



Uit de schulden in de gemeente Nijkerk

Rekenkameronderzoek
naar schuldhulpverlening
in de gemeente Nijkerk

Juni 2021

COLOFON

De rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand is een gemeenschappelijke onafhankelijke rekenkamercommissie van de gemeenten Barneveld, Bunnik, Bunschoten, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde.

De externe commissie bestaat uit een voorzitter en vier leden: de heer J. van Zomeren (voorzitter), mevrouw F.T. van de Vlierd (lid tot 21 april 2021), de heer M. Pen (lid), de heer J.G.W. Scheltinga (lid tot 21 april 2021), de heer H.M. ter Beek (lid), de heer J.C.T.M. Doorakkers (lid vanaf 21 april 2021) en mevrouw J.T. Versteegh (lid vanaf 21 april 2021). De commissie heeft twee onderzoekers / secretarissen: mevrouw I.M.T. Spoor en mevrouw M.E. Barel-Glashouwer.

Foto voorkant met toestemming afkomstig van <https://www.plangroep.nl/>

Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting	3
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding.....	7
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	7
1.3 Onderzoekaanpak	8
1.4 Afbakening.....	8
1.5 Normenkader	9
1.6 Leeswijzer	9
2. Beschrijven huidige situatie	10
2.1 Hoe werkt schuldhulpverlening?	10
2.2 Landelijke wetgeving en richtlijnen	16
2.3 Beleid en doelen van Nijkerk.....	18
2.4 Aantal inwoners bereikt met schuldhulpverlening.....	22
2.5 Begrote en bestede middelen	25
2.6 Benchmark uit 2017	26
3. Doelrealisatie	28
3.1 Resultaten schuldhulpverlening.....	28
3.2 Monitoring van resultaten	33
3.3 Informatievoorziening aan de raad.....	34
3.4 Effecten coronacrisis	35
4. Ketenpartners.....	36
4.1 Overzicht ketenpartners	36
4.2 Afspraken met ketenpartners en naleving.....	37
4.3 Afstemming tussen ketenpartners.....	37
4.4 Succesfactoren en verbeterpunten volgens ketenpartners	38
5. Perspectief van klanten en schuldeisers	40
5.1 Klantperspectief	40
5.2 Perspectief schuldeisers	41
6. Conclusies en aanbevelingen.....	42
6.1 Toegepast normenkader	42
6.2 Conclusies.....	47
6.3 Aanbevelingen.....	49
7. Bestuurlijke reactie van het College en nawoord rekenkamercommissie	51
7.1 Bestuurlijke reactie	51
7.2 Nawoord rekenkamercommissie	53
Bijlage 1 Bronnenlijst.....	55
Bijlage 2 Respondenten	56
Bijlage 3 Overzicht afspraken met ketenpartners	57

Bestuurlijke samenvatting

Aanleiding onderzoek

De rekenkamercommissie is in 2020 een onderzoek naar schuldhulpverlening gestart omdat bleek dat de raad meer inzicht wilde krijgen in de effectiviteit van de aanpak in Nijkerk. Met het oog op de ontwikkeling van een nieuw beleidsplan voor schuldhulpverlening in 2021, kwam een rekenkameronderzoek op het goede moment. Het onderwerp is maatschappelijk relevant, omdat het kwetsbare groepen raakt die (problematische) schulden hebben. De gemeente heeft wettelijk gezien een taak op het gebied van schuldhulpverlening. Met de uitkomsten van het onderzoek wil de rekenkamercommissie verbetervoorstellen doen voor de aanpak van de schuldhulpverlening in Nijkerk.

Onderzoeksdoel en hoofdvraag

De rekenkamercommissie wil inzicht geven in de effectiviteit van de schuldhulpverlening zoals de gemeente Nijkerk die georganiseerd heeft. Om het onderzoeksdoel te bereiken heeft de rekenkamercommissie de volgende hoofdvraag opgesteld: is de huidige aanpak van schuldhulpverlening effectief?

Uitvoering onderzoek

In het onderzoek zijn documenten van de gemeente, de uitvoerder en van ketenpartners bestudeerd. Vervolgens zijn interviews gehouden met ambtenaren en de portefeuillehouder van de gemeente, diverse ketenpartners, twee schuldeisers en een aantal inwoners die gebruikmaken van schuldhulpverlening.

Hoe werkt schuldhulpverlening – in het kort

In Nijkerk zijn er activiteiten gericht op vroegsignalering van schulden, preventie van schulden, het beheersen of oplossen van schulden, en nazorg. De gemeente maakt het beleid voor deze onderdelen en is uitvoerder van de pilot voor vroegsignalering van schulden 'Op tijd erbij'. Het bieden van schuldhulpverlening is uitbesteed aan PLANgroep. Verder zijn meerdere (vrijwilligers)organisaties betrokken bij preventie, nazorg en het bieden van hulp aan mensen met financiële problemen.

Conclusies

Algemene conclusie

De hoofdconclusie uit dit onderzoek is dat zowel bij de gemeente als bij de uitvoerder en ketenpartners er een sterke motivatie is om de inwoners met schulden te helpen. Er is bij alle betrokkenen veel kennis over wet- en regelgeving. De gemeente heeft een proactieve houding als het gaat om nieuwe manieren vinden om de doelgroep in beeld te krijgen: als één van de eerste middelgrote gemeenten is ze aan de slag gegaan met een pilot vroegsignalering van schulden, vóórdat wetgeving daarvoor van kracht werd; wettelijk gezien is het per 1 januari 2021 verplicht. De pilot vroegsignalering 'Op tijd erbij' levert misschien nog niet het beoogde resultaat –

mensen met betaalachterstanden zijn wel eerder in beeld, echter weinig mensen accepteren het aanbod van hulp – maar de gemeente heeft nu al wel ervaring met vroegsignalering en kan dat doorontwikkelen. De pilot leidt ertoe dat bestaande schuldhulpverlening meer bekend is onder inwoners en dat kan drempelverlagend werken.

De hoofdvraag van het onderzoek is of de aanpak van schuldhulpverlening effectief is. Deze vraag is lastig te beantwoorden: wanneer kun je bepaalde effecten toeschrijven aan beleid, en hoe kun je effecten aantonen? De rekenkamercommissie concludeert dat de gemeente en ketenpartners veel inzet plegen op het opsporen van schulden in een vroeg stadium en om inwoners via schuldhulpverlening uit de schulden te helpen. De gevallen van recidive – terugval in schulden – zijn volgens de cijfers van PLANgroep vrij laag: dat kan erop duiden dat de aanpak, die voortvloeit uit het beleid, effectief is en eraan bijdraagt dat mensen die schuldhulpverlening aanvragen uit de schulden komen.

Beleid sluit niet meer goed aan bij actualiteit

Het beleid van de gemeente voldoet aan landelijke wet- en regelgeving. Maar de doelen die de gemeente nastreeft met schuldhulpverlening zijn sinds lange tijd niet meer geactualiseerd en staan in verschillende documenten. Ook de beleidsregels zijn lang – sinds 2014 – niet geactualiseerd. De gemeente heeft de kennis over actuele ontwikkelingen en wetgeving op het gebied van schuldhulpverlening nog niet toegepast in beleid. Het beleid sluit daardoor minder aan bij de dagelijkse praktijk van de uitvoering.

Doelrealisatie

De gemeente heeft inzicht in aantallen inwoners die zich melden voor schuldhulpverlening en ingezette maatregelen, hoewel er enige overlap is doordat sommige inwoners hulp ontvangen van meerdere ketenpartners. De verantwoordingsinformatie van de uitvoerder en ketenpartners levert nog onvoldoende kwalitatief inzicht in wat het effect is van de maatregelen.

De kosten voor schuldhulpverlening zijn inzichtelijk. Jaarlijks blijven de kosten ruim binnen het beschikbare budget. Het college houdt de gemeenteraad actief op de hoogte van de resultaten van schuldhulpverlening.

De afgelopen jaren is gebleken dat bepaalde verwachtingen van de gemeente over te behalen termijnen niet realistisch waren. Als de uitvoerder, PLANgroep, zulke individuele gevallen bespreekt met de gemeente, dan blijkt de gemeente een goede gesprekspartner die openstaat voor aanpassingen in werkwijzen. Nu gebeurt dat met name op casuïstiek niveau.

De laatste aanbesteding voor de uitvoering van schuldhulpverlening dateert uit 2014. Sinds die tijd is de visie op de benadering en bejegening van klanten veranderd. Er is bij PLANgroep in de contacten met klanten meer aandacht gekomen voor de invloed van geldzorgen op het gedrag van klanten. Bovendien wil de gemeente aandacht besteden aan een goede bejegening door te investeren in stress-sensitieve dienstverlening. Dit is dienstverlening waarbij medewerkers rekening houden met de ontregelende werking van aanhoudende

spanningen door geldgebrek. Hulpverleners werken met korte termijndoelen om schuldenaren gemotiveerd te houden.

Effect coronacrisis

De coronacrisis heeft bij de uitvoerder en ketenpartners nog niet geleid tot een toename van hulpvragen. De NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening) verwacht dat de toename nog komt nu de coronacrisis langdurig aanhoudt. Wel hebben de landelijke coronamaatregelen gevolgen voor de schuldhulpverlening: alle betrokken partijen vinden het jammer dat er daardoor weinig fysieke afspraken mogelijk zijn. Door de coronacrisis loopt het investeren in stress-sensitieve dienstverlening vertraging op.

Samenwerking ketenpartners: de lijnen zijn kort

De organisaties die bijdragen aan schuldhulpverlening in Nijkerk kennen elkaars hulpaanbod en weten elkaar te vinden. De schaal van Nijkerk draagt hieraan bij. De gemeente houdt partners op de hoogte van relevante ontwikkelingen. De vrijwilligersorganisaties zorgen voor professionele ondersteuning van hun vrijwilligers. Een kwetsbaar punt voor de afstemming en continuïteit is de wisseling van een coördinator of medewerker: het kost dan tijd om contacten weer op de rails te krijgen.

Het grote aanbod leidt deels tot overlap in dienstverlening en dat kan bij inwoners zorgen voor onduidelijkheid over waar zij terecht kunnen met hun vraag.

Wat voor de vrijwilligersorganisaties wat onduidelijk is, is hoeveel en welke hulpvragen (de betaalde) uitvoeringsorganisatie PLANgroep kan doorverwijzen naar de vrijwilligersorganisaties. Daardoor kan het gevoel bij vrijwilligers ontstaan dat zij voor een deel het werk van de (betaalde) uitvoerder doen. Ook is het voor vrijwilligersorganisaties niet altijd duidelijk op welke doelen de gemeente wil sturen via de subsidiebeschikkingen aan de vrijwilligersorganisaties. Bovendien kan dit per jaar verschillen.

Klantperspectief

Het beperkte aantal klanten (mensen met schulden) dat meegewerkt heeft aan dit onderzoek was tevreden over de schuldhulpverlening die zij ontving. Als pluspunten werden genoemd de deskundigheid, eerlijkheid en het snelle contact dat er is met een medewerker van PLANgroep of een vrijwilliger.

De afhandeling van klachten over de uitvoerder van schuldhulpverlening is op dit moment belegd bij de uitvoerder zelf. De gemeente heeft daar alleen zicht op via de terugkoppeling door de uitvoerder. Het aantal ingediende klachten dat de uitvoerder rapporteert is zeer laag, variërend van nul tot één per jaar. De uitvoerder rapporteert over de klachtafhandeling in de jaarverslagen.

Aanbevelingen

Uit de conclusies vloeit voort dat er verbeteringen te behalen zijn voor de toekomst, met name op het gebied van het formuleren van doelen voor de uitvoering van schuldhulpverlening en het maken van afspraken met uitvoerder en ketenpartners.

De rekenkamercommissie komt tot de volgende vijf aanbevelingen:

1. Het is belangrijk om de doelen en beoogde resultaten op het gebied van schuldhulpverlening en de beleidsregels te actualiseren. De praktijk blijkt niet altijd meer aan te sluiten bij het beleid. De rekenkamercommissie raadt aan om alle doelen op het gebied van schuldhulpverlening te beschrijven in één beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening, en niet te verwijzen naar eerdere beleidsplannen. Bij de nieuwe aanbesteding van schuldhulpverlening is het ook belangrijk om de doelen uit het gemeentelijk beleidsplan over te nemen zodat dat met elkaar overeenkomt. En om de doelen en te behalen resultaten te actualiseren naar huidige inzichten en werkwijzen. Het verdient aanbeveling om in de aanbesteding een eis op te nemen voor een zowel kwantitatieve als kwalitatieve duidelijke verslaglegging door de uitvoerder, zodat de gemeente de uitvoering beter kan monitoren.
2. Gezien het grote, deels overlappende, aanbod voor schuldhulpverlening – van vroegsignalering tot en met nazorg – is goede informatievoorziening over de toegang tot hulpverlening belangrijk. Deze informatie dient compleet en laagdrempelig te zijn, zodat het voor inwoners direct duidelijk is welke organisatie voor hen het meest in aanmerking komt.
3. Voor de continuïteit van de projecten van de vrijwilligersorganisaties raadt de rekenkamercommissie de gemeente aan om in de subsidiebeschikkingen beleidsdoelen te laten terug komen: dan is het voor vrijwilligersorganisaties duidelijk wat de gemeentelijke doelen zijn en waar de gemeente op stuurt.
4. Het verdient aanbeveling dat PLANgroep en de vrijwilligersorganisaties gezamenlijk afspraken maken over het doorverwijzen van hulpvragen door PLANgroep naar de vrijwilligersorganisaties, met behoud van mogelijkheden tot maatwerkafspraken. Zodat bij vrijwilligers niet het gevoel ontstaat dat zij het werk van betaalde krachten overnemen of te veel hulpvragen toebedeeld krijgen.
5. Op dit moment heeft de gemeente de formele afhandeling van klachten over schuldhulpverlening door de uitvoerder belegd bij de uitvoerder. Hoewel uit het onderzoek geen aanwijzingen zijn gekomen dat de klachten niet goed afgehandeld worden, geeft de rekenkamercommissie in overweging om de klachten te laten indienen bij en te laten afhandelen door de gemeente, zodat klachten op een meer onafhankelijke manier afgedaan kunnen worden. En dat de gemeente, indien de aard van de klachten daar aanleiding voor geeft, verbeteringen direct kan doorvoeren in beleid en/of uitvoering.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In het voorjaar van 2020 heeft de auditcommissie gevraagd om onderzoek te doen naar schuldhulpverlening. Vanuit de fracties van de gemeenteraad was draagvlak voor een dergelijk onderzoek. De raadsleden zijn erin geïnteresseerd of de gekozen aanpak werkt. Aangezien er een nieuw beleidsplan moet komen – de termijn van het oude beleidsplan is verlopen – zou een evaluatieonderzoek op het goede moment komen.

Het onderwerp is maatschappelijk relevant, omdat het kwetsbare groepen raakt die (problematische) schulden hebben. De coronacrisis van 2020/2021 maakt het onderwerp extra actueel. Door verlies van inkomen verwacht de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering) een toename van hulpvragen van minimaal 30 procent voor 2020 en 2021 (Bron: [‘Armslag’ voor toestroom hulpvragen bij schulden en armoede](#), Gemeente.nu, geraadpleegd op 8 oktober 2020).

Bovendien is de rol van de gemeente bij schuldhulpverlening verankerd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Dat maakt het relevant om te onderzoeken hoe de gemeente Nijkerk deze rol invult.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doelstelling

De rekenkamercommissie wil inzicht geven in de effectiviteit van de schuldhulpverlening zoals de gemeente Nijkerk die georganiseerd heeft.

Onderzoeksvragen

Om het onderzoeksdoel te bereiken heeft de rekenkamercommissie de volgende hoofdvraag opgesteld: Is de huidige aanpak van schuldhulpverlening effectief?

De hoofdvraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen:

A. Beschrijven huidige situatie

1. Wat is het beleid van de gemeente en hoe verhoudt zich dat tot landelijke wetgeving (Wgs) en adviezen (NVVK)?
2. Welke doelen heeft de gemeente gesteld ten aanzien van schuldhulpverlening, te weten vroegsignalering, preventie, het oplossen of beheersen van schulden en nazorg?
3. Hoe heeft de gemeente de doelen uit het beleid vertaald naar de praktijk?
4. Hoe heeft de gemeente de uitvoering van schuldhulpverlening - te weten vroegsignalering, preventie, het oplossen of beheersen van schulden en nazorg - vormgegeven en georganiseerd?
5. Hoeveel inwoners worden bereikt met de schuldhulpverlening?
6. Welke middelen stelt de gemeente ter beschikking en hoeveel besteedt zij aan de organisatie en uitvoering van schuldhulpverlening?

B. Doelrealisatie

7. Hoe meet de gemeente of haar doelstellingen behaald worden?
8. Welke resultaten zijn er inmiddels bij de gestelde doelen ten aanzien van schuldhulpverlening, te weten vroegsignalering, preventie, het oplossen of beheersen van schulden en nazorg?
9. Wachtlijsten en doorlooptijden: hoe lang duurt het voordat een inwoner met (dreigende) problematische schulden wordt geholpen en wat zijn de doorlooptijden vervolgens?
10. Hebben de corona-maatregelen invloed op het beleid en de aanpak van schuldhulpverlening in Nijkerk, en zo ja hoe?

C. Ketenpartners

11. Wie zijn de ketenpartners bij de schuldhulpverlening in Nijkerk?
12. Heeft de gemeente en/of de uitvoerende organisatie (PLANgroep) afspraken gemaakt met de ketenpartners over uitvoering en verantwoording van de werkzaamheden? Hoe leven de ketenpartners de afspraken na?
13. Hoe verloopt de afstemming tussen de ketenpartners?
14. Wat is de ervaring van de ketenpartners over het bereiken van de gestelde doelen, en wat zijn daarin de succes- en faalfactoren?

D. Klantperspectief

15. Wat zijn de ervaringen met de verschillende instrumenten van schuldhulpverlening?
16. Wat zien de inwoners die een beroep doen op de schuldhulpverlening, en waar mogelijk schuldeisers, als succes- en faalfactoren voor effectieve schuldhulpverlening?

E. Informatievoorziening aan de raad

17. Informeert het college de gemeenteraad over de voortgang van het beleid en zo ja, hoe?

1.3 Onderzoekaanpak

In het onderzoek zijn documenten van de gemeente, de uitvoerder en van ketenpartners bestudeerd (zie bronnenlijst in bijlage 1). Vervolgens zijn interviews gehouden met ambtenaren en de portefeuillehouder van de gemeente, diverse ketenpartners, twee schuldeisers en vier klanten van schuldhulpverlening (zie bijlage 2). De rekenkamercommissie heeft via de uitvoerder en vrijwilligersorganisaties meerdere keren oproepen gedaan om hun klanten uit te nodigen voor medewerking. Dat hebben deze organisaties ook gedaan en dat heeft geleid tot vier aanmeldingen van klanten voor een interview.

De resultaten van het documentenonderzoek en de interviews zijn voorgelegd aan de respondenten voor een check op de feiten. De reacties van de respondenten zijn verwerkt. Vervolgens zijn de conclusies en aanbevelingen toegevoegd aan het rapport (hoofdstuk 6). Het volledige rapport is voorgelegd voor aan het college van B&W voor een bestuurlijke reactie. Deze bestuurlijke reactie is opgenomen aan het einde van dit rapport met aansluitend het nawoord van de rekenkamercommissie (hoofdstuk 7).

1.4 Afbakening

Onderzoek van de rekenkamercommissie richt zich op de effectiviteit, doelmatigheid en rechtmatigheid van beleid en het beoogde onderzoek raakt aan alle drie deze aspecten. De rekenkamercommissie kiest er in dit

onderzoek voor de focus te leggen op de effectiviteit van de schuldhulpverlening. Het gaat er dan om of de schuldhulpverlening aansluit bij de behoeften van de klant en of de gemeente gestelde doelen realiseert.

Dit onderzoek bestrijkt de periode 2016 – toen het beleidsplan 2016-2019 startte – tot en met de eerste helft van 2020.

De rekenkamercommissie gaat in dit onderzoek uit van de definitie van schuldhulpverlening van de NVVK. Deze definitie luidt: het uitvoeren van diensten door schuldhulpverlenende organisaties gericht op het voorkómen, oplossen of beheersen van schulden (Gedragscode Schuldhulpverlening, NVVK, 2020). Verder hebben we in het onderzoek vroegsignalering van schulden en nazorg betrokken.

1.5 Normenkader

Bij de analyse van de schuldhulpverlening is – sterk samengevat – uitgegaan van de volgende normen:

- A. **Beschrijven huidige situatie:** de gemeente heeft concrete doelen opgesteld voor schuldhulpverlening te weten vroegsignalering, preventie, het oplossen of beheersen van schulden en nazorg. De schuldhulpverlening is zodanig georganiseerd dat het bijdraagt aan het voorkomen van, oplossen of beheersen van en niet terugvallen in schulden.
- B. **Doelrealisatie:** de gemeente heeft inzicht in de ingezette instrumenten (aantallen) en effecten daarvan op de realisatie van beleidsdoelen.
- C. **Ketenpartners:** de afspraken tussen de gemeente en ketenpartners zijn helder en vastgelegd. De gemeente en de ketenpartners komen de afspraken na.
- D. **Klantperspectief:** de beleving van inwoners met een schuld is subjectief. De rekenkamercommissie verbindt daar geen harde norm aan. Wanneer er uit de interviews geen redelijke tevredenheid blijkt over de aanpak, dan kan dit wel een signaal zijn.
- E. **Informatievoorziening aan de raad:** het college informeert de gemeenteraad in ieder geval jaarlijks over de voortgang van het beleid. De informatie stelt de raad in staat om zijn kaderstellende en controlerende rol uit te voeren.

Het volledige, getoetste, normenkader is toegevoegd in hoofdstuk 3 Conclusies en aanbevelingen.

