ADVIES SCHULDHULPVERLENING HAARLEMMERMEER

REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

REGIOPLAN

ADVIES SCHULDHULPVERLENING HAARLEMMERMEER

- eindrapport -

drs. Bram Berkhout
drs. Bob van Waveren

Amsterdam, 6 juni 2007
Regioplan publicatienr. 1582

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan Beleidsonderzoek in opdracht van gemeente Haarlemmermeer.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting I

1 **Inleiding** 1
1.1 Inleiding en doelstelling 1
1.2 Achtergrond 1
1.3 Opzet en werkwijze 3
1.4 Begrippenkader 5

2 **De huidige situatie in de Haarlemmermeer** 7
2.1 Huidige organisatie in de Haarlemmermeer 7
2.2 Opvattingen uit de huidige praktijk 9
2.3 Samenvatting en criteria voor herinrichting 12

3 **Beleidsopties Haarlemmermeer** 13
3.1 Landelijke beleidsontwikkelingen 13
3.2 Versterken preventie 15
3.3 Ondersteuning invullen aanvraagformulier 17
3.4 Opzetten nazorg 18
3.5 Versterken integratie schuldhulpverlening en re-integratie 18

4 **Uitvoeringsvraagstukken** 21
4.1 In- of uitbesteden? 21
4.2 Organisatie uitvoering 24
4.3 Taken gemeente in uitvoering 28

Bijlagen 31
Bijlage 1 Overzicht van informanten 32
Bijlage 2 Landelijke beleidsontwikkelingen 35

SAMENVATTING

Advies Schuldhulpverlening
Regioplan Beleidsonderzoek heeft in opdracht van de gemeente Haarlemmermeer een kortlopend project uitgevoerd om informatie en advies te verschaffen over de mogelijkheden om de schuldhulpverlening in de gemeente te verbeteren. In onderliggende rapportage hebben wij onze bevindingen beschreven, in deze voorlegger formuleren wij ons advies aan de gemeente.

1. Beleidsopties

Ons advies aan de gemeente Haarlemmermeer is de volgende vier opties voor nieuw beleid op het terrein van de schuldhulpverlening te implementeren:

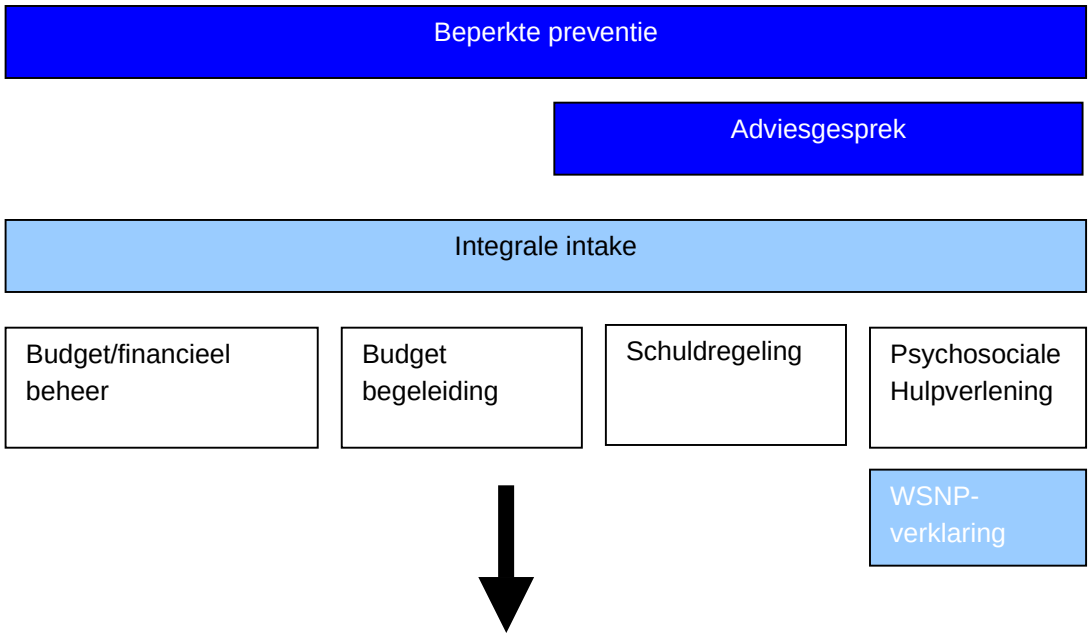
A) **Versterk de preventie**. In de huidige situatie is er beperkt aandacht voor preventie van (problematische) schuldsituaties. Hierdoor komen naar verwachting burgers onnodig of te laat in aanraking met de curatieve schuldhulpverlening. Haarlemmermeer zou de preventie van problematische schuldsituaties volgens ons kunnen versterken door (a) doorverwijzingen naar de schuldhulpverlening te versterken, (b) voorlichting op te zetten aan risicogroepen als jongeren en ouderen, (c) laagdrempelige informatiepunten te openen voor vragen over persoonlijke financiën en schulden, (d) duidelijker beleid te ontwikkelen op de inzet van de door Meerwaarde geboden budgetcursussen, en (e) vroegtijdig signalen te genereren van mogelijke schuldensituaties en betrokkenen vervolgens informeren over het aanbod van de schuldhulpverlening.
B) **Organiseer het aanmeldgesprek**. De gemeente moet organiseren dat er voor burgers met een potentiële schuldhulpvraag, die niet worden doorverwezen vanuit een andere organisatie (Brijderstichting, Geestgronden of cluster Sociale Dienstverlening), één punt komt waar men terecht kan voor kort oriënterend gesprek, een zogenaamd aanmeldgesprek. In deze aanmeldgesprekken moet duidelijk worden of schulden problematisch zijn, of budgetbeheer nodig is en of alleen een adviesgesprek of een budgetcursus afdoende is om erger te voorkomen. Nu nog kan deze groep zich bij verschillende instanties melden met een schuldhulpvraag en ontbreekt hierdoor het zicht op de omvang en de opbouw van de totale schuldhulpvraag in de gemeente.
C) **Organiseer ondersteuning in voortraject**. In de huidige situatie is de taak om de financiële situatie in kaart te brengen bij cliënten die zich melden voor schuldhulpverlening, nergens belegd. Het gaat hierbij om klanten bij wie al duidelijk is dat schuldhulpverlening nodig is en dus al een aanmeldgesprek hebben gehad. Het veld geeft aan dat dit een omissie is met het gevolg dat schuldhulpverlening vaak pas later dan nodig in gang gezet kan worden. Het is dan ook wenselijk om voor deze

ondersteuningsbehoefte wel aanbod te organiseren.

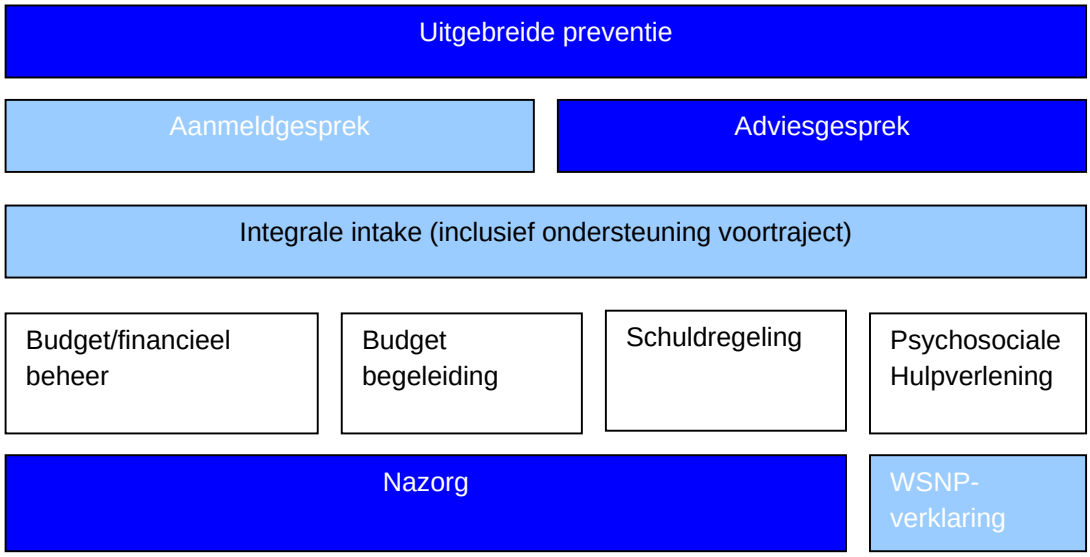
D) **Organiseer nazorg**. Nazorg dient ertoe om na te gaan of een cliënt na (voortijdige) uitstroom uit de schuldhulpverlening financieel echt op eigen benen kan staan en of toch het risico bestaat dat er nieuwe schulden ontstaan. Het werkt dus preventief, en kan recidive voorkomen. In de Haarlemmermeer is nazorg niet geregeld.

Hieronder hebben wij onze beleidsopties geplaatst in een organisatiemodel voor integrale schuldhulpverlening. Schema 0.1 geeft het huidige aanbod van diensten op het terrein van de schuldhulpverlening in de Haarlemmermeer weer, schema 0.2 het door ons geadviseerde aanbod.

Schema 1 Huidig aanbod diensten integrale schuldhulpverlening



Schema 2 Gewenst aanbod diensten integrale schuldhulpverlening



Het doorvoeren van de beleidsopties zal gevolgen hebben voor de organisatie van de schuldhulpverlening in de gemeente Haarlemmermeer: nieuwe diensten (taken) op het terrein van de schuldhulpverlening moeten ten uitvoer worden gebracht.

Voor de meeste opties geldt dat ze nader moet worden uitgewerkt en nu dus niet duidelijk is hoe ze exact georganiseerd kunnen gaan worden. Hoewel we in onze rapportage wel een aantal suggesties doen, zijn nadere analyse en gesprekken met potentiële uitvoerders nodig om een en ander te concretiseren. De nadere uitwerking van beleidsopties is voorzien in een eventuele tweede fase van dit project, die moet plaatsvinden nadat de gemeente een keuze heeft gemaakt van welke opties uitgewerkt moeten worden.

Eén beleidsoptie werken we hier organisatorisch wel uit, namelijk het voorstel ondersteuning te bieden in het *voortraject* naar schuldhulpverlening. Volgens ons is dit een taak die als onderdeel van een integrale intake belegd moet gaan worden bij een schuldhulpverlenende instantie (in de huidige situatie dus Bureau Schuldhulpverlening of stichting Budget). Het gaat namelijk om werkzaamheden met een sterk financieel karakter waardoor zij goed aansluiten aan bij het reguliere werk van dit soort organisaties. Het alternatief om het te laten uitvoeren door vrijwilligers, is volgens ons riskant. Het gaat om een lastige activiteit, met (soms) lastige klanten. Het nadeel van het werken met vrijwilligers is dat het op voorhand niet vaststaat dat vrijwilligers met voldoende motivatie en kennis van zaken kunnen worden geworven. Ook is de ervaring dat de continuïteit niet altijd gegarandeerd kan worden. Het voordeel van het werken met vrijwilligers boven het inkopen bij een externe partij is wel dat het budgettair aantrekkelijker voor de gemeente zal zijn. Het gaat namelijk om tijdintensieve ondersteuning die moet worden ingekocht.

We adviseren de gemeente verder aandacht te geven aan het *casemanagement* in het geval cliënten met problematische schulden te maken hebben met een multiproblematiek. In deze gevallen zullen namelijk meerdere organisaties betrokken zijn bij de hulpverlening aan de cliënt, en is het goed om vanuit één van de betrokken organisaties een casemanager te benoemen die de hulpverlening, waaronder dus ook de schuldhulpverlening, coördineert. Deze casemanager coördineert de hulpverlening in zijn eigen domein en stemt ook af met hulpverlening buiten dit domein. Het casemanagement zou bij die organisatie belegd kunnen worden, waar de cliënt zich het eerst meldt of mee in aanraking komt. Dit kan dus ook de schuldhulpverlenende instantie zijn.

De integratie tussen schuldhulpverlening en re-integratie van WWB-ers kan volgens ons ook versterkt worden. Het hebben van (problematische) schulden kan re-integratie namelijk belemmeren. Geregeld moet worden dat op een zo vroeg mogelijk tijdstip, dus bij de intake van de uitkeringsaanvraag door het CWI, structureel wordt nagegaan of er een schuldproblematiek speelt. Speelt deze problematiek, dan moet de regisseur bij het nieuwe leerwerkbedrijf

hiervan op de hoogte worden gesteld en dient de betrokkene zo snel mogelijk schuldhulpverlening te krijgen. In het kader van de filosofie van het leerwerkbedrijf zou moeten worden nagegaan, in hoeverre schuldhulpverlenende partijen activiteiten in het kader van de schuldhulp op locatie kunnen bieden en wat hiervan voor de gemeente budgettaire en inhoudelijke consequenties zijn. Voor het zittende bestand zou duidelijk moeten worden in hoeverre bij de gemeente bekend is in welke mate bij deze groep problematische schulden voorkomen en of in alle gevallen hier al aan wordt gewerkt. Heeft de gemeente dit inzicht niet, dan zou men ervoor moeten zorgen dat dit inzicht wel wordt verkregen.

Wat ten slotte op voorhand niet hoeft te veranderen, is de plaats van de stichting Budget in de schuldhulpverleningsketen en relatie van de gemeente met deze organisatie. Momenteel voert stichting Budget budgetbeheer uit, net als Bureau Schuldhulpverlening. De stichting Budget doet het beheer voor cliënten die aan haar worden doorverwezen door de Brijderstichting en Geestgronden. Het Bureau Schuldhulpverlening bedient de overige klantgroepen. Dit onderscheid werkt in de praktijk heel behoorlijk, mede omdat de verschillende karakteristieken van de klantgroepen goed passen bij de verschillende werkwijzen van deze organisaties. De stichting Budget werkt echter niet in opdracht van de gemeente, maar van individuele klanten. In ongeveer de helft van de gevallen ontvangen klanten hiervoor bijzondere bijstand. Hoewel de gemeente door het ontbreken van een formele relatie met de stichting Budget weinig invloed kan uitoefenen op de werkzaamheden van deze organisatie, weegt dit nadeel volgens ons op tegen het verwachte budgettaire effect als deze relatie geformaliseerd wordt aan de hand van een formele inkooprelatie. De kans is dan namelijk groot dat de gemeente ook moet betalen voor klanten die nu geen bijzondere bijstand aanvragen. Ons inziens zijn er ook zonder formele relatie voor de gemeente mogelijkheden om meer invloed uit te oefenen op de uitvoering van het budgetbeheer door de stichting Budget. De gemeente zou bijvoorbeeld aan het verstrekken van bijzondere bijstand voor budgetbeheer de eis kunnen stellen dat de uitvoerende organisatie een kwaliteitsbeleid moet voeren. Dit zou tevens de kwaliteit van de ketensamenwerking ten goede komen, omdat schuldhulpverlenende instellingen als Bureau Schuldhulpverlening kwaliteitsborging van een dergelijke ketenpartner ziet als voorwaarde voor samenwerking.

3. Regievoering

Wij adviseren de gemeente meer werk te maken van de regievoering op het terrein van de schuldhulpverlening. Analyse van de huidige situatie maakt duidelijk dat de gemeente deze taak nu beperkt oppakt.

Het komende jaar zou de gemeente ons inziens moeten gebruiken om haar regisseursrol invulling te geven. Concreet stellen we hierbij voor dat:

- De gemeente de keten moet inrichten, beschrijven en daarover communiceren met de betrokken partijen.
- De gemeente met alle individuele ketenpartners in overleg moet treden om tot prestatieafspraken te komen, welke afgeleid zijn van het te bereiken effect. Tegelijk moet met de betrokken partijen afspraken worden gemaakt over hoe en in welke frequentie men zich moet verantwoorden over de prestaties. Ook moeten er met de partijen de afspraak worden gemaakt dat er jaarlijks een evaluatiegesprek moet plaatshebben.
- De gemeente moet een eerste kennismakingsbijeenkomst organiseren om de onderlinge bekendheid over wie wat nu precies doet, te vergroten. De gemeente moet ook het proces op gang brengen dat partijen onderling afspraken maken over casemanagement, verwijzing en informatie-uitwisseling. Verder zou het ons inziens goed zijn om in geval van cliënten met een multiproblematiek partijen te bewegen periodieke overleggen over casuïstiek in te stellen, voor zover dat nu ook al niet gebeurt.
- De gemeente moet starten met het ontwikkelen van (maatschappelijke) effectindicatoren over wat ze wil bereiken met de in de gemeente geboden schuldhulpverlening. Parallel hieraan moet de gemeente ervoor zorgen dat beleidsinformatie beschikbaar komt waaraan op termijn afgeleid kan worden of maatschappelijke effecten bereikt worden (bijvoorbeeld aan de hand van periodiek terugkerende vragen in een omnibusenquête of eigen onderzoek).

