

Onderzoekrapport Rekenkamer-
commissie Haaksbergen

Armoedebeleid

*Beleid terzake problematische
schulden in Haaksbergen*

Rekenkamercommissie
Haaksbergen

Onderzoekrapport 4
April 2008

Voorwoord

Het voorliggende onderzoeksrapport is niet zomaar tot stand gekomen. De eerste onderzoeker is er mee begonnen in het voorjaar van 2007. Getroffen door een auto-ongeluk trad de eerste vertraging op. De vragenlijst voor de beleidsmedewerker werd ingediend in juli maar werd vanwege diens vakantie met enige vertraging beantwoord. Vervolgens kreeg de eerste onderzoeker andere, hardnekkige gezondheidsproblemen. Het totale onderzoeks-traject heeft daardoor helaas lang geduurd.

De medewerking die is betoond zowel van de zijde van de gemeente als van de Stadsbank was zeer positief. Tijdens de rit, bij het afronden van het schriftelijke onderzoek, is de betrokken wethouder vertrokken en opgevolgd door een nieuwe wethouder. Hij heeft de vragenlijst B niettemin ingevuld, hoewel het duidelijk is dat sommige vragen (nog) niet van toepassing kunnen zijn.

De eerste onderzoeker, die op verschillende momenten (m.n. de samenhang tussen algemene onderzoeksvragen en daarvan afgeleide interviewvragen en de mondelinge interviews) gesteund is door een collega-onderzoeker, begon aanvankelijk met het ruimere onderwerp Armoede. Na bestudering van de betrokken beleidsstukken is besloten het onderzoek in te perken tot problematische schulden, een onderwerp dat de laatste jaren van verschillende zijden in de media aandacht heeft gekregen. Bij de toelichting van de onderzoeksagenda 2007 in de Raad mocht de keuze steun ontvangen.

Hoewel het een belangrijk onderwerp betreft, heeft het beleidsmatig een bijzonder karakter. Een groot deel van het werk is immers uitbesteed aan de Stadsbank Enschede. Het past de Rekenkamercommissie van Haaksbergen niet om het werk van de Stadsbank zelf te onderzoeken als ware het een beleidsafdeling van de gemeente Haaksbergen. Terughoudendheid was daarbij geboden.

Zoals in het onderzoek zal worden uiteengezet, zijn bij schuldsanering twee trajecten mogelijk, het minnelijke traject en het wettelijke traject. Bij het eerste traject wordt een belangrijke rol gespeeld door de Stadsbank, bij het wettelijke traject door de rechter en een door hem aangewezen bewindvoerder. De nadruk in dit onderzoek ligt op die gevallen waarbij het minnelijke traject wordt gevolgd.

De Rekenkamercommissie heeft criteria geformuleerd voor de keuze van de onderwerpen op haar onderzoeksagenda. Het betreft in dit geval een onderwerp dat burgers heel direct raakt, een onderwerp dat alleen al daardoor politiek relevant is. Dat het vooral burgers raakt die financieel gezien aan de onderkant van de samenleving wonen, maakt het onderwerp maatschappelijk extra zinvol, daar de overheid een schild voor de zwakken moet zijn. Budgettair gezien en qua aantal betrokken burgers gaat het om een klein beleidsterrein. De Rekenkamercommissie hoopt niettemin dat dit onderzoeksrapport de kwaliteit van leven in Haaksbergen kan verhogen.

April 2008

Inhoudsopgave:

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Korte samenvatting	4
1. Inleiding	5
2. Probleemstelling en onderzoeksvragen	6
3. Onderzoeksopzet	8
4. Bevindingen	10
5. Aanbevelingen	16
6. Ambtelijk en Bestuurlijk wederhoor; reacties Rekenkamercommissie	17
Bijlagen	
Bijlage A: Vragen voor de beleidsmedewerker	20
Bijlage B: Vragen voor de wethouder	28
Bijlage C. Vragenlijst voor Stadsbank	30
Bijlage D: Nadere info van Beleidsmedewerkers	33
Bijlage E: Nadere info van Stadsbank over Haaksbergen	34

Korte samenvatting

Dit onderzoek richt zich op het beleid terzake van problematische schulden. In een kader van integrale schuldhelpverlening voert de gemeente in de uitvoering samen met andere partners de regie. De gemeente probeert daarbij eenvoudige problemen zelf snel op te lossen. De meer gecompliceerde “gevallen” worden overgedragen aan de Stadsbank Oost Nederland (SON). Het beleid is daardoor voor een belangrijk deel uitbesteed aan de SON; de wethouder Sociale Zaken zit in het Algemeen Bestuur.

Het beleidsterrein is budgettair gezien van gering belang. Het aantal personen in de gemeente met problematische schulden is ook gering. Niettemin is hier een fundamenteel beleidsonderdeel aan de orde voor een gemeente die een schild voor de zwakken wil zijn. Door de problemen tijdens het uitvoeren van het onderzoek is een onderdeel wat vaag gebleven, nl. de precieze aantallen die gebruik maken van verschillende regelingen. Het beleid is beoordeeld op wetmatigheid en legitimiteit, op doelmatigheid (efficiëntie en effectiviteit), en op het aspect sociaal. Het beleid scoort op het wetmatige, rechtmatige zeer positief: de gemeente houdt zich aan de regels en afspraken. Op verschillende onderdelen van het doelmatigheids criterium scoort de gemeente positief. Het beleid wordt vanuit sociaal oogpunt beoordeeld als positief, afhankelijk van de weging van de onderdelen misschien wel zeer positief.

Een en ander betekent dat er ruimte is voor verbetering. Enkele aanbevelingen betreffen een betere registratie: thans weet de gemeente niet hoe het verder gaat met een cliënt zodra die door de SON wordt overgenomen. Door die te blijven volgen kan recidive beter worden voorkomen. In tegenstelling tot de SON registreert de gemeente niet apart jongeren die in de problemen raken; landelijk is bekend dat er sprake is van een probleem. Vanuit het adagium “jong geleerd, is oud gedaan” is hier ruimte voor verbetering. Dat geldt wellicht ook voor allochtone burgers, die een cultuur kenden van hulp zoeken bij eigen banken met hoge rente. De gemeente kan proberen het beleid wat meer toe te spitsen op verschillende bevolkingsgroepen. Een eerste aanzet daartoe is al gegeven.

Wat de in te zetten instrumenten betreft, valt het op dat de gemeente weinig gebruik maakt van voorlichting, zowel preventief, als voorlichting die de burgers wijst op de verschillende manieren om hulp te krijgen. De campagne gericht op ouderen verdient wat dat betreft uitbreiding naar andere doelgroepen.

Er is gewezen op de geringe bemoeienis van de wethouder en de Raad. Er wordt geen oordeel over gegeven, omdat de betrokken personen ambtelijke informatie ontvangen die niet wijst op problemen, en omdat er ook anderzijds geen signalen zijn dat het beleid niet in orde is. Integendeel, al met al zou het “rapportcijfer” voor het gemeentelijke beleid ten aanzien van problematische schulden een 7 kunnen zijn.

1. Inleiding

Ondanks de stijgende welvaart zijn er altijd mensen die niet meeprofiteren en soms zelfs in (relatieve dan wel absolute) armoede leven. Bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen scoorden de thema's werkgelegenheid en armoede hoog. Volgens de Armoedemonitor van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) is de armoede gestegen van 8,5% van de bevolking in 2002 naar 10,5% in 2005. Uit onderzoeken blijkt dat het vooral gaat om mensen die langdurig van een minimumuitkering leven, chronisch zieken en eenoudergezinnen (en dus kinderen). Het gaat daarbij niet alleen om mensen zonder betaald werk. In toenemende mate zijn er werkende armen. In de armoedeproblematiek gaat het vaak ook om schulden¹. "In 2002 gaf 5% van de huishoudens met een laag inkomen aan schulden te moeten maken, in 2005 is dat bijna 10%" (BB, 17 maart 2006, p. 33). Uit vele onderzoeken is gebleken dat armoede en schuld vaak hand in hand gaan, waarbij de schuldenproblematiek de laatste 10 jaar is verscherpt doordat steeds meer jongeren daarmee te maken krijgen.

Ervan uitgaande dat de overheid als één van de primaire taken de zorg voor de zwakken heeft, mag van een gemeente als Haaksbergen (hierna aangeduid als H.) een adequaat armoedebeleid worden verwacht. Er zijn verschillende instrumenten die daarbij kunnen worden ingezet. Naast de "gewone" bijstand wordt tegenwoordig van de gemeente verwacht dat deze de aanvrager van bijstand probeert te helpen met het vinden van werk voor uitkering, dan wel van een betaalde baan, om aldus te voorkomen dat de ontvanger sociaal geïsoleerd raakt en minder arbeidsvaardig wordt. Daarnaast zijn er instrumenten van de bijzondere bijstand. Voorts is er de schuldhulpverlening, o.a. via de gemeentelijke kredietbank, de Stadsbank in Enschede (SON), waarbij Haaksbergen is aangesloten. Een "nieuw" (of teruggekeerd) fenomeen is de hulp in natura via voedselbanken.

Dit onderzoek concentreert zich op de *problematische schulden*. Daarvan is sprake als de schuldenaar door de hoogte niet in staat is op tijd te voldoen aan rente en aflossing. Veelal is er sprake van vele schulden: bij de bank, bij de woningcorporatie, bij het energiebedrijf, bij postorderbedrijven, etc. Als vraagstelling voor het onderzoek geldt nu: Voert de gemeente Haaksbergen een adequaat beleid terzake van de problematische schulden?

De volgende, van de betrokken ambtenaar ontvangen stukken, zijn bestudeerd:

- ✓ Beleidsregels eenmalige eindejaarsuitkering 2005 voor 65 plussers
- ✓ Toelichting bij de Verordening minimabeleid Haaksbergen 2006-2007
- ✓ Evaluatie gemeentelijk minimabeleid
- ✓ Garant pakketten gemeente Haaksbergen 2006
- ✓ Checklist/format t.b.v. smart-formulering
- ✓ Verordening minimabeleid gemeente Haaksbergen (2006)
- ✓ Brief inzake zorgverzekeringswet en Garantpakket 2006
- ✓ Evaluatie gemeentelijk minimabeleid
- ✓ Beleidsregels eenmalige eindejaarsuitkering 2005 voor 65 plussers
- ✓ Eindejaarsuitkering 2005 voor 65-plussers
- ✓ Vaststellen beleidsregels bijzondere bijstand (maart 2005)
- ✓ Beleidsregels eenmalige uitkering voor chronisch zieken en gehandicapten
- ✓ Toelichting beleidsregels eenmalige uitkering voor chronisch zieken en gehandicapten
- ✓ Beleidsregels bijzondere bijstand (maart 2005)
- ✓ Toelichting beleidsregels bijzondere bijstand.

¹ Uiteraard mag men dit niet omdraaien. In de moderne samenleving maken de meeste mensen schulden, zoals een studielening, een hypotheek, of een lening voor een auto of het eigen bedrijf.

2. Probleemstelling en onderzoeksvragen

In 2006 is het aantal mensen dat om hulp vroeg bij de SON met 11% gestegen. “De grootste stijging, ook landelijk, doet zich voor onder jongeren tot 23 jaar.” (De Twentsche Courant Tubantia, 23 december 2006) De problematiek is omvangrijk en groeiende, maar de eerste indruk is dat de gemeente H zich beperkt tot deelname aan de SON en het instrument van de lening. De Rekenkamercommissie spitst het onderzoek toe op dit onderdeel van het armoedebeleid; het beleid terzake van problematische schulden.

De gemeente onderscheidt enkelvoudige en problematische schulden. De afdeling Sociale Zaken van de gemeente Haaksbergen probeert bij de enkelvoudige schulden zelf te helpen, bijvoorbeeld door te verwijzen naar niet gebruikte voorliggende voorzieningen (bijv. huurtoeslag, zorgtoeslag, bijzondere bijstand). Voor de problematische schulden wordt gekozen voor een integrale benadering.