1.6 Leeswijzer

Het rapport start met een managementsamenvatting. Het huidige hoofdstuk bevat de aanleiding van het onderzoek, de doel- en vraagstelling en afbakening. In hoofdstuk 2 beschrijven we de huidige situatie en het beleid met de gestelde doelen. Hoofdstuk 3 behandelt de doelrealisatie. Hoofdstuk 4 gaat in op de ketenpartners bij schuldhulpverlening. Hoofdstuk 5 geeft aandacht aan het perspectief van klanten en schuldeisers. In hoofdstuk 6 toetsen we het gehanteerde normenkader en beschrijven we conclusies en aanbevelingen. Hoofdstuk 7 bevat de bestuurlijke reactie en het nawoord van de rekenkamercommissie. Als bijlagen zijn toegevoegd de bronnenlijst, een overzicht van de respondenten en een overzicht van afspraken met ketenpartners.

2. Beschrijven huidige situatie

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe schuldhulpverlening werkt, wat het beleid inhoudt en welke doelen de gemeente gesteld heeft en wat het budget is. Het gaat om beantwoording van de deelvragen 1 tot en met 6 van dit onderzoek.

2.1 Hoe werkt schuldhulpverlening?

Voordat we ingaan op wetgeving en lokaal beleid beschrijven we hoe schuldhulpverlening in Nijkerk werkt: hoe werken vroegsignalering en preventie en waar kan een inwoner met financiële problemen terecht en hoe gaat dat in zijn werk? In Nijkerk zijn er activiteiten gericht op vroegsignalering van schulden, preventie van schulden, het beheersen of oplossen van schulden, en nazorg. Hieronder gaan we in op de activiteiten per onderwerp.

2.1.1 Hoe werkt vroegsignalering – pilot Op Tijd Erbij?

In 2019 is de gemeente gestart met een pilot vroegsignalering van schulden: Op Tijd Erbij. Nijkerkers die in de problemen dreigen te raken door schulden, kunnen eerder worden geholpen (zie voor de doelen hiervan paragraaf 2.3). In de pilot leveren bepaalde crediteuren (bedrijven waar inwoners tegen betaling diensten bij afnemen) maandelijks beveiligd gegevens over inwoners met betalingsachterstanden aan bij Inforing. Inforing is het bedrijf dat hier de juiste software voor biedt en dat veilig op het gebied van privacy werkt. De crediteuren zijn de volgende vaste lasten-partners: zorgverzekeraars, Vitens en de woningcorporaties. Energieleveranciers hebben besloten, ondanks een intentieverklaring, toch niet mee te doen aan de pilot. Een reden was dat er meer gemeenten gestart waren met Vroegsignalering schulden waardoor het te veel werk opleverde voor de energiebedrijven.

In het convenant is met de crediteuren afgesproken dat zij de inwoners erover informeren dat zij de achterstand doorgeven. Zorgverzekeraars melden dat niet expliciet aan inwoners, omdat zij vanuit de Zorgverzekeringswet gegevens mogen uitwisselen. Deze gegevens worden gecombineerd en er wordt bepaald op welke adressen sprake is van een samenloop van achterstanden. Er zijn dan bijvoorbeeld twee betalingsachterstanden op een adres binnen een maand, of er is in twee opeenvolgende maanden een betalingsachterstand bij twee verschillende crediteuren. Dat wordt een match genoemd. De gemeente ziet deze matches via Inforing in.

De gemeente stuurt de inwoner(s) vervolgens een brief waarin ze aankondigt dat Op Tijd Erbij een huisbezoek komt brengen (zonder datum aan te kondigen). Een medewerker van het Gebiedsteam van de gemeente en de coördinator van Op Tijd Erbij leggen het huisbezoek af. Zij proberen het vertrouwen van inwoners te krijgen om de financiële situatie te kunnen bespreken. Waar nodig bieden zij ondersteuning aan of verwijzen naar ketenpartners zoals Sigma. Primair is de inzet erop gericht dat aan de lopende betalingsverplichtingen weer voldaan gaat worden om escalatie te voorkomen (Bron: Adviesprocedure vroegsignalering schulden, Nijkerk, 2018).

2.1.2 Hoe werkt preventie?

De gemeente onderscheidt in het Schuldpreventieplan (2016) activiteiten voor materiële en voor immateriële preventie van schulden. We geven het onderscheid zoals de gemeente dat hanteert hieronder aan. Dit onderscheid roept overigens wel wat vragen op over wat wordt verstaan onder materiële preventie en immateriële preventie.

Activiteiten materiële schuldpreventie

De belangrijkste activiteiten van de gemeente die gericht zijn op het voorkómen van schulden:

- De Nijkerkse Regeling Meedoen. De potentiële doelgroep bestaat uit alle huishoudens in Nijkerk met een laag inkomen (130 % van het bruto minimumloon voor meerpersoonshuishoudens en 110% voor eenpersoonshuishoudens. Via de Regeling Meedoen kunnen inwoners met een laag inkomen een bijdrage van de gemeente ontvangen voor kosten die verband houden met sport, cultuur en vorming. De inkomenseisen zijn helder en er is geen vermogensgrens. In 2016 waren er 2031 potentiële huishoudens (bron: raadsinformatiebrief 21-12-2016) en waren er 1359 daadwerkelijke verstrekkingen. In 2020 waren er 2134 verstrekkingen.
- Het Kindpakket: regelingen voor kinderen en jongeren tot 18 jaar voor kosten op het gebied van sport, cultuur en onderwijs. De gemeente werkt ook samen met de Stichting Leergeld, zodat kinderen kunnen meedoen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten.
- Voorlichting over omgaan met geld. Aan jongeren op middelbare scholen wordt voorlichting gegeven via een toneelvoorstelling. De gemeente heeft ervoor gekozen om voorlichtingsactiviteiten gericht op basisscholen niet als speerpunt te benoemen, omdat slechts een bescheiden aantal gezinnen met kinderen een beroep doet op schuldhulpverlening. Ook geven scholen aan dat hun curriculum al vol is. Overigens schaarde de gemeente dit onder materiële schuldpreventie, maar je zou het onder immateriële schuldpreventie kunnen verstaan, omdat het gaat om het beïnvloeden van gedrag.
- De Gebiedsteams en de ketenpartners, spelen een rol bij het bekendmaken van gemeentelijke regelingen.

Activiteiten immateriële schuldpreventie

Gedrag *kan* een oorzaak zijn bij het ontstaan van schulden, zoals overbestedingsgedrag. Gedrag *is* altijd onderdeel van het oplossen van schulden, aldus het schuldpreventieplan van 2016. Hulpverlenende instanties op het gebied van wonen, welzijn, zorg, werk en inkomen, onderwijs en maatschappelijke ondersteuning zijn vaak de aangewezen partijen om te werken aan onderliggende gedragsproblematiek bij schulden. Inwoners die hulpvragen hebben binnen het sociaal domein, hebben vaak ook financiële problemen. Bij de brede, integrale aanpak van ondersteuningsvragen die in het sociaal domein wordt nagestreefd is de hulp voor de financiële problemen daardoor vaak een onderdeel.

Bij de interventies die bijdragen aan gezond financieel gedrag, onderscheidt de gemeente:

- activiteiten en ondersteuning vanuit het 'voorliggend veld': het geheel van algemeen toegankelijke ondersteuning, gericht op het versterken van de zelfredzaamheid en participatie in brede zin, zowel aangeboden door professionele als door vrijwilligersorganisaties. Voorbeelden hiervan zijn de vrijwillige Schuldhulpmaatjes van de Stichting Nijkerks Diaconaal Beraad, Sigma die formulierhulp aanbiedt en vrijwilligers van Humanitas die ondersteunen bij thuisadministratie. Vluchtelingenwerk richt zich op een

specifieke doelgroep en ondersteunt bij de integratie in de samenleving. Bij de Gebiedsteams van de gemeente en bij Sigma kunnen inwoners zich melden met alle vragen op het vlak van meedoen in de samenleving.

- een specialistisch ondersteuningsaanbod: specifieke activiteiten en ondersteuning gericht op het op orde krijgen of houden van de financiële situatie; zowel aangeboden door professionele als door bovengenoemde vrijwilligersorganisaties.

Daarnaast zijn er particuliere initiatieven als de voedselbank, facebookgroepen en andere websites waarop hulp aangeboden wordt variërend van goedkope huishoudelijke voorwerpen, klussen voor een gunstig tarief tot een luisterend oor.

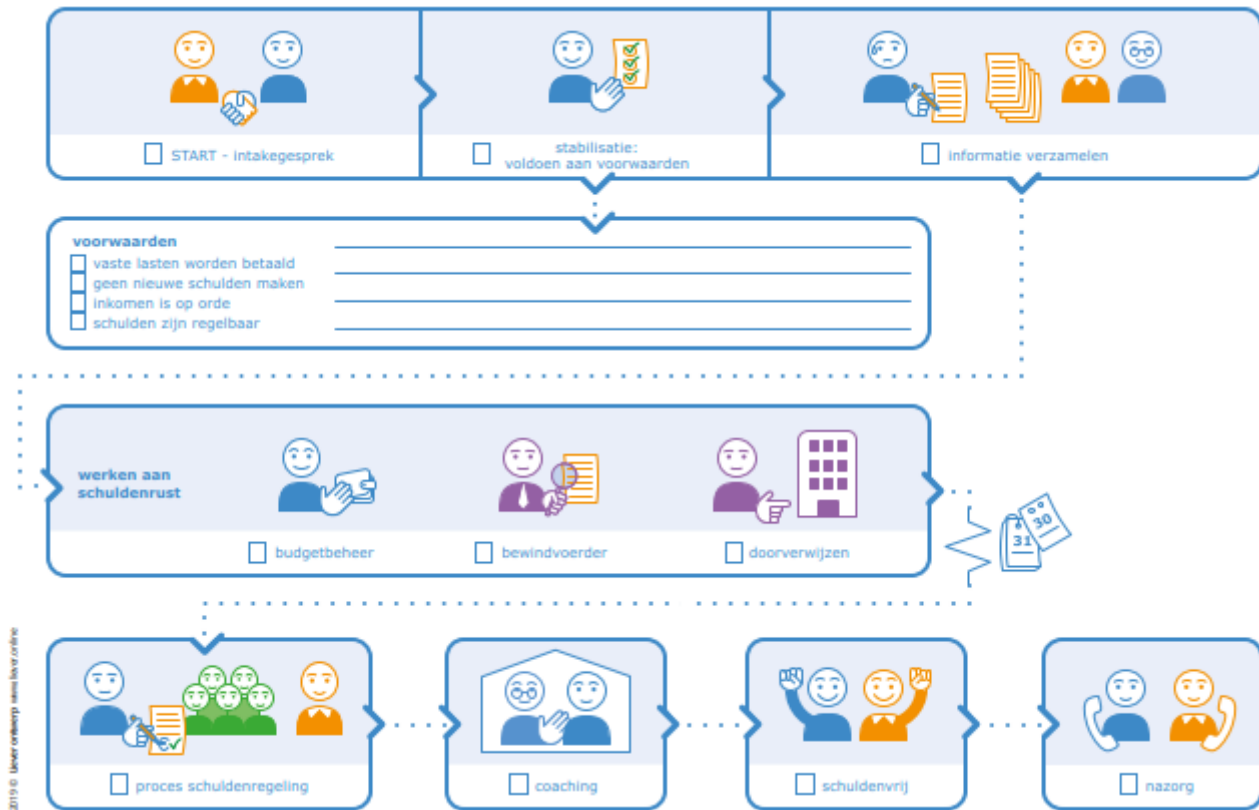
Ijsbreker/procesregisseur en Bruggenbouwer dragen bij aan preventie

In het najaar van 2017 heeft de gemeente binnen het sociaal domein het idee van 'Bruggenbouwers' en een 'Ijsbreker' geïntroduceerd. Dit kwam voort uit de Dialooggroep Bruggenbouwers en Ijsbrekers in het kader van Samen aan Zet. De ambtenaar met de rol van Ijsbreker heeft de focus op snel handelen, het leggen van dwarsverbanden tussen uitvoerenden en het vinden van oplossingen (Bron: raadsvoorstel 2017-046, 'Vervolg voorstellen dialooggroep Samen aan Zet', augustus 2017). Inmiddels zijn twee ambtenaren als Ijsbrekers aangesteld en die worden nu procesregisseurs genoemd (bron: raadsinformatiebrief Afhechten Samen aan Zet, juli 2020). De Ijsbrekers/procesregisseurs zijn gemandateerd om gestagneerde hulp op te lossen en met alle betrokkenen een plan te maken. Ze regisseren processen zodat ieder weer vanuit zijn rol/taak weet wat te doen om samen met de inwoner(s) het plan te maken en uit te voeren (Bron: e-mail gemeente Nijkerk van 16 september 2020 en interview). Schuldhelpverlening vormt een (zij het beperkte) rol in de casuïstiek die de Ijsbreker behandelt.

Het idee van Bruggenbouwers heeft de focus op het leggen van dwarsverbanden tussen organisaties en het vinden van oplossingen. Het kwam, volgens de Dialooggroep Sociaal Domein, te vaak voor dat inwoners niet op de juiste wijze doorverwezen werden door en naar partijen in het voorliggende veld, waaronder ook organisaties op het gebied van schuldhelpverlening. Ook kwam het voor dat partijen langs elkaar heen werkten en dat het ontbrak aan iemand die de 'regie' nam. Een goed overzicht van het voorliggende veld als geheel en betere verbindingen tussen partijen in het veld zouden dit in de toekomst moeten voorkomen. De Bruggenbouwer is een onderzoeker geweest die een overzicht heeft gemaakt van betrokken organisaties in het voorliggende veld. De Bruggenbouwer heeft daarover in 2018 een rapportage opgeleverd. De ideeën van de Bruggenbouwer moeten nog verder uitgewerkt worden (Bronnen: raadsinformatiebrief Afhechten Samen aan Zet, juli 2020; Rapportage Bruggenbouwen in Nijkerk, 2018; e-mail gemeente Nijkerk van 16 september 2020).

2.1.3 Hoe werkt curatieve schuldhulpverlening - het oplossen of beheersen van schulden?

Voor haar klanten heeft uitvoerder PLANgroep de hulpverlening als stappenplan in een 'praatplaat' weergegeven. De werkwijze wordt onder het schema uitgelegd.



(Bron: Praatplaat stappenplan, PLANgroep, 2019)

Het schuldhulpverleningsproces, uitgevoerd door PLANgroep, bestaat uit drie onderdelen, ook wel 'dienstesoorten' genoemd (bron: Aanbestedingsdocument Schulddienstverlening 2014-2017, p.20 e.v., Nijkerk, 2013):

A. Dienstesoort I: Aanmelding en screening

B. Dienstesoort II: Traject financiële schuldhulpverlening, bestaande uit twee fasen:

Fase 1: Voorbereiden schuldregeling. Dit houdt in het stabiliseren van de schuldsituatie en het voorbereiden van een minnelijke schuldregeling.

Fase 2: Uitvoeren schuldregeling. Dit houdt in dat PLANgroep een minnelijke schuldregeling met alle schuldeisers tot stand brengt met een aflossingsduur van maximaal 36 maanden. Zie hieronder een uitgebreidere toelichting op een minnelijke schuldregeling.

C. Dienstesoort III: Traject schuldstabilisatie. Het traject schuldstabilisatie is gericht op het zo stabiel mogelijk houden van de schuldenlast en het werken aan het wegnemen van de belemmeringen die een schuldregeling in de weg staan. Belemmeringen kunnen zijn een ontbrekende verblijfsvergunning, een sterk wisselend inkomen of verslavingsproblematiek. Tijdens het traject schuldstabilisatie wordt er in principe niets gedaan

voor de aflossing van de schulden. Klanten waarvan de belemmeringen zijn opgeheven of waarvan de belemmeringen onder controle zijn, kunnen instromen in het traject financiële dienstverlening. Het komt ook voor dat de klant voldoende is geholpen met de inzet tijdens schuldstabilisatie en dat een schulddienstverleningstraject niet meer nodig is.

Aan elke dienstesoort heeft de gemeente normen verbonden waaraan de dienstverlening moet voldoen.

Naast de genoemde drie dienstesoorten koopt de gemeente afzonderlijke producten in bij PLANgroep (bron: Aanbestedingsdocument Schulddienstverlening 2014-2017, p.25 e.v., Nijkerk, 2013; intern memo Verlenging Budgetbeheer C, Nijkerk, 2020). Deze producten kunnen ingezet worden in meerdere dienstesoorten. Het gaat om de volgende producten:

- Budgetbeheer A: garantie aflossing. Het inkomen komt binnen bij PLANgroep. PLANgroep reserveert daaruit alleen het aflossingsbedrag voor de klant.
- Budgetbeheer B: vaste lasten. PLANgroep neemt gedeeltelijk het financieel beheer van de klant over.
- Budgetbeheer C: volledig. PLANgroep neemt het financieel beheer van de klant over.
- Budgetcoaching
- Wsnp: Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, het wettelijke traject als de minnelijke schuldregeling niet tot stand is gekomen door bemiddeling door PLANgroep. PLANgroep voert de Wsnp niet uit.
- Hercontrole / heronderzoek: Eén of meer contactmomenten tussen PLANgroep en de klant in de periode van 36 maanden dat de minnelijke schuldregeling uit dienstesoort II loopt.
- Nazorg: gesprekken nadat de schuldhulpverlening is gestopt. Dit product koopt de gemeente sinds 2019 in.
- Belastingcheck / fiscale screening: het onderzoeken en toepassen van alle fiscale mogelijkheden om voor de klant geld terug te krijgen van de Belastingdienst en om eventuele rechtmatige toeslagen.
- Crisisinterventie: Spoedeisende handelingen bij acute crisissituaties met als doel het voorkómen van (dreigende) huisuitzetting, afsluiting van nutsvoorzieningen of beslag op roerende zaken.

Wat houdt een minnelijke schuldregeling in?

Om een minnelijke regeling voor de klant tot stand te kunnen brengen (traject dienstesoort II) moeten alle schuldeisers meewerken. De gemiddelde schuld bedraagt €43.000,- met dertien schuldeisers. Eventueel kan PLANgroep via een dwangakkoord bij de rechter medewerking afdwingen als een klein deel van de schuldeisers niet akkoord gaat.

PLANgroep moet en wil dit traject met de schuldeisers zorgvuldig doorlopen, want in een volgend geval bij een andere klant zal de schuldeiser weer bereid gevonden moeten worden om mee te werken. Zo'n 75% van de schuldeisers gaat akkoord met een minnelijke regeling, omdat ze weten dat er goed gekeken is naar wat een klant maximaal kan aflossen. Doorgaans leven de klanten op bijstandsniveau. Een klant mag wettelijk niet langer dan 36 maanden schulden aflossen in een schuldsaneringstraject. De afloscapaciteit is bij een minimuminkomen vaak maar een paar procent (onder de 10%) van de totale schuld. Bij een minnelijke regeling wordt van een gemiddelde een schuld van €43.000,- ongeveer €1.800,- afgelost.

Als het gelukt is om een minnelijke schuldregeling met alle schuldeisers te treffen, ontvangt de klant elk jaar een oproep voor een hercontrole gesprek; het zogeheten heronderzoek. Daarna ontvangen de schuldeisers de uitbetaling. De heronderzoeken vinden plaats aan het einde van het eerste, tweede en derde jaar. Tijdens een heronderzoek maakt PLANgroep een herberekening van het VTLB (Vrij te laten bedrag, dat de schuldenaar minimaal nodig heeft voor levensonderhoud en vaste lasten). Ook controleert PLANgroep of de klant zich aan de schuldregeling heeft gehouden. Wanneer een schuldregeling na het derde jaar positief is afgesloten, krijgt de schuldenaar kwijtschelding van het restant van de schulden.

Werkwijze schuldhulpverlening sinds aanbesteding 2014

De gemeente heeft schuldhulpverlening sinds 2014 ondergebracht bij één opdrachtnemer, namelijk PLANgroep. De gemeente heeft PLANgroep gevraagd om het hulpaanbod te bepalen door een screening van de klant, en het gebruiken van klantprofielen. Het werken met klantprofielen en de inzet van een screeningsinstrument was in 2014 nieuw voor Nijkerk (Bron: Aanbestedingsdocument 2013, p. 8).

PLANgroep gebruikt het digitale screeningsinstrument Mesis dat is ontwikkeld door de Hogeschool van Amsterdam. Bij de start van dit screeningsinstrument waren er klantprofielen in opgenomen. Maar Mesis is doorontwikkeld en het idee van 'klantprofielen' is losgelaten: het instrument wil mensen niet in hokjes stoppen. Klantprofielen worden nu niet meer gebruikt. Het screeningsinstrument bestaat uit 120 vragen in een makkelijk taalniveau. Voorafgaand aan het intakegesprek met PLANgroep vullen klanten deze digitale vragenlijst in. Het is echter geen voorwaarde om in gesprek met PLANgroep te komen: als het invullen van het screeningsinstrument problemen oplevert, dan kan het intakegesprek evenwel ook plaatsvinden.

De screening, ingevuld door de klant, geeft volgens de respondenten een goede gespreksagenda voor het vervolg van de intakeprocedure. PLANgroep heeft namens het college de beslissingsbevoegdheid als het gaat om het bepalen van de oplossingsrichting. In de beleidsregels 2014 is opgenomen dat deelname aan de screening een noodzakelijke voorwaarde is voor gemeentelijke schuldhulpverlening (Bronnen: Aanbestedingsdocument 2013, p. 8 en 9; Beleidsregels schuldhulpverlening Nijkerk 2014).