Na het eerste opstartjaar zou de gemeente uit hoofde van de regisseursrol de volgende activiteiten periodiek moeten uitvoeren:
- Jaarlijks organiseren van een ketendag, waardoor partijen in de keten met elkaar en met de gemeente in gesprek blijven.
- Beoordelen op basis van gegenereerde beleidsinformatie of het gewenste maatschappelijke effect wordt bereikt. Is dit niet het geval, dan moet de gemeente nagaan hoe dit te verbeteren valt. Bijvoorbeeld door na te gaan of de samenstelling van de keten aanpassing behoeft.
- Beoordelen op basis van ontvangen verantwoordingsinformatie of elk van de ketenpartijen de gestelde prestatieafspraken realiseert. Is dit niet het geval, dan moet dit besproken worden in het jaarlijkse evaluatiegesprek, of desnoods eerder.
- Uitvoeren van jaarlijkse evaluatiegesprekken.

4. Uit- of inbesteden?

Het huidige contract met de Bureau Schuldhulpverlening verloopt op 1 januari 2008. De gemeente kan de schuldhulpverlening opnieuw gaan aanbesteden, of besluiten om het in het vervolg zelf uit te gaan voeren.
Ons advies is om het eerste te doen. De verhouding tussen voor- en nadelen is bij uitbesteding volgens ons positiever dan die bij het zelf doen.
In onderstaande schema zetten we de voor- en nadelen van beide opties op een rij.

Tabel 1 Inbesteden versus uitbesteden

Uitbesteden	Inbesteden
Voordelen	***Voordelen***
Deskundigheid direct beschikbaar	Niet meer afhankelijk van derde partij
Ruime formatie beschikbaar, continuïteit beter gewaarborgd bij ziekte en uitval	Zicht op de uitvoering op voorhand goed geregeld en gewaarborgd
Kans dat huidige keten intact blijft	
Door diensten aan meer gemeenten, mogelijk efficiencyvoordelen. Lagere kostprijzen	
Nadelen	***Nadelen***
Afhankelijk van derde partij	Deskundigheid moet opgebouwd worden, risico op vertraging bij realisatie nieuwe organisatie
Zicht op de uitvoering niet op voorhand geregeld en gewaarborgd	Budgettair niet haalbaar om veel formatie beschikbaar te hebben, risico continuïteit bij ziekte en uitval
	Uitvoering zal zich moeten certificeren
	Huidige keten zeker verstoord
	Bij opstart in ieder geval beperktere efficiency, hogere kostprijzen
	Geen gebruik van mogelijkheden van de markt
	Haaks op gedachte achter recente cultuuromslag bij de gemeente: meer regie en uitbesteden wat kan worden uitbesteed

De vervolgvragen zijn welk extern pakket moet worden uitbesteed en hoe de nieuwe externe aanbieder moet worden geworven. Het uit te besteden pakket zou ons inziens gelijk moeten zijn aan het pakket dat nu uitbesteed is aan het Bureau Schuldhulpverlening, aangevuld met het bieden van ondersteuning in het voortraject, casemanagement bij multiproblematiek en het bieden van nazorg. In de aanbesteding moet ook nadrukkelijk de eis worden geformuleerd dat partijen te allen tijde hun dienstverlening op locatie moeten bieden.

We hebben de manier waarop de uitbesteding kan worden vormgegeven nader bestudeerd. Wij trekken hieruit de conclusie dat er aanbesteed moet worden volgens Europees model. Wel adviseren wij de aanbesteding zo te begeleiden dat de kans maximaal is dat ook de huidige uitvoerder, Bureau Schuldhulpverlening, kan offreren. In dat geval ontstaat voor de gemeente Haarlemmermeer namelijk de mogelijkheid te kiezen tussen de sterke kanten van de huidige uitvoerder en van nieuwe uitvoerders, waaronder naar verwachting commerciële partijen.

5. Budgettaire consequenties

Gezien de korte doorlooptijd van ons project en het feit dat de gemeente er nog voor kan kiezen bepaalde geadviseerde beleids- en uitvoeringsopties te laten vervallen, is het voor de meeste opties niet mogelijk om nu al in detail de budgettaire consequenties ervan voor de gemeente te schetsen. Hiervoor is een nadere uitwerking nodig en gesprekken met beoogde uitvoerders. In tabel 0.2 hebben we wel globaal aangegeven of een keuze voor een bepaalde optie naar verwachting budgettaire consequenties zal hebben en waar deze kosten dan betrekking op zullen hebben. Voor de beleidsoptie over het aanbieden van ondersteuning in het voortraject, hebben we wel wat meer nauwkeurig de budgettaire consequenties geschetst, omdat daarover op korte termijn al een beslissing moet worden genomen in verband met ons advies dit mee te nemen in de aanbesteding.

Tabel 2 Budgettaire consequenties

	Omschrijving	Budgettaire conse-quenties	Aard
1	Versterken preventie: versterken doorverwijzingen	Nee	
2	Versterken preventie: voorlichting aan risicogroepen	Ja	Organiseren en uitvoeren actieve en pas-sieve voorlichting
3	Versterken preventie: beleid inzet budgetcursussen	Ja	Meer cursussen
4	Versterken preventie: openen laagdrempelige informatiepunten	Ja	Instellen en bemannen informatiepunten
5	Versterken preventie: genereren signalen schuldsituaties	Ja	Ondernemen acties op basis signalen (opsturen informatie)
6	Organiseren van aanmeldgesprekken	Ja	Zou activiteit moeten worden van in te stellen informatiepunten
7	Ondersteuning voortraject	Ja	Activiteit vind nu niet plaats en is arbeidsintensief. Ruw geschat zou hiermee een bedrag gemoeid zijn van 18.000 euro per jaar[1]
8	Opzetten nazorg	Mogelijk	Op voorhand niet duidelijk of de schuldhulpverleningsinstantie(s) hier extra geld voor willen hebben
9	Invoeren casemanagement	Mogelijk	Op voorhand niet duidelijk of de schuldhulpverleningsinstantie(s) hier extra geld voor willen hebben.
10	Versterken integratie re-integratie en schuldhuldverlening		Ja, indien multi-problematiek bij bestand WWB in kaart gebracht moet worden. En indien het wenselijk wordt geacht schuldhulp in het leerwerkbedrijf op locatie te bieden, maar de betrokken aanbieders hier extra geld voor willen hebben

[1] Bureau Schuldhulpverlening heeft aangegeven dat naar verwachting voor tien procent van de burgers die zich jaarlijks melden voor schuldregeling deze ondersteuning nodig zal zijn. In de Haarlemmermeer zou het dan gaan om jaarlijks vijftien klanten. Uitgaande dat er gedurende twintig weken een uur ondersteuning per week nodig is, zou er dus het dus bij vijftien klanten gaan om 300 uur dienstverlening per jaar. Rekenen we met een uurtarief van zestig euro, dan zouden de kosten uitkomen op 1800 euro per jaar.

Bij de eerder genoemde uitwerking van de door de gemeente gekozen beleidsopties, zal nadrukkelijk ook aandacht zijn voor de budgettaire consequenties ervan. Op basis hiervan zou dan de definitieve beslissing genomen moeten worden welke opties wel of juist niet geïmplementeerd moeten gaan worden.

Extra budget is in ieder geval zeker nodig voor de beleidsinzet die nodig is voor het versterken van de regievoering door de gemeente in het eerste jaar, evenals de implementatie van de overige onderdelen van ons advies. Wij adviseren de gemeente het implementeren van onze advies als een project te bestempelen. Dit betekent dat er een concreet projectplan moet komen met een daaraan gekoppelde begroting. Voor de uitvoering van het projectplan zou een projectleider aangesteld moeten worden die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het plan binnen de gestelde begroting. Wordt de herinrichting niet als een project opgepakt, dan loopt de gemeente ons inziens het risico dat de aandacht ervoor vervaagt vanwege de waan van de dag.

Voor wat betreft uitgaven aan incidentele activiteiten (bijvoorbeeld het aankopen van budgetkranten, het organiseren van voorlichtingbijeenkomsten) in 2007 zou de gemeente nog gebruik kunnen maken van het restbedrag aan subsidie uit hoofde van de tijdelijke regeling schuldhulpverlening. Verder kunnen gemeenten het zogenaamde werkdeel WWB gebruiken voor het financieren van schuldhulpverleningsactiviteiten als onderdeel van een re-integratietraject. Het voordeel hiervan is dat voor een deel van het extra beroep op de schuldhulpverlening er extra middelen zijn. De gemeente Haarlemmermeer heeft echter inmiddels geen overschot meer op het Werkdeel omdat uit dit budget ook het Leerwerkbedrijf zal worden gefinancieerd

6. Te nemen beslissingen en tijdspad

In deze laatste paragraaf schetsen we het tijdspad voor de implementatie van ons advies. We gaan daarbij uit van een implementatieperiode van 1 jaar: van juni 2007 tot en met juni 2008. In onderstaande tabel schetsen we wanneer welke stappen gezet moeten worden.

Tabel 3 Tijdspad

Omschrijving beleid of uitvoeringsoptie	Wanneer
In of uitbesteden schuldhulpverlening	
Keuze uit of inbesteden schuldhulpverlening	Juni 2007
Bij keuze voor uitbesteden: keuze voor vorm aanbesteding (open of onderhands)	Juni 2007
Bij keuze voor uitbesteden: organiseren aanbesteding en selectie uitvoerder	Juli tot en met december 2007
Bij verandering uitvoerder: overgangsperiode	In overleg met nieuwe en oude uitvoerder te bepalen
Beleids- en uitvoeringsopties	
Preselectie uit te werken beleids en uitvoeringsopties	Juni 2007
Uitwerken geselecteerde beleids en uitvoeringsopties (waaronder budgettaire consequenties)	Juli – september 2007
Keuze van te implementeren beleids en uitvoeringsopties	Begin oktober 2007
Keuze voor implementatie in projectvorm	Begin oktober 2007
Implementatie gekozen beleids en uitvoeringsopties	Oktober 2007 tot en met mei 2008
Regievoering door gemeente	
Keuze aanscherpen regievoering	Juni 2007
Keten inrichten, beschrijven en daarover communiceren met de betrokken partijen.	Juli 2007 tot en met Juni 2008
Overleg met individuele ketenpartijen over prestaties en verantwoording	Juli 2007 tot en met Juni 2008
Organiseren kennismakingsbijeenkomst	Najaar 2007
Start ontwikkelen effectindicatoren en genereren beleidsinformatie	Najaar 2007
Organiseren ketendag	Jaarlijks, vanaf 2008
Beoordelen prestaties, eventueel extra gesprek	Jaarlijks, vanaf 2008
Beoordelen effecten, eventueel bijstelling beleid	Jaarlijks, vanaf 2008
Evaluatiegesprek	Jaarlijks, vanaf 2008

1 INLEIDING

1.1 Doelstelling

Net als andere gemeenten houdt de gemeente Haarlemmermeer zich bezig met schuldhulpverlening. De ambitie van de gemeente voor de komende tijd is de schuldhulpverlening te verbeteren, mede gezien de toenemende ernst en omvang van de schuldenproblematiek (hoge uitval in minnelijke trajecten en groeiende hulpvraag). De gemeente denkt dat daarvoor onder andere nodig is dat er in het beleid en de uitvoering ervan meer samenhang wordt gebracht, er meer samenwerking wordt gezocht met relevante partijen en dat de samenhang met het beleid rondom de Wet werk en bijstand (WWB) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) wordt geoptimaliseerd.

De gemeente Haarlemmermeer heeft de uitvoering van de schuldhulpverlening (schuldregeling, budgetbeheer, WSNP-verklaring) belegd bij Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer[1], onderdeel van de gemeente Haarlem. De opdrachtverlening is vastgelegd in een contract dat afloopt per 1 januari 2008. Ook dit is een stimulans voor de gemeente zich te heroriënteren op de organisatie en uitvoering van de schuldhulpverlening.

Om alle kansen te benutten tot een kwalitatief hoogwaardige aanpak van de schuldenproblematiek te komen in de de Haarlemmermeer, heeft de gemeente behoefte aan informatie en advies over de verbeteringsmogelijkheden. Er moet worden nagegaan hoe de huidige schuldhulpverlening functioneert, wat beter kan en hoe dit concreet kan worden vormgegeven. Het eindproduct van dit adviestraject is een beslisdocument, dat een aantal opties bevat voor aanpassing van de inhoud en organisatie van de schuldhulpverlening.
Op grond van dit beslisdocument kan het college van B&W van de gemeente Haarlemmermeer besluiten de geadviseerde herzieningen van de schuldhulpverlening wel, deels, of niet te gaan implementeren.

1.2 Achtergrond

Een korte terugblik
Rond 1996 is de gemeente zich nadrukkelijk gaan interesseren voor de schuldhulpverlening. Tot die tijd vond dit wel plaats, maar zeer verspreid. De bijstandsmaatschappelijke werker hield zich ermee bezig, maar ook het algemeen maatschappelijk werk. Al met al een fragmentarisch geheel. Rond 1996 moest de schuldhulpverlening meer één geheel worden. De gemeente heeft toen twee budgetconsulenten via Planpraktijk aangetrokken.

[1] In de rest van de tekst gebruiken we voor deze organisatie de naam Bureau Schuldhulpverlening.

In 1998 heeft de gemeente zich bezonnen op haar kerntaken en de schuldhulpverlening viel daar niet meer onder. Men heeft dit toen via een formele aanbesteding gegund aan de combinatie Maatschappelijk Werk Haarlemmermeer en het Maatschappelijk Werk Amstelveen. De andere offeranden waren de Stadsbank Haarlem en de Geestgronden. Het maatschappelijk werk heeft gewonnen op prijs en op het feit dat zij wel op locatie diensten zouden gaan aanbieden.
Bij de aanbesteding was al duidelijk dat Maatschappelijk Werk Haarlemmermeer en het Maatschappelijk Werk Amstelveen met elkaar wilden fuseren, waarbij er een apart bureau schuldhulp (Stichting Abacus) werd opgericht. Er was ten tijde van de aanbesteding dus nog niet echt een stabiele partij met ervaring. Uiteindelijk is de fusie tussen de beide maatschappelijke werkorganisaties niet doorgegaan en is Stichting Abacus failliet gegaan.
De gemeente heeft vervolgens het maatschappelijk werk ondergebracht in de brede welzijnsorganisatie Meerwaarde. Hierbij is ook de schuldhulpverlening overgegaan. Ook dit was echter geen succes, steeds meer werd duidelijk dat voor schuldhulp een andere beroepshouding nodig is dan voor maatschappelijk werk.
Om voorgenoemde reden is uiteindelijk gekozen de schuldhulpverlening uit te besteden aan de toenmalige Stadsbank Haarlem, inmiddels Bureau Schuldhulpverlening. Omdat dit op korte termijn moest gebeuren, had men geen sterke onderhandelingspositie. In de overeenkomst wordt het verlangen van gemeente Haarlemmermeer om schuldhulpverlening op locatie, dat wil zeggen in Hoofddorp, aan te bieden, niet gerealiseerd.
Een ander opvallend aspect is dat werd afgesproken dat Bureau Schuldhulpverlening klanten uit de Haarlemmermeer pas accepteert als hun schuldensituatie helemaal in kaart is gebracht en beschreven. Dit criterium hanteert Bureau Schuldhulpverlening niet voor de overige gemeenten waarvoor zij werkt.

Met ingang van 1 januari 2006 is een nieuwe overeenkomst tussen beide partijen gesloten, die inhoudelijk niet substantieel afwijkt van de voorgaande. Dit contract heeft een looptijd van een jaar, met een optie tot verlenging van nogmaals een jaar. Van die optie is gebruikgemaakt: het contract verloopt derhalve op 1 januari 2008.