Het is gebruikelijk dat een Rekenkamercommissie het onderzoek uitvoert vanuit de perspectieven van rechtmatigheid en doelmatigheid. In de economische wetenschap staan twee criteria centraal: *efficiency en equity*. *Efficiency* ziet op doelmatigheid, dus op efficiëntie en effectiviteit. *Equity* ziet op de rechtvaardigheid van de inkomensverdeling, ziet op billijkheid van inkomensverhoudingen. Juist bij het onderwerp armoedebeleid mag sociale beweging meespelen. Dit leidt tot de volgende probleemstelling:

Is het beleid terzake van problematische schulden doelmatig, rechtmatig en sociaal?

De betrokken Rekenkamercommissie-onderzoeker heeft een eerste verkennend gesprek gevoerd met de betrokken ambtenaar, G. Hoogeveen, die vervolgens als nadere informatie heeft gestuurd:

- a. Brief van 8 december 2005 over “afspraken overleg 12 oktober 2005”.
- b. Notitie van Hoogeveen over “Overleg preventiemedewerkers en vestigingsmanager Stadsbank (SON) met gemeente Haaksbergen d.d. 5 maart 2007”.
- c. Advies “Aanpak schuldhulpverlening”. Dateert waarschijnlijk van 19 oktober 1999.
- d. Nota “Convenant aanpak schuldhulpverlening Haaksbergen”. deze nota is niet gedateerd.
- e. Besluit van 21 maart 2007: Handhavingsverordening Wet werk en bijstand”.
- f. Notitie Terugvordering en Verhaal, januari 2007.
- g. “De Klant en het Verhaal”, Rapportage cliënttevredenheidsonderzoek, 23 januari 2007².

Het onderzoek richt zich op problematische schulden van inwoners van de gemeente. Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden, is het nodig alle onderdelen van dat beleid te onderzoeken. Aangezien echter elk Rekenkamercommissieonderzoek haar beperkingen kent naar tijd, geld en kennis moet het aantal aandachtspunten waaraan aandacht kan worden besteed, beperkt blijven. De Rekenkamercommissie heeft om die redenen beperkt tot de volgende zeven onderzoeksvragen:

1. *Wat is de omvang van de problematiek? (O)*³

2. *Welke beleidsinstrumenten worden gehanteerd?(B)*

² Het cliënttevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door Mercurius Marketing, is gericht op de tevredenheid van bijstandsccliënten. De voornaamste conclusie is: “Cliënten van de afdeling Werk en Burgerzaken zijn over het algemeen tevreden. De waardering voor de algemene dienstverlening is met 7,56 bovengemiddeld.”

³ Bij de latere detailvragen wordt **vet** een letter vermeld welke verwijst naar een of meer onderzoeksvragen. B staat daarbij niet alleen voor beleidsinstrumenten maar ook voor beschrijving van het beleid. Aldus wordt later de aansluiting gevonden tussen de detailvragen en antwoorden en de te beantwoorden onderzoeksvragen.

3. Is het beleid rechtmatig?(R)

Hierbij wordt de vraag nader uitgesplitst naar twee aspecten:

a. Is het beleid conform de wettelijke regelingen (wetmatig)? (W)

b. Is het beleid conform de regels vastgesteld door de Raad (legitiem)?(L)

4. Is het beleid doelmatig?(D)

Bij doelmatigheid gaat het om de relatie tussen de mate van doelbereiking en de omvang van de ingezette middelen. In beleidsterreinen als het onderhavige gaat het vaak niet alleen om de inzet van financiële middelen, maar ook om bijvoorbeeld de hoeveelheid tijd die verloren gaat. Het blijft moeilijk om in beleidsterreinen doelmatigheid te beoordelen. Meestal wordt doelmatigheid uitgesplitst in efficiëntie en effectiviteit. Efficiëntie meet dan de verhouding tussen de hoeveelheid geleverde prestaties ("producten") en de inzet van middelen; effectiviteit meet dan de mate van doelbereiking gedeeld door en tengevolge van de hoeveelheid ingezette prestaties. Maar ook deze beide begrippen, hoewel helder te definiëren en theoretisch goed te onderscheiden, zijn in de praktijk weerbarstig. Door onderzoeksvragen te formuleren wordt, zeker in een bescheiden onderzoek als het onderhavige, niet meer dan een indruk verkregen. Juist omdat de begrippen in de praktijk weerbarstig en moeilijk te hanteren zijn, wordt in de samenvatting eerder het begrip doelmatigheid gehanteerd, dat efficiëntie en effectiviteit omvat.⁴ Een probleem bij deze drie criteria blijft dat er eigenlijk vele deelcriteria nodig zijn om een goed oordeel te vormen, deelcriteria waar niet altijd de juiste data voor te vinden zijn.

5. Is het beleid efficiënt?(Et)

Hiervan is sprake als de cliënt snel wordt geholpen: daarmee is bedoeld dat na ontvangst van een signaal z.s.m. een intakegesprek plaatsvindt om te bezien wat er gedaan kan/moet worden. Van efficiency is ook sprake is bij toepassing van een één-loketbenadering, zodat de verschillende deskundigen gezamenlijk met de cliënt een plan opstellen. Overigens is dit ook een indicator voor effectiviteit. Daarnaast zijn er nog enkele nader op te stellen indicatoren, welke bij de beantwoording in het volgende hoofdstuk aan de orde komen, m.n. het al of niet gebruiken van een éénloketbenadering en het onderscheiden naar doelgroepen.

6. Is het beleid effectief?(Ef)

Hiervan is sprake als de cliënt zodanig wordt geholpen dat de situatie van problematische schuld wordt beëindigd, door een minnelijke schikking of wettelijk traject, en/of budgetbegeleiding e.d. Van effectiviteit is ook sprake indien geen recidive plaats vindt. Een aanwijzing voor effectiviteit is ook indien het aantal gevallen (als percentage van de doelgroep) daalt. Bijvoorbeeld als het aantal jongeren met problematische schulden door voorlichting afneemt. Beleid is ook effectief, indien de benadering van de cliënt wordt afgestemd op de oorzaak van de problematische schuld. Gaat het om problemen veroorzaakt door het gedrag, dan is een andere aanpak nodig dan wanneer de problematische schuld is ontstaan door eenmalige problemen (bijvoorbeeld: verlies van baan).

7. Is het beleid sociaal?(S)

Hiervan is sprake indien H probeert zo goed mogelijk mensen te helpen die door externe factoren in de problemen zijn gekomen, of mensen helpt door hun gedrag te beïnvloeden en daarmee de oorzaak weg te nemen en daarvoor inspanning levert door inzet van deskundigen en geld. Van sociaal beleid is ook sprake indien de gemeente actief probeert probleemgevallen op te sporen. Het kan gaan om mensen, die zich schamen om hulp te vragen (ouderen) of die door culturele oorzaken (allochtonen) de weg niet weten te vinden.

⁴ Zie ook de toelichting in het eerste rapport Treasurybeleid.

3. Onderzoeksopzet

Voor meer achterliggende informatie over de opzet en de uitvoering van dergelijk evaluatieonderzoek verwijst de Rekenkamercommissie naar een eerder door haar uitgevoerd onderzoek: de treasuryfunctie. Voor het onderhavige onderzoek komt dit neer op de volgende opeenvolging van onderzoeksstappen:

- Eerst scherpt de rapporteur de onderzoeksopzet aan op basis van bestudering van wet- en regelgeving, aan te reiken door de gemeente, en een literatuurverkenning.
- Vervolgens wordt de vragenlijst voorgelegd aan de Rekenkamercommissie voor commentaar.
- Daarna wordt op basis van deze (bijgestelde) onderzoeksopzet een vragenlijst aangereikt aan de betrokken functionaris (Bijlage A), en een andere vragenlijst aan de contactambtenaar van de Stadsbank (Bijlage C).
- Een derde (korte) vragenlijst is aangereikt aan de wethouder (Bijlage B). Hierbij heeft zich het probleem voorgedaan dat op dat moment juist een nieuwe wethouder was aangetreden.
- De eerstverantwoordelijke onderzoeker heeft samen met een collega vervolgens interviews gehouden om de antwoorden door te spreken met de betrokken beleidsambtenaar (de heer Hoogeveen samen met mevrouw Pierik), met de vestigingsmanager van de Stadsbank (de heer Oosting), en met de wethouder (de heer Noordink).
- Waar zinvol zijn op basis daarvan commentaren in de bijlagen A, B en C cursief en onderstreept aangegeven.
- Op basis van de gesprekken met de betrokken ambtenaren en de vestigingsmanager van de Stadsbank zijn nadere documenten en andere data verstrekt: zie Bijlagen D en E. Andere documenten, zoals enkele Excel sheets van de Stadsbank en de gemeente, en een document terzake van de functiescheiding, zijn bestudeerd, maar niet nader opgenomen. Waar nodig zijn data daaruit in de tekst opgenomen.
- De rapporteur stelt daarna een concept rapport op voor de Rekenkamercommissie.
- De Rekenkamercommissie bespreekt het concept en stelt een concepteindrapport vast dat daarna aan de betrokken ambtenaren voor technisch wederhoor en de betrokken wethouder voor bestuurlijk wederhoor wordt aangeboden.
- Op basis van hoor en wederhoor kunnen wijzigingen worden aangebracht.
- De Rekenkamercommissie stelt het eindrapport vast dat daarna aan de Raad, met afschrift aan het College van B&W, wordt aangeboden.

Het werken met een schriftelijke vragenlijst waarin gevraagd wordt naar kwalitatieve aspecten van de dienstverlening heeft het bezwaar dat de objectiviteit in het geding is. De onderzoekers hebben gepoogd dit bezwaar te ondervangen door in de mondelinge interviews "door" te vragen. Voorts is een oordeel van de Stadsbank over het werk van Haaksbergen gevraagd, mede over het beleid vergeleken met dat van andere gemeenten aangesloten bij de Stadsbank. Hoewel enige subjectiviteit in de antwoorden aldus niet te

vermijden is, zal blijken dat er toch voldoende ruimte aanwezig zal zijn om concrete beleidsaanbevelingen te doen.

De onderzoeksvragen worden voorzien van een symbolische kwalificatie. De symbolen hebben de volgende betekenis:

++ = zeer goed/zeer positief

+ = goed/positief

+/- = noch positief/goed noch negatief/slecht

- = slecht/negatief

-- = zeer slecht/negatief

De toekenning van een oordeel door de onderzoeker is subjectief. Een probleem is vooral de weging van de verschillende indicatoren: de een zal een groter gewicht toekennen aan enige indicator, een ander zal er een lager gewicht aan toekennen. Aangezien de andere leden van de Rekenkamercommissie mee oordelen, wordt intersubjectiviteit bereikt. Het is aan de Raad om op basis van de bevindingen een eigen oordeel te vormen; daarbij kan men op grond van een andere weging tot een wat ander eindoordeel komen.

4. Bevindingen⁵

Voordat de bevindingen ten aanzien van de zeven onderzoeksvragen successievelijk worden gepresenteerd, volgen eerst twee algemene bevindingen.

Algemene bevindingen:

1. Uit de aangereikte stukken over armoede en sociaal beleid bleek dat de gemeente (uiteraard) het Rijksbeleid volgt, in dat kader de categorale bijzondere bijstand heeft gewijzigd en de bijzondere bijstand in maatwerk uitvoert. Voorts zijn er de categorale regels toegestaan voor chronisch zieken en gehandicapten, en ouderen. In de stukken wordt voor de problematische schuldenproblematiek verwezen naar een “voorliggende voorziening”, t.w. de gemeenschappelijke regeling waarvan Haaksbergen lid is, de Stadsbank Oost-Nederland (SON). De gemeente heeft een regeling terzake van leningen die aanvullend is op het werk van de SON.
2. De gemeente is betrekkelijk laat overgegaan op de integrale benadering welke ca. 1994 is voorgesteld door de Commissie Problematische Schulden en welke gemeengoed is geworden in Nederland. Bij de integrale benadering wordt o.a. nauw samengewerkt tussen de Afdeling Sociale Zaken, de Kredietbank, hier de SON, en het maatschappelijk werk, hier de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening.

De zeven onderzoeksvragen worden hier beknopt beantwoord. Voor de onderliggende gegevens wordt met de vraagnummering verwezen naar de Bijlagen.