Afhankelijk van de persoonlijke situatie van de klant en op basis van de uitkomsten van de screening, wil de gemeente de volgende drie mogelijke resultaten van de aanmelding zien:

1. de klant is (na een aanmeldings- en adviesgesprek, eventueel een screening) in staat zelf zijn schulden te regelen dan wel in staat de schulden zelfstandig te beheren (= geen verdere inzet op schuldstabilisatie en/of financiële schulddienstverlening);
2. een duurzaam schuldenvrije toekomst is haalbaar (= traject financiële schuldhulpverlening: de screening en het klantprofiel indiceren een pakket diensten);
3. een toekomst waarin de schuldenlast duurzaam gestabiliseerd is, niet gericht op een schuldenvrije toekomst (= traject schuldstabilisatie: de screening indiceert een pakket diensten, zo nodig in combinatie met een verwijzing naar (zorg)ketenpartners). Klanten waarvan de belemmeringen zijn opgeheven of waarvan de belemmeringen onder controle zijn door het traject schuldstabilisatie, worden teruggemeld bij PLANgroep zodat zij kunnen instromen in het traject financiële dienstverlening. Het komt ook voor dat de klant

voldoende is geholpen met de inzet van de ketenpartners en dat een schulddienstverleningstraject niet meer nodig is.

De gemeente heeft daar termijnen aan verbonden (bijvoorbeeld: het voorbereiden van een schuldregeling duurt maximaal een maand). Voor het traject financiële schuldhulpverlening heeft de gemeente een percentage bepaald dat maximaal mag uitvallen, en voor het traject schuldstabilisatie een percentage dat binnen acht maanden door moet kunnen stromen naar financiële schuldhulpverlening. In kwartaalcijfers en jaarverslagen rapporteert PLANgroep over de resultaten aan de gemeente. Meer informatie over de normen die de gemeente gesteld heeft, staat beschreven in paragraaf 2.3.

2.1.4 Hoe werkt nazorg?

Na afronding van het curatieve traject is het belangrijk om terugval in schulden / recidive te voorkomen: nazorg is belangrijk. Om te zorgen dat de klant na schuldsanering zelfstandig zijn/haar financiën op orde kan houden, toetst PLANgroep tijdens een of meerdere gesprekken of de gedragsverandering ook blijvend is. Als interventies opnieuw noodzakelijk zijn, stemt PLANgroep dit af met de gemeente (Bron: Jaarverslag PLANgroep, 2019). De gesprekken (maximaal vier, tot maximaal een jaar na het afronden van de schuldhulpverlening) bevatten onder andere de volgende onderwerpen:

- Hoe gaat het na de regeling met het budget?
- Zijn er nieuwe schulden ontstaan?
- Is er meer inzicht verkregen in het budget?
- Zijn er veranderende omstandigheden binnen het gezin?
- Is ondersteuning nodig bij bijvoorbeeld het opnieuw aanvragen van toeslagen etc.?

De vrijwilligers van Schuldhulpmaatje en Thuisadministratie bieden ook nazorg aan (zie hoofdstuk 4). Na de beëindiging van een traject schuldhulpverlening van drie jaar kan de vrijwilliger ondersteunen om te voorkomen dat de hulpvrager terugvalt. De vrijwilligers worden aangestuurd door een lokale (vrijwillige) coördinator/coach.

2.2 Landelijke wetgeving en richtlijnen

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) zijn de taken van gemeenten op het gebied van schuldhulpverlening vastgelegd. Deze wet is sinds 2012 van kracht. Volgens de Wgs dient de gemeente een beleidsplan op te stellen dat in elk geval richting geeft aan:

1. integrale schuldhulpverlening,
2. toegankelijkheid schuldhulpverlening,
3. wacht- en doorlooptijden,
4. kwaliteitsborging,
5. schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen om hen enigszins te behoeden voor de gevolgen van de schuldsituatie.

Wachttijd, beslistermijn en stabilisatie

In de Wgs zijn termijnen opgenomen waar gemeenten aan moeten voldoen. Zo moet bijvoorbeeld als een klant zich bij de schuldhulpverlening aanmeldt, binnen vier weken een eerste gesprek plaatsvinden waar de hulpvraag van de klant wordt vastgesteld. Als een klant een formele aanvraag tot toelating in de schuldhulpverlening doet, moet binnen acht weken een besluit over toelating genomen worden. Dit is bepaald in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en wordt ook wel de beslistermijn genoemd.

De schuldhulpverlening kan stabilisatie inzetten om een fase van rust te creëren, zodat een klant beter in staat is om te werken aan de aspecten die samenhangen met zijn of haar schuldenproblematiek. Stabilisatie mag volgens de aanbesteding in 2013 maximaal twaalf maanden duren. De gemeente heeft bepaald dat in 40 % van de trajecten schuldstabilisatie de klant binnen 6 tot 8 maanden klaar moet zijn om een minnelijke regeling aan te kunnen (de klant moet 'schuldregelklaar' zijn).

Wijziging Wgs per 1 januari 2021

Vanaf 1 januari 2021 is er een wijziging in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Door de wijziging wordt geregeld dat het leveren van gegevens van klanten met beginnende schulden aan gemeenten een verplichting wordt voor leveranciers van een aantal vaste noodzakelijke levensbehoeften (signaalpartners of vaste lastenpartners). Het betreft de schulden voor de kosten van water, energie, huur en zorgverzekering. Hierdoor krijgen gemeenten mensen met schulden tijdig in beeld. De wijziging in de Wgs maakt vroegsignalering tot een 'algemeen belang' en daarmee een uitzonderingsgrond voor de privacyregels in de Avg (Algemene verordening gegevensbescherming).

De gemeente is vervolgens verplicht om de inwoner binnen vier weken te wijzen op de mogelijkheden van schuldhulpverlening. Dit is dezelfde termijn als wanneer een inwoner zich zelf meldt voor schuldhulpverlening. Hoe de gemeente de inwoner daarop wijst, is niet vastgelegd. Zowel een enkelvoudig signaal als combinaties van signalen op een adres zijn hiervoor aanleiding. Ook biedt de wet de benodigde juridische ruimte voor gemeenten en de vaste lastenpartners om persoonsgegevens uit te wisselen (Bron: 'Schulden opsporen: Schudden aan de boom helpt', https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/schulden-opsporen-schudden-aan-de-boom-helpt.15216526.lynkx?tid=TIDP487810X6A1A3D2494FF4304A512F8D66A7152E4Y15&utm_campaign=BB_NB_Sociaal&utm_medium=email&utm_source=SMG&utm_content=223_26-11-2020, geraadpleegd op 30-11-2020; Concept tussenevaluatie pilot Op tijd Erbij).

Het – inmiddels demissionaire – kabinet treft meer maatregelen om schuldhulpverlening efficiënter en breder toegankelijk te maken. Zo komt er een verplichte reactietermijn voor schuldeisers op een voorstel voor een minnelijke schuldregeling. De verplichte reactietermijn is geen verplichting om mee te werken aan een schuldregeling, maar zorgt wel voor meer duidelijkheid en tempo in het proces. Het kabinet wilde het ook makkelijker maken voor mensen die herhaaldelijk in schulden terecht komen om opnieuw toegang te krijgen tot wettelijke schuldsanering (Wsnp-traject). Zo moeten mensen na het succesvol afronden van een Wsnp-traject of die een Wsnp-traject niet afmaken nu tien jaar wachten voordat ze opnieuw in zo'n traject terecht kunnen. Het kabinet wil dat de rechter de mogelijkheid krijgt om daarvan af te wijken wanneer mensen buiten hun schuld om binnen tien jaar opnieuw in de financiële problemen komen

(Bron: 'Schuldeisers krijgen verplichte reactietermijn'

https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/schuldeisers-krijgen-verplichte-reactietermijn.15156147.lynx?tid=TIDP485819X07B62704D32A4AC89CF11506F87852E9YI5&utm_campaign=BB_NB_Juridisch&utm_medium=email&utm_source=SMG&utm_content=222_24-11-2020, geraadpleegd op 5-1-2021 en Interview PLANgroep).

Richtlijnen landelijke branchevereniging NVVK en gedragscode schuldhulpverlening

De NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet) is de landelijke branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering. De NVVK stelt richtlijnen op voor de uitvoering van schuldhulpverlening. De gemeente Nijkerk eist van de uitvoerder van schuldhulpverlening dat hij lid is van deze branchevereniging en de gedragscode van de NVVK onderschrijft. Bij PLANgroep – de uitvoerder voor Nijkerk – is dat het geval. De gedragscode schuldhulpverlening beschrijft de kaders die van toepassing zijn op de producten en diensten die NVVK-leden kunnen uitvoeren. Op de gedragscode zijn de regels en bepalingen van de Wgs van toepassing.

2.3 Beleid en doelen van Nijkerk

Beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2016-2019

In april 2016 heeft de gemeenteraad het beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2016-2019 vastgesteld. Dit was de opvolger van het 'beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2012-2015'.

In 2013/2014 is de schuldhulpverlening opnieuw aanbesteed en de opdracht is verleend aan PLANgroep. In de uitvoering is toen een vernieuwing ingezet, namelijk het meer samenwerken met maatschappelijke organisaties en met vrijwilligers, en het meer inzicht krijgen in de mogelijkheden en belemmeringen van klanten door een screeningsinstrument te gebruiken. Die vernieuwing is in het beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2016-2019 voortgezet. Verder is preventie van schulden opgenomen als speerpunt in het nieuwe beleidsplan.

In het beleidsplan 2012-2015 van Nijkerk waren de vijf onderdelen opgenomen die verplicht zijn volgens de Wgs (zie hierboven paragraaf 2.2). Daarnaast had de gemeente extra onderwerpen toegevoegd:

6. basisbankrekening: een bankrekening is noodzakelijk om betalingen te kunnen doen en schulden te kunnen aflossen. Op een basisbankrekening is rood staan niet mogelijk. Als de schuldhulpverlener een basisbankrekening noodzakelijk acht, ondertekent deze mede het aanvraagformulier. De klant vraagt vervolgens deze rekening aan. Tot 2016 was dit nog niet nodig gebleken; elke aanvrager beschikte over een bankrekening of kan, zelfs met schulden, een nieuwe rekening krijgen. Tussenkomen van de schuldhulpverlener om een bankrekening te openen was niet nodig, vandaar dat de gemeente dit onderwerp niet gecontinueerd heeft vanaf 2016. Dit is ook geen verplichting vanuit de Wgs.
7. klantprofielen: door te werken met klantprofielen kan het aanbod van schuldhulpverlening beter afgestemd worden op de personen om wie het gaat.
8. resultaten schuldhulpverlening: 50% van de minnelijke schuldregelingen leidt tot een positief resultaat. Onduidelijk is wat wordt verstaan onder een positief resultaat, zie ook paragraaf 3.1 over resultaten schuldhulpverlening.

9. preventieactiviteiten om te voorkomen dat mensen schulden aangaan, die ze niet kunnen afbetalen.

In het beleidsplan 2016-2019 zijn bovenstaande onderwerpen gecontinueerd, behalve de basisbankrekening (zie toelichting hierboven).

Beleidsregels 2014

In 2014 heeft het college beleidsregels voor schuldhulpverlening opgesteld, als nadere uitwerking van het beleidsplan 2012-2015. Daarin staan onder andere omschreven de doelgroep, wat de schuldhulpverlening precies inhoudt en verplichtingen van de klant. Deze beleidsregels zijn sindsdien niet geactualiseerd.

Schuldpreventieplan 2016

In het beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2016-2019 is preventie van schulden als nieuw speerpunt toegevoegd. Daartoe is in 2016 een schuldpreventieplan opgesteld. Bij de totstandkoming van het schuldpreventieplan heeft het college een werksessie met raadsleden georganiseerd.

Pilot vroegsignalering – Op Tijd Erbij

In 2019 is de gemeente gestart met een pilot vroegsignalering van twee jaar: Op Tijd Erbij. Inwoners van Nijkerk die in de problemen dreigen te raken door schulden, kunnen eerder worden geholpen. Met deze pilot liep de gemeente vooruit op de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening per 1 januari 2021 waarmee alle gemeenten de mogelijkheid krijgen om gegevens uit te wisselen met onder andere zorgverzekeraars (zie paragraaf 2.2).

Tot de start van de pilot in 2019 meldden alleen inwoners zichzelf aan voor schuldhulpverlening. Vaak doen ze dat pas na drie jaar of langer na hun eerste betalingsachterstand. Met de pilot wil de gemeente ervoor zorgen dat vaste lastenpartners zoals zorgverzekeraars, Vitens en de woningcorporaties betalingsachterstanden doorgeven aan de gemeente. De vaste lasten partners stellen de betreffende inwoner ervan op de hoogte dat ze de betalingsachterstand doorgeven. Daardoor kunnen inwoners eerder geholpen worden met schuldhulpverlening.

Stress-sensitieve dienstverlening – november 2019

In november 2019 heeft de gemeente besloten om te gaan werken met stress-sensitieve dienstverlening. Financiële problemen trekken een wissel op het functioneren van mensen. De aanhoudende zorgen en stress dragen er bij veel mensen aan bij dat ze meer bij de dag gaan leven, meer moeite hebben om in actie te komen, vol te houden en hun emoties en verlangens te reguleren. In de afgelopen jaren is wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de 'gijzelende' werking van geldstress. Daaruit blijkt dat om mensen met geldstress effectief te helpen het van groot belang is dat hulpverlenende organisaties voorzien in zogenoemde 'stress-sensitieve dienstverlening'. Dit is dienstverlening waarbij medewerkers rekening houden met de ontregelende werking van aanhoudende spanningen door geldgebrek. Hulpverleners werken met kortetermijndoelen om schuldenaren gemotiveerd te houden, stapje voor stapje dus (Bron: intern voorstel gemeente Nijkerk voor stress-sensitieve dienstverlening, november 2019 en interviews).

In 2016 zijn de Dialooggroepen Samen aan Zet van start gegaan. Een dialooggroep betrof het onderwerp ‘Armoede Nijkerk uit’. Binnen deze dialooggroep is in november 2019 voorgesteld in 2020 te starten met driedaagse trainingen stress-sensitieve dienstverlening voor alle uitvoerende teams in het Sociaal Domein en ééndaagse trainingen voor de ketenpartners. Na afloop van de cursus worden drie medewerkers van de gemeente aangesteld als trainer stress-sensitieve dienstverlening. Door middel van trainingen en begeleiding zullen zij deze werkwijze verder uitrollen en de voortgang borgen binnen de werkwijze van de gemeente, Plangroep en eventueel de ketenpartners.

Tot op heden hebben deze trainingen geen doorgang kunnen vinden door de coronacrisis. Ze staan vooralsnog op de planning voor de tweede helft van 2021, mits de coronamaatregelen dit toelaten. Het Implementatieplan stress sensitieve dienstverlening is opgenomen in de agenda van het Transformatieplan Sociaal Domein.

Doelen van de gemeente Nijkerk

De gemeente heeft doelen gesteld op het gebied van vroegsignalering, preventie, beheersen en oplossen van schulden en nazorg. De doelen staan in verschillende beleidsdocumenten; deze bronnen noemen we in de tekst. In paragraaf 3.1 gaan we in op de vraag in hoeverre de doelen gehaald worden.

Doelen vroegsignalering – pilot Op Tijd Erbij

De gemeente wil met vroegsignalering voor de inwoners het volgende bereiken (Bron: Adviesprocedure vroegsignalering schulden, Nijkerk, 2018):

1. Voorkomen van escalatie: door vroegtijdige inzet zijn schuldenaren beter in staat om schulden op te lossen waardoor escalatie wordt voorkomen.
2. Voorkomen van een oplopende schuldenlast: schulden lopen niet ‘onnodig’ en snel op door hoge boetes en incassokosten.
3. Stabiele financiële situatie: financiële problemen kunnen leiden tot psychische problemen; minder functioneren op het werk; op school en in de maatschappij. Een stabiele financiële situatie is een belangrijke basis voor het welzijn van een individu/huishouden.
4. Snelle doorverwijzing naar bestaande dienstverlening van gemeente Nijkerk.

Doelen schuldpreventie

De gemeente heeft als doel om zowel materiële als immateriële preventie van schulden te bereiken. Materiële schuldpreventie gaat om maatregelen die eraan bijdragen dat mensen beschikken over voldoende middelen voor een gezonde financiële huishouding. Immateriële schuldpreventie omvat interventies die gericht zijn op gedragsbeïnvloeding, zowel het gedrag dat financiële problemen veroorzaakt, als het gedrag dat kan bijdragen aan een oplossing van problemen. In paragraaf 2.1 staat beschreven *hoe* de gemeente wil bijdragen aan preventie van materiële en immateriële schulden. Het doel van preventie is (volgens beleidsplan SHV 2012-2015, waarop beleidsplan 2016-2019 continueert):

Doel	Beoogd resultaat
De voorlichting aan inwoners van Nijkerk, werkgevers en intermediairs is actueel en frequent.	Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening neemt niet toe mede door de preventie-activiteiten omdat

	<p>inwoners, werkgevers en intermediairs gebruik maken van de voorlichting en aangeboden mogelijkheden. Toelichting RKC: de gedachte hierbij is dat schulden niet ontstaan of oplopen als inwoners op tijd gebruikmaken van ondersteunende voorzieningen. Daardoor wordt de noodzaak van schuldhulpverlening voorkomen. Toch kan bekendheid van ondersteunende voorzieningen ook leiden tot meer aanvragen van schuldhulpverlening, door inwoners die al schulden hadden maar door het taboe of onbekendheid geen hulp vroegen.</p>
--	---

Doelen oplossen en beheersen van schulden

In het beleidsplan schuldhulpverlening 2016-2019 zijn geen doelen geformuleerd voor het oplossen en beheersen van schulden. Er staat dat de resultaten van het beleidsplan 2012-2015 naar tevredenheid waren en dat de invulling van alle onderdelen, met uitzondering van het onderdeel basisbankrekening, daarom voor de komende beleidsplanperiode van kracht blijven (alleen de basisbankrekening verviel vanwege gebrek aan noodzaak; zie het begin van deze paragraaf).

Om de doelen te achterhalen, moeten we dus kijken naar het oude beleidsplan 2012-2015. Daarin vinden we het volgende.

Doel	Beoogd resultaat
Integrale schuldhulpverlening: het inschakelen van noodzakelijke ketenpartners voor klanten met multiproblematiek.	Integrale schuldhulpverlening: voor 100% van de klanten met multiproblematiek worden andere hulpverlenende organisaties ingeschakeld, bijvoorbeeld voor psychosociale zorg.
Toegankelijkheid schuldhulpverlening: het meldpunt schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van Nijkerk vanaf 18 jaar met een (dreigende) problematische schuldsituatie.	Toegankelijkheid schuldhulpverlening: iedereen die zich meldt voor schuldhulpverlening krijgt een aanbod voor een gesprek.
Maximering doorlooptijden: de doorlooptijden blijven binnen de gestelde eisen in het aanbestedingsdocument schuldhulpverlening.	<p>Maximering doorlooptijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 90% van de doorlooptijd van 2 weken voor het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, wordt gehaald. ● In 75% van de crisissituaties wordt voorkomen dat woningontzuiming, afsluiting van energie/water en ontbinding van de aanvullende zorgverzekering plaats vindt. ● 80% van de schuldregelingen komt tot stand binnen 120 werkdagen.

Kwaliteitsborging: schuldhulpverlening in Nijkerk wordt aangeboden conform de genoemde kwaliteitsnormen van de NVVK en de gestelde eisen in het aanbestedingsdocument schuldhulpverlening.	Kwaliteitsborging: Beoogd resultaat is gelijk aan doel.
Aanwezigheid van inwonende minderjarige kinderen: gezinnen met inwonende minderjarige kinderen krijgen voorrang als er een wachtlijst is.	Beoogd resultaat is gelijk aan doel.
Klantprofielen: het optimaliseren van schuldhulpverlening door te werken met klantprofielen.	Klantprofielen: schuldhulpverlening is afgestemd op de individuele mogelijkheden van de klant.
Trajecten schuldhulpverlening: zo veel mogelijk trajecten schuldhulpverlening leiden tot een positief resultaat.	Beoogd resultaat: 50% van de minnelijke schuldregelingen leidt tot een positief resultaat.

Bonus-malus regeling

Er is een bonus-malus regeling die erin voorziet, dat PLANgroep een bonus kan ontvangen of een malus dient te betalen voor de kwaliteit en de output van haar dienstverlening. PLANgroep ontvangt een bonus als de uitval tijdens de minnelijke schuldregeling minder dan 10% per jaar is. De gemeente richt zich met deze regeling op het terugdringen van uitval in het traject financiële schulddienstverlening, specifiek bij het onderdeel 'Uitvoeren schuldregeling' (Bron: dienstverleningsovereenkomst inzake schulddienstverlening 2014-2017, p. 5).

Doel nazorg

In het gemeentelijke beleidsplan is geen doel opgenomen op het gebied van nazorg. Uit het Aanbestedingsdocument 2013 blijkt dat de gemeente het volgende nastreeft met nazorg.

Doel	Beoogd resultaat
Nazorg richt zich zowel op de materiële als de immateriële situatie van de klant, met als doel een duurzaam schuldenvrije situatie.	Het succesvol afronden van het traject financiële schulddienstverlening en het duurzaam schuldenvrij blijven van de klant.

In de loop der jaren is de betekenis van 'nazorg' veranderd. Wat hierboven onder nazorg verstaan wordt, heet tegenwoordig heronderzoek of hercontrole: tijdens de driejarige minnelijke schuldregeling heeft PLANgroep jaarlijks een gesprek met de klant over hoe het gaat. Sinds 2019 koopt de gemeente een extra product in bij PLANgroep, namelijk 'nazorg': PLANgroep biedt aan klanten een aantal gesprekken aan als de schuldhulpverlening is gestopt, om te bespreken hoe het met de klant gaat.

2.4 Aantal inwoners bereikt met schuldhulpverlening

In Nederland hadden 1,35 miljoen huishoudens in 2018 betalingsproblemen. Dat is één op de vijf huishoudens (20%) (Bron: Financiële problemen 2018, Nibud, 2019). Nijkerk heeft 11.961 huishoudens. Globaal omgerekend

zijn er volgens de gemeente dan 2392 huishoudens met kleine of grote schulden in Nijkerk (Bron: concept tussenevaluatie pilot vroegsignalering, Nijkerk, 2020).