Beleidsvisie
In de meest recente beleidsnotitie (d.d. 30 mei 2006) uit de gemeente Haarlemmermeer wordt de wens geuit te komen tot meer samenhang in de schuldhulpverlening, volgens het model van de ‘integrale schuldhulpverlening’. In de kern komt dit neer op het combineren van technische schuldhulpverlening met psychosociale hulp, gericht op het oplossen van zowel de schuld als de achterliggende problematiek. Daarnaast wordt nauwe aansluiting gezocht met aanpalende beleidsterreinen als de WMO en de WWB. Als algemeen uitgangspunt hanteert Haarlemmermeer het principe van de eigen verantwoordelijkheid van de burger, deze wordt dus zelf in staat geacht zijn (financiële) bestaan op orde te kunnen krijgen en houden.

In de nota wordt veel ruimte gelaten voor de verdere uitwerking. Globaal wordt bepaald dat er een rol is weggelegd voor instellingen als:
- de kredietbank in Alkmaar (Kredietbank Noord-West) voor het leveren van saneringskredieten;
- Stichting Meerwaarde, voor het verzorgen van het maatschappelijk werk;
- een serie van instanties die een rol hebben in de preventie van schulden (met signalering) en de doorverwijzing naar de schuldhulpverlening.

In de nota wordt opengelaten welke instellingen de schuldhulpverlening en het budgetbeheer (gaan) uitvoeren. Aan de beleidsverknoping met WWB en WMO wordt nog beperkt handen en voeten gegeven. In de nota wordt verder aangegeven dat de uitvoering van de schuldhulpverlening specifieke kennis van materiele en immateriële zaken vereist, reden waarom de gemeente er voor kiest de uitvoering niet zelf te doen. Dat sluit ook goed aan bij het kerntakenbeleid van de gemeente.

Verder bevat de nota voorstellen voor een aantal gerichte acties:
- Bij Stichting Meerwaarde wordt het project Eerste hulp bij administratie (en apparaten) belegd (EHBA).
- Bureau Schuldhulpverlening wordt verzocht haar diensten vanuit een loket in Hoofddorp uit te voeren.

In de nota wordt ten slotte nog gewag gemaakt van het geldende aanbestedingsbeleid van de gemeente: in het geval de aanbestedingsgrens wordt overschreden, wordt in beginsel openbaar aanbesteed.
De nota wordt door de raad aangenomen zonder verdere discussie. Aan de voornemens wordt vervolgens uitvoering gegeven. De actuele stand van zaken in de schuldhulpverlening in de Haarlemmermeer beschrijven we verder in hoofdstuk 2.

1.3 Opzet en werkwijze

Dit advies moet verder invulling geven aan de beleidsrichting die is ingeslagen in de schuldhulpverleningsnota van 30 mei 2006. Dit advies steunt op een aantal onderzoeksactiviteiten. Het gaat om:
a. gesprekken met alle uitvoeringsinstellingen die feitelijk zijn betrokken bij de uitvoering van de schuldhulpverlening;
b. gesprekken met partijen, gericht op het achterhalen van nieuwe ontwikkelingen in de organisatie en uitvoering van de schuldhulpverlening;
c. gesprekken met potentiële nieuwe ketenpartners.

Een overzicht van de informanten is opgenomen als bijlage 1.

De informatie uit deze gesprekken leidt tot beantwoording van de in de opdracht geformuleerde *adviesvragen*:

1. Wat gaat goed en wat gaat niet goed in de huidige uitvoeringspraktijk van de schuldhulpverlening in de Haarlemmermeer? Welke oplossingen zijn er voor gevonden tekortkomingen?

2. Welke kansrijke ontwikkelingsrichtingen zijn er voor de schuldhulpverlening in de Haarlemmermeer (meer samenhang, stabilisatietrajecten, preventie, jongeren, onverzekerdenproblematiek, et cetera)? Hoe en op welke termijn zijn ze te implementeren?

3. Op welke manier valt er (meer) samenhang te brengen in het WMO-beleid en het beleid rondom de schuldhulpverlening? Wat zijn hiervan voor beide terreinen de voor- en nadelen? En hoe en op wat voor termijn is de samenhang te realiseren?

4. Op welke manier valt er (meer) samenhang te brengen in het WWB-beleid (re-integratie en minimabeleid) en het beleid rondom de schuldhulpverlening? Wat zijn hiervan voor beide terreinen de voor- en de nadelen? En hoe en op wat voor termijn is de samenhang te realiseren?

5. Wat betekenen de beleidssuggesties uit de beantwoording van de vragen 1 tot en met 4 voor de samenstelling van de schuldhulpverleningsketen in de Haarlemmermeer? Wat kan hetzelfde blijven en wat moet veranderen en op welke wijze?

6. Wat betekenen de beleidssuggesties uit de beantwoording van de vragen 1 tot en met 5 voor de manier waarop de gemeente haar rol in de uitvoering van de schuldhulpverlening zou moeten organiseren? Wat kan hetzelfde blijven en wat moet veranderen en op welke wijze?

7. Hoe ziet een concreet stappenplan eruit, gezien de beantwoording van de vragen 1 tot en met 6? Wat zouden globaal de organisatorische en financiële gevolgen zijn van dit plan voor de gemeentelijke organisatie?

De beantwoording van bovenstaande vragen levert ons de input voor het op te stellen beslisdocument voor het college van B&W.

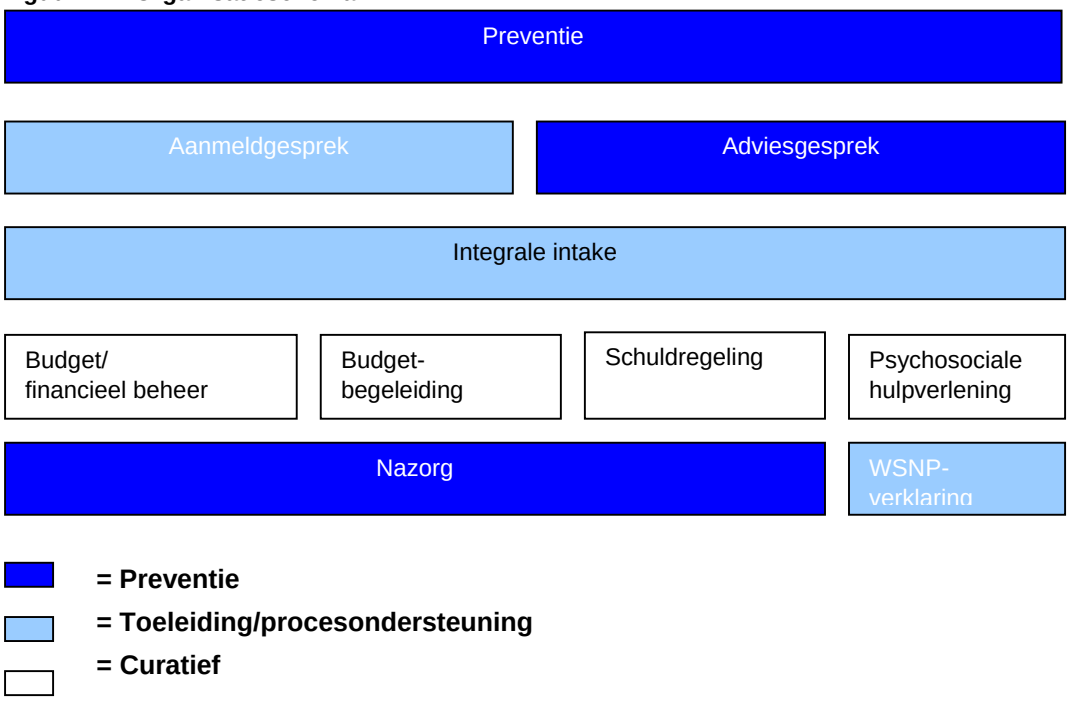
1.4 Begrippenkader

Voor het begrippenkader zoeken we aansluiting bij de publicatie Integrale schuldhulpverlening, handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties.[2] Daaraan ontlenen wij het onderstaande organisatieschema (p.14) voor een integrale schuldhulpverlening plus de omschrijving van begrippen (p.23). Dit organisatieschema wordt redelijk algemeen gezien als richtinggevend voor het

[2] *Integrale schuldhulpverlening, handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties*. StimulanSZ/ Landelijk platform integrale schuldhulpverlening. Utrecht/Den haag, 2004.

organiseren van integrale schuldhulpverlening. Het schema komt ook terug in bestudeerde beleidsdocumenten van de gemeente Haarlemmermeer.

Figuur 1.1 Organisatieschema



Preventie
Voorkomen van (verergering van) schuldenproblematiek.

Aanmeldgesprek
Tijdens een gesprek wordt de schuldhulpvraag in behandeling genomen. De cliënt wordt vervolgens doorverwezen naar een adviesgesprek, integrale intake of elders.

Adviesgesprek
Tijdens één of meerdere gesprekken wordt advies gegeven over het opzetten van een overzichtelijke registratie, het maken van begrotingen, het betalen van rekeningen en het zelf onderhandelen met schuldeisers, et cetera.

Integrale intake
Intake waarbij zowel de financiële problematiek als oorzaken en psychosociale problematiek in kaart worden gebracht. Ook de inkomenskant wordt op orde gebracht.

Casemanagement
Er is sprake van coördinatie en afstemming van alle schuldhulpverlenings-trajecten en externe trajecten van een cliënt.

Schuldregeling
De schuldregelende instelling bemiddelt tussen schuldenaar en schuldeisers. Gaat altijd gepaard met financieel beheer (dit geldt niet voor ondernemers).

Budgetbeheer
Het inkomen van de cliënten wordt gestort op een rekening waarvan uitgaven worden gedaan en reserveringen worden ingehouden. Het inkomen wordt opgedeeld in een deel huishoudgeld en een deel voor de betaling van vaste lasten en het maken van reserveringen.

Budgetbegeleiding
Tijdens gesprekken of cursussen leren burgers omgaan met geld.

Psychosociale hulpverlening
Algemeen maatschappelijk werk, Verslavingszorg, Geestelijke Gezondheidszorg, Reclassering, Maatschappelijke opvang, MEE (voorheen Sociaal Pedagogische Dienst), et cetera.

Afgifte WSNP-verklaring
Gemeente of gemandateerde instelling stelt WSNP-verklaring op en geeft deze af aan de cliënt.

Nazorg
Cliënten die tussentijds zijn uitgevallen uit de schuldhulpverlening of met succes de gehele schuldhulpverlening hebben doorlopen, worden gedurende een bepaalde tijd gevolgd.

2 DE HUIDIGE SITUATIE IN DE HAARLEMMERMEER

2.1 Huidige organisatie in de Haarlemmermeer

De gemeente is op grond van de algemene zorgplicht verantwoordelijk voor het aanbieden van schuldhulpverlening. De gemeente heeft in dezen ten minste een faciliterende en een regiefunctie. Dat betekent: middelen beschikbaar stellen voor de uitvoering van adequate hulpverlening en toezien op een goede organisatie ervan.
De gemeente Haarlemmermeer heeft ervoor gekozen de schuldhulpverlening niet zelf uit te voeren. De uitvoering is opgedragen aan twee instellingen, te weten Bureau Schuldhulpverlening en Stichting Meerwaarde. Met beide instellingen onderhoudt de gemeente voor schuldhulpverlening een opdrachtgever-/opdrachtnemerrelatie. Uitgangspunt voor het gemeentelijk beleid voor schuldhulpverlening is het principe van de eigen verantwoordelijkheid van de burger voor zijn bestaan.
Bureau Schuldhulpverlening heeft als taak het uitvoeren van de schuldhulpverlening (waaronder schuldbemiddeling, -sanering, WSNP en financieel beheer), het budgetbeheer en -advies, en de crisisopvang. Bureau Schuldhulpverlening doet dit voor inwoners van Haarlem en omliggende gemeenten, waaronder de Haarlemmermeer. In gevallen van schuldsanering regelt Bureau Schuldhulpverlening ook het saneringskrediet. Sinds de gemeente Haarlem geen bankfunctie meer kent, gebeurt dit via Kredietbank Noord-West te Alkmaar.

De psychosociale hulpverlening wordt geboden door Stichting Meerwaarde. Meerwaarde is een brede welzijnsorganisatie die in de Haarlemmermeer actief is in maatschappelijke dienstverlening, samenlevingsopbouw en sociaal cultureel werk. Activiteiten in het kader van schuldhulpverlening worden opgepakt vanuit de maatschappelijke dienstverlening. De psychosociale hulpverlening is gericht op het wegnemen van de problemen die hebben geleid tot de schulden.
Verder biedt Meerwaarde budgetbegeleiding bij niet-problematische schulden (advies, maken van overzichten, kijken waar men geld laat liggen, et cetera). Dit zijn activiteiten die zijn op te vatten ter preventie van problematische schulden. In lijn daarmee is de door Meerwaarde geboden ‘Eerste hulp bij administratie (en apparaten)’. Dit zeer recente initiatief voorziet in tijdelijke ondersteuning bij het ordenen van de administratie. De ondersteuning wordt geboden door vrijwilligers. Ook heeft Meerwaarde een cursus ontwikkeld ‘Omgaan met de euro’.

Naast voornoemde twee partijen is in de Haarlemmermeer de in Hoofddorp gevestigde Stichting Budget actief. Deze onafhankelijke stichting heeft zich ruim twee jaar geleden op eigen initiatief in Hoofddorp gevestigd en verzorgt inkomensbeheer in een intensieve vorm, het zogenaamde contractbeheer. In

dit geval machtigt de cliënt de Stichting Budget om zijn of haar financiële zaken te regelen. Ook verzorgt de stichting bewindvoering, in dit geval is de opdracht afkomstig van de rechter. Schuldhulpverlening doet de stichting niet zelf, maar in samenwerking met Bureau Schuldhulpverlening. De klantgroep is voor 95 procent afkomstig uit de geestelijke gezondheidszorg en de verslavingszorg.
Stichting Budget werkt niet in opdracht van de gemeente, maar van individuele klanten. De kosten voor de werkzaamheden komen dan ook voor rekening van de klanten. In geval men voldoet aan de geldende voorwaarden, kan voor deze kosten bijzondere bijstand worden verleend. Dit is het geval voor ongeveer de helft van de klanten.
Stichting Budget en gemeente Haarlemmermeer hebben de afspraak gemaakt dat zij de primaire uitvoerder zijn voor het budgetbeheer van klanten van de Brijderstichting en de Geestgronden.

De klanten worden bij Bureau Schuldhulpverlening en Stichting Budget voornamelijk aangemeld via het algemeen maatschappelijk werk, de Brijderstichting (instelling voor verslavingszorg), de Geestgronden (instelling voor geestelijke gezondheidszorg) en de sector Sociale Dienstverlening van de gemeente Haarlemmermeer. In mindere mate worden klanten aangemeld via Vluchtelingenwerk, Reclassering, Sociaal Raadslieden, Vast en Verder (opvang probleemjongeren, Leger des Heils).[1] Ook melden mensen zich op eigen initiatief.

Overzicht 2.1 Huidige keten schuldhulpverlening

Preventie	Meerwaarde (EHBA, budgetcursussen) Vluchtelingenwerk (administratieve ondersteuning door vrijwilligers)
Aanmeldgesprek	
Adviesgesprek	Bureau Schuldhulpverlening
(Integrale) intake	Bureau Schuldhulpverlening Stichting Budget
Budget/financieel beheer	Bureau Schuldhulpverlening Stichting Budget OBIN (vanuit Vast en Verder) Overige bewindvoerders
Budgetbegeleiding	Meerwaarde (specifiek maatschappelijk werk, budgetcursussen)
Schuldregeling	Bureau Schuldhulpverlening
Psychosociale hulpverlening	Meerwaarde (algemeen maatschappelijk werk)
Nazorg	
WSNP-verklaring	Bureau Schuldhulpverlening
Structurele doorverwijzingen	Meerwaarde (algemeen maatschappelijk werk, Sociaal Raadslieden, ouderenadviseurs); gemeente Haarlemmermeer, cluster Sociale Dienstverlening; Geestgronden; Brijderstichting; Vluchtelingenwerk

[1] Het Leger des Heils laat in geval van problematische schuldenproblemen bewindvoering uitvoeren door OBIN. Met deze organisatie heeft het Leger des Heils een landelijk contract. Men werkt hier dus niet met Bureau schuldhulpverlening Haarlem. Voor budgetbeheer werkt men soms met Stichting Budget.