1. De eerste onderzoeksvraag luidt: *Wat is de omvang van de problematiek? (O)*
De vraag kan niet “eenduidig” worden beantwoord. De stukken (zie hiervoor) suggereren dat de gemeente onderscheid maakt tussen enkelvoudige schulden en problematische schulden. De gemeente wil de enkelvoudige schulden eerst zelf oplossen (oordeel +), terwijl voor de problematische schulden (terecht) de integrale methode wordt gevolgd (oordeel ++). Uit de interviews (A, vragen f,g) blijkt dat het onderscheid in de praktijk niet wordt gemaakt of niet wordt geregistreerd (-).
De indruk bestaat dat er een “dark number” is van enkelvoudige schulden die wel worden geholpen (oordeel: ++) maar niet geregistreerd (-). Het zou gaan in 2005 resp. 2006 om 47 resp. 37 casus, ca. 0,15% van de bevolking.
De Stadsbank noemt voor H de volgende aantallen voor minnelijke schuldhelpverlening: 17 resp 27. Voor de budgetbeheerregeling wordt een aantal van 74 genoemd.
De onduidelijkheid terzake van de omvang heeft te maken met verschillen in de registratie en heeft te maken met onduidelijke definities in de vragenlijst welke begrippen hanteert welke bekend zijn uit theorie en praktijk maar kennelijk niet algemeen worden gedeeld.

Twee conclusies vormen het antwoord op de eerste onderzoeksvraag.

- a. Het percentage van de bevolking dat met problematische schulden kampt, is niet hoog zodat de omvang van de problematiek niet groot (maar altijd te groot) is.
- b. Ook in H zijn jongeren al verstrikt in deze problematiek, getuige de cijfers van de Stadsbank. H registreert jongeren niet apart.

De antwoordscore op onderzoeksvraag 1 verdient een naar boven afgeronde ‘+’.

⁵ Er zitten wat verschillen tussen de aantallen diensten, zowel in de cijfers van de gemeente, als in de vergelijking met de cijfers van de Stadsbank. Ten dele is dat aan het onderzoek zelf te wijten: in een eerder stadium is dat geconstateerd, maar niet gecorrigeerd, omdat het onderzoek door ziekte al te veel vertraagd is. Daardoor bleef het beeld over de exacte omvang van het beleidsterrein wat diffuus.

2. De tweede onderzoeksvraag luidt: *Welke beleidsinstrumenten worden gehanteerd?(B)*
De tweede onderzoeksvraag is gemakkelijker te beantwoorden dan de eerste. De gemeente H heeft in het Convenant aanpak schuldhulpverlening Haaksbergen van 1999 gekozen voor de integrale benadering. De gemeente voert daarbij de regie. Het gaat om hulp welke bij enkelvoudige schuld direct wordt geboden door een consulent. Deze wijst op het eventuele niet-gebruiken van aanwezige instrumenten als bijstand, huursubsidie, e.d.. Tevens zal de consulent eventueel rechtstreeks contact opnemen met de schuldeiser. Gaat het om een problematische schuld, dan wordt de cliënt in contact gebracht met de Stadsbank. Die kan meerdere instrumenten inzetten: een budgetbeheerrekening, een minnelijke schuldregeling. Instrumenten in de schuldregeling zijn schuldbemiddeling en budgetbegeleiding. In enkele gevallen wordt (door de schuldeisers) gekozen voor een wettelijke schuldregeling. De gemeente speelt dan een zeer beperkte rol: afgifte van een verklaring.

Activiteiten welke Haaksbergen in deze wel of juist niet bezigt:

- Er wordt overleg gevoerd met de kerkelijke instellingen (A, vraag p).
- Er wordt deelgenomen aan de "netwerkstructuur jongvolwassenen H" (A, vraag q).
- Enkele hulpinstrumenten uit de betreffende nota's worden (A, vraag r2) niet (Afgifte borgstellingen voor schuldsanering ex art.15 Abw, Afgifte overige borgstellingen voor saneringskrediet) gebruikt óf het gebruik wordt niet geregistreerd (Uitvoering bijzondere bijstand t.b.v. schulden, Opschorten en buiten invorderingstelling van bijstandschulden).
- In het Convenant is besloten tot de instelling van een Stuurgroep. Deze komt niet bij elkaar (A, o2).
- De gemeente helpt, vroegtijdig, indien huurschulden ontstaan bij de woningbouwvereniging Licht en Lucht (A, vraag r1). Dat gebeurt niet indien huurschulden ontstaan bij particuliere verhuurders. Evenmin worden vroegtijdig schulden bij het nutsbedrijf gemeld.
- Het instrument Voorlichting wordt niet gehanteerd (A, vraag r3), evenmin als het instrument voedselbank (A,w). N.B.: op basis van het ambtelijke wederhoor wordt deze bevinding bijgesteld. Er wordt vooral aan ouderen voorlichting gegeven: "Het project seniorenvoorlichting is eind 1999 van start gegaan en heeft als doel om het niet-gebruik van voorzieningen tegen te gaan door senioren te attenderen op allerlei mogelijke voorzieningen." Blijkens het ambtelijke wederhoor is eind 2007 via de moskee contact gezocht met de mohammedaanse bevolkingsgroep. Dat zal vooral na 2007 wellicht effect opleveren.
- Mogelijke cliënten worden niet actief benaderd (A, dd). De Commissie Problematische Schulden heeft in haar rapport "Schulden: Naar" daartoe aanbevolen.

De inzet van de instrumenten is positief maar voor verbetering vatbaar. Omdat de hier voor de Rekenkamercommissie zwaarder wegende aspecten het positiefst scoren, wordt de totaalscore '+'. Op grond van de aanvullende informatie van het wederhoor wordt de + opgewaardeerd naar een dikke plus.

3. De derde onderzoeksvraag luidt: *Is het beleid rechtmatig?(R)*
Het eerste aspect is: *Is het beleid conform de wettelijke regelingen (wetmatig)? (W)*
Het beleid is conform de wet uitgevoerd, niet alleen blijkens de zelfevaluatie(A, vraag gg, hh, B, 12), welke juist op zo'n punt niet echt betrouwbaar is, maar ook op basis van beoordeling van wat gebeurt: de instrumenten welke worden gehanteerd zijn de gangbare, er wordt gebruik gemaakt van de regelingen binnen de bijzondere bijstand; de bijstand, de huursubsidie, etc. Er zijn voorts geen aanwijzingen of opmerkingen van de accountant of de provinciale toezichthouder.
N.B.: het ambtelijk wederhoor geeft terecht de reactie dat er geen sprake kan zijn van een reactie van de provinciale toezichthouder waar het gaat om de besteding van

bijstandsgelden. Waar het gaat om het eigen beleid blijft een rol aanwezig voor de toezichthouder. Overigens verandert de score niet.

Het tweede aspect is: *Is het beleid conform de regels vastgesteld door de Raad (legitiem)?(L)*

Volgens de zelfevaluatie (vraag A, ii) en de onderzoekers is hiervan sprake, zij het dat de ingestelde Stuurgroep niet functioneert. De bevoegdheden (A, nn) zijn in het mandaatbesluit vastgelegd en worden nageleefd. Er wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Raad via het verslag van de afdeling WWB (A, rr).

Het antwoord op de derde onderzoeksvraag is al met al zeer positief. (++)

4. De vierde onderzoeksvraag luidt: *Is het beleid doelmatig?(D)*

Aan de budgetbedragen en de eventuele onderuitputting werd op voorhand geen indicatie toegekend. De onderzoekers laten de gegeven informatie voor wat die is, en geven daar geen oordeel over.

Overigens (A, i) wordt een integrale benadering gevolgd (++) , welke in de nationale praktijk wordt aanbevolen en gevolgd, en wordt de hulp toegesneden op het individuele geval. Deze indicator weegt zwaar.

“Enkelvoudige schulden worden door de gemeente zelf behandeld. Meervoudige en/of complexe schulden worden aangemeld bij de SON. Daarnaast kan het algemeen maatschappelijk werk worden ingeschakeld voor het bereiken van gedragsverandering en/of budgetbegeleiding. Gevallen worden regelmatig in het uitvoeringsoverleg besproken. Het overleg op uitvoeringsniveau functioneert naar behoren.” (Vraag A, o1) : ++ Ook dit onderdeel weegt zwaar.

H heeft een Stuurgroep ingesteld. Dit onderzoek ziet mogelijke invloed daarvan op de efficiëntie en de effectiviteit (A, o2). De Stuurgroep is niet bij elkaar geweest zodat beoogde effecten zich niet hebben voorgedaan (--). Daarentegen zijn er wel enkele andere bijeenkomsten geweest waar werkafspraken zijn gemaakt. (+).

Vragen A jj – qq gaan in op de ambtelijke ondersteuning, de organisatie. Vanuit het oogpunt van de doelmatigheid lijken de inzet en de organisatie als ++ te kunnen worden beoordeeld: geen overdreven grote inzet, duidelijke samenwerking, korte lijnen.

Het antwoord op de vierde onderzoeksvraag moet worden samengesteld op basis van de kwalificaties voor de vijf onderdelen: ++, ++, --, +, ++. Dat wordt dus: +, wel een dikke plus.

5. De vijfde onderzoeksvraag luidt: *Is het beleid efficiënt?(Et)*

Van efficiëntie is sprake als de cliënt snel wordt geholpen. Daarmee is bedoeld dat na ontvangst van een signaal z.s.m. een intakegesprek plaatsvindt om te bezien wat er gedaan kan/moet worden.

Dit lijkt hier het geval, ook door de samenwerking met de kerkelijke instellingen, en door het contact met Licht en Lucht (++).

Daarvan is ook sprake is bij toepassing van een één-loketbenadering, zodat de verschillende deskundigen gezamenlijk met de cliënt een plan opstellen. Overigens is dit ook een indicator voor effectiviteit. (Zie hierboven algemeen onder doelmatig). Er is sprake van een éénloketbenadering, de zgn. integrale benadering, waarbij de gemeente de regie voert: ++.

Andere nader op te stellen indicatoren. Hiervan zou bijv. sprake kunnen zijn als onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende doelgroepen, bijv. allochtonen en

autochtonen, met hun verschillen in cultuur, ook als het gaat om leengedrag. Dit onderscheid wordt niet gemaakt (B, 7): --.

N.B.: het ambtelijke wederhoor doet de bevinding iets bijstellen. Er wordt bewust voorlichting gegeven aan de ouderen, terwijl sinds eind 2007 een begin is gemaakt met de benadering van de allochtone, mohammedaanse bevolkingsgroep. Het laatste initiatief is als positief te beoordelen maar kan voor de onderzoeksperiode geen gewicht in de schaal leggen. De benadering van de ouderen maakt het onderdeel op de indicator iets gunstiger, en zou kunnen veranderen in een +/-.

Het antwoord op de vijfde onderzoeksvraag moet worden samengesteld op basis van de kwalificaties voor de drie onderdelen: ++, ++, +/- . Dat wordt dus: + á ++.

6. De zesde onderzoeksvraag luidt: *Is het beleid effectief?(Ef)*

Van effectiviteit is sprake als de cliënt zodanig wordt geholpen dat de situatie van problematische schuld wordt beëindigd, door een minnelijke schikking of wettelijk traject, en/of budgetbegeleiding e.d.

Het blijkt dat de gemeente niet weet (--) of een traject tot een goed einde wordt gebracht zodra een cliënt is overgedragen aan de Stadsbank. Hoewel de gemeente zegt de regie te hebben, houdt de regie op dat moment op. (A, vragen k,l)

Van effectiviteit is ook sprake indien geen recidive plaats vindt. Het wordt niet bijgehouden of recidive plaats vindt (A, vraag m): -.

Een aanwijzing voor effectiviteit⁶ is ook indien het aantal gevallen (als % van de doelgroep) daalt. Bijv. als het aantal jongeren met problematische schulden door voorlichting afneemt.

Beleid is ook effectief, indien de benadering van de cliënt wordt afgestemd op de oorzaak van de problematische schuld. Gaat het om problemen veroorzaakt door het gedrag, dan is een andere aanpak nodig dan wanneer de problematische schuld is ontstaan door eenmalige problemen (bijv. verlies van baan).

