

Onderzoeksplan schuldhulpverlening

19 november 2014

1. Aanleiding, probleemschets

Schuldhulpverlening heeft veel aandacht sinds er in de nasleep van de financiële crisis een veel groter beroep op wordt gedaan. Uit onderzoek door Panteia, in opdracht van ministerie SZW, blijkt dat bij bijna 30% van de Nederlandse huishoudens sprake is van een vorm van betalingsachterstand.¹ Voor de crisis was het aantal meldingen per jaar bij de schuldhulpverlening van de gemeente Den Haag rond de 1400², vanaf 2010 ligt dat ruim boven de 4000, tot 4343 in 2013.³ Zowel binnen de gemeente, als landelijk en bij andere gemeenten, is daarom veel aandacht voor het efficiënt uitvoeren van de schuldhulpverlening. Investeren in schuldhulpverlening zou uiteindelijk maatschappelijke winst opleveren. Volgens een onderzoek van Regioplan en de Hogeschool Utrecht levert elke in schuldhulpverlening geïnvesteerde euro er twee op.⁴ Die winst zit vooral in kortere uitkeringsduur bij de sociale dienst en het voorkomen van huisuitzettingen (vooral kosten voor corporaties). Het huidige college wil de schuldhulpverlening verbeteren door meer in te zetten op preventie en effectiviteit en reserveert daarvoor € 1 miljoen extra per jaar.⁵

De gemeentelijke ombudsman ontvangt al jaren klachten over de uitvoering van de schuldhulpverlening en wijst er in opeenvolgende jaarverslagen op dat de afwikkeling beter zou moeten gaan.⁶ Cliënten ervaren het proces als te langzaam waardoor nieuwe schulden zich tussentijds opstapelen en klagen dat het proces wordt stopgezet wanneer onverwacht ‘nieuwe’ schulden naar boven komen.

Schuldhulpverlening is een wettelijke gemeentelijke taak sinds juli 2012, na invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Deze wet is een ‘open einde regeling op aantallen’.⁷ Kostenbeheersing kan daarom alleen door de efficiëntie van het proces te vergroten. Daarnaast is de gemeente bij de uitvoering van de wet gehouden aan wettelijke termijnen.

Schuldhulpverlening volgens het Haagse beleid is gericht op het voorkomen, beheersbaar maken en oplossen van problematische schulden, zodat deze belemmering om te participeren is weggenomen.⁸ Het voornemen is in de sturing nadrukkelijk te kijken naar de effectiviteit van het beleid. ‘Bij deze

¹ Monitor betalingsachterstanden 2011, Panteia/SZW, december 2011.

² RIS 181495, beantwoording schriftelijke vragen inzake schuldhulpverlening, november 2011

³ RIS 249632 Beleidsplan Schuldhulpverlening gemeente Den Haag, juni 2012 en RIS 271603 programmarekening 2013 gemeente Den Haag, p. 82.

⁴ Schuldhulpverlening loont!, Regioplan en Hogeschool Utrecht, juli 2011.

⁵ RIS 276469 Programmabegroting 2015, Gemeente Den Haag, september 2014, p. 15.

⁶ Jaarverslag 2013 Gemeentelijke Ombudsman - Gemeente Den Haag, p. 13

⁷ Ris 250626, doelmatigheidsonderzoek Schuldhulpverlening, gemeente Den Haag, 2012, p. OR35.

⁸ RiS 276469 Programmabegroting Den Haag 2015, september 2015, p. 65.

ondersteuning [bijstand, sociaal casemanagement en schuldhulpverlening] kijken we scherp naar de effectiviteit. De kosten moeten opwegen tegen de ‘baten’ die het oplevert voor de maatschappij (zoals meer mensen aan het werk, stabilisatie van schulden of multiprobleemhuishoudens). We onderbouwen dit met instrumenten als rendementstoetsen en maatschappelijke kosten-batenanalyses.⁹