2.2 Opvattingen uit de huidige praktijk

Over het functioneren van de keten van schuldhulpverlening en budgetbeheer is gesproken met vertegenwoordigers van relevante partijen. Het gaat om:
- de gemeente (wethouder, beleid);
- de cliëntenraad;
- de hulpverleningsinstellingen (Bureau Schuldhulpverlening Haarlem, Stichting Meerwaarde, Stichting Budget);
- de verwijzende instellingen (cluster Sociale Dienstverlening, Stichting Meerwaarde, de Geestgronden, de Brijderstichting, Vluchtelingenwerk).

Deze gesprekken leveren het volgende overzicht van de huidige praktijk.

Opvattingen gemeente
De wethouder en beleidsverantwoordelijken zijn van mening dat de huidige keten behoorlijk functioneert, maar beter kan en moet. Zij kenmerken het huidige aanbod als "…te veel schuldregelen, nog te weinig samenhang (niet integraal) en te weinig preventie."
Kijkend naar de huidige keten ziet men de volgende knelpunten:
- Te veel vindt plaats op te grote afstand en men weet niet wat er speelt. De verantwoordingsinformatie vanuit Bureau Schuldhulpverlening is veel te beperkt, daarmee ontstaat geen zicht op de probleemgroep en de uitvoering en effecten van de schuldhulpverlening. Daardoor is het lastig regie te voeren, en dat is wel wat de gemeente wil.
- Ook de locatie heeft daar schuld aan. Lang ontbrak het aan een loket in Hoofddorp, van waaruit schuldhulpverlening en budgetbeheer werd geboden, terwijl er wel behoefte aan was. De komst van Stichting Budget, nu ruim twee jaar geleden, is mede vanuit dat perspectief te verklaren. Met Bureau Schuldhulpverlening zijn in het afgelopen jaar afspraken gemaakt over het werken op locatie, sinds mei 2007 werkt men drie dagen per week vanuit het WMO-loket in het gemeentehuis in de Haarlemmermeer.
- Er zijn signalen over een zekere mate van afstandelijkheid en formalistische benadering in het optreden van Bureau Schuldhulpverlening.
- In het nationale en lokale beleid heeft het principe van de eigen verantwoordelijkheid van de burger om op eigen benen te kunnen staan sterk terrein gewonnen. Er zit een zekere spanning tussen dit algemene beleidsuitgangspunt en de preventie van schulden. Vroeger was men veel eerder bereid rechtstreekse betalingen voor de bijstandscliënten te doen, nu gebeurt dat uitsluitend in incidentele gevallen. Dat heeft gevolgen voor de hulpverlening aan de groep die deze verantwoordelijkheid om wat voor reden dan ook niet aankan.
- Er is nog te weinig samenhang in de hulpverlening en dat gaat ten koste van de effectiviteit. Te verbeteren is de samenwerking met ziektekosten-verzekeraars, grote verhuurders, energieleveranciers en de waterleveran-cier. Over deze wens is overlegd met Bureau Schuldhulpverlening, maar dit heeft nog geen concrete invulling gekregen. Ook verwacht men winst van

de beleidsrelatie met de WMO, bijvoorbeeld in de vorm van signalering vanuit de huishoudelijke zorg.
- Er kan meer gedaan worden aan preventie van schulden en de gemeente denkt daarbij in termen van doelgroepen (ouderen, scholieren, et cetera).

Uit het gesprek met Bureau Schuldhulpverlening blijkt dat men het probleem van de ontbrekende managementinformatie herkent en zelf ook als een probleem beschouwd. Binnen Bureau Schuldhulpverlening heeft dit probleem hoge prioriteit en worden momenteel de nodige veranderingen doorgevoerd in de bedrijfsvoering, die ertoe moeten leiden dat adequate management-informatie leverbaar is vanaf 1 januari 2008.
Verder is Bureau Schuldhulpverlening bezig met het opzetten en verder uit-bouwen van samenwerking met ziektekostenverzekeraars, grote verhuurders, energieleveranciers en de waterleverancier. Dit leidt in toenemende mate tot diensten die ook de gemeente Haarlemmermeer kan gebruiken.

Opvattingen cliëntenraad
De cliëntenraad signaleert de volgende knelpunten:
- De locatie van de hulpverlening (buiten Hoofddorp) is een probleem.
- Bij Bureau Schuldhulpverlening ervaart men de dienstverlening als afstandelijk.
- Wat ook knelt, is dat Bureau Schuldhulpverlening het schuldhulpverzoek pas in behandeling neemt nadat een uitgebreid en lastig formulier volledig is ingevuld. Men kwalificeert dit als ‘erg lastig’: hulp bij het invullen wordt niet geboden. Men pleit voor begeleiding.
- Er is te weinig aandacht voor preventie. Men ziet mogelijkheden tot preventie via thuiszorg, via artsen en wijkverpleging.
- De gemeente kan meer doen aan het voorkomen van schulden door in meer gevallen rechtstreekse betalingen te doen voor de bijstandsklanten.

Opvattingen schuldhulpverleningsinstellingen
Bureau Schuldhulpverlening, Stichting Budget en Stichting Meerwaarde zien de volgende knelpunten in het functioneren van de keten:
- Het voortraject voor de schuldhulpverlening ontbreekt. Het gaat om het in kaart brengen van de inkomsten-, uitgaven- en schuldensituatie, wat geldt als voorwaarde voor het in behandeling nemen van het hulpverzoek bij Bureau Schuldhulpverlening. Dat is geen onwil van Bureau Schuldhulp-verlening, maar het gevolg van een specifieke afspraak daarover in de overeenkomst met gemeente Haarlemmermeer. Deze activiteit is nergens belegd en dat merkt men in de praktijk. Vooral de verwijzende instellingen hebben hier last van, bij gebrek aan alternatief komt het vaak op hun bordje terecht.
- Stichting Budget meldt onduidelijkheid bij de verlening van bijzondere bijstand voor budgetbeheer. Om voor bijzondere bijstand in aanmerking te komen, is een noodzakelijkheidsverklaring nodig, die wordt verstrekt door de verwijzende instellingen. In geval van doorverwijzing vanuit de Brijderstichting en de Geestgronden wordt bijzondere bijstand altijd

gehonoreerd, voor overige doorverwijzende instellingen geldt dit niet en wordt de aanvraag op individuele basis beoordeeld. De criteria die hieraan ten grondslag liggen zijn niet helder.
- Preventie verdient meer aandacht. Doelgroepsgewijze aanpak ligt voor de hand, omdat op die manier gerichte acties aan specifieke vindplaatsen kunnen worden gekoppeld.
- Op beleidsniveau is er maar beperkt contact tussen de ketenpartners. De beide schuldhulpverleningsinstellingen kennen elkaar slechts ten dele, ook met de gemeente is men maar beperkt bekend. Beide schuldhulpverleningsinstellingen vinden dat de gemeente de regierol maar in beperkte mate oppakt.
- De afspraken tussen gemeente en beide schuldhulpverleningsinstellingen zijn, met uitzondering van het contract tussen Bureau Schuldhulpverlening en de gemeente, niet gedocumenteerd. Noch van de jaarlijkse evaluatie van dit contract, noch van andere vormen van onderling overleg worden verslagen gemaakt. Beleidsafspraken zijn daardoor niet helder.
- Stichting Budget meldt dat mensen vanuit de gemeente naar de verkeerde instelling worden verwezen. Dit zien zij als een gevolg van onbekendheid met de sociale kaart in de Haarlemmermeer.
- Bureau Schuldhulpverlening meldt dat de beperkte mogelijkheid tot het leveren van managementinformatie ook voor hen zelf een probleem is. Dit is reeds eerder ter sprake gekomen en herhalen we hier dus niet.

Opvattingen verwijzende instellingen

Vanuit de verwijzende instellingen (de sector Sociale Dienstverlening van de gemeente, Stichting Meerwaarde, de Geestgronden, de Brijderstichting en Vluchtelingenwerk) worden de volgende knelpunten in het functioneren van de keten gerapporteerd:
- Het voortraject voor de schuldhulpverlening is niet adequaat geregeld, lang niet iedereen kan zelf zijn schuldsituatie in kaart brengen en daarmee de aanvraag voor schuldhulpverlening door Bureau Schuldhulpverlening indienen. Het adagium van eigen verantwoordelijkheid is doorgeschoten, niet iedereen is in staat de eigen hulpvraag adequaat te formuleren. Dat geldt in het bijzonder voor klanten uit de verslavingszorg en de GGZ, maar ook daarbuiten is dit regelmatig aan de orde.
- Men heeft een beperkte kennis over de ketenpartners, hun werkwijze en contactpersonen. Vanuit de uitvoering van de bijstandswet is men bijvoorbeeld nauwelijks bekend met het Stichting Budget, zowel qua organisatie als aanbod. Van Bureau Schuldhulpverlening kent men wel de aard van het werk, maar van werkwijze en contactpersonen weet men niet veel.
- In geval van schuldhulpverlening door Bureau Schuldhulpverlening meldt men het zicht op de klant kwijt te zijn. Over het verloop van het schuldhulpverleningstraject wordt niet gecommuniceerd, behoudens uitzonderlijke gevallen.
- De werkwijze van Bureau Schuldhulpverlening wordt getypeerd als tamelijk afstandelijk en formalistisch.
- Er is nog onvoldoende aandacht voor preventie. Daarmee kan veel individueel leed en maatschappelijke kosten worden voorkomen.

2.3 Samenvatting en criteria voor herinrichting

Hoewel niet echt ontevreden met het functioneren van de keten, melden de respondenten de nodige knelpunten. We vatten de punten samen en werken ze om in criteria die kunnen worden gehanteerd bij de verder uitwerking van de voorstellen voor de schuldhulpverlening.

i. Schuldhulpverlening moet op locatie worden geboden. De Haarlemmermeer heeft verstedelijkte regio nu eenmaal te maken met grootstedelijke problematiek en moet een daarop toegesneden hulpverleningsaanbod in huis hebben. Voor sommige kwetsbare cliëntgroepen betekent dit ook dat zij niet meer hoeven te reizen en met grotere zekerheid bij de schuldhulpverlening aankomen.

ii. Er is ruimte voor en behoefte aan ondersteuning in het voortraject voor de schuldhulpverlening (het in kaart brengen van de financiële situatie van mensen). Deze taak is nu nergens belegd en er is zeker vraag naar.

iii. Beleidsinhoudelijk is het wenselijk dat de schuldhulpverlening een draai maakt: meer aandacht voor preventie, hetgeen op termijn leidt tot een verminderde noodzaak tot curatief ingrijpen. Men denkt eraan nutsbedrijven, verhuurders, thuishulpen, artsen, scholen, en dergelijke erbij te betrekken. Een integrale benadering is daarbij ook belangrijk, omdat dit effectiever is bij het voorkomen van verdere problemen (escalatie, recidive).

iv. Het is gewenst dat de (schuld)hulpverlenende instellingen zoveel mogelijk het perspectief van de klant laten prevaleren boven een oriëntatie op de regels.

v. De gemeente kan meer werk maken van de regievoering op de schuldhulpverlening. Er is het nodige te verbeteren aan de onderlinge bekendheid van de instellingen binnen de keten, de verwijzing, de informatie-uitwisseling tussen partijen, de financiële afspraken (criteria voor bijzondere bijstand) en de wijze waarop afspraken worden gemaakt, geëvalueerd en gedocumenteerd.
   Een noodzakelijke voorwaarde voor deze strakkere regievoering is dat de gemeente vaker en beter wordt geïnformeerd over de prestaties van de schuldhulpverlening. Ook dit moet bij de afspraken worden betrokken.

3 BELEIDSOPTIES HAARLEMMERMEER

In dit hoofdstuk presenteren wij voor de gemeente Haarlemmermeer opties voor nieuw beleid. We doen dit op basis van landelijk gesignaleerde beleidsontwikkelingen en de in het vorige hoofdstuk vastgestelde criteria voor herinrichting van de Haarlemmermeerse schuldhulpverlening.

3.1 Landelijke beleidsontwikkelingen

In bijlage 2 bij dit rapport beschrijven wij acht beleidsontwikkelingen die wij signaleren in de schuldhulpverlening. De ontwikkelingen vatten wij hieronder kort samen, evenals de vertaling ervan naar de situatie in Haarlemmermeer.

1. *Certificering*. Voor de gemeente Haarlemmermeer betekent de certificering dat bij keuze van de toekomstige partners voor de schuldhulpverlening hiermee rekening moet worden gehouden. Het betekent ook dat als de gemeente Haarlemmermeer de schuldhulpverlening weer meer zelf zou willen uitvoeren, de betrokken afdeling zou moeten worden gecertificeerd.
2. *Beleidsverknoping met de WMO*. Het lijkt raadzaam om WMO-beleid op de zogenaamde prestatievelden 2 (jeugdbeleid), 7 (maatschappelijke opvang) en 9 (verslavingsbeleid) te proberen te verknopen met beleid rondom schuldhulpverlening. Ook zou het WMO-loket kunnen worden gebruikt om doorverwijzingen naar de schuldhulpverlening structureler op te pakken.
3. *Preventie*. Onze rondgang langs gemeenten maakt duidelijk dat bij steeds meer gemeenten preventie van problematische schuldensituaties steeds meer aandacht krijgt. Preventie wordt daarbij op de volgende vier manieren vormgegeven:
   - doorverwijzingen naar schuldhulpverlening versterken en vervroegen;
   - voorlichting aan risicogroepen;
   - openen laagdrempelige informatiepunten voor vragen over persoonlijke financiën en schulden;
   - vroegtijdig genereren van signalen van mogelijke risico's op het ontstaan van (problematische) schuldensituaties.
4. *Stabilisatie van problematische schuldensituaties*. Een vernieuwde aanpak in de schuldhulpverlening waarin de cliënt en zijn probleem centraler staat, en niet in alle gevallen hoe dan ook zo snel mogelijk een schuldregeling tot stand moet komen. Dit gedachtegoed sluit aan bij het vierde criterium voor de herinrichting van de schuldhulpverlening in de Haarlemmermeer (zie paragraaf 2.3).
5. *Schuldhulp en re-integratie*. Schuldhulp kan belemmeringen voor re-integratie wegnemen. Belangrijk is dat gemeenten schuldhulpverlening aan bijstandscliënten als een onderdeel van een traject naar werk kunnen zien en het dus vanuit het zogenaamde Werkdeel van de WWB mag komen. Dit biedt extra mogelijkheden om schuldhulpverlening te financieren.

6. *Verbijzonderen schuldhulpverlening aan ex-zelfstandigen*. In de gemeente Haarlemmermeer worden ex-zelfstandigen doorverwezen via het Bureau Schuldhulpverlening, dat niet zelf met ex-zelfstandigen aan de slag gaat, naar gespecialiseerde bureaus.
7. *Nazorg*. Met nazorg kan worden nagegaan of een cliënt echt op eigen benen kan staan en of het risico bestaat dat er nieuwe schulden ontstaan. Het werkt preventief, het kan recidive voorkomen.
8. *Verbeteren beschikbaarheid stuur- en beleidsinformatie.* Behoeft geen nadere uitwerking, het vormt momenteel een groot probleem in de Haarlemmermeer.

Kijken we naar de gesignaleerde landelijke beleidsontwikkelingen, dan lijken vooral de punten 2, 3, 5, 7 en 8 ons interessant voor nadere uitwerking in Haarlemmermeer. Deze punten dekken bijna volledig de in paragraaf 2.3 opgenomen criteria voor herinrichting van de schuldhulpverlening in de Haarlemmermeer. Alleen voor het tweede criterium voor herinrichting, ondersteuning bieden in het voortraject, voegen wij nog een extra optie toe. Punt 4 en het vierde criterium voor herinrichting ten slotte, zou ons inziens als een selectiecriterium kunnen worden geformuleerd bij een eventuele aanbesteding van schuldhulpverlening.

Uit het voorgaande wordt duidelijk dat we het voorkomen van niet-gebruik van bijzondere bijstand als instrument om de schuldenproblematiek te verminderen of te voorkomen niet hebben opgenomen als aparte beleidsoptie. De reden daartoe is dat de gemeente daar recent extra beleid op heeft gezet (zie de nota van B&W over het Minimabeleid in de gemeente Haarlemmermeer, 26 september 2006). Er is voorgesteld dat de clusters Sociale Dienstverlening en Communicatie, Marketing en Onderzoek van de gemeente een informatie- en communicatieplan op maat ontwikkelen, dat gebaseerd is op de kenmerken van de doelgroepen van het Minimabeleid. Het is volgens ons belangrijk dit voorstel te implementeren en na verloop van tijd na te gaan of het gewenste effect wordt bereikt. Voor ons is het in ieder geval reden om niet ook met een beleidsoptie op dit terrein te komen.