PLANgroep krijgt gemiddeld 100 nieuwe meldingen per jaar uit Nijkerk voor steun. Vrijwilligers van Humanitas, Schuldhulpmaatje en Sigma helpen jaarlijks ook een aantal inwoners met schulden. Het komt ook voor dat inwoners zowel door PLANgroep als door een vrijwilliger ondersteund worden. Gesteld kan worden dat de meeste mensen geen hulp vragen bij hun schulden terwijl die veel impact hebben op hun leven. Dit is ook één van de aanleidingen voor de gemeente geweest om de pilot vroegsignalering Op Tijd Erbij te starten.

Tabel 1 geeft een overzicht van het aantal aanmeldingen, slagingspercentages, uitvalpercentages en recidive bij PLANgroep in 2016-2019. Onder de slagingspercentages in het jaarverslag verstaat PLANgroep in het jaarverslag alle schuldbemiddelingen die geslaagd zijn en alle dienstverlening waarbij de klant geholpen is met zijn financiële hulpvraag. Dit varieert van eenmalig advies tot het aantal gestarte schuldregelingen. Onder recidive verstaat PLANgroep een heraanmelding binnen één jaar na de eerste aanmelding tot maximaal drie jaar na sluiting van het dossier.

Tabel 1. Aantal aanmeldingen, slagingspercentages en uitvalpercentages 2016-2019

	2016	2017	2018	2019
Nieuwe aanmeldingen	102	106	94	99
Slagingspercentage	86%	84%	93%	95%
Uitvalpercentage	4%	4%	4,5%	4,4%
Afgeronde dossiers	75	75	66	96
Totaal behandelde dossiers	180	205	216	249
Recidive	17	14	13	15

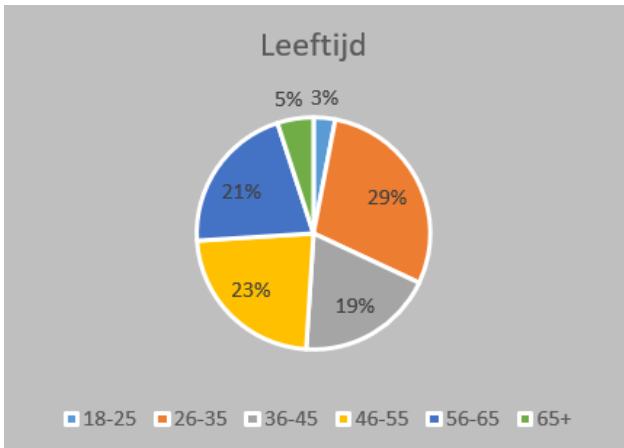
Bron: Jaarverslagen PLANgroep 2016- 2019; interview PLANgroep

In de eerste helft van 2020 heeft PLANgroep 16 aanmeldingen gekregen. Het is niet zeker waardoor dit aantal lager is dan verwacht, maar het landelijk beeld is dat dit waarschijnlijk komt het doordat mensen gebruikmaken van tijdelijke regelingen die van kracht zijn tijdens de coronacrisis. Zoals de Tozo-uitkering, de tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers. Ook zullen mensen verwachten dat hun financiële problemen als gevolg van de coronacrisis tijdelijk zijn. Ook is aangegeven dat het zou kunnen komen doordat de dienstverlening niet meer fysiek kon plaatsvinden, waardoor de drempel om zich aan te melden hoger lag.

Landelijk gezien vindt de meeste uitval plaats aan de start van het proces. Dat is in Nijkerk niet anders. Sommige klanten haken al na het eerste gesprek af als hen wordt uitgelegd wat het traject inhoudt. Een aanmelding voor schuldhulpverlening is vrijwillig, maar als het traject eenmaal is gestart is het niet vrijblijvend. Zo mag de klant geen nieuwe schulden maken en moet de klant er alles aan doen om zoveel mogelijk te verdienen. PLANgroep doet veel moeite om de mensen die zich hebben aangemeld binnen boord te houden (Bron: Jaarverslag PLANgroep 2019 en [Nijkerk > Home \(plangroeponline.nl\)](https://www.nijkerk.nl/plangroeponline), geraadpleegd op 11-02-2021).

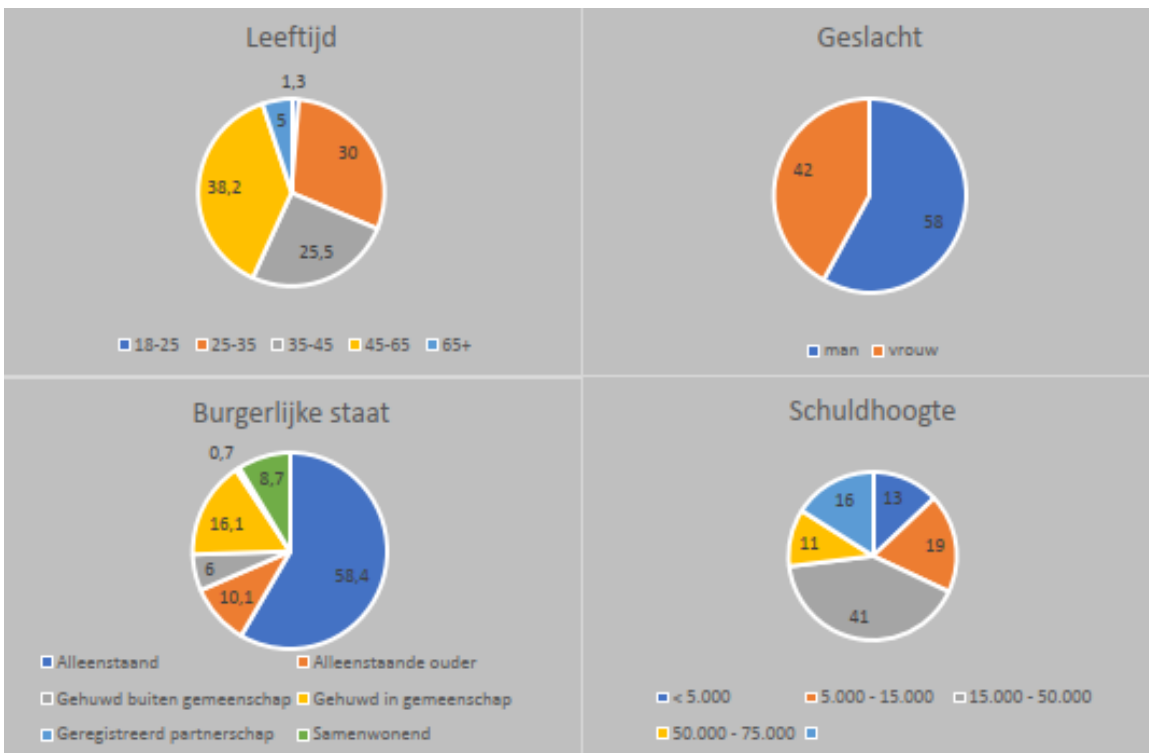
In de volgende grafieken is achtergrond te lezen van de klanten die schuldhulpverlening ontvangen. Het gaat om leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, schuldhogte en hoogte van het inkomen. De kenmerken geslacht, burgerlijke staat, schuldhogte en hoogte inkomen komen in 2019 grotendeels overeen met de kenmerken in 2018. De grafiek leeftijd uit 2018 laat wel wat verschillen zien ten opzichte van 2019:

Grafiek 1. Leeftijd klanten 2018



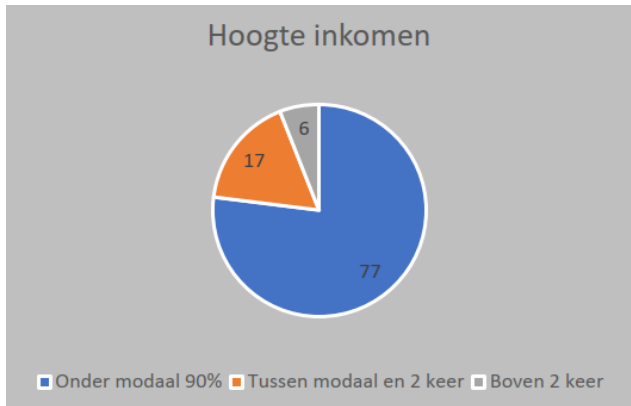
Bron: Jaarverslag PLANgroep 2018

Grafieken 2-6. Leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, hoogte schuld en hoogte inkomen 2019.



Bron: Jaarverslag PLANgroep 2019

NB: toelichting bij schuldhogte, lichtblauw: dat is "> 75.000". Dit bedrag is weggefallen in het jaarverslag van PLANgroep.



Bron: Jaarverslag PLANgroep, 2019

Vrijwilligers van Humanitas en Schuldhulpmaatje helpen jaarlijks ook een aantal inwoners met schulden. Vrijwilligers van Sigma en beroepskrachten helpen jaarlijks bij bredere financiële problematiek. Deze aantallen zijn opgenomen in bijlage 3 'Overzicht afspraken met ketenpartners'. Sommige inwoners ontvangen hulpverlening van meerdere organisaties.

2.5 Begrote en bestede middelen

In onderstaande tabel staan de begrote en daadwerkelijke kosten in euro's voor schuldhulpverlening 2016-2019 met uitzondering van de Formulierenhulp, Schuldhulpmaatje en Thuisadministratie van Humanitas. Overigens was in 2016 het oorspronkelijk begrote budget ook € 177.500, maar is halverwege het jaar afgeramd. In de jaren 2017-2019 heeft er geen tussentijdse aanpassing van de raming plaatsgevonden (Bron: e-mail en interview Nijkerk).

Uitgaven in euro's	2016	2017	2018	2019	2020
Begroot	134.900	177.500	172.500	179.500	179.000
Besteed	107.512	137.827	144.961	155.584	n.v.t.
Resultaat	27.388*	39.673	27.539	23.916	n.v.t.

*Exclusief tussentijds resultaat/aframing van € 42.600.

Er zijn inwoners aan wie de rechter beschermingsbewind oplegt. De maatregel houdt in dat de rechter een onafhankelijke, deskundige derde als bewindvoerder aanstelt die de financiële huishouding overneemt. De kosten voor bewindvoering betaalt de gemeente uit de bijzondere bijstand. De aanvragers moeten dan voldoen aan de voorwaarden voor bijzondere bijstand (BB). Anderen betalen bewindvoering zelf. In 2019 betroffen de kosten voor bewindvoering € 250.000; dat is ruim een derde van het totale budget voor de bijzondere bijstand € 723.000 (Bron: Overzicht bijzondere bijstand 2019, Nijkerk).

De uitgaven, in euro's, voor Formulierenhulp van Sigma, Schuldhulpmaatje en Thuisadministratie van Humanitas waren als volgt:

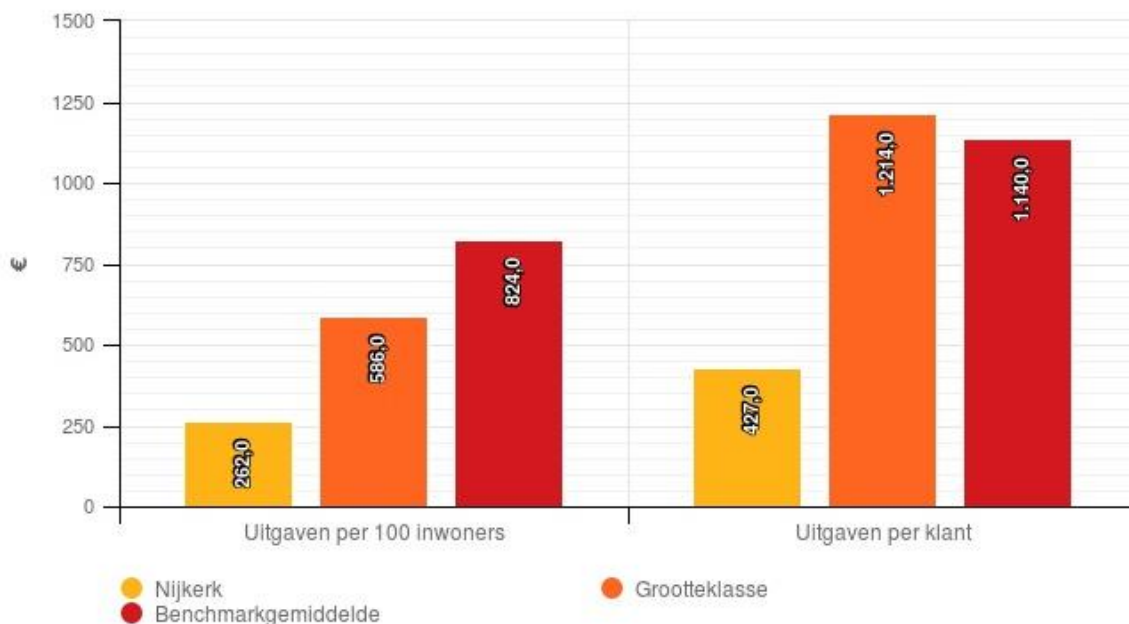
Uitgaven in euro's	2016	2017	2018	2019
Formulierenhulp Sigma	85.935	86.794	88.964	101.955
Schuldhulpmaatje	3.200	7.500	7.500	7.500
Thuisadministratie Humanitas	11.750	11.750	11.750	10.250
Totaal	100.885	106044	108214	119.705

Sigma biedt niet alleen schuldhulpverlening, maar ook bredere dienstverlening, dat is inbegrepen in bovenstaande bedragen. Globaal gezegd zijn de totale kosten voor schuldhulpverlening sinds 2016 gestegen van zo'n € 207.000 naar € 264.000. Dit heeft onder andere te maken met de pilot vroegsignalering Op Tijd Erbij die de gemeente in maart 2019 is gestart en stijgende uitgaven voor PLANgroep en voor de Formulierenhulp van Sigma.

2.6 Benchmark uit 2017

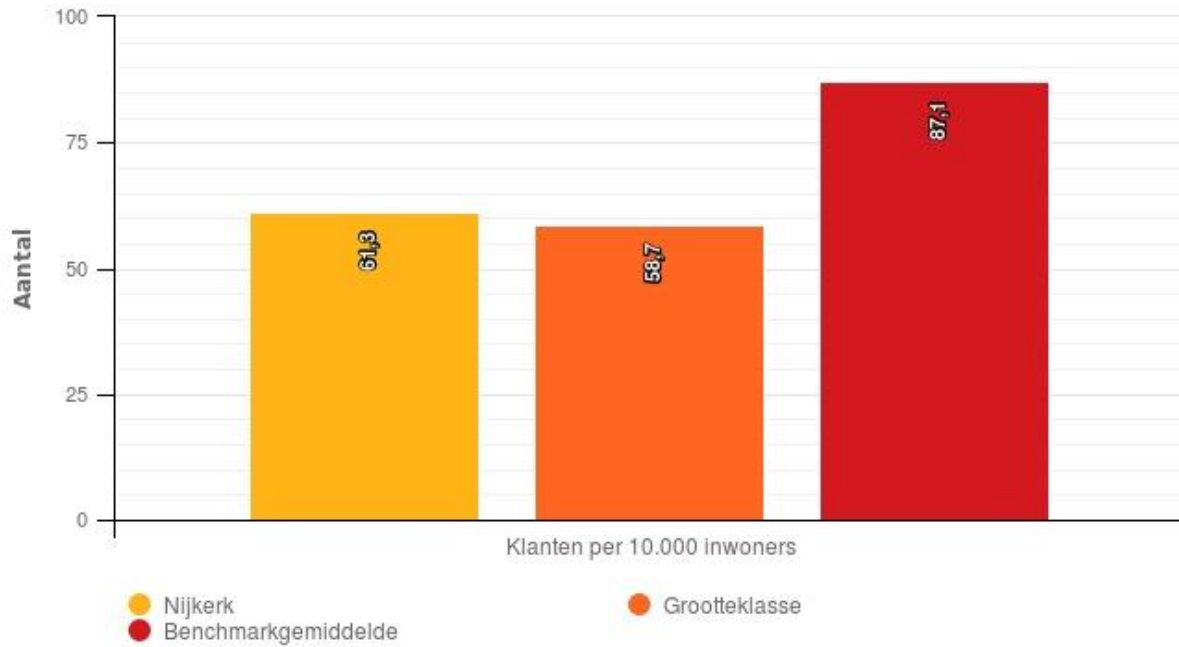
Schuldhulpverlening van Nijkerk vergelijken met andere gemeenten via een benchmark is lastig. Nijkerk heeft eenmalig, in 2017, meegedaan aan een benchmark van Divosa. In deze benchmark is Nijkerk vergeleken met gemeenten van dezelfde grootte (grootteklasse) en met de andere gemeenten die aan de benchmark meededen (benchmarkgemiddelde). Uit grafiek 2.1 blijkt dat Nijkerk minder uitgaven voor schuldhulpverlening had dan andere gemeenten. Het aantal klanten was vergelijkbaar met gemeenten van dezelfde grootte, en lager dan het aantal klanten bij het benchmarkgemiddelde (grafiek 2.2.).

Grafiek 2.1. Uitgaven schuldhulpverlening 2017



Bron: Divosa Benchmark Armoede & Schulden - Rapportage 2017 module schuldhulpverlening

Grafiek 2.2 Klanten schuldhulpverlening 2017



Bron: Divosa Benchmark Armoede & Schulden - Rapportage 2017 module schuldhulpverlening. Het gaat hier om alle klanten die in 2017 een vorm van hulpverlening hebben ontvangen.

De gemiddelde hoogte van de schulden en het aantal schuldeisers lag in 2017 in Nijkerk lager dan het benchmarkgemiddelde en lager dan bij gemeenten van dezelfde grootte.

Het percentuele aantal klanten ligt in Nijkerk iets hoger dan bij gemeenten van dezelfde grootte, maar lager dan het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten in de benchmark.

3. Doelrealisatie

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van schuldhulpverlening en het monitoren daarvan. Het gaat om beantwoording van de deelvragen 7 tot en met 10 uit dit onderzoek.

3.1 Resultaten schuldhulpverlening

Resultaten van vroegsignalering van schulden – pilot Op Tijd Erbij

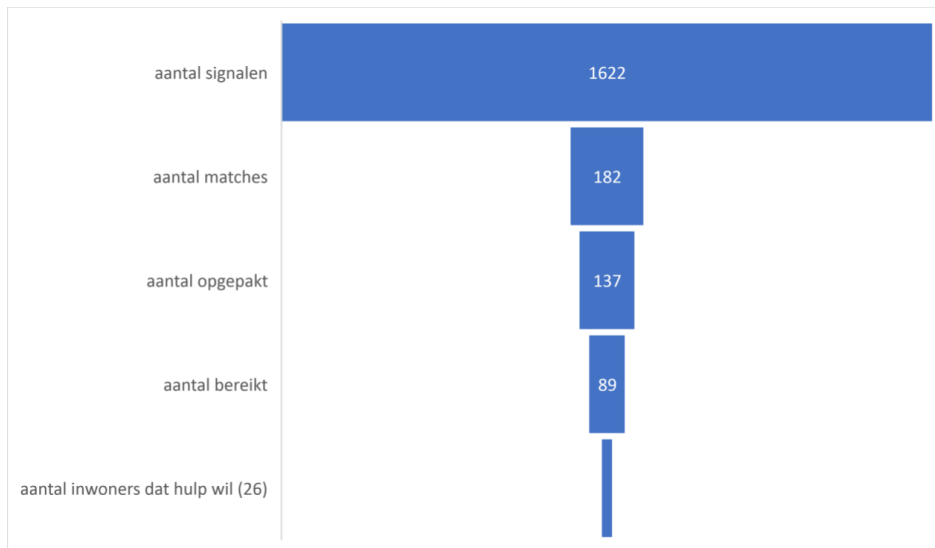
Bron van deze paragraaf is de concept Tussenevaluatie pilot gemeente Nijkerk Vroegsignalering schulden “Op Tijd Erbij” (2020). Na afronding van dit rekenkameronderzoek is de eindevaluatie opgeleverd. De beleidsmatige aanbevelingen uit deze eindevaluatie worden meegenomen in het beleidsplan schuldhulpverlening dat de gemeenteraad nog gaat vaststellen, aldus de gemeente.

De pilot Op Tijd Erbij is gestart eind maart 2019. Op grond van de afspraken met Inforing krijgt de gemeente maximaal 50 matches per maand. Er is een match als er bijvoorbeeld bij twee crediteuren betalingsachterstanden binnen een maand zijn. De eerste zes maanden is er gestart met het oppakken van 15 matches per maand om de werkwijze goed vorm te kunnen geven, dit aantal wordt binnen de beschikbare uren langzaam uitgebouwd. Het aantal matches is minder hoog dan verwacht. Dit komt vooral doordat er geen signalen binnenkomen van de energieleveranciers.

Daarnaast levert een aantal andere vaste lasten partners minder signalen van beginnende schulden aan dan verwacht. Dit wil niet zeggen dat er geen inwoners met schulden zijn; de schulden komen alleen niet overeen met de afspraken in het covenant (bijvoorbeeld: er zijn geen schulden bij meerdere partners, of de schuld is binnen twee maanden afbetaald). Om tot meer matches te komen worden er vanaf december 2019, na overleg met en toestemming van de vaste lasten partners, ter aanvulling enkelvoudige signalen van wonen en zorg meegenomen als match.

De gemeente stuurt eerst een brief naar de inwoner waarin het project wordt uitgelegd, het huisbezoek wordt aangekondigd (zonder datum) en de optie voor afmelden benoemd wordt. Deze werkwijze bevalt de gemeente goed. Mensen herkennen vaak de projectnaam Op Tijd Erbij en er zijn weinig afmeldingen naar aanleiding van de brief.