De gemeente is in staat om de cliënten in te delen naar de oorzaken (A, vraag h), (maar niet naar leeftijdscategorie: A, vraag f), maar lijkt bij de geboden hulp daar niet uitdrukkelijk op te letten. (Eerder is in het rapport een kanttekening gemaakt op basis van het ambtelijke wederhoor, inhoudende dat gericht voorlichting wordt gegeven aan ouderen), Overigens wordt gesteld dat per cliënt wordt gekeken naar de individuele omstandigheden: +

Een goede samenwerking met de schuldeisers bevordert de efficiëntie en de effectiviteit. Vraag A,n geeft daarover info. De coöperatie van sommige partijen is goed (plaatselijke banken), maar de bereidheid tot coöperatie bij de nutsbedrijven en de fiscus is gering. Het bevestigt een landelijk beeld. Overigens kan de gemeente proberen de nutsbedrijven te beïnvloeden. De verantwoordelijke wethouder meent dat dit niet zijn taak is (B, vraag 10). Ook de samenwerking met particuliere verhuurders kan beter: -.

De gemeente werkt samen met kerkelijke instellingen en andere mogelijke partners (A, vragen p,q): +.

Voorlichting (A, r,s) kan de doelmatigheid ook gunstig beïnvloeden. Het instrument voorlichting wordt niet gebruikt, vragen kunnen niet via de web site worden gesteld: --.

⁶ Eigenlijk is dat doelbereiking. Als effectiviteit de verhouding is tussen de mate van doelbereiking enerzijds en de hoeveelheid ingezette "output" anderzijds, zegt een hogere doelbereiking nog niets over de effectiviteit! In de literatuur worden de begrippen door elkaar heen gebruikt.

Het ambtelijke wederhoor leert dat in elk geval een actieve voorlichting wordt gegeven aan ouderen. Dat ene punt verandert de score van – in -.

Wat doet H. indien huisuitzetting dreigt? (A, vraag x)

“Indien mogelijk laten oppakken door SON. In acute situaties bemiddelt de gemeente zelf (consulent schuldhulpverlening) richting schuldeiser en/of deurwaarder. In dringende situaties wordt direct bijzondere bijstand verleend (onder voorwaarden van meewerking aan schuldhulpverleningstraject). Gezinnen worden normaal gesproken niet op straat gezet. Bij alleenstaanden wordt nog gekeken of andere opvang mogelijk is, maar als dat niet gaat is bijstand ook mogelijk. Er vindt altijd een individuele benadering plaats waarbij de gemeente maatwerk levert.”

Oordeel: ++

Al met al is de effectiviteit van een bescheiden + te voorzien, met ruimte voor verbetering.

Worden de onderdelen samengenomen dan is het eindoordeel over de doelmatigheid met een + te beoordelen. (Zie ook het positieve oordeel van de Stadsbank (C, vraag 5)

7. De vijfde onderzoeksvraag luidt: *Is het beleid sociaal?(S)*

Van een sociaal beleid is sprake indien H. probeert zo goed mogelijk mensen te helpen die door externe factoren in de problemen zijn gekomen, of mensen helpt door hun gedrag te beïnvloeden en daarmee de oorzaak weg te nemen en daarvoor inspanning levert door inzet van deskundigen en geld.

Hier lijkt de gemeente goed te scoren: de gemeente probeert duidelijk in de uitvoering een sociaal beleid te voeren. De gemeente probeert enkelvoudige schulden meteen te verhelpen: ++ (Zie ook C, vraag 5)

Van een sociaal beleid is ook sprake indien de gemeente actief probeert probleemgevallen op te sporen. Het kan gaan om mensen die zich er voor schamen om hulp te vragen (ouderen) of die door culturele oorzaken (allochtonen) de weg niet vinden. Hier lijkt de gemeente goed te scoren (A, vragen p,q): ++. Het nieuwe initiatief richting moskee versterkt het oordeel.

Sociaal zou ook inhouden om pro-actief op te treden, bijvoorbeeld indien cliënten een traject afbreken en weer “in de fout gaan”.

De gemeente volgt de cliënten niet meer als ze worden overgedragen: --.

Sociaal zou ook inhouden de burgers adequaat voor te lichten (A,r) over de problemen veroorzaakt door schulden, de mogelijke hulp die geboden kan worden, etc.

De voorlichting wordt niet gegeven: -.

Een voedselbank is niet aanwezig (A,w).

Is dat een teken van minder sociaal beleid? Dat oordeel is aan de Raad.

Het beleid dat wordt gevolgd bij dreiging van huisuitzetting (A, vraag x) is zonder meer ++.

Doelgroepen worden niet actief/direct benaderd: zowel vanuit oogpunt van effectiviteit als sociaal beleid wordt dit als – beoordeeld. (Het beleid wordt begrepen als consequentie van wat in de beroepsgroepen gebruikelijk is: niet zelf hulp aanbieden, maar afwachten tot hulp wordt gevraagd.) Eerder is gewezen op de bijstelling in de conclusie wat betreft de voorlichting aan de ouderen.

Al met al wordt de zevende onderzoeksvraag met + beantwoord.

De antwoorden op de onderzoeksvragen laten zich als volgt schematisch samenvatten (Schema 1). In het schema is ook een eindoordeel gegeven over de betrokkenheid van de wethouder /college van B&W en van de Raad. De beoordeling is neutraal +/- . Het aantal vragen van de Raad (geen) en de expliciete aandacht in de Raadsvergadering wijzen weliswaar naar een negatief oordeel, maar er van uitgaande dat ze goed geïnformeerd zijn via de verslagen van de WWB, heeft de Raad ook het recht om redelijk tevreden te zijn. De wethouder zit in het AB van de Stadsbank, hoort dus minder over de casuïstiek, maar heeft een directe lijn met de betrokken beleidsambtenaar. Ook nu geldt: aangezien de zaken redelijk lopen, is de houding te begrijpen.

Schema 1: Samenvattend eindoordeel:

	--	-	†	+	++
Goede keuze van instrumenten				V	
Rechtmatig?					V
Doelmatig?				V	
Sociaal?				V	
Betrokkenheid van wethouder			V		
Betrokkenheid van Raad			V		

N.B.: in de samenvatting zijn geen aparte oordelen gegeven over de onderdelen efficiëntie en effectiviteit, die overigens beiden afzonderlijk ook met een + zijn beoordeeld.⁷

⁷ Zou de efficiëntie zeer positief zijn en de effectiviteit zeer negatief, dan zou het totaaloordeel veel lastiger zijn samen te vatten. Een organisatie kan heel efficiënt werken, maar als de geleverde diensten of “producten” hun doel niet bereiken, dan is er voor niets gewerkt.

5. Aanbevelingen

1. Voorkomen is beter dan genezen:
 - a. De registratie kan op verscheidene manieren worden verbeterd:
 - Registreer het aantal cliënten jonger dan 21 jaar.
 - Registreer alle cliënten die het wettelijke traject gaan volgen en monitor de ontwikkelingen.
 - Registreer de ontwikkelingen tijdens het minnelijke traject, registreer wie ophoudt met het traject en waarom.
 - b. De monitoring van schulden kan het beste vroegtijdig plaats vinden. Daartoe kan H contact zoeken met andere grote (particuliere) verhuurders. Voorts wordt aanbevolen een regulier contact te vestigen met de nutsbedrijven.
2. De gemeente kan het instrument voorlichting benutten, zich richtend tot de verschillende groepen. Het kan gaan om algemene voorlichting om te wijzen op het belang van voorkomen van schulden, of het belang om tijdig hulp in te roepen.
3. De gemeente is in staat om de cliënten in te delen naar de oorzaken (A, vraag h), maar niet naar leeftijdscategorie (A, vraag f) of naar etnische afkomst (B,7). De gemeente zou in de geboden hulp daar uitdrukkelijker op kunnen letten.
4. Wacht niet tot hulp wordt gevraagd, maar probeer via kerken e.d. vroegtijdig probleemgevallen in kaart te brengen en benader deze cliënten direct. (Niet afwachten.)
5. Het College kan de problematische (= niet-coöperatieve) schuldeisers benaderen en bewegen tot meer medewerking. Juist Haaksbergen kan na de problemen met Essent wel wat afdwingen. (Het minnelijke traject is overigens vaak, anders dan schuldeisers vaak denken, ook financieel voor de schuldeisers aantrekkelijker dan het wettelijke traject!)

6. Ambtelijk en Bestuurlijk wederhoor; reacties Rekenkamercommissie

De volgende reactie is ontvangen van de betrokken ambtenaar.

De rekenkamercommissie van de
gemeente Haaksbergen
t.a.v. prof. dr. P.B. Boorsma
en dr. J.M. Bos

Uw kenmerk :

Ons kenmerk :

Uw datum :

Aantal bijlagen :

Behandeld door : G. Hoogeveen

Telefoonnummer : 053-5734567

Datum : 13 februari 2008

Onderwerp: conceptrapport armoedebeleid

Geachte heren Boorsma en Bos,

Op 8 februari 2008 ontving ik uw 'conceptrapport armoedebeleid' en stelde u mij in de gelegenheid om mijn zienswijze (technische reactie) op dit rapport te geven.

Als eerste wil ik graag opmerken, dat er bij de uitvoering van de (bijzondere) bijstand, waaronder ook de schuldhulpverlening, geen sprake is van een provinciale toezichthouder (pag. 10, derde onderzoeksvraag). Er wordt toezicht gehouden door de accountant en op hoofdlijnen door het rijk (Inspectie Werk en Inkomen).

Ten tweede wil ik hieronder nog graag een aanvullende toelichting geven op het instrument Voorlichting (pag. 10; tweede onderzoeksvraag: *Welke Beleidsinstrumenten worden gehanteerd?*). Tevens heeft dit punt ook raakvlakken met de zesde onderzoeksvraag (*Is het beleid effectief?*), waarbij wordt opgemerkt dat het instrument voorlichting niet wordt gebruikt (pag. 12) en de zevende (?) onderzoeksvraag (*Is het beleid sociaal?*), waarbij wordt opgemerkt dat doelgroepen niet actief worden benaderd (pag. 13).

Over het bovenstaande wil ik nog graag (aanvullend) toelichten, dat de gemeente Haaksbergen, in samenwerking met voorheen de 'Stichting Zorgplein Haaksbergen' en tegenwoordig met de Stichting 't Iemenschoer, het project seniorenvoorlichting uitvoert.

Alle 65-plussers in Haaksbergen worden periodiek (twee- jaarlijks) door de gemeente aangeschreven, met het aanbod dat een seniorenvoorlichter een huisbezoek komt afleggen (tussentijds loopt project ook door). Het project seniorenvoorlichting is eind 1999 van start gegaan en heeft als doel om het niet-gebruik van voorzieningen tegen te gaan door senioren te attenderen op allerlei mogelijke voorzieningen. Een seniorenvoorlichter is een oudere vrijwilliger (meestal VUT-er of pré-gepensioneerde), die door de gemeente en andere instanties is opgeleid. De voorlichter heeft tot taak om mensen te attenderen op voorzieningen. Het kan gaan om (financiële) voorzieningen, zoals kwijtschelding belastingen, minimabeleid, bijzondere bijstand, huishoudelijke hulp etc. Mensen kunnen op voorhand, op het antwoordstrookje, aangeven over welke onderwerpen ze willen praten. Ook kunnen ze aangeven, dat ze over (problematische) schulden willen praten. Daarnaast heeft de voorlichter tijdens het huisbezoek meestal inzage in financiële bescheiden en is daardoor in staat om schulden te signaleren.

Indien de voorlichter dit signaleert heeft hij de mogelijkheid om te verwijzen en/of om de ouderenadviseur (beroepskracht) in te schakelen.