2. Regelgeving, beleid en organisatie

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De Wgs is in werking sinds 1 juli 2012 en regelt de regierol van gemeenten bij minnelijke schuldhulpverlening. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor een integrale schuldhulpverlening, waarbij niet alleen de schulden zelf, maar ook achterliggende problemen dienen te worden aangepakt. Volgens de wet is de gemeente verplicht na aanmelding van een klant binnen vier weken een eerste gesprek met de klant te voeren, of wanneer sprake is van een crisissituatie binnen een termijn van drie werkdagen. Een crisissituatie is bijvoorbeeld dreigende afsluiting van gas, water of licht of uithuiszetting. De gemeenteraad is eindverantwoordelijk voor het gevoerde beleid. Het besluit van de gemeente wel of niet hulp te bieden is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en dus aanvechtbaar. Als de minnelijke regeling niet slaagt omdat schuldeisers niet akkoord gaan met het voorgestelde aflossingsbedrag, kan het dossier overgedragen worden aan de rechter. Het wordt dan een wettelijk traject in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De gemeente moet dan wel eerst een zogenaamde Wsnp-verklaring afgeven.¹⁰

Beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2015 (RIS 249632)

Het beleidsplan geeft invulling aan de gemeentelijke verantwoordelijkheid zoals neergelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Aangegeven wordt dat met de inwerkingtreding van de wet inhoudelijk voor Den Haag niet veel verandert. De werkwijze was al grotendeels in lijn met het nieuwe Rijksbeleid. In het beleidsplan zijn de ambities en de instrumenten voor schuldhulpverlening vastgelegd. De ambitie van de gemeente is:

‘Iedere Hagenaar moet mee kunnen doen in de samenleving. Mensen moeten zelfredzaam zijn en hiervoor de regie over hun eigen leven hebben, krijgen en houden. Belemmeringen die het meedoen in de weg staan, brengen we in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld en pakken we integraal aan. Dit is het streven van de gemeente Den Haag. Dit geldt ook voor problemen met schulden. We voorkomen schulden, maken schulden hanteerbaar en lossen ze waar mogelijk op.’

De taken zoals beschreven in de nota zijn:

- a. het voorkomen van problematische schulden (preventie en nazorg);
- b. het ondersteunen bij het beheersbaar maken van bedreigende schulden (stabilisatie);
- c. het ondersteunen bij het oplossen van schulden (ondersteunend bij curatieve oplossing);
- d. het vergroten van de financiële competenties zodat een gedragsverandering mogelijk wordt (gedragsveranderend).

Aangegeven wordt dat punt c, het oplossen van schulden, in het gemeentelijke beleid nog centraal staat, maar dat de nadruk steeds meer moet komen te liggen op het voorkomen van schulden. De ge-

⁹ Programmabegroting Den Haag 2014, p. 73

¹⁰ Uit: RIS 249632, beleidsplan Schuldhulpverlening, p. 13. In de verklaring staat wat er is gedaan om tot een minnelijke regeling te komen en waarom dat niet is gelukt.

meente gaat uit van een integrale aanpak met maatwerk voor de klant, waarbij wederkerigheid en gedragsverandering centraal staan.

In het beleidsplan zijn per taak de verschillende in te zetten instrumenten beschreven. Zoals, bij het ondersteunen van het oplossen van schulden, het voeren van een financieel adviesgesprek, crisis interventie wanneer bijvoorbeeld dreiging van huisuitzetting aan de orde is en de minnelijke schuldregeling, waarbij de gemeente er naar streeft dat de klant volledig schuldenvrij is na een periode van 3 jaar.

Doelstellingen conform beleidsplan

Naast de hierboven beschreven ambitie stelt de gemeente zichzelf ook prestatiedoelen:

- eerste gesprek na 4 weken maximaal
- wanneer sprake is van bedreigende schulden dient het eerste gesprek na maximaal 3 werkdagen gevoerd te worden.
- duur van schuldenregeling is maximaal 3 jaar, doel is dat klant daarna schuldenvrij is.
- trajectduur maximaal 120 dagen (betreft de voorbereidingsfase waarin een minnelijke schuldregeling wordt opgezet).
- 4000 burgers per jaar te bereiken met preventieve cursussen
- in 80% van de gestarte trajecten een geslaagde regeling of doorverwijzing naar Wsnp bereiken
- groei van budget voor preventie van 25% naar 40% in 2015.

De eerste twee doelen komen voort uit wettelijke termijnen (Wgs).