Cijfers over periode april 2019 t/m maart 2020 (12 maanden)



Toelichting

- Het aantal signalen dat tot een match leidt, lijkt laag. Een verklaring hiervoor is dat er slechts drie categorieën signalen worden ontvangen: huur, zorgverzekering en water. Het ontbreken van de categorie energie heeft de kans op een match verkleind. Ook leveren een aantal signaalpartners minder signalen aan dan verwacht, het aantal betaalachterstanden bij een aantal zorgverzekeraars is niet zo groot als verwacht.
- Verklaring verschil tussen aantal matches (182) en daadwerkelijk opgepakte matches (137): een aantal keer blijkt dat de inwoner(s) zich al hebben aangemeld bij PLANgroep voor schuldhulpverlening; soms was het gebiedsteam al betrokken; soms bleek er al beschermingsbewind aangevraagd te zijn, en zo waren er diverse andere redenen waardoor een match niet opgepakt hoefde te worden. Beschermingsbewind is een maatregel die een rechter kan uitspreken. De maatregel houdt in dat de rechter een onafhankelijke, deskundige derde als bewindvoerder over het financieel vermogen van de persoon aanstelt die de financiële huishouding overneemt.
- Verschil tussen opgepakt en bereikt: 65% van de opgepakte adressen is bereikt. Bij 35% lukt het niet om contact te krijgen ondanks meerdere pogingen tot een huisbezoek.
- Verschil tussen bereikt en openstaan voor hulp: 71% van de bereikte inwoners geeft aan geen hulp nodig te hebben. Het lukt maar zelden om verder door te vragen, mensen zijn vaak afhoudend. Om te weten of het deze mensen ook daadwerkelijk lukt om zelf de achterstanden in te lopen, heeft de gemeente per 1 april 2020 een hercontrole ingevoerd waarbij de betrokken melders van achterstanden na drie maanden aangeven of de achterstand wordt of is ingelopen (nazorg).

In totaal 26 inwoners in de periode april 2019 tot en met maart 2020 willen hulp. Dat is 29% van de bereikte mensen. Vergelijking met andere gemeenten is nog lastig omdat Nijkerk de eerste niet-grote gemeente is die Vroegsignalering heeft gestart. Bij de grote gemeenten als Amsterdam-Breda-Nijmegen ligt het percentage hoger (rond de 50%). Het is volgens de gemeente bekend dat mensen die wonen in een meer christelijke agrarische omgeving minder gauw hulp willen. Mensen voelen zich minder anoniem en de taboe en schaamte is er groter.

Bereikt de gemeente een nieuwe doelgroep met Op Tijd Erbij?

De gemeente heeft bijgehouden of bewoners waar een match (melding) bij is, zich in de afgelopen vijf jaar bij PLANgroep hebben aangemeld. Van de 182 matches waren 56 al bekend bij PLANgroep. Dit betreft zowel gesloten als nog lopende dossiers. Met Op Tijd Erbij bereikt de gemeente grotendeels een groep inwoners die zich nog niet eerder bij PLANgroep heeft aangemeld.

Resultaten pilot positief

De gemeente ontvangt overwegend positieve reacties van inwoners. Ook als inwoners geen hulp willen, vinden ze het goed dat de gemeente dit proactief aanbiedt. De pilot leidt daarnaast tot versterking van de samenwerking met woningcorporaties en ketenpartners: korte lijnen en persoonlijk contact maakt dat samenwerking soepel verloopt en er maatwerk geleverd wordt. Een groot deel van inwoners die kampen met (beginnende) financiële problemen, zoeken geen hulp bij PLANgroep en het gebiedsteam. Een bezoek aan de deur is moeilijker te negeren en werkt drempelverlagend.

Resultaten van preventieactiviteiten

De gemeente besteedt veel aandacht aan het bekend maken van regelingen voor minima: via de Gemeentepagina, via de website en social media, via gesprekken die de Gebiedsteams hebben, via de ketenpartners. Toch ervaren inwoners, zo blijkt uit gesprekken met de gemeente en een aantal inwoners, een drempel om de gemeente te benaderen: schaamte en taboe spelen daarbij een rol. In 2021 zal de gemeente het gebruik van de Regeling Meedoen en het Kindpakket evalueren en mogelijke verbeteringen in de toegang tot hulpverlening doorvoeren.

Resultaten van curatieve schuldhulpverlening - het oplossen of beheersen van schulden

De behaalde resultaten door de dienstverlening van PLANgroep zijn als volgt.

Doel	Behaald resultaat
Integrale schuldhulpverlening: het inschakelen van noodzakelijke ketenpartners voor klanten met multiproblematiek.	Als bij de screening belemmeringen worden geconstateerd die instroom in een schuldhulpverleningstraject in de weg staan (zoals een ontbrekende verblijfsvergunning, sterk wisselend inkomen of verslavingsproblematiek), verwijst PLANgroep klanten warm door naar de ketenpartners. Er wordt een plan van aanpak gemaakt waarin concreet de belemmeringen staan waar de klant aan moet werken. PLANgroep voert actieve regie over deze trajecten. De voortgang wordt gevolgd en als een klant bijvoorbeeld niet verschijnt bij de ketenpartners wordt dit vermeld in het dossier van

	<p>PLANgroep.</p> <p>Klanten waarvan de belemmeringen zijn opgeheven of waarvan de belemmeringen onder controle zijn, worden teruggemeld bij PLANgroep zodat zij kunnen instromen in het traject financiële dienstverlening (minnelijke schuldregeling). Het komt ook voor dat de klant voldoende is geholpen met de inzet van de ketenpartners en dat een schulddienstverleningstraject niet meer nodig is (Bron: Jaarverslag PLANgroep, 2019).</p>
<p>Toegankelijkheid schuldhulpverlening: het meldpunt schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van Nijkerk vanaf 18 jaar met een (dreigende) problematische schuldsituatie.</p>	<p>De aanmelding verloopt meestal via doorverwijzing door andere instanties. Voorbeelden hiervan zijn sociale zaken, maatschappelijk werk en lokale schuldeisers. Het is belangrijk dat signalering en verwijzing in een vroeg stadium van de schuldsituatie plaatsvindt. Na aanmelding ontvangt de klant een aanvraagformulier. Met het invullen daarvan en het aanleveren van bewijsstukken kunnen organisaties zoals Sigma helpen. Na ontvangst van het ingevulde en ondertekende aanvraagformulier, neemt PLANgroep de melding in behandeling en volgt een intakegesprek (Bron: Jaarverslag PLANgroep, 2019 en interviews).</p>
<p>Maximering doorlooptijden: de doorlooptijden blijven binnen de gestelde eisen in het aanbestedingsdocument schuldhulpverlening, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij 90% van de klanten wordt binnen twee weken het eerste gesprek gevoerd waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. • In 75% van de crisissituaties wordt voorkomen dat woningonttruiming, afsluiting van energie/water en ontbinding van de aanvullende zorgverzekering plaats vindt. • 80% van de schuldregelingen komt tot stand binnen 120 werkdagen. 	<p>Resultaat doorlooptijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PLANgroep plant de afspraak altijd binnen de 10 werkdagen. Als de afspraak toch later plaatsvindt, komt dat doordat klanten de afspraak verzetten. Er zijn geen wachtlijsten. • In 2016-2019 was de crisisinterventie in 100% van de gevallen geslaagd (5 in 2016, 3 in 2017, 4 in 2018, 2 in 2019). • Uit de gegevens van het onderzoek is niet te concluderen of 80% van de schuldregelingen tot stand komt binnen 120 werkdagen (4 maanden).

	<p>Wel is in de afgelopen jaren gebleken dat het vaak langer dan zes maanden duurt voordat klanten zelfredzaam genoeg zijn om hun financiële huishouding en schuldregeling aan te kunnen. Daarom heeft de gemeente besloten om de periode Budgetbeheer C (volledig financieel beheer door PLANgroep) te verlengen van 6 maanden naar 12 maanden in de gevallen dat dat nodig blijkt te zijn.</p> <p>Uit onderstaand overzicht van PLANgroep blijkt waarom de meeste klanten waarvoor budgetbeheer nodig is tijdens een schuldhulpverleningstraject pas na ongeveer 9 maanden “coachbaar” zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aanmelding en screening: 1 maand (met uitloop van één maand) • voorbereiding schuldregeling: 1 maand • uitvoeren schuldregeling (akkoord schuldeisers krijgen): 4 maanden • ontstressen door financiële rust: 3 maanden
<p>Kwaliteitsborging: schuldhulpverlening in Nijkerk wordt aangeboden conform de genoemde kwaliteitsnormen van de NVVK en de gestelde eisen in het aanbestedingsdocument schuldhulpverlening.</p>	<p>PLANgroep werkt volgens de kwaliteitsnormen van de NVVK. Eén keer per drie jaar toetst een externe auditor PLANgroep hierop, met goed resultaat. Intern zijn er ook kwaliteitstoetsen. PLANgroep stuurt op een goede registratie, goede kwaliteit van de uitvoering en ze hanteert de juiste doorlooptijden. Ook de bejegening is goed, zo bleek uit het landelijke klanttevredenheidsonderzoek dat Plangroep in 2019 heeft uitgevoerd.</p>
<p>Aanwezigheid van inwonende minderjarige kinderen: gezinnen met inwonende minderjarige kinderen krijgen voorrang als er een wachtlijst is.</p>	<p>Er zijn geen wachtlijsten.</p>
<p>Klantprofielen: het optimaliseren van schuldhulpverlening door te werken met klantprofielen.</p>	<p>Het screeningsinstrument Mesis is doorontwikkeld en bevat geen klantprofielen meer. Mensen worden zodoende niet meer ‘in hokjes’ geplaatst. Het screeningsinstrument geeft wel een duidelijk beeld van de mogelijkheden en belemmeringen bij de klant. Dit draagt bij aan het bepalen van maatwerk oplossingen.</p>
<p>Trajecten schuldhulpverlening: zo veel mogelijk trajecten schuldhulpverlening</p>	<p>PLANgroep kent twee soorten positieve resultaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bereiken van een akkoord met alle schuldeisers

<p>(minnelijke regelingen) leiden tot een positief resultaat; in elk geval 50 % volgens het gemeentelijke beleidsplan Schuldhulpverlening. In de dienstverleningsovereenkomst met PLANgroep staat dat er slechts 10% uitval bij schuldregelingen mag zijn, dat wil zeggen een slagingspercentage van 90%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het succesvol beëindigen van een minnelijke regeling <p>In 80 % van de gevallen bereikt PLANgroep een schikking met schuldeisers.</p> <p>Zie verder paragraaf 3.2 over de monitoring van resultaten.</p>
---	--

Resultaten van nazorg

Sinds 2019 koopt de gemeente nazorg in bij PLANgroep. PLANgroep biedt aan klanten een aantal gesprekken aan als de schuldhulpverlening is gestopt, om te bespreken hoe het met de klant gaat. In de praktijk maken klanten vrijwel geen gebruik van dit aanbod: ze zijn doorgaans zo blij dat ze het traject bij PLANgroep achter de rug hebben, dat ze niet meer open staan voor een gesprek. Contact met familie of vrijwilligers is daarom volgens PLANgroep des te belangrijker om te voorkomen dat mensen terugvallen in schulden.

3.2 Monitoring van resultaten

Voor de monitoring van de uitvoering door PLANgroep heeft de gemeente de volgende eis gesteld (Bron: Aanbestedingsdocument schulddienstverlening 2014-2017, p. 29, Nijkerk, 2013). PLANgroep dient kwartaalcijfers te leveren en na afloop van het kalenderjaar een jaarverslag onderbouwd met cijfers. De verslagen moeten in ieder geval de volgende gegevens bevatten:

- aantal klanten dat gescreend is en de uitkomsten naar klantprofiel;
- aantal klanten per dienstesoort en per product;
- doorlooptijd per traject en dienstesoort per klant;
- resultaten per dienstesoort per klant, met inbegrip van slagings- en uitvalpercentages;
- het jaarverslag bevat naast slagings- en uitvalpercentages per dienstesoort ook een gewogen gemiddeld percentage over alle categorieën voor zowel slaging als uitval;
- het jaarverslag bevat klantgegevens betreffende: type huishouden, leeftijd en geslacht (hoofd)aanvrager, inkomstenbron, hoogte inkomen, hoogte schuldenpakket, reden ontstaan schulden, soorten schulden.

PLANgroep voldoet in haar jaarverslagen aan bovenstaande eis en neemt de gevraagde informatie op. Ook levert PLANgroep – conform de afspraak – kwartaalcijfers aan de gemeente. In de loop van de jaren is de toelichting op de cijfers in de jaarverslagen beknopter geworden, wat interpretatie bemoeilijkt.

Ook Humanitas, Sigma en Schuldhulpmaatje leggen jaarlijks verantwoording aan de gemeente af over de projecten waarvoor zij subsidie hebben ontvangen.

Bij de start van de pilot Op Tijd Erbij vond de gemeente een goede registratie en monitoring belangrijk om inzicht te krijgen in wat met de vroegsignalering bereikt wordt. Het gaat om de volgende zaken:

- Het aantal geslaagde interventies;
- Het aantal inwoners doorverwezen naar participerende partners (project Schuldhulpmaatje van Nijkerks Diaconaal Beraad, welzijnsorganisatie Sigma en vrijwilligersorganisatie Humanitas);
- Het aantal inwoners doorverwezen naar de reguliere schuldhulpverlening;
- De hoogte van de gemiddelde schuldenlast;
- Hoe de inwoner de hulp ervaren heeft;
- Welke doelgroepen er zijn bereikt (in leeftijd, ex-ondernemers).

De gemeente heeft een eigen monitor sociaal domein, waar schuldhulpverlening onderdeel van is. De gemeente is voortdurend bezig met het verbeteren van de monitor: het gaat namelijk niet alleen om de cijfers, maar ook om de duiding ervan en het gebruik van eenduidige definities.

Kwantitatief kan de gemeente naar eigen zeggen voldoende monitoren met de ontvangen verantwoordingsinformatie. Kwalitatief monitoren is lastiger: hoe goed doen de uitvoerders wat ze moeten doen? Dat is niet opgenomen in de verstrekte informatie. Ook is het lastig om de impact van preventieve schuldhulpverlening te monitoren. De gemeente wil in 2021 meer gaan kijken hoe beleidsdoelen meetbaar te maken zijn via de juiste indicatoren.

3.3 Informatievoorziening aan de raad

In deze paragraaf beschrijven we hoe het college de gemeenteraad informeert over de voortgang van het beleid (deelvraag 17). Dat gebeurt via de jaarstukken, de raadsmonitor, en betrokkenheid tijdens beleidsontwikkeling.

Jaarstukken

In de jaarstukken van de gemeente is elk jaar, in beknopte woorden, verantwoording afgelegd over de mate dat de doelstelling dat 'minder huishoudens hebben schulden' bereikt is (Jaarstukken 2016 p.25; jaarstukken 2017, p.31; jaarstukken 2018, p.33; jaarstukken 2019, p. 51).

Raadsinformatiebrief, raadsbijeenkomsten en ambtelijk contact

Het college informeert de raad tweejaarlijks via een bijeenkomst over de raadsmonitor Schuldhulpverlening. Dat vindt plaats in het kader van het sociaal domein. In het beleidsplan 2016-2019 lag de nadruk op *preventie* van schulden. Het college heeft de raad in 2016 actief betrokken bij het opstellen van het uitvoeringsplan schuldpreventie via een rondetafelgesprek. Daarna is de raad via een raadsinformatiebrief op de hoogte gesteld van het uitvoeringsplan schuldpreventie. Raadsleden gaan zelf ook op bezoek bij ketenpartners. En het contact met de ambtelijke organisatie is laagdrempelig: raadsleden kunnen één op één vragen stellen aan de ambtenaren.

Betrokkenheid raad bij nieuw beleidsplan schuldhulpverlening

In 2021 zal een nieuw beleidsplan schuldhulpverlening opgesteld worden. De raad zal daarbij betrokken worden. Niet alleen in de besluitvormende fase maar al tijdens de beleidsontwikkeling. En de raad dient het beschikbare budget vast te stellen.

3.4 Effecten coronacrisis

Als gevolg van het coronavirus wordt er – landelijk – een flinke economische recessie verwacht. Het aantal mensen met schulden zal daardoor mogelijk stijgen. Het aantal signalen dat de signaalpartners geven over betalingsachterstanden zal daardoor waarschijnlijk hoger worden. Tijdens het rekenkameronderzoek merkten de organisaties echter nog geen stijging van het aantal aanmeldingen. De organisaties bereiden zich er wel op voor dat er een golf van aanmeldingen gaat komen. Dat blijkt uit de interviews met betrokkenen bij de pilot Op Tijd Erbij, PLANgroep, Sigma, Schuldhulpmaatje en Humanitas.

Een praktisch gevolg van de coronacrisis is dat er geen huisbezoeken meer kunnen plaatsvinden voor de pilot Op Tijd Erbij. Dit ervaren de betrokkenen als een gemis: door de huisbezoeken krijgt men een goed beeld van de situatie van inwoners. Met een telefoongesprek of digitaal mist er een stuk beeldvorming en dat komt de hulpverlening niet ten goede. Op Tijd Erbij sluit daarom op dit moment zo veel mogelijk aan bij gesprekken die op het gemeentehuis plaatsvinden. Dat zijn er echter een stuk minder dan normaal gesproken.

Ook voor de hulpverlening door vrijwilligers heeft de coronacrisis gevolgen. Een deel van de vrijwilligers blijkt tot een risicogroep te behoren en kan daardoor de klanten niet ter plekke begeleiden. Tijdens de eerste lockdown, in het voorjaar, spraken vrijwilligers en klanten wel in de buitenlucht af. De tweede lockdown valt in de winter en dan is buiten afspreken een stuk lastiger. Begeleiding via telefoon, Whatsapp en e-mail kan en het gebeurt ook, maar het wordt niet ideaal gevonden.

Een ander concreet gevolg van corona is dat de voorgenomen cursussen over stress-sensitieve dienstverlening (zie paragraaf 2.3) nog niet hebben plaatsgevonden. De gemeente heeft dit uitgesteld naar 2021.

4. Ketenpartners

We geven in dit hoofdstuk een overzicht van de ketenpartners, de afspraken die er met hen zijn gemaakt en wat volgens hen succesfactoren en verbeterpunten voor schuldhulpverlening zijn (deelvragen 11 tot en met 14).

4.1 Overzicht ketenpartners

Op het gebied van schuldhulpverlening zijn er de volgende interne en externe ketenpartners:

Ketenpartner	Rol / activiteit
Gemeentelijke / interne partners:	
Gebiedsteam. De gemeente heeft twee Gebiedsteams met daarin professionals vanuit verschillende organisaties.	Als er naast de financiële situatie ook sprake is van een hulpvraag op een ander levensgebied volgt een doorverwijzing naar één van de twee Gebiedsteams van de gemeente.
Pilot Op Tijd Erbij	De coördinator van de pilot legt met het Gebiedsteam huisbezoeken af bij mensen met beginnende betaalachterstanden.
Ijsbreker/procesregisseur	Als hulpverlening in complexe casussen vastloopt, brengt de Ijsbreker/procesregisseur alle betrokkenen bij elkaar met als doel een plan van aanpak te maken. De inhoud van de casussen is breed, financiële problemen kunnen er onderdeel van zijn.
Aanvragen BBZ-uitkeringen (Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen) komen binnen bij Loket MO (Maatschappelijke Ontwikkeling)	Als er sprake is van een eigen bedrijf, kan men een uitkering of lening bij de gemeente aanvragen op grond van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (BBZ). Die komen binnen bij loket MO en worden behandeld door klantmanagers zelfstandigen.
Externe partners:	
PLANgroep	PLANgroep is sinds de aanbesteding uit 2014 de gecontracteerde uitvoerder voor de schuldhulpverlening. Ook daarvoor voerde PLANgroep de schuldhulpverlening uit voor de gemeente Nijkerk, namelijk sinds 2010.
Humanitas – project Thuisadministratie	Vrijwilligers van Humanitas helpen inwoners met thuisadministratie.
Sigma – Formulierenhulp en Belastingproject	Als ondersteuning nodig is bij het aanvragen of aanpassen van voorzieningen (toeslagen van de belastingdienst, aangifte belastingdienst, kwijtschelding gemeentelijke belastingen, aanpassing

	beslagvrije voet, ed.), voorzieningencheck en het invullen van aanvraagformulier schuldhulpverlening en verzamelen bewijsstukken kan men bij vrijwilligers van Sigma terecht: bij Formulierenhulp en bij het Belastingproject. Complexe vragen pakt de beroepskracht op.
Nijkerks Diaconaal Beraad – project Schuldhulpmaatje	Vrijwilligers van Schuldhulpmaatje worden ingeschakeld als de administratie niet op orde is, er geen overzicht is van de schulden en langdurige ondersteuning wenselijk is, ook met het oog op het traject bij PLANgroep.
Over Rood / 155 help een bedrijf	Als er sprake is van een eigen bedrijf kan men terecht bij Stichting 155 Help een Bedrijf (scanning problemen en advies) of bij de vrijwilligers van Over Rood (hulp bij de administratie)
Menzing en Partners en het IMK: Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf	Sinds februari 2021 werkt de gemeente met deze twee organisaties samen voor schuldhulpverlening aan ondernemers.
Sociaal Domeinraad (SDR), bestaande uit een aantal inwoners van de gemeente Nijkerk	De SDR geeft de gemeente adviezen met betrekking tot – onder andere – schuldhulpverlening.
Voor de pilot Op Tijd Erbij: zorgverzekeraars, woningcorporatie en het waterbedrijf	Aan de pilot nemen de zorgverzekeraars, woningcorporatie en het waterbedrijf deel; zij zijn schuldeisers, maar in de pilot ook ketenpartners.

4.2 Afspraken met ketenpartners en naleving

De afspraken die de gemeente gemaakt heeft met de uitvoerder van schuldhulpverlening PLANgroep komen aan bod in hoofdstuk 2. Verder heeft de gemeente voor de subsidiëring afspraken gemaakt heeft met Sigma (Formulierenhulp), Schuldhulpmaatje, Humanitas (Thuisadministratie) en Over Rood. De organisaties houden zich aan deze afspraken en leveren jaarlijks de gevraagde verantwoording aan. In bijlage 3 is per ketenpartner overzichtelijk weergegeven wat de gemaakte afspraken zijn en hoe die nageleefd worden.