In de actie rondom seniorenvoorlichting die momenteel loopt wordt expliciet aandacht besteed aan het AOW-tekort. Op grond van een gegevensuitwisseling is de groep 65-plussers met een onvolledige AOW apart benaderd. Uit de eerste globale analyse van binnengekomen reacties blijkt, dat daar veel reacties van allochtonen tussen zitten. Ook hebben we een poging ondernomen om een allochtone seniorenvoorlichter te rekruteren. Daarover hebben we het moskeebestuur benaderd, hetgeen helaas niet heeft geresulteerd in een kandidaat.

Omdat het dus moeilijk blijkt te zijn om allochtone Haaksbergernaren bij dit soort projecten te betrekken, hebben we (eind 2007) in overleg met het moskeebestuur wel een informatieavond in de Moskee georganiseerd. Naast allerlei inkomensondersteunende maatregelen, is daar ook informatie over de Wmo verstrekt.

Samenvattend wil ik dus opmerken, dat de gemeente structureel voorlichting geeft aan de doelgroep ouderen en dat we daarbij hebben gekozen voor een laagdrempelige persoonlijke benadering. Als bijlage sturen wij u de evaluatie van de 'vorige ronde' van het project seniorenvoorlichting mee.

Met vriendelijke groet,

Gerald Hoogeveen
Beleidsmedewerker Zorg, Werk & Inkomen

Reactie Rekenkamercommissie

Op basis van dit wederhoor zijn in de onderzoekstekst enkele aanpassingen aangebracht. De essentie van het onderzoeksrapport is daardoor echter niet veranderd.

Bijlagen

Om de hierboven globaal geformuleerde vragen te beantwoorden worden daaraan ondergeschikte deelvragen geformuleerd in Bijlagen A, B, en C.

N.B.: Waar de vragen gaan over aantallen wordt antwoord gegeven op basis van de laatste 2 jaar (2005-2006), tenzij anders aangegeven.

De digitaal gegeven antwoorden zijn na de vragen in rood weergegeven. Daarna volgen kanttekeningen op basis van de mondelinge interviews.

Bijlage A: Vragen voor de beleidsmedewerker

De vragen zijn beantwoord door de medewerker dhr. G. Hoogeveen en medewerkster mevr. A. G. M. Pierik

Algemeen

- a. Heeft de gemeente H. sinds 1999 nog andere beleidsnota's op het onderwerp problematische schulden dan hiervoor genoemd uitgebracht? Zo ja, welke en wanneer? (Graag overhandigen) **B**
Nee. In de jaarplanning 2007 is voor het 4^e kwartaal een nota schuldhelpverlening opgenomen. Vooraf wordt opgemerkt dat er recent overleg is geweest met de Stadsbank om te komen tot een iets andere benadering. De Stadsbank is in de ogen van H goed in bankieren, maar slecht in begeleiden. De Bank belooft meer te gaan doen. Van de zijde van de Rekenkamercommissie wordt opgemerkt dat de gemeente weet dat de Rekenkamercommissie met het onderwerp bezig is en dat het in een dergelijk geval zinvoller is om te wachten met een beleidsnota, om dan de eventuele aanbevelingen in de beleidsnota te kunnen verwerken. De beleidsmedewerker is het hier mee eens.
- b. Op welke wijze is het beleid na zo'n nota bijgesteld? **B**
voorstellen worden gedaan in de geplande nota
- c. Rol van de Raad
- Hoe vaak heeft de Raad expliciet aandacht geschonken aan het onderwerp problematische schulden? (Graag de passages uit de Handelingen opverleggen.) **B**
Niet gedaan
 - Hoe vaak zijn in de afgelopen 3 jaar schriftelijke vragen over het onderwerp gesteld? (Graag overhandigen met de antwoorden.) **B**
Voor zover bekend niet
Ook informeel worden de beleidsmedewerkers nooit of slechts sporadisch benaderd. De wethouder soms.
 - Welke bijstellingen hebben daarbij plaats gevonden? **B**
N.v.t.
 - Welke moties zijn ingediend? **B**
Geen
De indruk bestaat dat de Raad niet bekend is met de problemen. Er zijn weinig zichtbaar schrijvende gevallen.

Begroting (2005, 2006)

- d. Welke begrotingsposten hebben betrekking op het onderwerp? Welke bedragen worden daarvoor uitgetrokken? **B, Et**
- Schuldhelpverlening (32160600)
 - Schuldhelpverlening borgstellingen (32160601)
 - Voor gespecificeerd overzicht zie bijgaand excel bestand s.v.p.
- e. Worden de begrote bedragen daadwerkelijk besteed? Of is er onderuitputting geweest? Of zijn er overschrijdingen opgetreden? **B, Et**
Voor gespecificeerd overzicht zie bijgaand excel bestand s.v.p.
(Problematische) schulden (2005, 2006)
- f. Hoeveel burgers van H. hebben zich gemeld met enkelvoudige (niet problematische) schulden? **O**

N.B.: Het blijkt dat de beleidsambtenaar in de tabel niet het aantal burgers met enkelvoudige (niet problematische)schulden hebben vermeld, maar de totale aantallen.

	2005	2006
Aantal aangemelde cliënten	47	37
w.v. jonger dan 21 jaar	Niet geregistreerd	Niet geregistreerd
Aantal geholpen		
Aantal doorverwezen naar Integrale benadering i.v.m. problematisch karakter	47	37

*Automatisch worden alle gevallen doorverwezen: zie volgende vraag g.
Er vindt geen registratie plaats naar leeftijdscategorie. Er wordt gewezen op het Netwerk Volwassenen 18+.
De indruk bestaat dat het aantal in 2007 is gestabiliseerd.*

- g. Omschrijf s.v.p. hoe de meeste cliënten zijn geholpen. **B**
Er is geen aparte registratie voor aanmeldingen van enkelvoudige en van problematische schulden. Bovengenoemde aantallen hebben betrekking op alle aanmeldingen bij consulent schuldhulpverlening. De meeste van deze meldingen zijn integraal geholpen i.s.m. de SON. Naast de bovengenoemde aantallen wordt een onbekend aantal mensen met enkelvoudige schulden ook geholpen door hun eigen consulent/vaste contactpersoon. Meestal gaat het daarbij om eenvoudige bemiddelingen richting één schuldeiser.
- h. Gelieve voor de 2 jaren de personen met problematische schulden in te delen naar de volgende 3 oorzaken: **B**

Oorzaken/aantallen	2005	2006
a. Incidentele problemen (bijv. scheiding)	14	12
b. Structurele inkomenspositie (bijv. leven van Bijstand met opgroeiende kinderen)	8	6
c. Ontoereikende discipline/moraliteit.	18	13
d. psychische/psychiatrische oorzaken	7	6

N.B.: van de zijde van de Rekenkamercommissie wordt opgemerkt dat het van belang is om dit onderscheid te hanteren. Uit de literatuur en de praktijk blijkt nl. dat de cliënten uit groep a goed geholpen kunnen worden, cliënten uit groep b ook als bijv de kinderen zelfstandig worden of de inkomenspositie door werk verbetert; cliënten uit de groepen c en d zijn moeilijk echt te helpen en vervallen vaak in herhaling.

- i. Volgt de gemeente voor de verschillende cliëntgroepen een verschillende benadering? **B,Ef**
De gemeente volgt voor alle groepen een integrale benadering (samenwerking gemeente, SON en algemeen maatschappelijk werk). De aanpak is daarbij uiteraard op het individuele geval afgestemd waarbij zondig ook gespecialiseerde hulpverlening (*bijvoorbeeld medische*) kan worden ingeschakeld.
- j. Hoeveel personen zijn/worden geholpen via verschillende instrumenten? **O,B**

Hulpinstrumenten	2005	2006
a. Budgetbegeleiding	70	74
w.v. jonger dan 21 jaar		
b. Schuldbemiddeling (zonder krediet)	3	5
w.v. jonger dan 21 jaar		
c. Schuldsanering in minnelijk traject		
w.v. jonger dan 21 jaar		
d. Schuldsanering in wettelijk (WSNP) traject	11	9
w.v. jonger dan 21 jaar		

Opmerking: cijfers van de SON. Gegevens op basis van leeftijd (jonger dan 21 jaar) zijn niet te genereren.

De aantallen per kolom kunnen hoger zijn dan de aantallen in de voorgaande vraag: een cliënt kan te maken krijgen met bijv. zowel budgetbegeleiding als schuldsanering.

Voor de cliënten die in het wettelijke traject "terecht" komen, wordt door de betrokken consulent(e) het nodige voorwerk gedaan in de vorm van een Verklaring. Eenmaal in dat traject verdwijnen ze "uit beeld".

- k. Welk percentage brengt het minnelijke traject tot een goed einde? **Ef**

	2005	2006
a. Jongeren beneden 21 jaar		
b. Overigen	?	?

Dat de eerste rij niet is ingevuld, is na het voorgaande duidelijk. Wat de tweede rij betreft, als cliënten na de eerste begeleiding door een consulent van H terecht komen bij de Stadsbank voor het minnelijke traject (in de regel 3 jaar), verdwijnen ze uit beeld: geen registratie over de voortgang, geen reguliere contacten.

- l. Om welke redenen wordt een minnelijk traject afgebroken? **Ef**
1. hierover worden geen gegevens geregistreerd
 2. ...
 3. ...
2. Aantal gevallen van recidive. **Ef**

	2005	2006
Aantal	Niet bekend	Niet bekend
w.v. jonger dan 21 jr.		

Wat vragen l en m betreft, zie ook de opmerking na de voorgaande vraag: er wordt niets geregistreerd over het verloop als de cliënt eenmaal is overgedragen. Verwijzend naar de indeling naar oorzaken in vraag h, wordt gesproken over de probleemgevallen die al tijdens het minnelijke traject afbreken en in de "fout gaan". De beleidsmedewerkers herkennen dit en geven aan hun "pappenheimers" wel te kennen.

NB Hierna gaan de vragen over de minnelijke schuldhulpverlening

- n. Hoe is de samenwerking met de verschillende schuldeisers? **D,Ef**

	Zeer coöperatief	coöperatief	Moeizaam	Werkt/en niet mee
Plaatselijke banken		X		
Elektriciteitsbedrijf			X	
Gasbedrijf			X	
Fiscus			X	
Gemeente als schuldeiser		X		
Plaatselijke winkels	NVT	NVT	NVT	NVT
Andere schuldeisers		X	X	X

Dat de plaatselijke winkels onder niet van toepassing staan is niet duidelijk: ongetwijfeld zullen schuldenaars ook daar in het krijt staan. Kennelijk zijn die schulden niet bekend.

Dat de gemeente als niet zeer coöperatief wordt vermeld wordt uitgelegd: de gemeente doet "gewoon" mee met de andere schuldeisers: zie ook een bijlage waarin e.e.a. nog wordt uitgelegd.

Er wordt overigens door de gemeente een onderscheid gemaakt tussen (verwijtbare) fraudeschuld en (niet verwijtbare) overige schuld: het minnelijke traject duurt voor de gewone schulden 3 jaar, voor de fraudeschuld wordt men 5 jaar aan de leiband gehouden.

Het elektriciteitsbedrijf Essent experimenteert in Tilburg met prepaid meters. Het bedrijf heeft uitgesproken niet af te sluiten als er een schuldsaneringstraject loopt. Voorts is bekend geworden (AVA, december 2007) dat Vitens een convenant heeft afgesloten met gemeenten en de stadsbanken met betrekking tot incassobeleid. Als een traject is gestart bij de Stadsbank stopt Vitens de actieve incasso en werkt het bedrijf mee aan een sanering.