Op basis van voorgaande werken we in het vervolg van dit hoofdstuk de volgende inhoudelijke beleidsopties uit:
- versterken preventie;
- ondersteuning bij invullen aanvraagformulier schuldregelen;
- opzetten nazorg;
- versterken integratie schuldhulpverlening en re-integratiebeleid.

In hoofdstuk 5 gaan we in op de organisatie van de schuldhulpverlening in de Haarlemmermeer en ook hoe handen en voeten kan worden gegeven aan de beleidsopties die we in dit hoofdstuk aangeven.

3.2 Versterken preventie

In paragraaf 3.1 hebben we al geschetst dat landelijk gezien preventie bij schuldhulpverlening wordt uitgewerkt langs de volgende lijnen:
- doorverwijzingen naar schuldhulpverlening;
- voorlichting geven aan risicogroepen;
- beleid inzet budgetcursussen;
- openen laagdrempelige informatievoorzieningen;
- genereren van signalen over potentiële schuldsituaties.

Wij denken dat dit ook de lijnen moeten zijn waarlangs in de Haarlemmermeer preventie bij schuldhulpverlening zou kunnen worden vormgegeven. Per lijn geven we hieronder kort weer wat we voorstellen.

Doorverwijzingen
Wat de doorverwijzingen betreft moeten in ieder geval afspraken worden gemaakt met de aanbieders die voor burgers essentiële diensten leveren: woningverhuurders, energiebedrijven en waterbedrijven. Doorverwijzing moet in ieder geval plaatshebben op het moment dat huisuitzetting of afsluiting dreigt, maar het liefst eerder. Een suggestie kan zijn om bijvoorbeeld het moment dat een schuldeiser een deurwaarder gaat inschakelen.

Naast afspraken over doorverwijzingen met aanbieders van essentiële diensten, zouden dit soort afspraken ook gemaakt of meer geformaliseerd kunnen worden met instanties waarmee mensen te maken krijgen bij grote veranderingen in hun leven: inkomensachteruitgang (CWI), echtscheiding (huisartsen, maatschappelijk werk en het echtscheidingsspreekuur), ontstaan ziekte of overlijden (huisartsen, maatschappelijk werk) en crisissituaties (de maatschappelijke opvang in oprichting, de jongerenopvang Vast en Verder en het GGD-project Vangnet en Advies).

Ten slotte denken we dat middelbare scholen een rol kunnen spelen bij het vroegtijdig signaleren van schuldenproblemen bij jongeren en daarvoor kunnen doorverwijzen naar de schuldhulpverlening. Om na te gaan welke rol deze scholen zouden willen spelen, zou in overleg moeten worden getreden met de zogenaamde zorgcoördinatoren van deze scholen. Het trainen van mentoren om alert te zijn op signalen dat jongeren schulden aan het opbouwen zijn, zou in dit verband een beleidsoptie kunnen zijn.

Voorlichting geven aan risicogroepen
Bij de voorlichting over schuldhulpverlening aan risicogroepen moet de gemeente zich richten op jongeren, ouderen en inkomensdalers. Jongeren zijn bereikbaar via scholen, ouderen via bijvoorbeeld thuishulporganisaties en ouderen werk en inkomensdalers via het CWI. De voorlichting kan passief (zoals via het verstrekken van op de doelgroep aangepaste budgetkranten) of actief (door het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten) plaatsvinden.

Beleid inzet budgetcursussen
Volgens ons is het goed om een strakker beleid te gaan ontwikkelen op de inzet van de door Meerwaarde georganiseerde budgetcursus ‘omgaan met de euro’. Nu worden Haarlemmermeerders die in een schuldregeling terecht-komen, hiervoor uitgenodigd. Wij vinden dat dit een verplichting moet worden. Verder zou overwogen kunnen worden om iedereen die in de bijstand terecht-komt of vanuit de WW hierin terecht dreigt te komen (WWB-toets) uit te nodigen voor de budgetcursus. Daarnaast zou moeten worden nagegaan of er nog andere groepen zijn die consequent zouden moeten worden uitgenodigd. Door het aanscherpen van dit beleid is wel dat de cursus vaker gegeven moet gaan worden. Nu is met Meerwaarde afgesproken de cursus twee maal per jaar te houden, maar dat zou met het nieuwe beleid wel eens kunnen toenemen naar vier maal per jaar.

Laagdrempelige informatievoorzieningen
Het is ons inziens belangrijk om een duidelijker en mogelijk laagdrempeliger informatievoorziening in te stellen voor vragen over persoonlijke financiën en dus mogelijke potentiële schuldenproblemen. Haarlemmeerders moeten ver voordat schulden problematisch zijn geworden, op een plek terecht kunnen voor vragen over persoonlijke financiën en administratie. Hier zouden infor-matievragers ook gewezen moeten worden op voorliggende voorzieningen als budgetcursussen of EHBA.

Genereren van signalen over potentiële schuldsituaties
Wij hebben voor onze opdracht met een groot aantal instanties contact gezocht. Zij zouden op voorhand signalen leveren over inwoners van de gemeente Haarlemmermeer die in schuldensituaties terecht kunnen komen. Hieronder presenteren wij de meest perspectiefvolle:

- GBA: signalen over oudere echtparen waarbij een van de partners komt te overlijden. De gemeente zou de achterblijver na bijvoorbeeld drie maanden een brief kunnen sturen met daarin informatie over diensten op het terrein van de persoonlijke financiën (van EHBA tot en met schuldhulpverlening).
- UWV: signalen van max-WW (de WWB-toets). De gemeente zou deze inwoners een brief kunnen sturen met informatie over de WWB en de mogelijke inkomensachteruitgang. De brief zou daarnaast ook informatie kunnen bevatten over diensten op het terrein van de persoonlijke financiën.
- Thuiszorginstellingen: thuishulpen hun ogen en oren laten gebruiken om signalen te genereren over potentiële schuldsituaties of in ieder geval problemen bij rondkomen met het inkomen. Zoals aangegeven in bijlage 2 is deze bron voor signalen vooral belangrijk voor de risicogroep ouderen. Deze groep meld zichzelf niet gemakkelijk, terwijl thuiszorg juist relatief vaak bij deze groep over de vloer komt. Een en ander is ook makkelijk te realiseren omdat bij de aanbesteding van huishoudelijke hulp ook is afgedwongen dat hulpverleners verbeteringen en verslechteringen moeten signaleren in onder andere het gedag van de zorgvrager en de behoefte aan andere voorzieningen. Schuldhulp valt daar volgens ons onder te scharen. Navraag bij de grootste thuishulpaanbieder in de

Haarlemmermeer, Amstelkring, leert dat zij daar ook voor open staan. Men stelt wel als voorwaarde dat er aan de hulpverleners informatie wordt verstrekt over waar ze op moeten letten en dat duidelijk wordt waar men met de signalen terecht kan.

- Inlichtingenbureau (IB): signalen over wanbetaling bij zorgverzekeraars. Van elf zorgverzekeraars ontvangt het IB in principe dagelijks lijsten van namen van mensen die een structurele betalingsachterstand hebben in het betalen van hun zorgpremie en hierdoor onverzekerd dreigen te raken. Het Inlichtingenbureau zoekt uit of dit WWB-cliënten zijn, verzamelt de informatie en geeft deze maandelijks door aan de uitkerende gemeente. Het verkrijgen van deze signalen via het IB betekent dus een uitbreiding op de signalen die de gemeente nu al krijgt van de zorgaanbieder, waarmee zij voor haar bijstandscliëntèle een collectief zorgcontract heeft afgesloten. Gemeenten kunnen de betreffende cliënten benaderen (bijvoorbeeld met een informatieve brief) en actie ondernemen. Zorgverzekeraars zijn bereid om samen met gemeenten aan een regeling voor schuldaflossing te werken. Nagegaan moet nog worden of het IB ook bereid is om namen door te geven van Haarlemmermeerders met een betalingsachterstand die geen WWB-uitkering ontvangen.
- Mentoren van scholen en/of leerplichtambtenaren hebben laagdrempelig contacten met jongeren met problemen. Mogelijk vangen zij ook signalen op over schuldenproblemen bij jongeren. Deze signalen zouden kunnen worden doorgegeven.

3.3 Ondersteuning invullen aanvraagformulier

De huidige afspraak tussen de gemeente Haarlemmermeer en het Bureau Schuldhulpverlening en Advies Haarlem is dat een verzoek tot schuldregeling pas in behandeling wordt genomen als het aanvraagformulier daartoe volledig en met alle relevante stukken is aangeleverd. In de praktijk blijkt dit tot veel problemen te leiden. Veelal gaat het hebben van problematische schulden namelijk gepaard met een chaotische persoonlijke administratie. Men heeft geen zicht op de eigen inkomsten, uitgaven en schulden en kan dit ook niet gemakkelijk zelf weer op orde krijgen. Dit speelt bij een grote groep, maar zoals beschreven in hoofdstuk 2 in versterkte mate bij Haarlemmermeerders die bijvoorbeeld een verslaving hebben of een geestelijke stoornis. Hoofdstuk 2 maakt ook duidelijk dat hier niet een adequaat antwoord op is. Ook andere partijen (sociale raadslieden, vluchtelingenwerk et cetera) zeggen nu hier incidenteel of regelmatig wel eens vragen over te krijgen. Los van het hebben van een eigen verantwoordelijkheid hierin, is het belangrijk om toch meer ondersteuning bij het invullen van de aanvraagformulieren te organiseren. Dit hoeft ons inziens niet alle schuldenaren aangeboden te worden, maar in ieder geval wel personen die hiertoe niet in staat worden geacht.

3.4 Opzetten nazorg

Nazorg dient ertoe, zoals al beschreven in paragraaf 3.1 en bijlage 2, om na te gaan of een cliënt na (voortijdige) uitstroom uit de schuldhulpverlening financieel echt op eigen benen kan staan en of toch het risico bestaat dat er nieuwe schulden ontstaan. Het werkt dus preventief, het kan recidive voorkomen. Wij zijn in het Haarlemmermeerse aanbod aan schuldhulpverlening geen diensten op dit terrein tegen gekomen. Wij vinden het wel belangrijk nazorg te organiseren.

3.5 Versterken integratie schuldhulpverlening en re-integratie

In de huidige uitvoering van de WWB gaan bij de instroom van nieuwe cliënten en bij vervolggesprekken over uitstroom uit uitkering de consulenten ook na of er problematische schulden spelen. Zoals al in paragraaf 3.1 en bijlage 2 beschreven, kunnen (problematische) schulden de re-integratie belemmeren. Zijn schulden aanwezig, dan verwijzen bijstandsconsulenten door naar de schuldhulpverlening. Ook in haar beleidsnota over het op te zetten Leerwerkbedrijf geeft de gemeente aan dat schuldhulpverlening daarin moet worden meegenomen. Het Leerwerkbedrijf wordt opgezet om voor de nieuwe instroom van bijstandsgerechtigden Werk boven Uitkering te realiseren. Concreet betekent dit dat de nieuwe instroom direct aan het werk gaat. Op de werkplek wordt namelijk nagegaan wat iemands afstand tot de arbeidsmarkt is en hoe deze kan worden verkleind.

Schuldhulpverlening wordt, net als nu al in de reguliere uitvoering dus, bij het Leerwerkbedrijf gezien als een te regelen randvoorwaarde als schulden deelname aan werk in de weg staan. Geregeld moet worden dat op een zo vroeg mogelijk tijdstip, dus bij de intake van de uitkeringsaanvraag door het CWI, structureel nagegaan wordt of er een schuldproblematiek speelt. Speelt deze problematiek, dan moet dit signaal bij overdracht van het dossier aan de gemeente worden meegegeven, dus direct aan de regisseur van het Leerwerkbedrijf. De regisseur zou ons inziens ook moeten gaan volgen of iemand daadwerkelijk verschijnt bij het aanmeldgesprek en wat daarbij wordt afgesproken. Indien er budgetbeheer, budgetbegeleiding en/of schuldregeling nodig is, dan zou dit voor deze werkzoekende als een re-integratietraject kunnen worden gezien. De gemeente zou dit kunnen betalen uit het Werkdeel. In het kader van de filosofie van het leerwerkbedrijf zou nagegaan kunnen worden, in hoeverre schuldhulpverlenende instanties activiteiten in het kader van de schuldhulp op locatie van het Leerwerkbedrijf kunnen bieden en hiervan voor de gemeente budgettaire en inhoudelijke consequenties zijn.

Tot zover de nieuwe instroom. Het is aannemelijk dat ook een gedeelte van het zogenaamde zittende bestand in de Haarlemmermeer een schulden-problematiek heeft en dat dit re-integratie belemmerd. Wij hebben echter niet

duidelijk kunnen krijgen of de gemeente een goed zicht heeft op de vraag welk deel van het zittende bestand problematische schulden heeft en of iedereen al bij de schuldhulpverlening bekend is. Dit inzicht zou bruikbaar zijn om gerichter re-integratietrajecten in te kopen. Ook hier geldt dat schuldhulp-verleningsdiensten daarbij als re-integratie-instrument mogen worden gezien. Indien het zicht op de schuldenproblematiek bij het zittende bestand niet bestaat, komt de vraag op hoe de gemeente dit inzicht wel krijgt. Een mogelijkheid zou dan zijn om daar een dossieronderzoek naar te laten uitvoeren. Mogelijk is dit voor het eigen personeel te belastend en zou het kunnen worden uitbesteed aan een extern bureau. Belangrijk is wel dat de verzamelde gegevens kunnen worden vastgelegd in het dienstpakket van de gemeente.

4 UITVOERINGSVRAAGSTUKKEN

In dit hoofdstuk geven we weer hoe de organisatie van de schuldhulpverlening er volgens ons (op termijn) uit moet zien in de gemeente Haarlemmermeer.

4.1 In- of uitbesteden?

Aangezien het contract met de Bureau Schuldhulpverlening verloopt op 1 januari 2008, moet opnieuw een leverancier worden geworven die deze taken uitvoert. Op basis van gesprekken met het Inkoopbureau van de gemeente Haarlemmermeer en een onafhankelijk jurist beschrijven we de mogelijkheden zoals wij die zien.

In de nota van 30 mei 2006 is ook aandacht besteed aan het juridisch kader rond de uitvoering van de schuldhulpverlening. De nota stelt dat:
- De schuldhulpverlening (zoals Bureau Schuldhulpverlening uitvoert) voorkomt op de lijst van zogenaamde 2B-diensten en een waarde heeft van meer dan 211.000 euro. Hiermee valt het onder de Europese aanbestedingsregels, uitgewerkt in het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten (BAO).
- In dit geval in principe een openbare aanbestedingsprocedure moet worden gevoerd.
- Dit goed aansluit bij het huidige aanbestedingsbeleid van de gemeente Haarlemmermeer (2B-diensten moeten openbaar worden aanbesteed).
- Afwijking van dit beleid mogelijk is op grond van het feit dat er sprake is van een korte voortzetting van het huidige contract.

Deze laatste opmerking, gedateerd mei 2006, is inmiddels door de tijd achterhaald; het huidige contract had immers een looptijd van 1 januari 2006 tot 31 december 2006 en voorzag in de mogelijkheid tot eenmalige verlenging met een jaar. Van die mogelijkheid is gebruikgemaakt.
In principe moet de schuldhulpverlening dus volgens een Europese openbare procedure worden ingekocht. Daarbij komen drie vragen op:
a. Wat zijn de kenmerken van zo'n Europese openbare procedure?
b. Zijn er, ondanks dit principe, nog andere wegen te bewandelen?
c. Heeft dit gevolgen voor de relatie met leveranciers van de andere delen van de schuldhulpverlening, te weten het budgetbeheer door Stichting Budget en de psychosociale hulp en het budgetadvies dat Stichting Budget meerwaarde levert?

Ad a. Openbaar aanbesteden volgens Europees model
Deze optie is in overeenstemming met het lokale aanbestedingsbeleid en het BAO. Inkoop in de markt biedt een oriëntatie op de beschikbare aanbiedingen en levert ten minste in theorie de meeste kans op dat het beste product kan worden ingekocht, in termen van prijs-kwaliteitverhouding.

Nadeel van deze optie is dat een openbare aanbesteding volgens Europees model geldt als bewerkelijk, zowel voor de aanbesteder als de offrant. Bureau Schuldhulpverlening heeft daarom aangegeven te overwegen niet te offreren als het pakket Europees wordt aanbesteed. Europees aanbesteden zou in dat geval, dus als Bureau Schuldhulpverlening daadwerkelijk besluit niet te offreren, als consequentie hebben dat de huidige keten moet worden aangepast.