4.3 Afstemming tussen ketenpartners

Met ingang van de nieuwe aanbesteding per 1 januari 2014 zijn eisen gesteld aan de samenwerking van de opdrachtnemer – PLANgroep – met de ketenpartners. Ook is uitdrukkelijk gesteld dat actief samengewerkt moet worden met vrijwilligers.

Sinds 2014 zou PLANgroep jaarlijks een bijeenkomst met de ketenpartners organiseren. Ook schuldeisers zouden hierbij worden uitgenodigd, omdat ook zij nodig zijn bij het oplossen of beheersen van schulden. De

woningstichting Nijkerk (WSN) en andere woningcorporaties zijn aan de lijst van ketenpartners toegevoegd, hoewel zij in principe schuldeiser zijn. Met name de WSN doet veel aan het voorkomen van huurschulden en kan daardoor ook als ketenpartner worden beschouwd. PLANgroep heeft twee keer zo'n grootschalige bijeenkomst georganiseerd. Voor 2020 stond dat wel op de planning, maar dat kon door corona niet georganiseerd worden. Er is wel veel contact met de afzonderlijke ketenpartners en met de vrijwilligers.

Sinds 2014 organiseert Sigma elk kwartaal een financieel netwerkoverleg waarbij PLANgroep, de gemeente, het Gebiedsteam en Humanitas, Schuldhulpmaatje en de Voedselbank aansluiten en waarbij regelmatig gastsprekers worden uitgenodigd. Ook heeft PLANgroep regelmatig overleg met vrijwilligers over casussen.

In 2016 en 2017 wijdde PLANgroep een korte paragraaf in het jaarverslag aan de samenwerking met ketenpartners. PLANgroep geeft daarin aan dat goede afstemming over de taken en regievoering cruciaal is, omdat het probleem van klanten vaak omvangrijker is dan de schuldenproblematiek. Bij klanten met multiproblematiek hebben meerdere partners een rol bij het laten slagen van het traject. PLANgroep zegt permanent bezig te zijn met het leggen en onderhouden van contacten met plaatselijke instanties, andere hulpverleners en schuldeisers. Ook sluit ze aan bij overleggen van de ketenpartners, bijvoorbeeld Sigma en schuldhulpmaatjes. In de jaarverslagen van 2018 en 2019 komt dit onderwerp niet meer aan bod. Aanvankelijk wilde PLANgroep met de afzonderlijke ketenpartners schriftelijke afspraken maken (over het niveau van service en kwaliteit, de overdrachtsprocedures, de doorlooptijden, de terugkoppeling en de inzet van vrijwilligers). Uiteindelijk zijn er mondelinge afspraken gemaakt en zijn de lijnen tussen de organisaties kort (bron: Offerte Schulddienstverlening PLANgroep en e-mail gemeente Nijkerk, 6 oktober 2020). Uit interviews met ketenpartners blijkt dat er toch wel behoefte aan is om bepaalde afspraken op schrift te zetten (zie hieronder in paragraaf 4.4).

4.4 Succesfactoren en verbeterpunten volgens ketenpartners

Succesfactoren

'De lijnen zijn kort, we weten elkaar te vinden.' Dat is de succesfactor die alle betrokkenen het meest genoemd hebben. De coördinatoren van de betrokken organisaties kennen elkaar en ook de lijnen met de gemeentelijke contactpersonen zijn kort. De vrijwilligers weten waar ze terecht kunnen met vragen over casussen. Het feit dat Nijkerk niet zo groot is, draagt eraan bij dat organisaties elkaar goed kunnen vinden. Tijdens financieel netwerkoverleggen informeren de ketenpartners en de gemeente elkaar over hun werk en over actuele ontwikkelingen. Deze goede ketensamenwerking is heel belangrijk voor het slagen van schuldhulpverlening, aldus de respondenten.

Een andere genoemde succesfactor is de pilot vroegsignalering 'Op Tijd Erbij': daardoor komen mensen eerder in beeld, de schulden zijn dan nog niet hoog opgelopen. Als specifieke succesfactor zijn daarbij de huisbezoeken genoemd: door bij mensen thuis te komen, kun je een goed gesprek hebben en krijg je een beter beeld van de situatie.

Bij de vrijwilligersorganisaties Humanitas en Schuldhulpmaatje is een succesfactor dat zij een maatje zijn voor de klanten en bij hen thuiskomen. De klanten hebben vertrouwen in de vrijwilliger en het contact is laagdrempelig.

Daarentegen vindt niet iedereen het prettig om iemand thuis te krijgen voor hulp: Sigma hoort wel van klanten dat zij het prettig vinden om op het kantoor te komen, zeker als het om kortdurende hulp gaat.

De vrijwilligers hebben kennis van zaken: zij volgen cursussen via hun organisatie, waar zij certificaten voor behalen voordat ze als vrijwilliger aan de slag mogen. Hun kennis wordt via (online) vervolgcursussen, informatieavonden en intervisie actueel gehouden.

Bij de zaken die goed lopen is ook de juiste uitvoering van PLANgroep qua termijnen en processen te noemen. Wel is het zo dat de termijn van zes maanden die was bepaald voor budgetbeheer C (PLANgroep doet volledig financieel beheer klant) niet gehaald werd. Die termijn is in overleg met de gemeente verlengd tot maximaal twaalf maanden.

Knelpunten en verbeterpunten

Er is een groot (deels overlappend) aanbod van hulpverlening. Dat kan voor de inwoners verwarrend zijn: waar moeten ze terecht voor welke hulp? De gemeente wil de toegang tot de schuldhulpverlening vereenvoudigen en verduidelijken. Overigens hoeft een dubbel aanbod niet verkeerd te zijn: beter teveel aanbod, dan te weinig.

Wat ook als een verbeterpunt werd genoemd, is de bejegening van klanten door PLANgroep. Er dient meer oog te zijn voor stress-sensitieve dienstverlening (zie paragraaf 2.3). Dit lijkt de laatste tijd verbeterd te zijn. De gemeente wilde in 2020 aan de uitvoerder en de ketenpartners een cursus stress-sensitieve dienstverlening aanbieden. Dat is door corona uitgesteld naar 2021.

Sommige vrijwilligersorganisaties geven aan dat het lastig is om voldoende en jonge vrijwilligers te vinden.

De coronacrisis werd ook regelmatig genoemd als knelpunt in de uitvoering van schuldhulpverlening. Vooral met de kwetsbare doelgroep is het extra vervelend dat er nu vrijwel geen fysieke gesprekken kunnen plaatsvinden. Er is wel oog voor dat gesprekken met de meest kwetsbare personen toch kunnen plaatsvinden: op het gemeentehuis zijn plekken ingericht die voldoen aan de coronamaatregelen en ook Sigma organiseert fysieke afspraken. Door corona is het contact tussen vrijwilligers en klanten en tussen vrijwilligers en professionals ook lastiger te organiseren.

Een verbeterpunt dat genoemd is, is dat er niet is vastgelegd hoeveel klanten PLANgroep mag doorverwijzen naar vrijwilligersorganisaties en bij welke hulpvragen. Volgens sommige vrijwilligersorganisaties zou het goed zijn om daar wel afspraken over te maken, zodat duidelijk is welke hulp de betaalde krachten van PLANgroep verlenen en wat het aanbod is van de vrijwilligersorganisaties.

Wat tenslotte ook als lastig wordt ervaren in de uitvoering van schuldhulpverlening is het taboe dat er ligt op het hebben van financiële problemen. Zeker onder ondernemers (waaronder zzp-ers) speelt dit. De gemeente probeert om hulpverlening aan bedrijven met financiële problemen onder de aandacht te brengen (via ondernemersverenigingen, via website, via contacten van de wethouder en ambtenaren die contacten hebben met bedrijven). Maar ondernemers willen die problemen doorgaans zelf oplossen.

De gemeente hoopt door training van medewerkers vaardigheden te stimuleren om financiële problemen bij inwoners te achterhalen. Maar het blijft een feit dat men er liever niet over wil praten en problemen zelf wil oplossen. Andere problematiek waar de doelgroep mee te maken heeft, zoals verslavingen, maken hulpverlening er niet gemakkelijker op.

5. Perspectief van klanten en schuldeisers

In de hoofdstuk beschrijven we de ervaringen van klanten en schuldeisers met vormen van schuldhulpverlening. Wat zien zijn als succesfactoren en verbeterpunten (deelvragen 15 en 16).

5.1 Klantperspectief

Geregistreerde klachten

Een eis van de gemeente is dat PLANgroep zelf verantwoordelijk is voor een adequate klachtenregistratie en afhandeling van klachten van verzoekers. Van iedere klacht wordt melding gemaakt aan de opdrachtgever bij binnenkomst van de klacht. De gemeente ontvangt een afschrift van het resultaat van de afwikkeling van de klacht. Een geanonimiseerd overzicht van alle klachten wordt opgenomen in het jaarverslag (Bron: aanbestedingsdocument schulddienstverlening 2014-2017, p. 29).

PLANgroep heeft een interne klachtenprocedure. De klant ontvangt een bevestiging dat de klacht ontvangen is. Binnen vier weken wordt een klacht opgepakt. De regiomanager en teamcoördinator gaan in gesprek met de klant.

PLANgroep neemt het aantal klachten, en een korte beschrijving van de afhandeling ervan op in het jaarverslag. In 2016-2018 zijn er geen klachten ingediend, in 2019 was er één klacht. De klacht is uiteindelijk niet tot een officiële klacht gekomen: de gemeente Nijkerk heeft samen met PLANgroep de klant gesproken en dit is naar tevredenheid afgehandeld.

Het indienen van een bezwaar loopt via de gemeente, niet via PLANgroep. Klanten krijgen van PLANgroep een brief waarin staat dat men wel of niet wordt toegelaten tot een schuldhulpverleningstraject. Klanten kunnen binnen zes weken bezwaar aantekenen bij de gemeente met daarin de reden van het bezwaar.

Ervaringen klanten schuldhulpverlening

De rekenkamercommissie heeft via de uitvoerder en vrijwilligersorganisaties meerdere oproepen gedaan om hun klanten uit te nodigen voor medewerking. Dat heeft geleid tot vier aanmeldingen van klanten voor een interview. De interviews hebben plaatsgevonden met twee klanten van Schuldhulpmaatje, één klant van Op Tijd Erbij en één klant van PLANgroep. Dit aantal ligt zo laag dat de rekenkamercommissie geen harde conclusies uit de interviews wil trekken. De klanten die gesproken zijn, waren erg tevreden over de hulpverlening die zij ontvingen van de desbetreffende organisaties. Als pluspunten werden genoemd de kundigheid, eerlijkheid en het snelle contact dat er is met de medewerker of vrijwilliger.

Uit een landelijk klantentevredenheidsonderzoek dat PLANgroep heeft gedaan, bleek dat klanten overwegend positief zijn. PLANgroep doet er naar eigen zeggen alles aan om klanten 'binnen boord' te houden: als ze merken dat klanten dreigen uit te vallen dan gaat PLANgroep er proactief op af.

5.2 Perspectief schuldeisers

Voor het starten van een driejarige minnelijke schuldregeling is akkoord nodig van alle betrokken schuldeisers. Na deze drie jaar ontvangen zij slechts een beperkt deel van de schuld (tussen 2,5 – 10 %); de rest wordt kwijtgescholden. PLANgroep wil dit traject met de schuldeisers zorgvuldig doorlopen, want in een volgend geval bij een andere klant zal de schuldeiser weer bereid gevonden moeten worden om mee te werken.

Om een beeld te krijgen van de kant van de schuldeisers zijn er twee interviews afgenomen met schuldeisers.

De twee schuldeisers voeren onder hun klanten activiteiten uit om te voorkomen dat er betaalachterstanden ontstaan. Klanten krijgen betalingsherinneringen met daarin bijvoorbeeld een directe link naar de factuur. Dat gebeurt via brief, e-mail, app en zelfs via een belrobot. Ook proberen de schuldeisers betalingsregelingen te treffen met de klant, waarbij de met de klant kijken wat die kan aflossen.

De ene schuldeiser opereert landelijk en heeft te maken met veel gemeenten en schuldhulpverleningsorganisaties. Tijdens dit interview zijn geen bijzonderheden genoemd over de aanpak en uitvoering van schuldhulpverlening in Nijkerk. De andere geïnterviewde schuldeiser is een lokale partij. Deze partij geeft aan dat de lijnen met gemeente, Gebiedsteams en vrijwilligersorganisaties kort zijn. Met PLANgroep is het contact ook goed, alleen duurt hulpverlening door PLANgroep langer: klanten moeten allerlei informatie aanleveren. Dit zou volgens de schuldeiser korter kunnen, maar PLANgroep is daarin mede afhankelijk van de klant. Overigens is PLANgroep de enige organisatie die minnelijke regelingen tot stand probeert te brengen. Dat kost meer tijd dan het treffen van betalingsregelingen, volgens de respondenten van PLANgroep.

Beide schuldeisers nemen deel aan de pilot Op Tijd Erbij en zijn daar erg tevreden over. De lijnen zijn kort met de gemeente en met Op Tijd Erbij. In de praktijk zijn er nog niet veel inwoners die daadwerkelijk geholpen willen worden na een bezoek van Op Tijd Erbij. Maar het leidt wel tot bekendheid onder inwoners over waar ze terecht kunnen als ze toch besluiten om hulp te zoeken.

6. Conclusies en aanbevelingen

6.1 Toegepast normenkader

De onderzoeksresultaten zijn getoetst aan het normenkader. De beoordeling is weergegeven als: goed/neutral/gedeeltelijk/niet te beoordelen/niet van toepassing. Per norm is een korte toelichting opgenomen van de beoordeling.

Norm	Beoordeling	Toelichting
A. Beschrijven huidige situatie		
<ul style="list-style-type: none"> Het beleid van de gemeente voldoet aan landelijke wetgeving en beleid. 	Goed	<ul style="list-style-type: none"> In de beleidsplannen Schuldhulpverlening neemt de gemeente de bepalingen vanuit de Wgs op en voegt daar lokale speerpunten aan toe. Alleen het specifieke speerpunt van een basisbankrekening is in 2016 losgelaten. Tot aan 2016 beschikte elke klant over een basisbankrekening of kon, zelfs met schulden, een nieuwe rekening krijgen. Tussenkost van de schuldhulpverlener was niet nodig, vandaar dat de gemeente dit onderwerp niet gecontinueerd heeft vanaf 2016. Dit is ook geen verplichting vanuit de Wgs.
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft concrete doelen opgesteld voor schuldhulpverlening te weten vroegsignalering, preventie, het oplossen of beheersen van schulden en nazorg. 	Gedeeltelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het beleidsplan 2016-2019 beschrijft geen doelen, maar verwijst slechts naar het voorgaande beleidsplan 2012-2015. Het voorgaande beleidsplan bevat wel doelen en die zijn overwegend concreet. Bijvoorbeeld 'Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen krijgen voorrang als er een wachtlijst is.' Maar bepaalde doelen komen niet overeen met wat er aan doelen in de aanbesteding is gesteld. Zo is een doel in het beleidsplan dat 50% van de minnelijke regelingen tot een positief resultaat leidt, terwijl in de aanbesteding daarvoor 90% is gesteld.
<ul style="list-style-type: none"> De beleidsdoelen zijn zo geoperationaliseerd dat het duidelijk en werkbaar is voor de ketenpartners. 	Matig	<ul style="list-style-type: none"> De beleidsregels uit 2014 zijn sindsdien niet geactualiseerd. In de subsidiebeschikkingen voor de vrijwilligersorganisaties staan wel afspraken die

		<p>de gemeente met hen maakt, maar daarin is geen operationalisering van de beleidsdoelen opgenomen. Een afspraak is bijvoorbeeld dat de organisatie de activiteiten uitvoert volgens hun subsidieaanvraag, zonder benoeming van gemeentelijke doelen op dat vlak. Overigens zijn er ook geluiden dat het voor vrijwilligersorganisaties niet altijd duidelijk is waar de gemeente op stuurt in haar subsidie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aanbestedingsdocument 2013, dat de basis vormt voor de dienstverlening door PLANgroep, bevat concrete doelstellingen. Maar daarin wordt ook verwezen naar het beleidsplan 2012-2015, waar nog weer andere beoogde resultaten in staan. Doordat dit in verschillende documenten staat, blijkt dat het voor PLANgroep niet overzichtelijk is. In de praktijk zijn er sinds 2013 ook zaken veranderd, zoals dat er nu niet meer met klantprofielen wordt gewerkt.
<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente heeft een actuele procesbeschrijving van de uitvoering van schuldhulpverlening. 	Goed	<ul style="list-style-type: none"> • PLANgroep heeft schema's van de werkprocessen. Tijdens gesprekken met klanten gebruikt PLANgroep zogenaamde 'praatplaten' om het proces van schuldhulpverlening toe te lichten. De uitvoering door de ketenpartners is vastgelegd in subsidieverstrekingen.
<ul style="list-style-type: none"> • De schuldhulpverlening is zodanig georganiseerd dat het bijdraagt aan het voorkomen van, oplossen of beheersen van en terugvallen in schulden. 	Goed / gedeeltelijk	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een groot aanbod van hulp. De professionele en vrijwillige hulpverleners zijn betrokken bij de klanten. De gemeente, uitvoerder en ketenpartners kennen elkaars hulpaanbod en de bestaande regelingen goed. Er is deels overlap in het aanbod en dat kan onduidelijkheid opleveren voor inwoners, maar kan anderzijds mogelijk ook zorgen voor een zo groot mogelijk bereik.
<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente heeft inzicht in de omvang en samenstelling van de doelgroep inwoners met problematische schulden en welk gedeelte hiervan wordt bereikt. 	Gedeeltelijk	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn weinig cijfers bekend over de omvang en samenstelling van de doelgroep in Nijkerk. De gemeente berekent wel, naar aanleiding van landelijke Nibudcijfers, wat de aantallen huishoudens in Nijkerk zouden kunnen zijn. Via de cijfers van PLANgroep is wel inzichtelijk

		hoeveel inwoners aanspraak maken op schuldhulpverlening en de samenstelling daarvan. Het CBS heeft cijfers van 2015-2018 over mensen met geregistreerde problematische schulden. Ook de registratie van Op Tijd Erbij geeft inzicht in de achtergrond van de inwoners.
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft inzicht in de kosten van de schuldhulpverlening. 	Goed	<ul style="list-style-type: none"> Ja, de gemeente houdt de kosten van de SHV bij. De uitgaven blijven ruim binnen de begroting. De subsidies aan bepaalde ketenpartners worden op Wmo-budget geboekt, niet op het budget van schuldhulpverlening. Om inzicht te hebben in de totale kosten, moeten daarom meerdere posten geraadpleegd worden.
B. Doelrealisatie		
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft inzicht in de mate waarop ze op weg is om doelen te behalen. 	Goed	<ul style="list-style-type: none"> Uit de gesprekken met de gemeente blijkt een grote betrokkenheid bij en veel kennis over het beleid, de uitvoering en ontwikkelingen. De documentatie is op orde. De gemeente heeft ook zicht op de factoren die het lastig maken om bepaalde doelen te halen en zoekt daarin naar oplossingen, bijvoorbeeld in gesprek met uitvoerder PLANgroep.
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft inzicht in de ingezette instrumenten (aantallen) en effecten daarvan op de realisatie van beleidsdoelen. 	Gedeeltelijk	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft kwantitatief inzicht in aantallen en ingezette maatregelen. De gemeente heeft nog weinig kwalitatief inzicht in wat het effect is van de maatregelen. De gemeente geeft aan in de komende beleidsperiode concretere indicatoren daarvoor te willen ontwikkelen.
<ul style="list-style-type: none"> De maatregelen van de gemeente en ketenpartners dragen bij aan de realisatie van de beleidsdoelen. 	Gedeeltelijk	<ul style="list-style-type: none"> Via <i>vroegsignalering</i> 'Op Tijd Erbij' wordt het doel gehaald dat in veel gevallen mensen eerder in beeld zijn, voordat de schuldenlast erg is opgelopen. Veel mensen willen echter de problemen zelf oplossen en het doel om mensen snel naar dienstverlening te verwijzen wordt daardoor niet gehaald. Met <i>preventie</i> wil de gemeente materiële en immateriële preventie van schulden bereiken. Inherent aan 'preventie' is echter dat lastig te