- o. Volgens het Convenant aanpak schuldhulpverlening H van 1999 (?) is besloten tot een integrale benadering via samenwerking tussen de SMD Enschede-Haaksbergen, de IKB (SON) en H.
1. In welk opzicht is sprake van een integrale benadering? **Ef**
De gemeente voert de regie en schuldhulpvragen worden bij de gemeente aangemeld. Enkelvoudige schulden worden door de gemeente zelf behandeld. Meervoudige en/of complexe schulden worden aangemeld bij de SON. Daarnaast kan het algemeen maatschappelijk werk worden ingeschakeld voor het bereiken van gedragsverandering en/of budgetbegeleiding. Gevallen worden regelmatig in het uitvoeringsoverleg besproken. Het overleg op uitvoeringsniveau functioneert naar behoren.
 2. Heeft de daar genoemde Stuurgroep gefunctioneerd? **Et**
Nee. De Stuurgroep is niet bij elkaar gekomen.
 3. Hoe vaak is er per jaar in de jaren 2000 – 2006 vergaderd? **D**
Niet. Op initiatief van het afdelingshoofd Werk en Burgerzaken is er in 2006 en 2007 wel enkele keren contact geweest met de directeur van de SON en de manager van de St. Maatschappelijke Dienstverlening. Dit heeft geleid tot het maken van nieuwe werkafspraken.
 4. Hoe heeft de Stuurgroep de kwaliteit van de hulpverlening bewaakt? **Ef**
Nee, zie bovenstaande opmerking.
 5. Hoe heeft de Stuurgroep de integraliteit van de hulpverlening bewaakt? **Ef** Nee, zie bovenstaande opmerking. Deze nieuw gemaakte werkafspraken zijn wel bedoeld om de kwaliteit van de integraliteit te verbeteren.
 6. Zijn er van de vergaderingen notulen opgemaakt? (Graag overhandigen.) **Et** Nee, de werkafspraken zijn wel schriftelijk vastgelegd.
 7. Hoe vaak heeft de Stuurgroep aanbevelingen gedaan aan de gemeente? **Ef** Geen
 8. Hoe vaak heeft de IKB een evaluatie uitgevoerd en op basis daarvan managementinformatie aan de gemeente gegeven? **Ef**
De SON stelt een jaarverslag op met managementinformatie.
- p. Wordt contact gehouden met kerken e.d.? **Ef, S**
Ja. Op uitvoeringsniveau is er al jarenlang een goed contact met Caritas en Diakonie. In 2007 is er voor het eerst op bestuursniveau een overleg geweest over schuldhulpverlening en armoedebestrijding. Op initiatief van de portefeuillehouder is er overleg geweest met 4 plaatselijke kerkelijke instellingen (Hervormd, Katholiek, Gereformeerd en Islamitisch)
- q. Wordt met andere instellingen gesproken over mogelijke “probleemgevallen”? **Ef, S** Ja, één van de consultants schuldhulpverlening neemt deel aan de netwerkstructuur jongvolwassenen Haaksbergen. De gemeente heeft daarvoor een procesmanager aangesteld. Andere deelnemers zijn: St. Maatschappelijke dienstverlening, politie (wijkagent), St. 't Iemenschuur (jongvolwassenenwerk), woningstichting Lucht en Licht (woonconsulent), afdeling Welzijn (leerplichtambtenaar + beleidsmedewerker). Op afroep nemen deel: Tactus, Mediant, RIBW, Justitie en bureau Jeugdzorg. Het gaat daarbij om meervoudige en complexe problemen (dus niet alleen schuldenproblemen). Er is een notitie vastgesteld over deze netwerkstructuur.
- r. Volgens het “Convenant aanpak schuldhulpverlening Haaksbergen” heeft de gemeente enkele taken waarover de volgende vragen gaan:

1. Hoe vaak lost de gemeente acute problemen op:

	2005	2006
a. Aantal <u>dreigende</u> gevallen van huisuitzetting	6	2
b. Hoe vaak worden door de woningbouwver. Lucht en Licht vroegtijdig huurschulden gesignaleerd?	Geen registratie	
c. Aantal door gemeente opgeloste gevallen	2, waarbij bijstand is verleend	1, waarbij bijstand is verleend
d. Aantal <u>dreigende</u> gevallen van afsluiting nutsvoorzieningen	Geen registratie	Geen registratie
e. Aantal door gemeente opgeloste gevallen	Onbekend	Onbekend

Opmerking: Lucht en Licht meldt probleemsituaties wel aan de gemeente, maar er zijn ook particuliere verhuurders waarvan we geen melding krijgen.

Bij dreigende gevallen van huisuitzetting wordt door de gemeente snel hulp verleend. Dat dreigende gevallen van afsluiting van nutsvoorzieningen niet geregistreerd worden, zij opgemerkt. Dat het aantal opgeloste gevallen niet bekend is, bevreemdt wel.

2. Hoe vaak was sprake van de volgende hulp: **O**

	2005	2006
a. Afgifte borgstellingen voor schuldsanering ex art.15 Abw	Geen	Geen
b. Afgifte overige borgstellingen voor saneringskrediet	Geen	Geen
c. Uitvoering bijzondere bijstand t.b.v. schulden	Informatie niet te genereren uit systeem	Informatie niet te genereren uit systeem
d. Accorderen van BBR-rekeningen	9	13
e. Opschorten en buiten-invorderingstelling van bijstandschulden	Informatie niet te genereren uit systeem	Informatie niet te genereren uit systeem
f. Aantal malen dat primaire vaste lasten op de Bijstandsuitkering wordt ingehouden	Informatie niet te genereren uit systeem	Informatie niet te genereren uit systeem
g. Psychosociale hulp voor schuldhulpvragers door SMD	Niet bekend	Niet bekend
h. Andere hulp:	Niet bekend	Niet bekend

3. Op welke wijze heeft de gemeente in de jaren voorlichting gegeven? (Graag beschrijven per jaar.) **Et, Ef, S**

	2005	2006
Methode 1:	geen	geen
Methode 2:		
Methode 3:		
Methode 4:		

Opmerking: In 2007 is afgesproken, dat de SON periodiek publicaties gaat aanleveren ter publicatie in Rond Haaksbergen.

Zie ook de opmerking aan het begin van dit interview: de Stadsbank Oost Nederland wil zijn werkwijze verbeteren.

Geef hierbij aan of voorlichting wordt gegeven aan jongeren? (Hoe?)
En aan maatschappelijke instellingen? (Welke) Nog niet. (wordt meegenomen in beleidnotitie voor eind dit jaar).

En via artikel in Haaksbergen weekblad? (Hoe vaak per jaar?) Wie verzorgt de publicatie?
SON levert publicaties aan. Gemeente gaat periodiek publiceren op gemeentepagina.
Afspraak over frequentie is: maandelijks.

- s. Kunnen vragen over het onderwerp gesteld worden via de website? **Ef**
Nee
- t. Zo ja, hoe vaak gebeurde dat in 2006? **B**
N.v.t.
- u. Wordt op andere manieren aan preventie gedaan? **B**
Nee
- v. Welke van de zo juist genoemde manieren (voorlichting, website, andere preventie) is aantoonbaar effectief geweest? **Ef**
N.v.t.
- w. Is er in H. een voedselbank? **B,S**
Nee
- x. Wat doet H. indien huisuitzetting dreigt? **B,Ef, S**
Indien mogelijk laten oppakken door SON. In acute situaties bemiddelt de gemeente zelf (consulent schuldhulpverlening) richting schuldeiser en/of deurwaarder. In dringende situaties wordt direct bijzondere bijstand verleend (onder voorwaarden van meewerking aan schuldhulpverleningstraject). Gezinnen worden normaal gesproken niet op straat gezet. Bij alleenstaanden wordt nog gekeken of andere opvang mogelijk is, maar als dat niet gaat is bijstand ook mogelijk. Er vindt altijd een individuele benadering plaats waarbij de gemeente maatwerk levert.
- y. Wat doet H. indien afsluiting dreigt van gas en/of electriciteit? (De grote stroomstoring van einde 2005 doet hier niet mee.) **B,Ef, S**
Zelfde handelwijze als hierboven is omschreven.
- z. Maakt H. gebruik van gespecialiseerde bedrijven voor budgetbegeleiding, anders dan de Stadsbank of de SMD? **B,Ef**
Incidenteel
- aa. Hoeveel personen met problematische schulden vallen buiten de regelingen voor bijzondere bijstand? **B,O**
Is niet aan te geven. Er vallen geen personen of groepen van personen buiten de bijzondere bijstand. Dit is altijd maatwerk, waarbij bijstand wordt verleend in individuele gevallen waarbij dat noodzakelijk is. De beleidsregels geven voldoende mogelijkheden voor bijstandsverlening voor schulden (voor sanering, maar ook bijstand in gevallen van bijvoorbeeld een acute huisuitzetting).
- bb. De bijzondere bijstand staat bijstand voor schulden toe. **B,Ef,S**
- | | | |
|--|-------------------------|------|
| | 2005 | 2006 |
| Aantal gevallen van bijstand voor schulden | Ontbrekende registratie | idem |
- cc. Wat wordt gedaan als de cliënt niet valt onder de regels voor bijzondere bijstand? **B, S** Er wordt dan overlegd met kerkelijke instellingen
- dd. Wordt de doelgroep actief/direct benaderd? **B, Ef, S**
1. Nee
 2. Ja, door:...
 3. Hoe?
 4. Is de bijzondere bijstand een effectief middel gebleken?
- ee. Wordt kwijtschelding van gemeentelijke belastingen toegepast bij de groep zonder bijzondere bijstand? **B, S**
Ja. Is niet beperkt tot de groep bijzondere bijstand.

- ff. Welke rol speelt de gemeente ingeval gekozen is voor een wettelijk WSNP traject? (Graag checken of eventuele gemeentelijke inbreng verdisconteerd is in de vorige cijfers/antwoorden.) Graag eventuele toelichting met cijfers apart voor deze groep. Geen (wordt doorgaans door SON afgehandeld)
Opgemerkt wordt dat het laatste antwoord cijfermatig niet juist is. Uit vraag j is gebleken dat het om 11 resp. 9 cliënten gaat. Weer wordt duidelijk dat er geen terugkoppeling plaats vindt vanuit de Bank: niet uit eigen beweging maar ook wordt dit niet gevraagd.

Rechtmatigheid

- gg. Is het beleid steeds binnen de grenzen van de verschillende wetten gevoerd? Of waren er overtredingen? **R**
Binnen de wet
- hh. Heeft de accountant aanmerkingen gemaakt? En de provincie? **R**
Nee, geen opmerkingen
- ii. Wordt het door de Raad vastgelegde beleid uitgevoerd? Vinden er afwijkingen plaats van het door de Raad geaccordeerde beleid? **L**
Correcte uitvoering

Personeel

- jj. Welke afdelingen houden zich bezig met het beleid? **Et**
afdeling Werk en Burgerzaken (WB)
- kk. Om hoeveel fte's/personen gaat het? Zijn zij voldoende (bij)geschoold naar eigen mening? **D**
Volgens het afdelingsplan Werk en Burgerzaken is er 16 uren per week beschikbaar voor schuldhulpverlening. Omgerekend is er dus 0,45 fte intern beschikbaar. Dit gaat om één persoon. Nadat het afdelingsplan is vastgesteld is er een 2^e persoon aangewezen die schuldhulpverlening uitvoert naast haar taken als consulente. Er is nog niet vastgesteld hoeveel uren hiervoor beschikbaar komen. Het afdelingshoofd WB zal dit waarschijnlijk in z'n volgende afdelingsplan aangeven.
- ll. Wat voor specifieke cursussen hebben de betrokken functionarissen gevolgd in 2005 resp./ 2006? **Ef**
Cursus schuldhulpverlening gevolgd bij SON

De eerste consulente heeft een HBO opleiding en vele jaren ervaring; de tweede consulente heeft een MEAO opleiding en de nodige cursussen gevolgd. Opgemerkt wordt dat de wet- en regelgeving nogal eens verandert en dat daarom deelname aan de seminars op dit gebied wordt aanbevolen.

De betrokken beleidsambtenaar heeft in een eerste gesprek een exposé gegeven van het sociale beleid, van de verschillende wettelijke kaders e.d. Hij wekte daarbij de indruk zeer goed te zijn ingewerkt en kon (bijna) alle vragen meteen kundig beantwoorden. Tijdens het interview over de gegeven schriftelijke antwoorden bevestigde hij de indruk de zaak goed te beheersen.