Navraag bij het Inkoopbureau van de gemeente Haarlemmermeer leert dat men daar geen beletselen ziet een dergelijke procedure tijdig afgerond te krijgen, op voorwaarde dat direct na de zomervakantie kan worden gestart. Denkbaar is dat de offerende partijen nader worden geïnformeerd over de procedure, waardoor het offreren minder bewerkelijk wordt. Het inkoopbureau ziet geen principiële bezwaren tegen een dergelijke vorm van ondersteuning.

Ad b. Alternatieven voor de Europese openbare aanbesteding
Er is een aantal constructies denkbaar om buiten een openbare aanbesteding om tot leveranciers te komen. We lopen ze na.
Ten eerste is er de mogelijkheid om aan te sluiten bij de huidige praktijk en te doen zoals veel andere gemeenten doen: de schuldhulpverlening *onderhands aanbesteden* en aanbestedingsregels laten voor wat ze zijn. Het grote voordeel van deze aanpak is dat het de mogelijkheid opent om met de huidige leveranciers verder te gaan, zodat de huidige keten niet verstoord raakt.
Het mag duidelijk zijn dat deze denkrichting tegen de regels ingaat en alleen al daarom niet te adviseren is. Ander nadeel is dat geen gebruik wordt gemaakt van mogelijkheden die inkoop op de markt biedt, in termen van kennis, ervaring en efficiency.

Een tweede mogelijkheid is bekijken of kan worden gebruikgemaakt van een uitzonderingsgrond in het BAO. Op grond van art 17 BAO kan een gemeente een taak opdragen aan een ander overheidslichaam of publiekrechtelijke instelling *op basis van exclusief recht*. Het is aannemelijk dat Bureau Schuldhulpverlening en budgetbeheer van de gemeente Haarlem hieronder valt, voor een stadsbank of organisatie voor schuldhulpverlening elders kan dit mogelijk ook gelden. De gemeente dient een dergelijke opdracht in een verordening te regelen en daarbij moet overtuigend worden aangetoond dat de dienst niet via een openbare aanbesteding kan worden geworven.
Een beperkte verkenning langs een aantal leveranciers van deze diensten leert ons dat zeker de commerciële schuldhulpverleners (bijvoorbeeld Plangroep, Sociaal.nl) de gewoonte hebben om hun opdrachten op een dergelijke manier in de markt te verwerven. Met andere woorden: er is geen reden om aan te nemen dat de dienst niet via de markt te verwerven is.
Het lijkt ons niet waarschijnlijk dat op een succesvolle manier van dit artikel 17 kan worden gebruikgemaakt. Wij houden echter een slag om de arm, omdat we weten dat in opdracht ven een Kredietbank momenteel onderzoek wordt gedaan naar de juridische kanten van het aanbestedingsrecht op het gebied van de schuldhulpverlening. Het resultaat van dit onderzoek is echter nog niet vrijgegeven. Afhankelijk daarvan kan dit een serieuze optie zijn.

Een derde mogelijkheid is zoeken naar mogelijkheden om het pakket niet als een geheel, maar in delen aan te besteden en zodoende onder het drempelbedrag van het BAO te komen. Resultaat daarvan is dat weliswaar openbaar moet worden aanbesteed, maar niet langer volgens de Europese norm. Daarbij moet worden gelet op de expliciete bepaling in het BAO (art.9 lid 4), die stelt dat een dergelijke splitsing niet als doel mag hebben om onder de werking van het BAO uit te komen.
Onze informanten wijzen erop dat deze constructie maar zeer beperkte winst oplevert. In hun visie is een Europese procedure niet veel meer werk dan een niet-Europese. Deze constructie levert wel risico's op, omdat het lastig zal zijn de splitsing van het pakket overtuigend te argumenteren. Deze route lijkt ons daarom geen serieuze optie.

Een vierde mogelijkheid is dat de gemeente Haarlemmermeer de schuldhulp-verlening zelf gaat uitvoeren. In dat geval hoeft geen openbare procedure te worden gevoerd, zij het dat het BAO vereist dat de gemeente niet de huidige leverancier als het ware incorporeert, maar een geheel nieuwe organisatie inricht.
Voor die mogelijkheid pleit dat de gemeente dicht op de uitvoering zit en deze gemakkelijk kan sturen. Ook de continuïteit en betrouwbaarheid kan zo goed worden beheerst. De belangrijkste argumenten voor de gemeente om deze mogelijkheid te overwegen, is dat men meer zicht wil hebben op de uitvoering van de schuldhulpverlening, waardoor meer regie kan worden gevoerd.

Daar staat tegenover dat de gemeente zelf de vereiste deskundigheid in huis zal moeten halen en op 1 januari 2008 operationeel dient te hebben. Deze organisatie zal zich ook moeten laten certificeren volgens de norm die momenteel wordt ontwikkeld. Andere gevolgen zijn dat de huidige keten zeker overhoop wordt gehaald en dat deze route voorbijgaat aan de mogelijkheden die de markt kan bieden (kennis, ervaring, efficiency).
Wij adviseren deze route niet te volgen, omdat veel te veel overhoop wordt gehaald om het doel (meer greep, meer regie) te bereiken. Dit doel kan ook op andere manieren worden bereikt, die minder negatieve bijwerkingen hebben. Bovendien kent deze route een groot risico in de tijdige realisatie van de nieuwe organisatie. Ook onze informant bij DIVOSA, ervaren op dit terrein, raadt het volgen van deze route met klem af. Overigens past het ook niet in de cultuuromslag die de gemeente net gemaakt heeft en die heeft geleid tot een kleiner ambtelijk apparaat. Een van de kerngedachtes bij de cultuuromslag was dat de gemeente meer regievoerder moet zijn en daarbij moet uit-besteden wat uitbesteed kan worden.

Wij trekken hieruit de conclusie dat er eigenlijk geen verstandig alternatief is voor het volgen van een aanbesteding volgens Europees model.

Ad c. Gevolgen voor de relatie met andere leveranciers
Een volgende kwestie is welke activiteiten er in het aan te besteden pakket worden opgenomen. Denkbaar is het pakket te beperken tot de activiteiten die

Bureau Schuldhulpverlening momenteel uitvoert, maar ook kan overwogen worden het budgetbeheer zoals uitgevoerd door Stichting Budget daarbij te betrekken. Voor deze meer uitgebreide variant pleit dat de keten helderder wordt gedefinieerd en het de regiemogelijkheden voor de gemeente wellicht vergroot. Op dit moment heeft de gemeente namelijk geen formele opdrachtgeverrelatie met de Stichting Budget en is het niet goed mogelijk om de organisatie strak onder gemeentelijke regie te plaatsen.

Hiertegen pleit dat op deze wijze het budgetbeheer voor klanten van de GGZ en verslavingszorg in een opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie terechtkomt. Wetende dat maar voor ongeveer de helft van de huidige klanten van Stichting Budget bijzondere bijstand wordt verleend, levert dit mogelijk complexe en budgettair nadelige effecten op.

In de context van deze opdracht is deze kwestie slechts zijdelings verkend. Op voorhand vinden wij echter wel dat het nadeel dat de gemeente door het ontbreken van een formele relatie met de stichting Budget weinig invloed kan uitoefenen op de werkzaamheden van deze organisatie, niet opweegt tegen het verwachte budgettaire effect als deze relatie geformaliseerd wordt aan de hand van een formele inkooprelatie. Wij zouden dan ook voorhand niet veranderen aan de plaats van de stichting Budget in de keten en de relatie van de gemeente met deze organisatie. Wel zou de gemeente gebruik kunnen maken van andere mogelijkheden om meer invloed uit te oefenen op de uitvoering van het budgetbeheer door de stichting Budget. De gemeente zou bijvoorbeeld aan het verstrekken van bijzondere bijstand voor budgetbeheer de eis kunnen stellen dat de uitvoerende organisatie een kwaliteitsbeleid moet voeren. Dit zou tevens de kwaliteit van de ketensamenwerking ten goede komen, omdat schuldhulpverlenende instellingen als Bureau schuldhulpverlening kwaliteitsborging van een dergelijke ketenpartner zien als voorwaarde voor samenwerking.

4.2 Organisatie uitvoering

In deze paragraaf schetsen wij, op basis van de criteria voor herinrichting (hoofdstuk 2) en de geadviseerde beleidsopties (hoofdstuk 3), de volgens ons gewenste wijzigingen in de uitvoering van de schuldhulpverlening in de Haarlemmermeer. Wat we hieronder niet nader uitwerken, maar wat wel cruciaal is, is het gestelde criterium voor herinrichting dat alle schuldhulpverlening op locatie (dus in de Haarlemmermeer) moet plaatsvinden. Bij een eventuele aanbesteding van de schuldhulpverlening zou dit als harde eis moeten worden opgenomen.

1 Instellen van laagdrempelige informatiepunten

Een gewenste wijziging is het instellen van laagdrempelige informatiepunten waar Haarlemmermeerders met vragen over persoonlijke financiën en schulden terechtkunnen. Zoals al is aangegeven, leert de ervaring dat dit preventief werkt. Bij de informatiepunten zou men ook terecht moeten kunnen voor een kort aanmeldgesprek over schuldhulpverlening. Nu kan men zich nog bij verschillende instanties melden met zijn schuldhulpvraag en ontbreekt hierdoor het zicht op de omvang en de opbouw van de totale schuldhulpvraag. In deze aanmeldgesprekken moet duidelijk worden of schulden problematisch zijn, of budgetbeheer nodig is en of alleen een adviesgesprek of een budgetcursus afdoende is om erger te voorkomen. Het is overigens niet de bedoeling van burgers die de Brijderstichting en Geestgronden doorverwijzen, alsnog eerst een aanmeldgesprek gaan voeren. Van deze groep is namelijk al door de doorverwijzende instellingen (Brijderstichting, Geestgronden) vastgesteld dat er een problematische schuld is. De intake bij deze organisaties moet zo worden geregeld dat meteen duidelijk is of er een schuldregeling en/of budgetbeheer nodig is.
Het instellen van een laagdrempelig informatievoorziening past ook in het gedachtegoed van de WMO. Het derde prestatieveld waarop gemeenten van de wetgever beleid moeten ontwikkelen is informatie, advies en cliëntondersteuning geven, waarmee wordt gedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. De WMO-loketten die de gemeente nu al op haar servicecentra in Nieuw-Vennep en Hoofddorp heeft ingericht, sluiten daar ook op aan.

Praktisch zou moeten worden nagegaan of ons voorstel om laagdrempelige informatiepunten op te richten, te combineren is met ideeën die Meerwaarde op dit punt heeft (zij overwegen budgetloketten te openen). Vanwege de éénloketgedachte zouden deze informatiepunten moeten worden gekoppeld aan de WMO-loketten, zodat voor de burger optimale duidelijkheid ontstaat.

2 Uitvoering budgetbeheer

Momenteel voeren twee organisaties budgetbeheer uit: Bureau Schuldhulpverlening en Stichting Budget. De Stichting Budget doet het beheer voor cliënten die de Brijderstichting en Geestgronden aan haar doorverwijzen. Het Bureau Schuldhulpverlening bedient de overige klantgroepen. Dit onderscheid werkt in de praktijk heel behoorlijk, mede omdat de verschillende karakteristieken van de klantgroepen goed passen bij de verschillende werkwijzen van de beide organisaties.

Vanuit de huidige praktijk geredeneerd, is er niets op tegen om ook in de toekomst met twee uitvoerders voor budget te blijven werken.

3 Signalering

Kijken we naar de structurele doorverwijzende organisaties, dan zou deze lijst (conform inhoud paragraaf 3.3) in ieder geval moeten worden uitgebreid met woningbouwverenigingen. Aanvullend daarop zouden doorverwijsafspraken kunnen worden gemaakt met het CWI, huisartsen, uitvoerders van het echtscheidingsspreekuur en middelbare scholen (mentoren). Met alle doorverwijzers, met uitzondering van de doorverwijzer die zelf de diagnose kan stellen dat schulden problematisch zijn (zoals instellingen als de Brijderstichting en Geestgronden), zou de afspraak moeten worden gemaakt dat men naar de informatiepunten doorverwijst of eventueel direct voor de betrokkene met dit informatiepunt een afspraak maakt. Ook met zorginitiatieven als de afdeling Vangnet en Advies van GGD, de jongerenopvang Vast en Zeker of de in oprichting zijnde maatschappelijke opvang voor dak- en thuislozen zouden structureel afspraken moeten worden gemaakt voor doorverwijzingen, al zal hier waarschijnlijk ook gelden dat direct kan worden doorverwezen naar een schuldregelende instelling of een instelling voor budgetbeheer. De doorverwijsafspraken zouden door Meerwaarde als potentiële uitvoerder van de informatiepunten tot stand moeten worden gebracht.

4 Preventiesignalen

We hebben in paragraaf 3.3 ook voorgesteld om structureel signalen te gaan genereren van mogelijke schuldensituaties en op basis hiervan preventieve acties te ondernemen. Wij denken dat het maken van dit soort afspraken en het uitvoeren van algemene informatieactiviteiten moet worden opgepakt door de gemeente zelf, en wel door het cluster Sociale Dienstverlening.

5 Voorlichting

Vanuit de informatiepunten moeten voorlichtingbijeenkomsten worden gegeven aan de risicogroepen (ouderen, inkomensdalers en jongeren) zou ons inziens vanuit de informatiepunten moeten worden opgepakt. Dit levert eenduidigheid op. Wel is aan te raden om hierbij schuldhulpverleners te betrekken, omdat die vaak meer praktijkervaringen kunnen inbrengen. Gezien de beperkte doorlooptijd van dit advies is alleen met scholen contact gezocht of zij open staan voor initiatieven van de gemeente om tot meer actieve voorlichting te komen. De scholen staan hier in principe positief tegenover. Meerwaarde zou, als de potentiële uitvoerder van de informatiepunten, taken als het maken van afspraken met partijen en het opzetten van de voorlichting moeten oppakken. De passieve voorlichting, bijvoorbeeld het ter beschikking stellen van budgetkranten, zou volgens ons de gemeente moeten doen.

6 Ondersteuning voortraject schuldhulpverlening

Een nog uit te werken kwestie is wie de ondersteuning bij het invullen van het aanvraagformulier moet uitvoeren. Wij denken dat er op voorhand twee opties

zijn, namelijk inkopen bij een schuldhulpverlenende organisatie (bijvoorbeeld Stichting Budget of nu nog het Bureau Schuldhulpverlening) of het te laten uitvoeren door vrijwilligers. In dat laatste geval kan goed worden aangesloten bij het recente EHBA-initiatief.

Aangezien het gaat om een tijdsintensieve ondersteuning, is het inzetten van vrijwilligers budgettair aantrekkelijk. Er moet echter worden bedacht dat het gaat om een lastige activiteit, met (soms) lastige klanten. Het nadeel van het werken met vrijwilligers is dat het op voorhand niet vaststaat dat vrijwilligers met voldoende motivatie en kennis van zaken kunnen worden geworven. Ook is de ervaring dat de continuïteit niet altijd kan worden gegarandeerd. Indien de gemeente ervoor kiest om meer ondersteuning te regelen, zou bovenstaande verder moeten worden uitgewerkt.

7 Nazorg

Verder moet men structureel nazorg bieden aan cliënten die tussentijds zijn uitgevallen of met succes de gehele schuldhulpverlening hebben doorlopen. Ons inziens zou de gemeente hierover met partijen die het schuldregelen of het budgetbeheer hebben uitgevoerd, afspraken moeten maken.

8 Casemanagement

Wanneer cliënten in een schuldhulpverleningstraject te maken hebben met een multiproblematiek, raken ook in de Haarlemmermeerse situatie meerdere organisaties betrokken bij de hulpverlening aan de cliënt. Het is in deze gevallen goed om vanuit een van de betrokken organisaties een casemanager te benoemen die de hulpverlening, waaronder dus ook de schuldhulp-verlening, coördineert. Deze casemanager coördineert de hulpverlening in zijn eigen domein en stemt ook af met hulpverlening buiten dit domein. Alle betrokken moeten namelijk weten welke vormen van hulpverlening worden aangeboden. Het is vaak ook belangrijk om inhoud en timing van de hulpverlening op elkaar af te stemmen. Volgens ons moet het casemanage-ment daar worden belegd waar de cliënt zich het eerst meldt of mee in aanraking komt. Hoe het casemanagement verder moet worden vormgege-ven, en of hiervoor met een cliëntvolgsysteem zou moeten worden gewerkt, moet nader worden uitgewerkt[1].