		<p>meten is of dat doel bereikt is. Het is wel zo dat de gemeente veel doet om bestaande regelingen bekend te maken onder inwoners.</p> <ul style="list-style-type: none"> De afspraken over <i>schuldhulpverlening</i> via PLANgroep dateren uit 2014. In de afgelopen jaren constateerde PLANgroep een aantal keer dat bepaalde doelen of gewenste termijnen van de gemeente niet haalbaar bleken; in overleg met de gemeente is dan altijd tot een oplossing gekomen. Via <i>nazorg</i> wil de gemeente bereiken dat mensen niet terugvallen in schulden. PLANgroep biedt sinds 2019 nazorg aan inwoners aan na afloop van schuldhulpverlening. In de praktijk willen inwoners daar geen gebruik van maken. Via de vrijwilligersorganisaties wordt echter ook nazorg gegeven en die contacten zijn voor inwoners laagdrempeliger.
<ul style="list-style-type: none"> De wachtlijsten zijn beperkt en doorlooptijden overschrijden niet de wettelijke termijnen en de gemeentelijke normen hiervoor. 	Gedeeltelijk	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn geen wachtlijsten voor de hulpverlening door PLANgroep. Doorlooptijden worden gehaald voorzover PLANgroep dit kan beïnvloeden. De gemeentelijke norm voor maximaal zes maanden Budgetbeheer C (volledig budgetbeheer) bleek te kort te zijn. In overleg met de gemeente is deze periode aangepast in 'zes tot twaalf maanden'. In december 2020 is deze norm aangepast.
C. Ketenpartners		
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft een duidelijk beeld van wie de ketenpartners bij de schuldhulpverlening zijn. 	Goed	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft goed zicht op de partners intern en extern. Zeker sinds de aanbesteding in 2014 vindt de gemeente ketensamenwerking en integrale aanpak van schuldenproblematiek belangrijk en stelt daar ook voorwaarden voor bij de inkoop en subsidieverstrekking.
<ul style="list-style-type: none"> De afspraken tussen de gemeente en ketenpartners zijn helder en vastgelegd. 	Goed	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft per ketenpartner concrete afspraken vastgelegd in een overeenkomst of subsidiebeschikking.
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente en de ketenpartners leven de afspraken na. 	Goed	<ul style="list-style-type: none"> De afspraken die in de subsidiebeschikkingen staan leven de ketenpartners na. Dat wil zeggen de partners verstrekken jaarverslagen met

		daarin een inhoudelijk en financieel verslag.
<ul style="list-style-type: none"> De afstemming tussen ketenpartners verloopt zodanig dat het een effectieve schuldhelpverlening ten goede komt. 	Gedeeltelijk	<ul style="list-style-type: none"> De lijnen zijn kort en de medewerkers, coördinatoren en vrijwilligers kennen elkaar. Bij wisseling van een coördinator of medewerker is gebleken dat het tijd kost om de contacten weer op de rails te krijgen. Dat is een factor die de afstemming en continuïteit kwetsbaar maakt. Voor de vrijwilligersorganisaties is het wat onduidelijk hoeveel en welke hulpvragen (de betaalde) uitvoeringsorganisatie PLANgroep kan doorverwijzen naar de vrijwilligersorganisaties. Daar zijn geen afspraken over gemaakt.
<ul style="list-style-type: none"> Deelvraag 14 over de mening van ketenpartners over bereiken doelen en succes/faalfactoren is subjectief. De RKC verbindt daar geen harde norm aan. Het is wel belangrijk dat er uit de interviews een redelijke tevredenheid blijkt over de aanpak. 	Goed	<ul style="list-style-type: none"> De ketenpartners zijn tevreden over de aanpak. Vrijwilligersorganisaties hebben wel opgemerkt dat PLANgroep klanten naar hen verwijst, terwijl dat in hun ogen niet altijd terecht is. De balans tussen wat de betaalde organisatie PLANgroep doet en de vrijwilligersorganisaties moet goed zijn.
Klantperspectief		
De beleving van inwoners met een schuld is subjectief. De rekenkamercommissie verbindt daar geen harde norm aan. Wanneer er uit de interviews geen redelijke tevredenheid blijkt over de aanpak, dan kan dit wel een signaal zijn.	Goed	Er hebben slechts vier klanten zich aangemeld voor het onderzoek. Deze vier klanten waren heel tevreden over de hulpverlening die zij ontvingen, hetzij door de uitvoerder, hetzij door ketenpartners. Er werden vrijwel geen verbeterpunten genoemd. De hulpverlening door PLANgroep wordt wel als ingewikkelder ervaren, omdat voor het aangaan van een schuldregeling veel informatie van de klant nodig is.
E. Informatievoorziening aan de raad		
<ul style="list-style-type: none"> Het college informeert de gemeenteraad in ieder geval jaarlijks over de voortgang van het beleid. 	Goed	Via een presentatie van de raadsmonitor SHV informeert de gemeente de raad tweejaarlijks. Ook via raadsinformatiebrieven en via de Jaarstukken (zij het dat de informatie in de laatstgenoemde summier is). Bij het nieuw te ontwikkelen beleidsplan schuldhelpverlening zal de raad betrokken worden in de besluitvorming en ook

		daarvóór via een presentatie.
<ul style="list-style-type: none"> De informatie stelt de raad in staat om zijn kaderstellende en controlerende rol uit te voeren. 	Goed	De raad stelt de beleidsplannen schuldhulpverlening en het budget vast en stelt daarmee de kaders. Via de presentatie van de raadsmonitor sociaal domein kan de raad zijn controlerende rol vervullen. De informatie in de Jaarstukken is beknopt.

6.2 Conclusies

Algemene conclusie

De hoofdconclusie uit dit onderzoek is dat zowel bij de gemeente als bij de uitvoerder en ketenpartners er een sterke motivatie is om de inwoners met schulden te helpen. Er is bij alle betrokkenen veel kennis over wet- en regelgeving. De gemeente heeft een proactieve houding als het gaat om nieuwe manieren vinden om de doelgroep in beeld te krijgen: als één van de eerste middelgrote gemeenten is ze aan de slag gegaan met een pilot vroegsignalering van schulden, vóórdat wetgeving daarvoor van kracht werd; wettelijk gezien is het per 1 januari 2021 verplicht. De pilot vroegsignalering ‘Op tijd erbij’ levert misschien nog niet het beoogde resultaat – mensen met betaalachterstanden zijn wel eerder in beeld, echter weinig mensen accepteren het aanbod van hulp – maar de gemeente heeft nu al wel ervaring met vroegsignalering en kan dat doorontwikkelen. De pilot leidt ertoe dat bestaande schuldhulpverlening meer bekend is onder inwoners en dat kan drempelverlagend werken.

De hoofdvraag van het onderzoek is of de aanpak van schuldhulpverlening effectief is. Deze vraag is lastig te beantwoorden: wanneer kun je bepaalde effecten toeschrijven aan beleid, en hoe kun je effecten aantonen? De rekenkamercommissie concludeert dat de gemeente en ketenpartners veel inzet plegen op het opsporen van schulden in een vroeg stadium en om inwoners via schuldhulpverlening uit de schulden te helpen. De gevallen van recidive – terugval in schulden – zijn volgens de cijfers van PLANgroep vrij laag: dat kan erop duiden dat de aanpak, die voortvloeit uit het beleid, effectief is en eraan bijdraagt dat mensen die schuldhulpverlening aanvragen uit de schulden komen.

Beleid sluit niet meer goed aan bij actualiteit

Het beleid van de gemeente voldoet aan landelijke wet- en regelgeving. Maar de doelen die de gemeente nastreeft met schuldhulpverlening zijn sinds lange tijd niet meer geactualiseerd en staan in verschillende documenten. Ook de beleidsregels zijn lang – sinds 2014 – niet geactualiseerd. De gemeente heeft de kennis over actuele ontwikkelingen en wetgeving op het gebied van schuldhulpverlening nog niet toegepast in beleid. Het beleid sluit daardoor minder aan bij de dagelijkse praktijk van de uitvoering.

Doelrealisatie

De gemeente heeft inzicht in aantallen inwoners die zich melden voor schuldhulpverlening en ingezette maatregelen, hoewel er enige overlap is doordat sommige inwoners hulp ontvangen van meerdere ketenpartners. De verantwoordingsinformatie van de uitvoerder en ketenpartners levert nog onvoldoende kwalitatief inzicht in wat het effect is van de maatregelen.

De kosten voor schuldhulpverlening zijn inzichtelijk. Jaarlijks blijven de kosten ruim binnen het beschikbare budget. Het college houdt de gemeenteraad actief op de hoogte van de resultaten van schuldhulpverlening.

De afgelopen jaren is gebleken dat bepaalde verwachtingen van de gemeente over te behalen termijnen niet realistisch waren. Als de uitvoerder, PLANgroep, zulke individuele gevallen bespreekt met de gemeente, dan blijkt de gemeente een goede gesprekspartner die openstaat voor aanpassingen in werkwijzen. Nu gebeurt dat met name op casuïstiek niveau.

De laatste aanbesteding voor de uitvoering van schuldhulpverlening dateert uit 2014. Sinds die tijd is de visie op de benadering en bejegening van klanten veranderd. Er is bij PLANgroep in de contacten met klanten meer aandacht gekomen voor de invloed van geldzorgen op het gedrag van klanten. Bovendien wil de gemeente aandacht besteden aan een goede bejegening door te investeren in stress-sensitieve dienstverlening. Dit is dienstverlening waarbij medewerkers rekening houden met de ontregelende werking van aanhoudende spanningen door geldgebrek. Hulpverleners werken met korte termijndoelen om schuldenaren gemotiveerd te houden.

Effect coronacrisis

De coronacrisis heeft bij de uitvoerder en ketenpartners nog niet geleid tot een toename van hulpvragen. De NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening) verwacht dat de toename nog komt nu de coronacrisis langdurig aanhoudt. Wel hebben de landelijke coronamaatregelen gevolgen voor de schuldhulpverlening: alle betrokken partijen vinden het jammer dat er daardoor weinig fysieke afspraken mogelijk zijn. Door de coronacrisis loopt het investeren in stress-sensitieve dienstverlening vertraging op.

Samenwerking ketenpartners: de lijnen zijn kort

De organisaties die bijdragen aan schuldhulpverlening in Nijkerk kennen elkaars hulpaanbod en weten elkaar te vinden. De schaal van Nijkerk draagt hieraan bij. De gemeente houdt partners op de hoogte van relevante ontwikkelingen. De vrijwilligersorganisaties zorgen voor professionele ondersteuning van hun vrijwilligers. Een kwetsbaar punt voor de afstemming en continuïteit is de wisseling van een coördinator of medewerker: het kost dan tijd om contacten weer op de rails te krijgen.

Het grote aanbod leidt deels tot overlap in dienstverlening en dat kan bij inwoners zorgen voor onduidelijkheid over waar zij terecht kunnen met hun vraag.

Wat voor de vrijwilligersorganisaties wat onduidelijk is, is hoeveel en welke hulpvragen (de betaalde) uitvoeringsorganisatie PLANgroep kan doorverwijzen naar de vrijwilligersorganisaties. Daardoor kan het gevoel bij vrijwilligers ontstaan dat zij voor een deel het werk van de (betaalde) uitvoerder doen. Ook is het voor

vrijwilligersorganisaties niet altijd duidelijk op welke doelen de gemeente wil sturen via de subsidiebeschikkingen aan de vrijwilligersorganisaties. Bovendien kan dit per jaar verschillen.

Klantperspectief

Het beperkte aantal klanten (mensen met schulden) dat meegewerkt heeft aan dit onderzoek was tevreden over de schuldhulpverlening die zij ontving. Als pluspunten werden genoemd de deskundigheid, eerlijkheid en het snelle contact dat er is met een medewerker van PLANgroep of een vrijwilliger.

De afhandeling van klachten over de uitvoerder van schuldhulpverlening is op dit moment belegd bij de uitvoerder zelf. De gemeente heeft daar alleen zicht op via de terugkoppeling door de uitvoerder. Het aantal ingediende klachten dat de uitvoerder rapporteert is zeer laag, variërend van nul tot één per jaar. De uitvoerder rapporteert over de klachtafhandeling in de jaarverslagen.

6.3 Aanbevelingen

Uit de conclusies vloeit voort dat er verbeteringen te behalen zijn voor de toekomst, met name op het gebied van het formuleren van doelen voor de uitvoering van schuldhulpverlening en het maken van afspraken met uitvoerder en ketenpartners.

De rekenkamercommissie komt tot de volgende vijf aanbevelingen:

1. Het is belangrijk om de doelen en beoogde resultaten op het gebied van schuldhulpverlening en de beleidsregels te actualiseren. De praktijk blijkt niet altijd meer aan te sluiten bij het beleid. De rekenkamercommissie raadt aan om alle doelen op het gebied van schuldhulpverlening te beschrijven in één beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening, en niet te verwijzen naar eerdere beleidsplannen. Bij de nieuwe aanbesteding van schuldhulpverlening is het ook belangrijk om de doelen uit het gemeentelijk beleidsplan over te nemen zodat dat met elkaar overeenkomt. En om de doelen en te behalen resultaten te actualiseren naar huidige inzichten en werkwijzen. Het verdient aanbeveling om in de aanbesteding een eis op te nemen voor een zowel kwantitatieve als kwalitatieve duidelijke verslaglegging door de uitvoerder, zodat de gemeente de uitvoering beter kan monitoren.
2. Gezien het grote, deels overlappende, aanbod voor schuldhulpverlening – van vroegsignalering tot en met nazorg – is goede informatievoorziening over de toegang tot hulpverlening belangrijk. Deze informatie dient compleet en laagdrempelig te zijn, zodat het voor inwoners direct duidelijk is welke organisatie voor hen het meest in aanmerking komt.
3. Voor de continuïteit van de projecten van de vrijwilligersorganisaties raadt de rekenkamercommissie de gemeente aan om in de subsidiebeschikkingen beleidsdoelen te laten terug komen: dan is het voor vrijwilligersorganisaties duidelijk wat de gemeentelijke doelen zijn en waar de gemeente op stuurt.

4. Het verdient aanbeveling dat PLANgroep en de vrijwilligersorganisaties gezamenlijk afspraken maken over het doorverwijzen van hulpvragen door PLANgroep naar de vrijwilligersorganisaties, met behoud van mogelijkheden tot maatwerkafspraken. Zodat bij vrijwilligers niet het gevoel ontstaat dat zij het werk van betaalde krachten overnemen of te veel hulpvragen toebedeeld krijgen.

5. Op dit moment heeft de gemeente de formele afhandeling van klachten over schuldhelpverlening door de uitvoerder belegd bij de uitvoerder. Hoewel uit het onderzoek geen aanwijzingen zijn gekomen dat de klachten niet goed afgehandeld worden, geeft de rekenkamercommissie in overweging om de klachten te laten indienen bij en te laten afhandelen door de gemeente, zodat klachten op een meer onafhankelijke manier afgedaan kunnen worden. En dat de gemeente, indien de aard van de klachten daar aanleiding voor geeft, verbeteringen direct kan doorvoeren in beleid en/of uitvoering.

7. Bestuurlijke reactie van het College en nawoord rekenkamercommissie

7.1 Bestuurlijke reactie



Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand
Postbus 63
3770 AB BARNEVELD

Kerkstraat 27
3861 AK Nijkerk

Postbus 1000
3860 BA Nijkerk

Tel: 014 033
www.nijkerk.eu

Handelsregister
32145156

Uw brief van 22 april 2021

Uw e-mailadres

Datum 27 mei 2021

Onderwerp Bestuurlijke reactie Rekenkameronderzoek
Schuldhelpverlening gemeente Nijkerk

Ons kenmerk 11559736

Bijlage

Behandeld door R.C.C. van Mieghem

Team Adviseurs Zelfredzaamheid
Arbeidsmarkt

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

Op 22 april jl. hebben wij het onderzoeksrapport ontvangen naar aanleiding van het 'Rekenkameronderzoek naar schuldhelpverlening in de gemeente Nijkerk'.

Allereerst willen wij onze waardering uitspreken over dit onderzoeksrapport. Het geeft ons inzicht in de effectiviteit van de aanpak van schuldenproblematiek in Nijkerk. Ondanks de genoemde verbeterpunten in het rapport is het prettig om te zien dat inwoners die gebruik maken van schuldhelpverlening tevreden zijn over de deskundige en snelle helpverlening. Over het algemeen vallen vrij weinig mensen terug als zij een schuldhelpverleningstraject hebben afgerond en worden er zelden klachten ingediend, dit wijst op een positieve bijdrage van de geboden ondersteuning.

Natuurlijk doet de gemeente dit niet alleen, onze ketenpartners en uitvoeringsorganisatie PLANgroep leveren hieraan een essentiële bijdrage. Het doet ons genoeg bevestigd te zien dat de lijnen met onze partners kort zijn en de ondersteuning vanuit hen als zeer deskundig wordt bestempeld.

Het college herkent zich in bovenstaande conclusies. Hiermee wordt bevestigd dat alle partijen de belangen van onze inwoners voorop zetten, ondanks dat er verbetering mogelijk is in het aansluiten van aanbod en dat bepaalde ondersteuning verder doorontwikkeld kan worden. Ook zijn wij het eens met de opmerking dat het beleid nodig geactualiseerd dient te worden. Dit wordt overigens al opgepakt, het nieuwe beleidsplan schuldhelpverlening staat op de agenda van de gemeenteraad in de tweede helft van 2021.

Voor het college is het uitgangspunt dat toegang tot schuldhulpverlening snel en laagdrempelig is en dat alle inwoners van Nijkerk hiervan gebruik kunnen maken. In de huidige context waarin corona een zware tol eist van de gehele samenleving wordt deze noodzaak nog groter. Daarom heeft het college al de nodige maatregelen genomen om schuldhulpverlening toegankelijk te maken voor alle Nijkerkse ondernemers via Menzing & Partners en het Instituut Midden- en Kleinbedrijf (IMK). Daarnaast wordt er proactief ingezet op vroegsignalering om inwoners met (beginnende) schuldenproblematiek zo snel mogelijk te kunnen helpen én op nazorg om recidive zo veel mogelijk te voorkomen. Hierbij houden wij te allen tijde rekening met de menselijke maat. Dit onderzoeksrapport kan een belangrijke bijdrage leveren aan het verder versterken van ons beleid op schuldhulpverlening.

We zullen per gedane aanbeveling aan het college een reactie geven.

1. Actualiseer de doelen en beoogde resultaten en de beleidsregels op het gebied van schuldhulpverlening

Zoals eerder benoemd wordt er momenteel gewerkt aan een geactualiseerd beleidsplan schuldhulpverlening. In dit beleidsplan worden beleidsdoelstellingen opgenomen waarmee wij refereren aan de grote maatschappelijke uitdagingen van dit moment. In de uitvoeringspraktijk wordt er continue ingespeeld op de veranderende maatschappelijke context; actuele beleidsregels zijn hierbij volgens het college noodzakelijk.

Door onze beleidsdoelstellingen aan te passen aan de maatschappelijke behoeften en hieraan, in nauw overleg met onze uitvoerders, kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren te verbinden kunnen wij meten in hoeverre onze uitvoeringspraktijk aansluit op de beleidsdoelstellingen en dus de maatschappelijke behoeften. Zo nodig kunnen wij aan de hand van deze resultaten ons beleid en uitvoeringspraktijk aanpassen aan de gewenste situatie. Heldere afspraken over de te behalen doelen, frequente monitoring-rapportages vanuit, én (casus-)overleg met, de uitvoerders zijn hiervoor cruciaal. Over de doorontwikkeling van de reeds bestaande monitoring-rapportages zullen afspraken worden gemaakt met de uitvoerende partijen.

2. Creëer een goede informatievoorziening over de toegang tot hulpverlening

Het college onderkent het belang van een heldere informatievoorziening. In samenwerking met onze communicatieafdeling, beleidsadviseurs en onze partners zullen wij onderzoeken hoe wij de informatiestroom richting onze inwoners kunnen optimaliseren. Hierbij vinden wij het belangrijk dat communicatie niet alleen passief maar ook proactief geschiedt. Een integrale werkwijze tussen de verschillende leefgebieden is hiervoor noodzakelijk. Dit is een doel wat de gemeente Nijkerk van harte nastreeft. Wij zijn ervan bewust dat de doelgroep voor schuldhulpverlening gevarieerd is. Het is daarom van belang dat de manier van communiceren passend is voor de volledige doelgroep, hiervoor zullen wij zorg dragen.

3. Laat beleidsdoelstellingen terugkomen in de subsidiebeschikkingen

Het college kan zich vinden in deze aanbeveling. Dit wordt reeds opgepakt in het kader van de integrale inkoop sociaal domein. Per 1 januari 2022 wordt de consultatie met de ketenpartners zo ingericht dat er resultaatgerichte afspraken worden gemaakt (die ook meetbaar zijn) die passen binnen een subsidierelatie. De aankomende jaren worden gebruikt om de ervaringen met elkaar te delen en verder uit te werken, waarbij we openhouden of het een subsidierelatie blijft of dat we gaan samenwerken op basis van een dienstverleningsovereenkomst.

4. Laat PLANgroep en de vrijwilligersorganisaties gezamenlijk afspraken maken over het doorverwijzen van hulpvragen door PLANgroep naar de vrijwilligersorganisaties

Hoewel de samenwerking tussen onze aanbieders goed verloopt verdient de afstemming in het totale dienstverleningsaanbod aandacht. Het is van belang om eventuele dubbelingen eruit te filteren. Dit voorkomt verwarring onder de gebruikers van onze diverse ondersteuningsvormen. De inkoop van diensten via ketenpartners, PLANgroep, Menzing & Partners en het IMK zal in het kader van het nieuwe beleidsplan én het integrale inkoopkader onder de loep worden genomen. Tevens zullen we inzetten op een vlotte samenwerking en doorverwijzing tussen de aanbieders zodat onze inwoners zo spoedig mogelijk de dienstverlening ontvangen die het meest passend is. Hierbij is te allen tijde ruimte voor maatwerkafspraken.

5. Overweeg om klachten over de uitvoerende partij(-en) te laten indienen bij- en te laten afhandelen door- de gemeente

Wij zullen onderzoeken of de formele afhandeling van klachten via PLANgroep en Menzing & Partners steekproefsgewijs gemonitord kan worden door onze interne kwaliteitsmedewerkers. Op deze manier blijft de uitvoering hiervan behapbaar en kunnen wij, indien de aard van de klachten daar aanleiding voor geeft, verbeteringen direct doorvoeren in het schuldhulpverleningsbeleid en in de uitvoeringspraktijk.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Nijkerk,
de secretaris,

de burgemeester,


mevrouw drs. R.C.B. de Jong


de heer mr. drs. G.D. Renkema

7.2 Nawoord rekenkamercommissie

We danken het college van burgemeester en wethouders voor de reactie op de rapportage “Uit de schulden in de gemeente Nijkerk”. Wij zijn verheugd dat het rapport het college handvatten biedt om het beleid te actualiseren en de aanbevelingen één tot en met vier onderschrijft.

Voor de invulling van de aanbeveling over klachtafhandeling (aanbeveling 5) doet het college een voorstel dat afwijkt van de bedoeling van de rekenkamercommissie. Het college stelt voor om de formele klachtafhandeling steekproefsgewijs te toetsen bij de uitvoerder(s), in plaats van de afhandeling bij de gemeente onder te brengen. De rekenkamercommissie gaf een andere invulling van de klachtafhandeling in overweging, namelijk een onafhankelijke klachtenafhandeling. Als mensen een klacht hebben, is de drempel lager om de klacht in te dienen bij een onafhankelijke instantie en niet bij de organisatie waar ze een klacht over hebben. Een steekproefsgewijze monitoring van klachtenafhandeling lost dit niet op. Bovendien geeft de afhandeling de gemeente de kans om te leren voor de toekomst: ze heeft directer zicht op de vraag of er mogelijk zaken in de uitvoering verbeterd dienen te worden.