- mm. Is er voldoende coördinatie tussen de functionarissen van de verschillende afdelingen? **D**
Ja, via netwerkstructuur

Organisatie

- nn. Zijn de bevoegdheden van de verschillende ambtenaren bevredigend vastgelegd? (Graag de administratieve bepalingen overhandigen.) **D,R**
De diverse bevoegdheden zijn vastgesteld in een mandaatbesluit. Dit is m.i. bevredigend geregeld. Het is echter een zeer uitgebreid en gedetailleerd stuk, dat waarschijnlijk niet veel toevoegt aan uw onderzoek. Daarom heb ik het niet meegezonden. Indien u het toch wilt ontvangen, dan vraag ik het stuk op bij de afdeling Staf en zendt het u onmiddellijk toe. Zou u me dat dan willen laten weten s.v.p.

Elders is opgemerkt dat het stuk is ontvangen en bestudeerd. Daaruit valt op: de betrokken medewerker is verantwoording verschuldigd voor (financiële) besluiten zoals het verlenen van borgtocht en de toepassing van bijzondere bijstand, aan zijn afdelingshoofd, hfd WB.

Is een betere functiescheiding gewenst? Een betere functiescheiding is wellicht niet nodig (en in een kleine gemeente niet echt mogelijk) omdat het afdelingshoofd via de P&C cyclus verantwoording moet afleggen aan college en Raad. Rechtmatigheid, en in zekere mate doelmatigheid, worden gecontroleerd door de accountant.

- oo. Zijn er in de praktijk “botsingen”? Zo ja, welke? Hoe worden die dan bijgelegd? **Et** Nee. Op basis van argumenten komen we er in overleg altijd uit. Verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie. De mening van de consulent telt zwaar mee bij een te nemen beslissing. In het jongste mandaatbesluit beslist de consulent zelf, waarbij hij/zij uiteraard wel binnen het vastgestelde beleid dient te blijven.
- pp. Hoe vaak vindt overleg plaats tussen de verschillende diensthoofden? **Et**
Er is maar 1 diensthoofd en dat is de gemeentesecretaris.
De afdelingshoofden vormen samen een ST (Strategisch Team) die het diensthoofd adviseren. In het ST komt het schuldhulpverleningbeleid normaliter niet aan de orde. De beleidsmedewerker adviseert rechtstreeks aan het college.
- qq. Welke wethouder is verantwoordelijk? Als er meer dan 1 verantwoordelijk is, hoe vaak vindt overleg plaats? **Et**
De wethouder voor sociale zaken en werkgelegenheidsbeleid, te weten mevrouw Marijke van Beek.
Eerder in het Voorwoord is opgemerkt dat inmiddels wethouder de heer Han Noordink is aangetreden.
De wethouder is lid van het Algemeen Bestuur van de Stadsbank, niet van het DB. Dat betekent dat de wethouder van H minder te horen zal krijgen over casus.
- rr. Hoe vaak wordt gerapporteerd aan de Raad? **L**
Jaarlijks in het beleidsverslag WWB

Tot slot:

- ss. Welke andere info wilt U nog geven over het beleid van H. terzake van de schuldhulpverlening? **B**
Een aantal gegevens zijn moeilijk te achterhalen, omdat niet alle gegevens worden geregistreerd en omdat een goed werkend automatiseringspakket ontbreekt. Deze automatisering is toegesneden op uitkeringsadministratie, trajectbegeleiding richting scholing en werk en op WMO-voorzieningen (voorheen Wvg). Managementinformatie is moeilijk uit onze systemen te genereren. We zitten echter in een traject voor een nieuw systeem, zodat dit zal verbeteren.

De uitvoering van schuldhulpverlening heeft altijd onze aandacht gehad in de uitvoeringspraktijk. Beleidsmatig is er echter een aantal jaren (na 1999) geen aandacht aan besteed, totdat we in 2006 hebben gereorganiseerd. Het nieuwe afdelingshoofd WB heeft schuldhulpverlening opnieuw op de jaarplanning gezet. Er zal daarom naar verwachting eind dit jaar een notitie gereed zijn, waarin ook aanbevelingen en verbeterpunten zijn opgenomen. Deze notitie dient door het college te worden vastgesteld en wordt vervolgens aan de raad voorgelegd.

Doorpratend:

- Er zijn op dit beleidsterrein geen contacten met andere gemeenten (wel indirect via de Stadsbank)
- De gemeente H heeft de leidraad van de gemeente Enschede gebruikt.
- Als dilemma in de uitvoering wordt ervaren: hoe ga je om met mensen die zich niet houden aan de afspraken?

Bijlage B: Vragen voor de wethouder

De digitaal gegeven antwoorden zijn na de vragen in vette letter weergegeven. Er is afgezien van een interview.

1. Bent U de enige wethouder die de problematische schulden in portefeuille heeft? Zo niet, wie nog meer? **B, D**
Ja
2. Heeft U als (relatief) nieuwe wethouder zich reeds in de materie verdiept en nieuw beleid voorgesteld? **B, S**
Ik heb me als nieuwe wethouder (benoeming op 14 november 2007) nog nauwelijks in de materie verdiept en (nog) geen nieuw beleid voorgesteld.
3. Welke beleidsdoelen heeft U op dit gebied van problematische schulden geformuleerd? **B, Ef, S**
De beleidsdoelen zijn reeds in een eerder stadium geformuleerd: de houding van de gemeente ten aanzien van de problematiek is een actieve. Dat vertaalt zich in een actieve participatie in de Gemeenschappelijke Regeling Stadsbank Oost Nederland, waarbij de gemeente zelf de regie voert in de uitvoering en zelf voorziet in de loketfunctie.
4. Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden heeft U het onderwerp met uw beleidsafdeling besproken? **Ef**
Als nieuwe wethouder heb ik me inmiddels een maal laten informeren over de stand van zaken in Haaksbergen.
5. Hoe intensief heeft U contact met de Stadsbank?
Als wethouder neem ik deel aan de reguliere AB vergaderingen van de Stadsbank. Op dat moment vindt ook gedachtewisseling en waar nodig afstemming met andere gemeenten plaats.
6. Heeft de Raad een goed beeld van de burgers die in armoede leven? Zo ja, waaruit blijkt dat? **Ef, S**
Niet zo specifiek of separaat over schuldhulpverlening. De verordening minimabeleid wordt wel periodiek tegen het licht gehouden. Verder wordt de Raad in kennis gesteld van de rapportages m.b.t. bijstandsverlening en het aantal Haaksbergenaren dat hier een beroep op doet. Het jaarlijkse verslag m.b.t. de WWB bevat informatie over schuldhulpverlening.
7. Is er zicht op de betreffende problemen onder de allochtonen in H.? Worden extra maatregelen genomen om die groep te bereiken en te helpen? **S**
Het is in Haaksbergen in het kader van de schuldhulpverlening geen aparte doelgroep en staat niet apart geregistreerd.
8. Wordt een actieve benadering gevolgd om dat beeld volledig te houden? Hoe? **S**
N.v.t.
9. Worden moeilijke "gevallen" aan U voorgelegd? Zo ja, hoe vaak in het eerste halfjaar van 2007? Wat heeft U gedaan/besloten? **S**
Nee, in principe lost de betreffende ambtenaar (eventueel in overleg met het hoofd van de afdeling) het probleem zelf op. Bewust is deze verantwoordelijkheid lager in de organisatie gelegd, natuurlijk op basis van mandaatbesluiten. Indien nodig zal men in voorkomende gevallen overleg plegen met de wethouder (ik heb begrepen dat dit de laatste jaren niet aan de orde is geweest).
10. Kent U bij de problematiek van de schuldsanering de weinig coöperatieve schuldeisers? Wie zijn dat volgens U? Benadert U wel eens een niet-coöperatieve schuldeiser? **S, D**
Nee, dit ligt op uitvoeringsniveau (ondermeer de Stadsbank).
11. Hoe vaak hebt U overleg met de directeur van de SON? **D**
Er is geen sprake van (regulier) individueel overleg. Wel binnen het reguliere AB overleg van de SON.

12. Zijn er gevallen geweest waarbij H worstelde met de tegenstelling tussen sociaal beleid en wettelijke beperkingen? **W,S**
Haaksbergen heeft er soms mee van doen, maar tot nu toe heeft men binnen de mogelijkheden en kaders zaken kunnen oplossen.

Bijlage C. Vragenlijst voor Stadsbank

De vragen zijn beantwoord door de vestigingsmanager van de Stadsbank dhr. B. Oosting

Brief bij de terugzending van de schriftelijke antwoorden:
Geachte heer Boorsma,

Bij deze de beantwoording van uw vragen. Zoals u zult zien kan ik een aantal vragen niet zondermeer beantwoorden.

Uiteraard ben ik bereid een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,
Bas Oosting

Vestigingsmanager Enschede
Stadsbank Oost Nederland

De digitaal gegeven antwoorden zijn na de vragen cursief weergegeven. Daarna volgen kanttekeningen op basis van de mondelinge interviews, in onderstreepte cursieve letters.

1.
 - a. Wat is de bestuurlijke verhouding tussen de Stadsbank en de gemeente Haaksbergen?
De Stadsbank Oost Nederland is een gemeenschappelijke regeling waarbij 22 gemeenten in Twente en de Achterhoek zijn aangesloten.
 - b. Hoe wordt de bestuurlijke verhouding door Haaksbergen ingevuld?
De wethouder van de gemeente Haaksbergen is lid van het algemeen bestuur.
 - c. Hoe vaak heeft de Stadsbank contact met de betrokken wethouder?
Formeel: het AB komt twee maal per jaar bijeen.
2. Wilt u de volgende data geven voor de cliënten uit Haaksbergen: **B,O**

	2005	2006
Aantal <u>nieuwe</u> cliënten uit H. voor minnelijke schuldregeling	17	27
w.v. recidivisten		3 jongeren
Gemiddeld schuldenbedrag	€35.000,=	€28.000,=
Aantal onderhanden cliënten		
w.v. saneringstrajecten		
w.v. bemiddelingsvoorstellen		
Aantal positief afgeronde casus		
Aantal (nieuwe) casus voor wettelijke regeling ex WSNP		

Bij vraag 2 gebruikt u andere begrippen dan bij de Stadsbank gebruikelijk zijn. Ik stel voor dat we eerst afstemmen wat we hiermee bedoelen (bijvoorbeeld aansluiting zoeken bij de jaarrekening en declaraties van de Stadsbank). Zo is het gemiddelde schuldbedrag een raming omdat een deel van de aanvragen wordt beëindigd voordat de schuldeisers worden aangeschreven

3. Wat is Uw bemoeienis met de problematische schulden ingeval gekozen wordt voor het wettelijke WSNP traject? (Graag enigszins uitvoerig beantwoorden.)
Als een minnelijke schuldregeling niet tot stand komt kan de schuldenaar verzoeken om toegelaten te worden tot de WSNP. De verklaring art. 285 FW wordt afgegeven door de Stadsbank. De rechtbank wijst bij toelating tot de WSNP een bewindvoerder toe. Dit kan een bewindvoerder van de Stadsbank zijn.
4. Is er verschil in de aanpak van Haaksbergen van problematische schulden t.o.v. andere gemeenten? Ja / Nee **B, S, D** Zo ja, graag toelichten

Cliënten met een relatief lage schuldenlast worden in de meeste gevallen door medewerkers van de gemeente Haakbergen geholpen bij het treffen van een regeling met de schuldeisers. De meer problematische schulden (groot aantal schuldeisers en hogere schuldenlast) worden verwezen naar de Stadsbank.

5. Wilt U het beleid van H vergeleken met andere gemeenten aangesloten bij de SON scoren : **S, Ef**
H is vergeleken met andere gemeenten aangesloten bij de SON: (graag hokje aankruisen)

X Zeer sociaal	Tamelijk sociaal	Geen mening	Minder sociaal
Zeer effectief	X Tamelijk effectief	Geen mening	Niet effectief

Wilt U beide antwoorden toelichten:

Wat sociaal beleid betreft: *De inzet van de gemeente voor de cliënt (schuldenaar) is vrij groot*

Wat effectiviteit betreft: *Op korte termijn behoorlijk effectief, er kunnen een aantal schulden worden opgelost. Voor cliënten met een relatief hoge schuldenlast zal een langer traject van toepassing zijn (i.c. het NVVK traject conform de gedragscode schuldregeling).*

Het beleid van Haaksbergen wordt (ook vergeleken met de andere aangesloten gemeenten) omschreven als "zeer sociaal". De betrokken ambtenaren "proberen zich goed te verplaatsen in de situatie van de burger, rekening houdend met de omstandigheden. Consulents zijn bereid ver te gaan. Andere gemeenten dragen een cliënt eerder over, maar de Stadsbank kan de omstandigheden niet zo goed inschatten als de gemeentelijke consulent."