[1] Het is belangrijk dat partijen die betrokken zijn bij het zorginitiatief Vangnet en Advies, werken met Schakelnet. Schakelnet is een cliëntvolgsysteem. Via Schakelnet wisselen ruim twintig hulp- en dienstverlenende instanties in Amstelland en de Meerlanden informatie uit en stemmen hulpverlening rondom een cliënt met elkaar af. Dit voorkomt dat hulpverleners langs elkaar heen werken of, zonder dat ze het van elkaar weten, de cliënt uit het oog verliezen. De Schakelnetinstanties registreren informatie over cliënten die niet zelf om hulp vragen maar deze wel nodig hebben. Dit zijn vaak mensen die te maken hebben met meerdere problemen op het gebied van gezondheid, wonen, financiën, sociaal netwerk, juridische zaken, zelfredzaamheid en dagbesteding.

4.3 Taken gemeente in uitvoering

Als vijfde criterium voor de inrichting van de schuldhulpverlening in de Haarlemmermeer hebben wij aangegeven dat de gemeente meer werk moet maken van de regievoering op dit terrein. De gemeente is namelijk verantwoordelijk voor de samenstelling van een goed functionerende keten van schuldhulpverlening. Aan de keten als geheel en aan elke individuele ketenpartner moet de gemeente vervolgens haar verwachtingen over en beleidsinitiatieven voor de schuldhulpverlening kenbaar maken, en tot afspraken komen over ieder rol daarbij. Complementair hieraan is het de taak van de gemeente om tot afspraken te komen over hoe partijen zich moeten verantwoorden op de vraag of zij de gewenste afspraak realiseren.

Indien uit verantwoordingsinformatie blijkt dat de keten of een partij niet optimaal functioneert, is het ten slotte de verantwoordelijkheid van de gemeente om hier verandering op aan te brengen.

Het komende jaar zou de gemeente ons inziens moeten gebruiken om haar regisseursrol invulling te geven. Concreet stellen we hierbij voor dat:

- de gemeente de keten moet inrichten, beschrijven en daarover communiceren met de betrokken partijen.
- de gemeente met alle individuele ketenpartners in overleg moet treden om tot prestatieafspraken te komen, welke afgeleid zijn van het te bereiken effect. Tegelijk moeten met de betrokken partijen afspraken gemaakt worden over hoe en in welke frequentie men zich moet verantwoorden over de prestaties. Ook moeten er met de partijen de afspraak gemaakt worden dat er jaarlijks een evaluatiegesprek moet plaatshebben.
- de gemeente moet een eerste kennismakingsbijeenkomst organiseren om de onderlinge bekendheid over wie wat nu precies doet, te vergroten. De gemeente moet ook het proces op gang brengen dat partijen onderling afspraken maken over casemanagement, verwijzing en informatie-uitwisseling. Verder zou het ons inziens goed zijn om in geval van cliënten met een multiproblematiek partijen te bewegen periodieke overleggen over casuïstiek in te stellen, voor zover dat nu ook al niet gebeurd.
- de gemeente met het ontwikkelen van (maatschappelijke) effect-indicatoren moet starten voor wat ze wil bereiken met de in de gemeente geboden schuldhulpverlening. Parallel hieraan moet de gemeente er voor zorgen dat beleidsinformatie beschikbaar komt waaraan op termijn afgeleid kan worden of maatschappelijke effecten bereikt worden (bijvoorbeeld aan de hand van periodiek terugkerende vragen in een omnibusenquête of eigen onderzoek).

Na het eerste opstartjaar, zou de gemeente uit hoofde van de regisseursrol de volgende activiteiten periodiek moeten uitvoeren:

- Jaarlijks organiseren van een ketendag, waardoor partijen in de keten met elkaar en met de gemeente in gesprek blijven.
- Beoordelen op basis van gegenereerde beleidsinformatie of het gewenste maatschappelijk effect bereikt wordt. Is dit niet het geval, dan moet de gemeente nagaan hoe dit te verbeteren valt. Bijvoorbeeld door na te gaan of de samenstelling van de keten aanpassing behoeft.
- Beoordelen op basis van ontvangen verantwoordingsinformatie of elk van de ketenpartijen de gestelde prestatieafspraken realiseert. Is dit niet het geval dan moet dit besproken worden in het jaarlijkse evaluatiegesprek, of desnoods eerder.
- Uitvoeren van jaarlijkse evaluatiegesprekken.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Overzicht van informanten

- Gemeente Haarlemmermeer, Groep Uitvoering, Guzelien Hermans (beleid kwetsbare groepen)
- Gemeente Haarlemmermeer, Groep Uitvoering, Herman Vreeburg (beleid schuldhulpverlening)
- Gemeente Haarlemmermeer, Groep Uitvoering, Hanny Weyde (Ouderenbeleid)
- Gemeente Haarlemmermeer, Groep Uitvoering, peter Kooijman (re-integratiebeleid)
- Gemeente Haarlemmermeer, Groep Uitvoering, Elly van der Storm (Jongerenbeleid)
- Gemeente Haarlemmermeer, Groep Uitvoering, Janneke Sinke (strategisch WMO-beleid)
- Gemeente Haarlemmermeer, Groep Uitvoering, Beatrijs Alkemade (leerwerkbedrijf io)
- Gemeente Haarlemmermeer, Cluster Zorg, Marcel van der Vaart
- Gemeente Haarlemmermeer, Sociale Dienstverlening, Alma Burgerjon
- Gemeente Haarlemmermeer, Sociale Dienstverlening, Els van der Schans
- Gemeente Haarlemmermeer, College B&W, Tom Horn
- Gemeente Haarlemmermeer, Cliëntenraad
- Gemeente Haarlemmermeer, Inkoopbureau, Maarten Rooderkerk en Marga van Eig
- IMK (gedetacheerd bij gemeente Haarlemmermeer), Leonie van Ramselaar
- Vluchtelingenwerk Haarlemmermeer, Nico Bus
- Amstelring (thuiszorg), Wilma Nissen
- Stichting Meerwaarde, Annette Aukema
- Stichting Meerwaarde, Jan de Bruijn
- Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer Haarlem, Dorina Jong en Petra van Dijk
- Geestgronden, Ellie Driebergen
- Stichting Budget, Anco Galesloo en Ingrid Boon
- Brijder Stichting, Ted Bierman
- Hoofdvaart College, Ingeborg Robijn (zorgcoördinator)
- Stadsbank Midden Nederland, Jan van der Lee
- Ymere, Matthijs Smit
- Vast en Verder (Leger des Heils). Richard Riezebos
- GGD, Vangnet & Advies , Madeline van Riemsdijk
- Humanitas (maatschappelijke opvang i.o.), Anja Timmer
- Divosa, Jan Timmerman
- Gemeente Hengelo, KOM Project, Marianne van Veen
- Gemeente Alkmaar, Wytze van der Veen

- Gemeente Maastricht , Herman Reiters
- Gemeente Deventer, Budgetadviesbureau, John Horst
- Gemeente Dordrecht, Truus Philipsen
- Plangroep
- Sociaal.nl
- Holland Van Gijzen advocaten

BIJLAGE 2

Landelijke beleidsontwikkelingen

De gemeente Haarlemmermeer wil haar schuldhulpverlening verbeteren. De gemeente staat daar echter niet alleen in. Overal zoeken gemeenten en andere bij de schuldhulpverlening betrokken partijen naar oplossingen om effectiever te zijn in het voorkomen en structureel oplossen van de schuldenproblemen. Het veld van zowel de minnelijke als van de wettelijke schuldhulpverlening is daarom ook volop in beweging.

In deze bijlage schetsen wij de volgens ons belangrijkste richtingen waarin de oplossingen worden gezocht. Waar mogelijk geven we voorbeelden van de in de praktijk gevonden beleidsinnovaties.

Certificering schuldhulpverleners

Het vak van schuldbemiddelaar is tot nu toe geen beschermd beroep, waardoor er grote kwaliteitsverschillen in de dienstverlening bestaan. Daarnaast is de keten van schuldhulpverlening nu vaak ondoorzichtig, doordat verschillende partijen dezelfde dienst aanbieden. Extra verwarrend wordt het doordat deze dienst door de partijen anders wordt benoemd. Ook kan het zijn dat vergelijkbare partijen verschillende diensten aanbieden, terwijl ze er dezelfde term voor gebruiken. Harmonisatie van termen en definities is daarom van belang. Belanghebbende partijen uit de schuldbemiddelingssector dringen daarom al sinds begin deze eeuw aan op invoering van een certificatiesysteem in de branche. De meerderheid van de Tweede Kamer steunt dit streven. Zowel de keten van schuldhulp als het onderdeel minnelijke schuldhulp dient te worden verbeterd. Onderscheid tussen bonafide en malafide bedrijven vergroot het vertrouwen in de sector. Dit geeft betere oplossingen voor schuldsituaties. Zowel schuldenaren als schuldeisers zouden hierbij gebaat zijn.

In opdracht van het ministerie van SZW heeft het Nederlands Normalisatie Instituut (NEN) een verkenning uitgevoerd naar de haalbaarheid van (vrijwillige) certificering. Volgens het NEN-rapport is het mogelijk een norm te ontwikkelen voor schuldhulpverlening. Inmiddels hebben de belangrijkste marktpartijen (schuldeisers, schuldhulpverleners, maatschappelijk werk, gemeenten en opleiders) zitting genomen in de normcommissie Schuldhulpverlening. Deze commissie, onder begeleiding van NEN, heeft tot doel normen op te stellen waaraan schuldhulpbemiddelaars en hun organisaties moeten voldoen. Naar verwachting zullen medio 2008 de normen kunnen worden vastgesteld.

Voldoen bedrijven aan de gestelde normen, dan kunnen zij op termijn dus als schuldhulpverleningsinstelling worden gecertificeerd. Naar verwachting zullen schuldeisers naar verloop van tijd alleen nog met gecertificeerde schuldhulpinstellingen en schuldhulpverleners zaken willen doen.

Voor de gemeente Haarlemmermeer betekent de certificering dat bij keuze van de toekomstige partners voor de schuldhulpverlening hiermee rekening moet worden gehouden. Het betekent ook dat als de gemeente Haarlemmermeer de schuldhulpverlening weer meer zelf zou willen uitvoeren, de betrokken afdeling zou moeten worden gecertificeerd.

Alle leden van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) zullen naar verwachting zeker (moeten) opgaan voor certificering. Binnen de huidige keten van schuldhulpverlening in de Haarlemmermeer is Bureau Schuldhulpverlening het enige NVVK-lid.

Integrale schuldhulpverlening

Vaak speelt bij problematische schulden een achterliggende psychosociale problematiek op verschillende leefgebieden: verslaving, dakloosheid, psychische problemen of bijvoorbeeld echtscheiding. Lange tijd werd in de schuldhulpverlening min of meer voorbij gegaan aan dit soort problematiek en werden vooral oplossingen gezocht voor de financieel-technische kanten van schulden. Vaak leverde dit weinig op omdat betrokkenen nog niet in staat waren om aan de materiële situatie te werken of omdat zij niet gemotiveerd konden worden gehouden tijdens de aflossingsperiode. Dit inzicht heeft bij veel gemeenten geleid tot het opzetten van een meer integrale schuldhulpverlening. Hierbij wordt meestal samenwerking gezocht met algemeen maatschappelijke en gespecialiseerde zorginstellingen (bijvoorbeeld verslavingszorg). De bedoeling van deze verbreding is dat waar nodig ook wordt geprobeerd een gedragsverandering te realiseren ter voorkoming van nieuwe schulden. Het aangenomen Haarlemmermeerse raadsvoorstel ‘samenhang in schuldhulpverlening’ (mei 2006) past precies in deze ontwikkeling. De intensievere samenwerking met de stichting Meerwaarde is hiervan een direct vervolg.

Ook veel andere gemeenten werken aan een meer integrale schuldhulpverlening, waarbij met steeds meer instellingen op het terrein van psychosociale dienstverlening relaties worden aangeknoopt. Zo heeft de gemeente Deventer ook regelmatig contacten met gehandicaptenzorg (MEE-organisatie) en het jongerenwerk.
De gemeenten Hellendoorn en Holten-Rijssen hebben geëxperimenteerd met het aanbieden van een gerichte budgetteringscursus aan inwoners waarvan het inkomen als gevolg van een minnelijke of een wettelijke overeenkomst (WNSP) wordt beheerd. Men zag namelijk dat na deze budgetbeheerperiode,

vaak drie jaar, de betrokkenen grote moeite hadden om zelf de draad weer op te pakken en de eigen financiën weer ter hand te nemen. Met de budgetteringscursus wordt ten tijde van het budgetbeheer al gewerkt aan financiële zelfstandigheid.
Een andere opvallende gemeente is de gemeente Maastricht. Daar heeft men voor het behandelen van een multiproblematiek, waaronder vaak ook schulden, een nieuw en gemeentebreed concept van ketensamenwerking in de sociale sector ontwikkeld. Dit concept gaat uit van een persoongerichte aanpak van ketensamenwerking. Het meest opvallende aan dit concept is dat per casus er een keten wordt samengesteld en dat de ketenaanpak wordt gefaciliteerd door een gemeentelijk Meldpunt Persoonsgerichte Aanpak. Ketenpartners participeren waar nodig in de casusspecifieke keten door inzet van hun deskundigheid. Als schuldproblematiek speelt, dan participeert de plaatselijke kredietbank als ketenpartner.

De verwachting is dat de WMO een extra impuls zal geven om de schuldhulpverlening integraler te maken. Schuldhulpverlening is door de wetgever weliswaar niet gedefinieerd als WMO-dienst, maar schulden zijn voor een deel van de WMO-gebruikers wel een oorzaak voor hun geringe maatschappelijke participatie. Daarbij komt nog dat financiële problemen voor een substantieel deel van deze groep een belemmering vormen om resultaten te behalen met de hulpverlening die in het kader van de WMO wordt geboden. Omgekeerd is de relatie overigens sterker: een groot deel van de gebruikers van schuldhulpverlening heeft naast financiële, ook psychosociale en medische problemen en uit dien hoofde behoefte aan WMO-diensten. Alhoewel we nog geen concrete voorbeelden zijn tegengekomen, lijkt het in ieder geval raadzaam om WMO-beleid op de zogenaamde prestatievelden 2 (jeugdbeleid), 7 (maatschappelijke opvang) en 9 (verslavingsbeleid) te proberen te verknopen met beleid rondom schuldhulpverlening.

Preventie van (problematische) schuldensituaties.

Onder het motto ‘voorkomen is beter dan genezen’ is er in de schuldhulpverlening steeds meer aandacht voor preventie: het voorkomen dat schulden ontstaan.
Parallel daaraan proberen partijen steeds vroeger het ontstaan van schulden te signaleren en daar acties op te ondernemen. Dit voorkomt dat schulden problematisch worden. Onze rondgang langs gemeenten maakt duidelijk dat preventie echt een hot item is. Gemeenten lijken zich steeds meer te realiseren dat het opzetten van preventieactiviteiten geld kost, maar dat dit waarschijnlijk opweegt tegen de kosten en het maatschappelijk leed als inwoners zich pas aanmelden met een flink schuldenpakket.