Als de raad de aanbevelingen overneemt, zullen wij de implementatie daarvan met belangstelling blijven volgen. Over ongeveer drie jaar zullen wij in principe een doorwerkingsonderzoek uitvoeren. Daarin kijken we hoe de door de gemeenteraad overgenomen aanbevelingen zijn opgepakt en uitgewerkt.

We bedanken de bestuurders, de ambtenaren van de gemeente Nijkerk, de medewerkers van PLANgroep, Sigma, Schuldhulpmaatje, Thuisadministratie, Menzis, de Woningstichting Nijkerk en de inwoners, die hebben meegewerkt aan dit onderzoek, van harte.

Bijlage 1 Bronnenlijst

Gemeente Nijkerk

- Adviesprocedure vroegsignalering schulden (2018)
- Aanbestedingsdocument ten behoeve van Europese aanbesteding Schulddienstverlening 2014-2017 en vier tussentijdse nota's van inlichtingen (2013)
- Beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2012-2015 (2011)
- Beleidsplan Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening 2016-2019 (2016)
- Convenant sluitende aanpak personen met verward gedrag (2020)
- Dashboard schulddienstverlening: eerste en tweede half jaar 2017 (2018)
- Dienstverleningsovereenkomst inzake schulddienstverlening 2014-2017 tussen de gemeente Nijkerk en Conclusion B.V. (in casu dochteronderneming PLANgroep BV) (2013)
- Intern memo over stress-sensitieve dienstverlening en uitwerking daarvan (2019)
- Intern memo over Verlenging termijn Budgetbeheer C (december 2020)
- Financiële informatie schuldhulpverlening 2016-2019
- Financiële informatie bijzondere bijstand 2019
- IJsbreker / procesregisseur / procescoördinator: documenten over de inzet hiervan
- Jaarstukken gemeente Nijkerk 2016-2019
- Jeugdprogramma 2019-2023 'Een kind- en gezinsvriendelijk gemeente Nijkerk' (2018)
- Proces aanmanen Woningstichting Nijkerk en werkafspraken met gemeente
- Raadsinformatiebrief schuldpreventie (2016)
- Raadsinformatiebrief Afhechten Samen aan Zet (2020)
- Raadsmonitor schuldhulpverlening (SHV) - Ontwikkelingen 2017-2020 tot en met Q2 (2020)
- Raadsvoorstel 2017-046 Vervolg voorstellen dialooggroep Sociaal Domein 'Samen aan Zet (2017)
- Regeling Meedoen, aantal verstrekkingen 2020 (stand 13-01-2021)
- Samenwerking in de toegang: Gebiedsteams Nijkerk - Woningcorporaties – Buurtbemiddeling (2015)
- Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2016-2020
- Schuldpreventieplan (2016)
- Visie sociaal domein Samen aan zet (2017)

Overig

- Benchmark Armoede & Schulden - Rapportage 2017 module schuldhulpverlening - Inzicht in de prestaties van de schuldhulpverlening – Nijkerk (Divosa, 2017)
- Concept memo aanbevelingen beleid schuldhulpverlening (Sociaal Domein Raad, juni 2020)
- Financiële problemen 2018 (Nibud, 2019)
- Jaarverslagen 2016-2019, kwartaalrapportages, schema's interne workflow en praatplaten voor klanten, PowerPointpresentaties voor vrijwilligers, twee gespreksverslagen met gemeente (PLANgroep)
- Jaarverslagen 2016-2019 en inkoopbrieven 2017-2020 (Stichting Sigma)
- Minima-effectrapportage gemeente Nijkerk 2018 – De effecten van landelijke en gemeentelijke inkomensondersteuning op de financiële positie van inwoners met een laag inkomen (Nibud, 2018)
- Raamovereenkomst 2017-2019 en interne evaluatieverslagen (Over Rood)
- Subsidiebeschikkingen 2017-2020, verantwoordingsdocumenten 2017-2019 en beleidsplan 2016-2018 en beleidsplan 2019-2022 (Nijkerks diaconaal beraad, uitvoerder SchuldHulpMaatje)
- Subsidiebeschikkingen 2016-2020 en verantwoordingsdocumenten 2016-2019 (Humanitas, uitvoerder thuisadministratie)
- Gedragscode Schuldhulpverlening (NVVK, 2020)

- Landelijk convenant helpt bij vroegsignalering: https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/landelijk-convenant-helpt-bij-vroegsignalering.15080378.lynkx?tid=TIDP472947X8D2C7EED580F4ABE82FE7397023315BEYI5&utm_campaign=BB_NB_Sociaal&utm_medium=email&utm_source=SMG&utm_content=218_12-11-2020, geraadpleegd op 16-11-2020.

Bijlage 2 Respondenten

Gemeente Nijkerk

- Beleidsadviseur veiligheid
- Twee consultants van een Gebiedsteam
- Coördinator pilot vroegsignalering Op Tijd Erbij
- Inhoudelijk beleidsadviseur Participatiewet inkomen, minimaregelingen & schuldhulpverlening
- Portefeuillehouder schuldhulpverlening
- Strategisch beleidsadviseur Participatiewet inkomen, minimaregelingen & schuldhulpverlening

Uitvoerder PLANgroep

- Operationeel manager
- Regiomanager
- Teamcoördinator
- Voormalig regiomanager

Ketenpartners

- Coördinator Schuldhulpmaatje (Nijkerks Diaconaal Beraad)
- Coördinator Thuisadministratie (Humanitas)
- Coördinator Formulierenhulp (Sigma)

Klanten en schuldeisers

- Vier inwoners die gebruikmaken van enige vorm van schuldhulpverlening
- Twee schuldeisers: Menzis en Woningstichting Nijkerk

Bijlage 3 Overzicht afspraken met ketenpartners

Afspraken gemeente en Humanitas: thuisadministratie

De gemeente verleent subsidie aan Humanitas om mensen thuis te helpen met de administratie. De gemeente verbindt daar voorwaarden aan (Bron: subsidiebeschikkingen 2016-2020). In de tabel hieronder staan de gemaakte afspraken en de naleving daarvan.

Afspraken gemeente en Humanitas	Naleving van afspraken
<p>1. Humanitas voert de activiteiten uit volgens de subsidieaanvraag en houdt zich aan de afspraken in de subsidiebeschikking.</p>	<p>Er ontbrak een periode een coördinator voor Thuisadministratie. Sinds begin 2019 is er weer een coördinator waardoor de activiteiten weer opgezet en gecoördineerd zijn.</p>
<p>2. De activiteiten zijn gericht op het bieden van kortdurende vrijwillige hulp en ondersteuning aan inwoners van de gemeente Nijkerk die vastlopen in de financiën. Hiertoe levert Humanitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ondersteuning van gemiddeld een jaar per hulpvrager; • gemiddeld 40 trajecten (van 12 maanden) in de gemeente Nijkerk. 	<p>In 2016 en 2017 zijn allebei 76 deelnemers begeleid, 2019 zijn 36 deelnemers begeleid. Het is onduidelijk hoeveel deelnemers in 2018 zijn begeleid, omdat in de verantwoording totaalaantallen staan voor alle gemeenten waarin de afdeling Humanitas Noord-Veluwe werkzaamheden uitvoert. Het gebeurt af en toe dat een inwoner geholpen wordt die niet in de gemeente Nijkerk woont, maar ook dat inwoners van Nijkerk door een andere afdeling van Humanitas geholpen worden. Reden daarvoor is dat men niet het risico wil lopen om door een bekende geholpen te worden.</p> <p>In 2018 startte 'Get a Grip' (G.A.G.): financiële ondersteuning voor jongeren (18 > 26). Dat is gestopt, omdat er geen subsidie voor kwam. Nu worden jongeren wel geholpen, alleen niet via een speciaal project (Bron: verantwoording 2018, 2019 en interview).</p>
<p>3. De activiteiten worden uitgevoerd door vrijwilligers. Humanitas biedt ondersteuning aan de vrijwilligers die zich inzetten voor de uitvoering van de activiteiten, o.a. via training en deskundigheidsbevordering.</p>	<p>Humanitas geeft de vrijwilligers een basistraining Thuisadministratie. In 2018 heeft Humanitas deze cursus ook opengesteld voor vrijwilligers van andere organisaties, zoals kerken en maatschappelijke organisaties.</p>
<p>4. In de uitvoering van de activiteiten werkt Humanitas samen met het Gebiedsteam van de</p>	<p>Partners van Thuisadministratie zijn Vluchtelingenwerk, Voedselbank, Sigma,</p>

gemeente en andere instellingen op het gebied van maatschappelijke en financiële hulp, zoals PLANgroep, Schuldhulpmaatje, Sigma en Vluchtelingenwerk.	Gebiedsteams, Op Tijd Erbij, PLANgroep en Schuldhulpmaatje. Zowel de coördinator als de vrijwilligers hebben contact met de partners: de lijnen zijn zo kort mogelijk.
5. Humanitas dient in de publiciteit mee te nemen dat de gemeente Nijkerk de activiteit financieel ondersteunt;	Dit is niet bekend geworden tijdens het onderzoek.
6. Humanitas dient de activiteiten aan te melden op de website www.wegwijzernijkerk.nl/agenda zodat de activiteiten worden opgenomen in de evenementenkalender;	Thuisadministratie staat inderdaad op deze website.
7. Afspraken over het indienen van de subsidieaanvraag en het toesturen van een gespecificeerde afrekening en een kort inhoudelijk verslag van de uitwerking (voor 1 mei).	Ja, Humanitas mailt jaarlijks een inhoudelijk en financieel verslag van de activiteiten. In 2018 ging het over de activiteiten die Humanitas doet voor meerdere gemeenten, waaronder Nijkerk. Dat maakt het lastig om te bepalen wat Humanitas specifiek voor Nijkerk heeft gedaan. De verantwoording over 2016, 2017, 2019 is wel specifiek gericht op Nijkerk.

Afspraak gemeente en Sigma: formulierenhulp

Afspraken gemeente en Sigma	Naleving van afspraken
De gemeente verwacht jaarlijks (voor 1 mei) een specifiek voor Nijkerk opgestelde verantwoording van de ingekochte activiteiten met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen (Bron: inkoopbrieven 2017-2020).	<p>Sigma levert inderdaad jaarlijks een inhoudelijke en financiële verantwoording met verklaring. Formulierenhulp is – aldus Sigma – veel meer dan de naam doet vermoeden. Inwoners kunnen er terecht met al hun vragen over wet- en regelgeving, het ordenen van administratie, vragen over het sociaal stelsel, beroep-en-bezwaar, lastige brieven, PGB vragen, toeslagen, kwijtschelding et cetera.</p> <p>Het aantal klanten van Formulierenhulp is jaarlijks bijna 300, een deel hiervan heeft meerdere hulpvragen.</p> <p>Sigma werkt met een kleine groep vrijwilligers en twee parttime beroepskrachten. Deze zijn altijd tijdens het spreekuur van de vrijwilligers beschikbaar voor consultatie. Waar verschillende vrijwilligers en hulpverleners regelmatig gebruik van maken.</p> <p>De beroepskrachten handelen de complexe vragen af,</p>

	<p>en de terugkoppeling naar verwijzers, registratie, voorbereiding van de spreekuren, doorverwijzen en signalering van onderliggende vragen.</p> <p>Met de vrijwilligers is een aantal keren per jaar een deskundigheidsbevordering.</p> <p>Sinds 2017 heeft Sigma een Belastingproject voor mensen met een laag inkomen. Er zijn in 2017 tien vrijwilligers getraind en gecertificeerd met behulp van het kennisnetwerk van de belastingdienst.</p> <p>Het aantal klanten van het Belastingproject is jaarlijks ongeveer 100.</p> <p>Vier keer per jaar organiseert Sigma een bijeenkomst voor de coördinatoren van de ketenpartners.</p>
--	---

Afspraken gemeente en Nijkerks Diaconaal Beraad: Schuldhulpmaatje

De **doelstelling van Schuldhulpmaatje (SHM) Nijkerk/Hoevelaken** is als volgt te omschrijven (Bron: beleidsplan SHM 2019-2022). Gedreven door de Bijbelse opdracht tot naastenliefde en de zorg voor alle kwetsbaren in de samenleving zetten goed opgeleide vrijwilligers zich pro Deo in om inwoners van Nijkerk en Hoevelaken met schulden of dreigende schulden te helpen. Op deze manier levert SHM Nijkerk/Hoevelaken een bijdrage aan de financiële zelfredzaamheid van mensen. De ultieme wens van SHM Nijkerk/Hoevelaken is dat iedere inwoner van Nijkerk en Hoevelaken regie over zijn of haar eigen financiën heeft. Dit houdt in: zowel preventief als probleemoplossend te werk gaan. De schulden hoeven niet volledig afgelost te zijn, maar moeten wel beheersbaar zijn. In het beleidsplan 2019-2022 zijn verder concrete doelstellingen opgenomen.

De gemeente heeft de volgende afspraken met SHM gemaakt.

Afspraken gemeente en Nijkerks Diaconaal Beraad met betrekking tot project Schuldhulpmaatje (SHM)	Naleving van afspraken
1. SHM voert de activiteiten uit volgens de subsidieaanvraag.	Voor SHM maakt Nijkerks Diaconaal Beraad een beleidsplan. Het huidige betreft 2019-2022, het voorgaande ging over 2016-2018.
2. De activiteiten zijn gericht op het bieden van kortdurende vrijwillige hulp aan inwoners van de gemeente Nijkerk met financiële problemen. Hiertoe levert SHM: <ul style="list-style-type: none"> • ondersteuning aan gemiddeld 40 trajecten per jaar (over een periode van drie jaar) in de 	Een maatje biedt hulp tijdens drie fasen van financiële problemen: <ul style="list-style-type: none"> • Preventiefase: het voorkomen van (grote) schulden; • Schuldhulpfase: in deze fase is vaak al professionele schuldhulpverlening aanwezig en

<p>gemeente Nijkerk;</p> <ul style="list-style-type: none"> de gemeente subsidieert een gedeelte van de (bij)scholingskosten van de vrijwilligers tot een bepaald maximumbedrag. 	<p>dient een maatje als steun in de rug;</p> <ul style="list-style-type: none"> Nazorgfase: het voorkomen van terugval. <p>In totaal lopen er eind december 2017 nog 40 trajecten.</p> <p>Per 31 december 2018 lopen er 48 schulphulptrajecten.</p> <p>Per 31 december 2019 lopen er 34 schulphulptrajecten.</p> <p>De meeste aanvragen komen binnen via PLANgroep en de gebiedsteams. Enkele melden zich via de Voedselbank of de website (landelijk of plaatselijk).</p> <p>Het aantal hulpvragen 2019 blijft achter bij de verwachting. Omdat begin 2019 het project MoneyFit actief was en daarnaast het project 'Op tijd erbij', was de verwachting dat dit tot een toename van het aantal hulpvragen zou leiden. Dit bleek niet het geval. MoneyFit was een project van Schuldhulpmaatje landelijk, gericht op preventie van schulden onder jongeren. Dit project kwam niet goed van de grond en gemeentelijks subsidie is gestopt vanwege gebrek aan aanmeldingen.</p>
<p>3. De activiteiten worden uitgevoerd door vrijwilligers onder begeleiding van een (vrijwillige) coördinator/coach. De stichting biedt ondersteuning aan de vrijwilligers die zich inzetten voor de uitvoering van de activiteiten, o.a. via training en deskundigheidsbevordering.</p>	<p>Voor het begeleiden en helpen van de hulpvragers zijn vrijwillige maatjes actief. Maatjes worden periodiek geworven via de website of via de kerken (oproep via de verschillende kerkbladen). Dit heeft tot nu toe naar tevredenheid gewerkt. Per juni 2019 zijn er 15 SchuldhulpMaatjes en 3 coördinatoren.</p> <p>Gemiddeld zo'n 4 keer per jaar vindt er een overleg plaats met alle maatjes en de coördinatoren. Het belangrijkste doel van deze bijeenkomsten is de onderlinge ontmoeting en het uitwisselen van ervaringen. Verder worden deze bijeenkomsten ook gebruikt om kennis met elkaar te delen en intervisie te houden. Ook worden de vergaderingen benut om andere organisaties die in Nijkerk actief zijn en waar we mee te maken hebben, uit te nodigen om iets te vertellen over hun werk. Hierdoor blijven de maatjes op de hoogte van allerlei ontwikkelingen die van</p>

	<p>belang kunnen zijn voor de hulpvragers (Bron: beleidsplan SHM 2019-2022).</p> <p>SHM Nederland biedt het volgende opleidingspakket aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pre-learning module: introductiecursus voor aspirant maatjes 2. Driedaagse cursus: Alle aspirant-maatjes dienen de driedaagse training te volgen. Nadat een aspirant-maatje de training goed doorlopen heeft en er een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) is overlegd, ontvangt het maatje een certificaat en een pas en wordt er een overeenkomst opgemaakt tussen SHM Nijkerk en het maatje. 3. Permanent Educatie Programma via een online leerprogramma. Hiermee blijft het maatje toegerust op het gebied van regelingen, wetgeving en andere zaken die belangrijk zijn bij de uitvoering van het werk als maatje. Deelname is verplicht.
<p>4. In de uitvoering van de activiteiten werkt de stichting samen met de gemeente en andere instellingen op het gebied van maatschappelijke en financiële hulp, zoals PLANgroep, de gebiedsteams, Sigma, Vluchtelingenwerk en Humanitas.</p>	<p>SHM maakt deel uit van een periodiek Netwerkoverleg financiële hulp met PLANgroep, Humanitas, Sigma en de gemeente over schuldhulpverlening in de gemeente Nijkerk. Daarnaast is er individueel contact met deze partijen.</p> <p>Verder is er contact met de PCOB Nijkerk/Hoevelaken, een christelijke ouderenorganisatie en met de diaconieën van de deelnemende kerken.</p> <p>Tenslotte zoekt SHM periodiek overleg met de Voedselbank, Vluchtelingenwerk en Hulpdienst Hoevelaken.</p> <p>Ook is er regelmatig contact met de Landelijke vereniging SHM en met lokale SHM organisaties.</p>
<p>5. Over de ontwikkeling van de activiteiten en aan welke activiteiten subsidie wordt verleend, treedt de gemeente met de stichting in overleg.</p>	<p>Voor subsidiëring van het project MoneyFit was er overleg met de gemeente.</p>
<p>6. Voor 1 mei dient Schuldhulpmaatje een aanvraag tot subsidievaststelling te doen, met een gespecificeerde afrekening en een kort inhoudelijk</p>	<p>Schuldhulpmaatje levert jaarlijks een verantwoording, met daarin een helder inhoudelijk en financieel verslag.</p>

Afspraken gemeente en Over Rood – ondersteuning aan ondernemers

Over Rood begeleidt ondernemers ‘in zwaar weer’. Het doel is deze ondernemers te ondersteunen bij het oplossen van financiële problemen en/of administratieve achterstanden. Over Rood wil een bijdrage leveren aan de toegankelijkheid van de vangnetregelingen voor de ondernemer, zoals de bijstand, schuldhulpverlening en het BBZ (Besluit bijstandverlening zelfstandigen).

De gemeente heeft sinds 2017 een raamovereenkomst met Over Rood die jaarlijks is verlengd tot en met 2020. In 2021 wordt gekeken of er een nieuwe (regionale) overeenkomst wordt aangegaan. Dit is een overeenkomst in samenwerking met de gemeenten Regio Foodvalley. In de raamovereenkomst zijn allerlei overeenkomsten opgenomen. Voor dit onderzoek zijn onderstaande afspraken van belang.

Afspraken gemeente en Over Rood	Naleving van afspraken
<p>Er is een bepaalde prijs per traject afgesproken en het aantal trajecten dat de gemeente per jaar inkoopt. Als het aantal aanvragen bij Over Rood daar overheen gaat, treedt Over Rood in gesprek met de gemeente.</p>	<p>Sinds de start van de raamovereenkomst in 2017 hebben weinig ondernemers een beroep gedaan op ondersteuning door Over Rood: 1 in 2017, 4 in 2018, 3 in 2019. Sinds juli 2019 tot oktober 2020 zijn er geen meldingen meer gekomen.</p> <p>Volgens de gemeente liggen de meldingen in de hele regio Food Valley laag. De oorzaak in Nijkerk is volgens de gemeente dat er een taboe ligt op het hebben van schulden en het vragen van hulp daarbij. Er is bij de ondernemersverenigingen geen interesse in voorlichting hierover.</p>
<p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er minimaal eenmaal per jaar een mondelinge evaluatie plaats tussen de gemeente en Over Rood. De gemeente nodigt Over Rood daarvoor uit. Een verslag van deze evaluatie wordt opgesteld door de gemeente en door beide partijen getekend voor akkoord.</p>	<p>Er is inderdaad een jaarlijkse mondelinge evaluatie waar verslag van wordt gemaakt.</p>
<p>Elk kwartaal verstrekt Over Rood een geanonimiseerde tussentijdse rapportage inzake het aantal ondernemers in de gemeente dat op dat moment in begeleiding is. De rapportage bevat minimaal een korte beschrijving van de casussen en de op dat moment behaalde resultaten.</p>	<p>Over Rood levert de gevraagde informatie op een inzichtelijke manier.</p>
<p>Vanwege maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) heeft de gemeente de volgende voorwaarden</p>	<p>Hierover is tijdens het onderzoek geen informatie ontvangen.</p>

opgenomen:

- op de werkplek zijn maatregelen genomen ter bevordering van gelijke kansen op basis van etniciteit of geslacht;
- bij de uitvoering van de opdracht is voldaan aan de acht bepalingen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO)

Samenwerking met woningcorporaties en huurdersorganisaties

Tot slot kent de gemeente Nijkerk de Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2016-2020. Dit is een samenwerkingsovereenkomst met woningcorporaties en huurdersorganisaties. De gemeente heeft met deze partijen ook werkafspraken rond schuldhulpverlening gemaakt.