Opgemerkt wordt: H neemt eerder (dan andere aangesloten gemeenten) een schuld over. H helpt met de formulieren.

Op gemerkt wordt: de vraag gaat over het beleid. Er wordt onderscheid gemaakt tussen beleid en uitvoering. De uitvoering wordt tamelijk effectief genoemd, gelet op aantal opgeloste "zaken".

6. Welke schuldeisers zijn volgens U het lastigst: **Ef**

Energieleveranciers

7. Aantal cliënten voor budgetvoorlichting: **O**

	2005	2006
Aantal (nieuwe) cliënten budgetvoorlichting uit H.		
Aantal (nieuwe) cliënten voor budgetbegeleiding uit H.		

De Stadsbank verzorgt geen budgetbegeleiding (SMD) maar wel budgetbeheer: in 2006 74 cliënten waarvan 3 jongeren, en in 2007 71 waarvan 3 jongeren.

Toelichting: Is dit onderscheid zinvol?

Het begrip budgetvoorlichting ken ik niet. Budgetbegeleiding wordt niet gegeven door de Stadsbank maar het maatschappelijk werk SMD

8. Vervullen nog andere instanties een rol bij de budgetbegeleiding of –voorlichting? **B,D**
a. Nee
b. Ja, nl.: *zie boven SMD*
9. Verzorgt de Stadsbank de complete inventarisatie en verificatie van de schulden? **B,D**
a. **X Ja, hoewel in veel gevallen het eerste deel van de inventarisatie wordt gedaan door medewerkers van de gemeente Haakbergen.**
b. Niet geheel: (toelichten)
10. Waar worden de cliënten ontvangen: **B,S**,
a. Kantoor Enschede
b. **X Gemeentehuis Afd. Sociale Zaken**

c. Kantoor Alg. Maatsch. Werk

11. Heeft de SON aanbevelingen gedaan aan de gemeente welke zijn opgevolgd? Zo ja, welke? **B, D, S**

Graag een nadere toelichting op deze vraag. Wat wordt bedoeld met "aanbevelingen".

Er wordt van de kant van de Rekenkamercommissie een voorbeeld gegeven: bijv een advies om bij uitval van een cliënt de cliënt te monitoren. Opgemerkt wordt dat nooit aanbevelingen zijn gegeven.

12. Welke aanbevelingen van de SON zijn niet opgevolgd? En waarom niet?

Zie boven

13. Andere opmerkingen:

Gevraagd is naar de "eigen positie", gegeven het gesprek dat heeft plaats gevonden tussen de SON en de aangesloten gemeente.

- *De Stadsbank is een bank, maar wil geen "die hard" beleid.*
- *Er worden enkele punten besproken welke bij de Stadsbank niet goed liepen en zullen worden verbeterd. Het gaat in dit onderzoek primair om wat H doet. Bij de aanmelding van een nieuwe cliënt ging het in sommige gemeenten fout, omdat de aanvraagformulieren bijvoorbeeld niet volledig waren ingevuld. Dat leidde bij de SON dan automatisch tot terugverwijzing: wordt veranderd. In H was dat geen probleem: daar zorgt de consulent voor een goede invulling van de formulieren..*

Dank voor uw medewerking

Bijlage D: Nadere info van Beleidsmedewerkers

Beste heer Boorsma,

In ons gesprek van vorige week heb ik u toegezegd om een schriftelijke toelichting te geven over de vraag waarom de gemeente coöperatief is in de rol van schuldeiser en niet zeer-coöperatief.

Als het gaat om bijstandsvorderingen moeten we rekening houden met de door de gemeenteraad vastgestelde 'Handhavingsverordening WWB'. Deze verordening biedt een mogelijkheid tot kwijtschelding (zie onderstaande tekst van artikel 5 Handhavingsverordening).

Hierin wordt bijvoorbeeld de bevoegdheid aan het college gegeven om mee te werken aan een minnelijke regeling (analoog aan de WSNP). Zoals u kunt lezen wordt hierin ook een onderscheid gemaakt tussen "gewone-vorderingen" en "fraude-vorderingen" (schending inlichtingenplicht ingevolge artikel 17 WWB). Dit laatste past binnen het handhavingsbeleid (beleidsplan hoogwaardig handhaven) om fraude niet te laten lonen. In overige situaties werkt de gemeente mee aan schuldsaneringen als er een minnelijke regeling kan worden getroffen en aan situaties waarin bijvoorbeeld blijkt dat een schuld oninbaar is.

Daar waar het gaat om vorderingen van gemeentelijke belastingen is onze ervaring, dat de gemeentelijke afdeling Financiën daar goed aan meewerkt. Ze zijn in ieder geval zeer-coöperatief bij het treffen van betalingsregelingen en de procedure bij het verlenen van kwijtschelding is eenvoudig. Nadat iemand 2 jaar achtereen kwijtschelding heeft gehad hoeft betrokkene vanaf het 3e jaar alleen nog maar aan te geven of er iets in de omstandigheden is gewijzigd. Als wordt aangegeven, dat er niets is gewijzigd wordt automatisch weer kwijtschelding verleend.

Verder kan ik u mededelen, dat het voorstel voor het aangaan van het schuldhulpverleningsconvenant in de raadsvergadering van 24 november 1999 is behandeld. Het convenant is op 1 en 2 december 1999 door alle partijen ondertekend.

Uw vraag over de doorberekende uren over 2005 en 2006 heb ik nog openstaan bij de afdeling Financiën. Deze vraag hoop ik binnenkort te kunnen beantwoorden.

Invordering en kwijtschelding

Artikel 5

1. *Het college stelt zich tot doel om de teruggevorderde en de op derden verhaalde bijstand optimaal in te vorderen, voorzover zich daar geen andere wettelijke regeling tegen verzet.*
2. *Het college kan besluiten om van gehele of gedeeltelijke (verdere) invordering af te zien indien de belanghebbende:*
 - a. *een minnelijke regeling analoog aan de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen heeft getroffen;*
 - b. *gedurende vijf jaar volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan;*
 - c. *gedurende vijf jaar weliswaar niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, maar het achterstallige bedrag over die periode, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke rente en de op de invordering betrekking hebbende kosten, alsnog uit eigener beweging binnen die periode heeft betaald;*
 - d. *gedurende vijf jaar geen betalingen heeft verricht en niet aannemelijk is dat hij deze op enig moment zal gaan verrichten;*
 - e. *een voor het college acceptabel voorstel tot afkoop doet;*
 - f. *een beroep doet op de aanwezigheid van dringende redenen en dit beroep door het college is gehonoreerd.*
3. *De in het tweede lid, onder b en c, genoemde termijn is drie jaar indien de terugvordering niet het gevolg is van het niet of niet behoorlijk nakomen van de verplichting, bedoeld in artikel 17, eerste lid, van de Wwb.*
4. *Het college stelt voorwaarden aan de kwijtschelding, zoals bedoeld in het tweede lid, onder a tot en met f. Deze voorwaarden worden in beleidsregels of interne richtlijnen nader uitgewerkt.*
5. *Het college ziet niet af van (verdere) invordering indien de terugvordering meer dan één keer het gevolg is van het niet of niet behoorlijk nakomen van de verplichting, bedoeld in artikel 17, eerste lid, van de Wwb.*
6. *Het college stelt in een heronderzoeksplan of controleplan criteria vast voor categorieën van vorderingen, personen en termijnen voor het verrichten van heronderzoek op vorderingen.*

Bijlage E: Nadere info van Stadsbank Oost Nederland (SON) over Haaksbergen

Cijfers 2005 en 2006 SON inzake BBR en schuldregeling gemeente Haaksbergen

Toelichting op de cijfers

Algemeen:

Indien er sprake is van een BBR/ schuldregeling/SB/SK/boedel van een inwoner van 20 jaar of jonger, dan wordt dit aantal achter het totaal vermeld. De cijfers zijn momentopnames van 31-12 van het desbetreffende jaar. De gemeente waar een huishouden op dat moment woont, wordt geselecteerd.

BBR:

De cijfers inzake de BBR hebben betrekking op het jaar of de stand per 31-12 van dat jaar. In het aantal BBR actief of actief geweest zijn naast de BBR betaald door de gemeente ook BBR van huishoudens die zelf voor hun BBR betalen en de niet gedeclareerde BBR meegenomen. Bij de stand aantal actieve BBR per 31-12 van het desbetreffende jaar zijn zowel de BBR betaald door de gemeente als de zelfbetalers meegenomen. Benadrukt wordt dat deze cijfers geen betrekking hebben op het aantal gedeclareerde BBR. De declaratieperiode loopt namelijk van 1-11 t/m 31-10.

Schuldregeling:

Specifiek werd gevraagd om het aantal huishoudens het minnelijke traject van 3 jaar succesvol doorloopt en indien niet succesvol doorlopen waarom niet. De minnelijke schuldregeling begint in het fase II traject nadat de schuldenaar de schuldregelingsovereenkomst heeft getekend. Indien alle schuldeisers akkoord zijn gegaan met het gedane voorstel (SB/SK) spreken we van fase III (toegekende schuldbemiddeling/ aanvraag saneringskrediet. Onderstaand staan niet de aantallen "oplossen schulden middels betalingsregelingen via de BBR". Deze kunnen helaas niet geselecteerd worden. Het aantal opgemaakte verklaringen WSNP, om zo een oplossing van de schulden via het wettelijke traject te krijgen, kan wel geselecteerd worden. Deze aantallen staan onderaan bij elk jaar. Hierbij kan het zowel gaan om huishoudens die eerst het minnelijk traject via de SON hebben gedaan als om verzoeken van derden. Tevens staat het aantal huishoudens vermeld dat toegelaten is tot de WSNP met een bewindvoerder van de SON. Het aantal huishoudens met eventueel een externe bewindvoerder, kan niet vermeld worden.

2005

BBR budgetbeheerrekening	Aantal	
Aantal BBR actief of actief geweest in 2005 (dit is inc. zelfbetalers en niet declarabele BBR)	74	1 jonger dan 21 jr.
Actieve BBR per 31-12-2005 (dit is inc. zelfbetalers)	60	1 jonger dan 21 jr.
Schuldregeling	Aantal	
Gestart fase II	8	
In fase II beëindigd	7	
Reden: 7 x niet alle schuldeisers akkoord, verzoek op WSNP		
In fase II gefiatteerde schuldbemiddeling	2	
In fase II gefiatteerde saneringskrediet	0	
Caseload fase II per 31-12-2005	0	
Toegekende schuldbemiddeling afgerond finale kwijting	1	
Toegekende schuldbemiddeling niet succesvol afgerond	0	
Caseload fase III SB	3	
Afgegeven verklaringen WSNP	11	
WSNP met bewindvoerder van SON	Aantal	
Toegelaten tot WSNP	4	
Actieve boedelrekening per 31-12-2005	15	

2006

BBR budgetbeheerrekening	Aantal
Aantal BBR actief of actief geweest in 2006 (dit is inc. zelfbetalers en niet declarabele BBR)	80
Actieve BBR per 31-12-2006 (dit is inc. zelfbetalers)	59
<u>Schuldregeling</u>	<u>Aantal</u>
Gestart fase II	10
In fase II beëindigd	2
Reden: 2 x niet alle schuldeisers akkoord, verzoek op WSNP	
In fase II gefiatteerde schuldbemiddeling	1
In fase II gefiatteerde saneringskrediet	0
Caseload fase II per 31-12-2006	8
Toegekende schuldbemiddeling afgerond finale kwijting	0
Toegekende schuldbemiddeling niet succesvol afgerond	0
Caseload fase III (SB) per 31-12-2006	5
Afgegeven verklaringen WSNP	7
WSNP met bewindvoerder van SON	Aantal
Toegelaten tot WSNP	1
Actieve boedelrekening per 31-12-2006	12