Onze rondgang langs gemeenten maakt duidelijk dat in gemeenten preventie van problematische schuldensituaties op de volgende vier manieren vorm krijgt:

- Afspraken maken met schuldeisers over doorverwijzing naar de schuldhulpverlening van klanten met betaalachterstanden. De meest voorkomende partij waarmee afspraken worden gemaakt, zijn woningbouwverenigingen. Wat daarbij opvalt is dat in deze afspraken het moment waarop doorverwijzing plaats moet hebben, steeds meer wordt vervroegd. Waar in sommige gemeenten bijvoorbeeld nog afspraken zijn over doorverwijzing op het moment dat huisuitzetting dreigt, is men in andere gemeenten al zover dat de gemeente signalen krijgt als iemand twee maanden geen huur heeft betaald. De gemeente kan de betrokkene dan al informeren over hoe men hem/haar kan ondersteunen. Bureau Schuldhulpverlening is met de in Haarlem opererende woningbouwvereniging al tot samenwerking gekomen. Er is daar afgesproken dat bij dreigende huisuitzetting de betrokkene wordt gevraagd zich te melden bij schuldhulpverlening. Gebeurt dit, dan krijg het Bureau drie weken de tijd om tot een regeling te komen. Een vergelijkbare afspraak is in Den Haag ontwikkeld tussen de gemeente en een aantal woningcorporaties. Met de in Haarlemmermeer actieve corporaties, Ymere en de Woonmaatschappij zijn nog geen afspraken gemaakt. Met energiebedrijven wordt ook gepoogd afspraken te maken over (tijdige) doorverwijzing, alleen komen deze veel moeizamer tot stand. Hier wordt nu vooral gepoogd om landelijk vanuit de NVVK tot afspraken te komen. De WMO lijkt een nieuwe impuls te geven om doorverwijzing anders vorm te geven. Sommige gemeenten proberen van het WMO-loket (invulling van prestatieveld 3: het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning) namelijk een loket te maken waar inwoners met allerlei participatiebeperkende problemen terecht kunnen, waaronder ook schulden. In gemeenten als Den Haag, Eindhoven en Alphen aan den Rijn is schuldhulpverlening bijvoorbeeld inmiddels gekoppeld aan het zogenaamde WMO-loket. In Eindhoven en Den Haag werkt men bij dit loket met een integrale intake en wordt bij problemen op het terrein van persoonlijke financiën doorverwezen naar de schuldhulpverlening. Indien er een multiproblematiek speelt, dan worden klanten tegelijk bij andere zorgverleners gekoppeld. Ten slotte valt te melden dat wij nog geen voorbeelden zijn tegengekomen van gemeenten die met zorgaanbieders afspraken gemaakt hebben over doorverwijzing in situaties dat premieachterstanden gaan ontstaan en royement dreigt. Wel krijgen gemeenten, en ook de Haarlemmermeer, vaak lijsten met wanbetalers van de zorgverzekeraar waarmee men voor de bijstandsclientèle een collectief contract heeft afgesloten.
- Voorlichting geven aan risicogroepen. Op dit punt zie je vooral dat gemeenten de scholen in de uitvoeringsketen betrekken om bij jongeren het ontstaan van (problematische) schulden te voorkomen. Veelal krijgt dit vorm door lesmateriaal (zelf gemaakt of aangekocht bij NIBUD) aan te bieden, incidenteel laat men schuldhulpverleners zelf de scholen bezoeken om daar voorlichting te geven. Opvallend is dat we twee gemeenten (Deventer

en Rotterdam) zijn tegengekomen die niet alleen op middelbare scholen voorlichting geven, maar al op lagere scholen hiermee bezig zijn. Uit ervaringen van de hulverlening blijkt namelijk dat leerlingen op de middelbare school al een aanzienlijke schuld hebben opgebouwd, en daarom lijkt het raadzaam de voorlichting op vroegere leeftijd te beginnen. In Deventer hoopt men door de benadering via de lagere scholen ook de ouders te bereiken. In het algemeen is het contact tussen de leraar en ouders op lagere scholen intensiever en kan de leraar ook beter inspelen op signalen van mogelijke financiële problemen bij de ouders (vrijwillige bijdrage niet betaald, geen eten mee naar school et cetera). De eerste ervaring is dat dit ook werkt in de praktijk. De gemeente Haarlemmermeer heeft lagere scholen overigens recent de Geldkoffer van het Nibud ter beschikking gesteld.

- Daar waar de aandacht voor voorlichting aan jongeren toeneemt, zien we deze ontwikkeling niet met betrekking tot andere risicogroepen: ouderen of bijvoorbeeld gezinnen in echtscheidingsituaties. Zeker richting de groep ouderen zou ons inziens relatief eenvoudig meer voorlichting kunnen worden georganiseerd.
- De gemeente Alkmaar heeft in twee wijken zogenaamde budgetwinkels geopend. Het betreft hier wijken waarvan bekend is dat daar relatief veel burgers met schuldenproblemen wonen (bron: het eigen omnibusonderzoek). Deze budgetwinkels zijn bedoeld als een laagdrempelige inloopmogelijkheid voor vragen over persoonlijke financiën en schulden. De ervaring van de gemeente is tot nu toe dat de ‘inloop’ tegenvalt. Ook heeft deze gemeente in het bedrijfsverzamelgebouw een door de kredietbank uitgevoerd inloopspreekuur gerealiseerd, waarbij het de bedoeling is dat bijstandsconsulenten en CWI-medewerkers klanten met (mogelijke) schulden doorverwijzen. Tot nu toe valt de doorverwijzing overigens tegen. De gemeente Apeldoorn en Zwolle proberen ook met CWI tot iets vergelijkbaars te komen, alleen worden hier juist WW-ers doorverwezen. Deze groep heeft vaak direct te maken met een inkomensachteruitgang door het verlies van een baan. Voor wat betreft het instellen van laagdrempelige voorzieningen is het belangrijk aan te geven dat bij Meerwaarde een idee wordt uitgewerkt om tot zogenaamde budgetloketten te komen. Het idee is nu dat deze loketten moeten kunnen worden gebruikt door alle Haarlemmermeerders en zou onder andere een formulierenspreekuur moeten inhouden en een vraagbaak voor persoonlijke financiën.
- Het genereren van signalen van mogelijke risico’s op het ontstaan van (problematische) schuldensituaties. In veel gemeenten zijn beleidsmedewerkers op dit punt bezig. Het ontvangen van signalen van zorgverzekeraars en woningbouwverenigingen past hierin. Ook UWV is genoemd als partij die nuttige signalen kan leveren. Zij kunnen redelijk eenvoudig vaststellen welke WW-ers binnenkort waarschijnlijk in de bijstand terechtkomen (de WWB-toets) en daardoor in veel gevallen fors in inkomen achteruit zullen gaan. De UWV genereert overigens deze signalen en probeert er met gemeenten over in contact te komen, om afspraken te maken over de re-integratie. Ook geven partijen in Hoofddorp aan dat

huisartsen meer zouden moeten worden ingeschakeld om signalen af te geven aan of om door te verwijzen naar schuldhulpverlening. Volgens ons zouden ook meer onorthodoxe signalen kunnen worden gegenereerd. Het eigen GBA zou bijvoorbeeld inzicht kunnen bieden bij welke oudere echtparen recent een van de partners is komen te overlijden. De ervaring leert dat zo'n verandering nogal eens gevolgen heeft voor de administratie. Zeker in gevallen dat de overleden partner de administratie voerde en de weduwe absoluut niet weet hoe dit over te nemen. Rekeningen worden niet meer betaald en naar verloop van tijd ontstaan schulden. Ouderen worden in het algemeen gezien als een groep waar schuldsituaties sterk toenemen, maar zich nauwelijks (tijdig) bij de schuldhulpverlening vervoegen. Met betrekking tot het genereren van signalen over schulden bij ouderen zouden overigens ook thuiszorgaanbieders kunnen worden betrokken. Zij komen relatief veel over de vloer bij ouderen en hebben vaak snel door of er een financieel of administratief probleem is (doos ongeopende post). Het loont met andere woorden om goed na te denken welke organisaties signalen zouden kunnen bieden. Een vervolgvraag is wel wat met deze signalen zou moeten worden gedaan. Volgens ons zou in veel gevallen bijvoorbeeld vrijblijvende informatie over budgetcursussen en het aanbod aan schuldhulpverlening aan de betrokkenen kunnen worden opgestuurd.

Stabilisatie van een (problematische) schuldensituaties

De NVVK werkt sinds 2006 samen met haar leden aan een andere aanpak voor de schuldhulpverlening. De reden ligt in het feit dat de huidige aanbod- en procesgerichte aanpak ertoe leidt dat van een aanzienlijk percentage burgers dat zich voor schuldhulpverlening meldt, de NVVK-leden het financiële probleem niet kunnen oplossen en de klanten daardoor elke vorm van financiële hulpverlening ontberen. Met deze groep is het namelijk niet direct mogelijk om tot een minnelijke regeling te komen. De NVVK staat daarom een radicale vernieuwing van de schuldhulpverlening in Nederland voor. De aanpak moet vraaggericht worden (het probleem is leidend) en resultaatgericht (de oplossing is leidend).

Belangrijk onderdeel uit de beoogde nieuwe aanpak is de zogenaamde stabilisatiegedachte. Bij de schuldhulpverlening moet niet meer het zo snel mogelijk bereiken van een minnelijke overeenkomst het uitgangspunt zijn, maar eerder het bereiken van financiële stabiliteit. Het te voeren stabilisatiebewind zal erop neerkomen dat de primaire levensbehoeften van de klanten moeten worden gewaarborgd, samen met de gemeenten. Daarvoor zal een daadwerkelijke en diepgaande analyse – een zogenaamde budgetanalyse - moeten worden uitgevoerd van de gezinsfinanciën, waarbij inkomsten en uitgaven structureel op elkaar worden afgestemd. Met schuldeisers zal al in een vroeg stadium van die stabilisatieperiode worden samengewerkt. De verwachting van de NVVK is dat met die veel meer klantgerichte aanpak niet alleen burgers beter en meer

structureel zullen worden geholpen, maar dat ook de belangen van schuldeisers daarmee beter zullen worden gediend.

De afgelopen periode is de hiervoor beschreven nieuwe aanpak van de schuldhulpverlening bij acht NVVK-leden (800 dossiers) in pilots uitgewerkt en getest. In de loop van dit jaar zal dit resulteren in een meer uitgekristalliseerde werkwijze. Van de NVVK-leden zal dan worden verwacht dat ze hun werkwijzen hierop gaan aanpassen. NVVK-leden die nu en mogelijk in de toekomst actief zijn, zullen hier ook in meegaan. Het idee van stabilisatie als primair eerste doel van de schuldhulp, verdient overigens ook breder aandacht bij het opzetten van beleid rondom schuldhulp.

Beleidsverknoping re-integratie en schuldhulpverlening

Financiële problemen kunnen een belemmering zijn voor de re-integratie of het aanvaarden van werk. Het hebben van schulden waarop moet worden afgelost, kan namelijk tot gevolg hebben dat het vinden van betaald werk het inkomen van de betrokkene niet doet groeien. Al het extra gegenereerde inkomen gaat namelijk naar de schulden, waarop dan extra zal moeten worden afgelost. Verder blijkt het hebben van schulden personen in een werkloosheidsituatie vaak zo bezig te houden, dat men niet voldoende tijd kan vinden om werk te zoeken of aan een re-integratietraject mee te doen. Al met al raken gemeenten er dus steeds meer van overtuigd dat bij schulden re-integratie in combinatie met schuldhulpverlening effectiever is. Zestien gemeenten, waaronder Alkmaar, Breda en Zaanstad, hebben vanaf 2004 in het kader van een IPW-subsidie geëxperimenteerd met het combineren van re-integratie en schuldhulpverlening. Alhoewel nog niet alle resultaten bekend zijn, blijken duale en korte trajecten succesvol te zijn en blijkt het vooral belangrijk om bij re-integratie snel inzichtelijk te hebben dat er een schuldprobleem is. Het is voor gemeenten dus belangrijk om al bij het inzetten van re-integratie-instrumenten een goed zicht te hebben op de te re-integreren doelgroep. In de praktijk blijken gemeenten hier niet altijd zicht op te hebben, wat het moeilijk maakt om gericht trajecten in te kopen.
Belangrijk is dat gemeenten schuldhulpverlening, budgetbegeleiding of budgetteringscursussen aan bijstandscliënten als een voortraject naar werk mogen beschouwen en het dus vanuit het zogenaamde Werkdeel van de WWB mogen inkopen. Dit biedt extra mogelijkheden om schuldhulpverlening te financieren. Het is overigens de ambitie van de gemeente Haarlemmermeer om in het op te zetten leerwerkbedrijf ook cliënten in schuldensituaties te laten begeleiden. Belangrijk verschil is echter wel dat het leerwerkbedrijf de nieuwe instroom zal gaan oppakken, en dus niet het zittende bestand in de gemeente Haarlemmermeer raakt.

Schuldhulpverlening aan (ex-)zelfstandigen

In een aantal gemeenten nemen wij waar dat men specifieke schuldhulpverlening biedt aan zelfstandigen en ex-zelfstandigen of dat zij dit overwegen. Het gaat dan om gemeenten als Amsterdam, Zwolle, Delft, Almere en alle Friese gemeenten. In dit laatste gaat het om de stichting SVP Friesland die provinciebreed werkt. De stichting is een samenwerking tussen de Kredietbank en IMK. Het aanbod van specifieke schuldhulpverlening aan (ex-)zelfstandigen komt voort uit de vermeende leemte wat betreft schuldsaneringen voor ondernemers, terwijl die er voor particulieren wel is. Verder speelt mee dat bij ex-zelfstandigen die zich wel bij een kredietbank kunnen melden (mits zij nu een betaalde baan of een uitkering hebben) het instellen van een schuldregeling ingewikkelder is dan bij particulieren. Daar waar particulieren heel vaak bij dezelfde soort schuldeiser schulden hebben, is dat bij ex-ondernemers veel minder het geval. Daarnaast moeten de schuldhulpverleners vaak ingewikkelde bedrijfsadministraties kunnen doorgronden. Nogal wat kenners geven op dit punt aan dat het echt om gespecialiseerd werk gaat. In de gemeente Haarlemmermeer worden ex-zelfstandigen wel gewoon doorverwezen naar het Bureau Schuldhulpverlening. Navraag leert dat Bureau Schuldhulpverlening niet zelf met ex-zelfstandigen aan de slag gaat, maar hen doorverwijst naar gespecialiseerde bureaus als Zuidweg & Partners .

Nazorg

We zijn in onze beperkte rondgang langs gemeenten geen voorbeeld tegengekomen van een gemeente waarbij actief wordt ingezet op nazorg, al heeft de gemeente Deventer wel de ambitie om ex-clienten van de budgettraining na een jaar te benaderen. Tot op heden is deze afspraak echter niet opgepakt. Ondanks de beperkte aandacht voor nazorg, lijken experts het er over eens dat het belangrijk is om, als cliënten vroegtijdig zijn uitgevallen of zonder schulden zijn uitgestroomd, nog een tijdje de vinger aan de pols te houden. Terecht wordt dit door het Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening en de stichting StimulansSZ in hun handreiking aan gemeenten over integrale schuldhulpverlening aangegeven als behorend tot het basispakket[1]. Met nazorg kan worden nagegaan of een cliënt echt op eigen benen kan staan en of het risico bestaat dat er nieuwe schulden ontstaan. Het werkt dus preventief en kan recidive voorkomen.

[1] Integrale Schuldhulpverlening

Verbeteren beschikbaarheid stuur- en beleidsinformatie

Een redelijk breed gedragen gevoel in het schuldhulpverleningscircuit is dat er weinig stuur- en beleidsinformatie voorhanden is. Landelijk is er bijvoorbeeld onvoldoende inzicht in de exacte aard en omvang van de schuldenproblematiek en ook lokaal is dit het geval. We zijn twee gemeenten tegengekomen die deze leemte door eigen onderzoek hebben opgeheven. De gemeente Dordrecht heeft een apart onderzoek hiernaar opgezet, terwijl de gemeente Alkmaar een set vragen heeft mee laten lopen in het jaarlijkse omnibus-onderzoek. Dit laatste is een relatief goedkope manier om zicht te krijgen op de aard en omvang van de problematiek. Ook is het relatief goedkoop om na bijvoorbeeld twee jaar de effecten van het beleid vast te stellen. Het nadeel van de omnibus-variant is dat veel minder informatie is verzameld dan in het onderzoek van de gemeente Dordrecht.

Naast de hiervoor genoemde incidentele onderzoeken om meer informatie te krijgen over de schuldenproblematiek, werken veel schuldhulpverlenings-instanties aan het verbeteren van hun managementinformatie. En ten slotte kunnen gemeenten aan landelijke benchmarks deelnemen. Naast de benchmark schuldhulpverlening is sinds kort www.shvmonitor.nl van start gegaan, waar, in tegenstelling tot de benchmark schuldhulpverlening, naast productiecijfers ook gegevens over achtergronden bij schuldensituaties in zullen worden opgeslagen. Bij beide benchmarks geldt dat een gemeente er eerst zelf in moeten investeren, voordat het bruikbare gegevens oplevert.

REGIOPLAN BELEIDSONDERZOEK
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
T 020 531 531 5
F 020 626 519 9
E regioplan@regioplan.nl
I www.regioplan.nl

Regioplan Beleidsonderzoek maakt deel uit van Ernst & Young