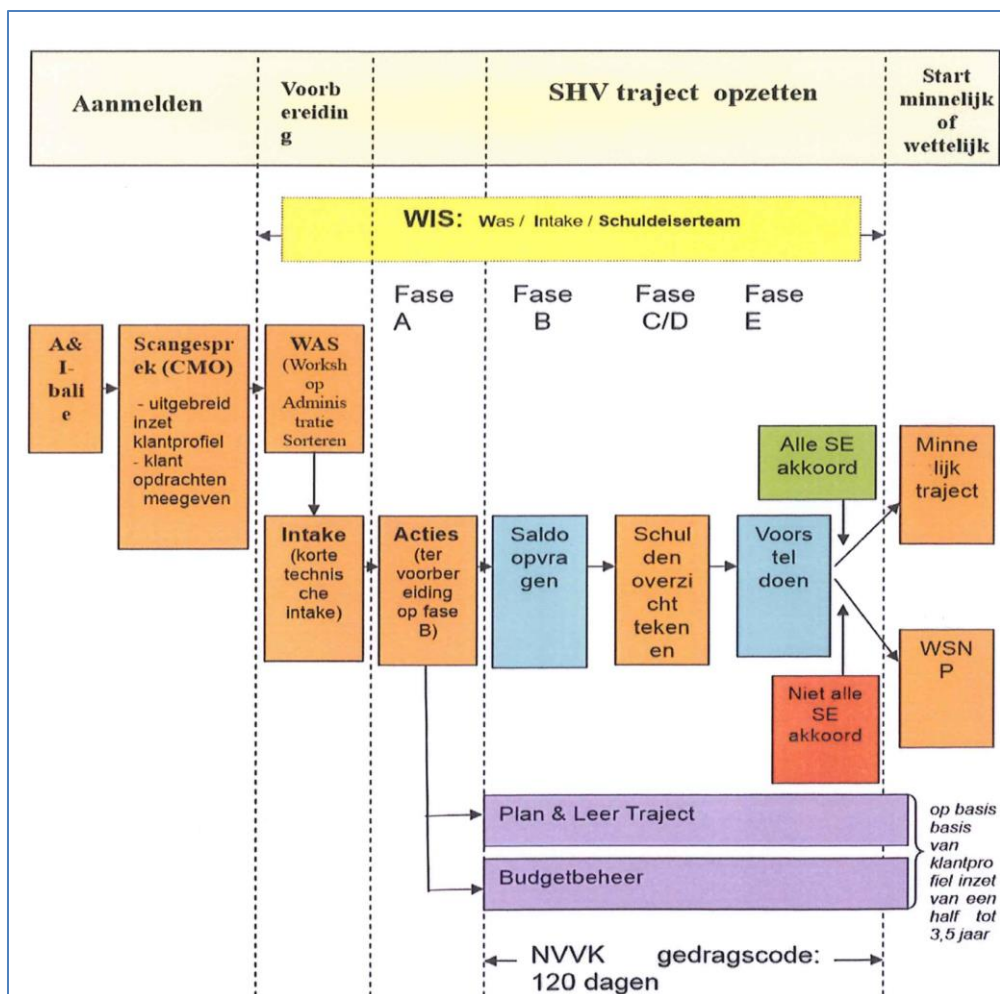
In de nota is opgenomen dat elke vier jaar een doorlichting gedaan zal worden van de schuldhulpverlening en dat daarbij ook het behaalde maatschappelijk rendement wordt aangegeven. Het streven van de gemeente is van elke geïnvesteerde euro het dubbele aan maatschappelijk rendement te realiseren. Aansluitend zal worden gekeken of mensen die een traject hebben doorlopen ook schuldenvrij blijven. Tenslotte wil de gemeente een klanttevredenheid van minimaal een cijfer 7,5 halen.

Organisatie

De gemeentelijke uitvoeringsorganisatie is één van drie partijen bij schuldhulpverlening. Naast de gemeente spelen de klant en schuldeisers een rol. De gemeente vervult vaak ook de rol van schuldeiser, bijvoorbeeld wanneer een klant schulden heeft bij de gemeentelijke belastingdienst of bij de sociale dienst.

Schuldhulpverlening wordt uitgevoerd door de dienst SZW/Den Haag OpMaat. De gemeente voert over het algemeen zelf de trajecten uit. In 2014 is een aantal trajecten (circa 70) uitgevoerd door een externe partij.¹¹ Trajecten zijn opgedeeld in een aantal fasen vanaf intake tot en met de start van een minnelijk of wettelijk traject. Parallel aan de schuldbemiddeling worden cursussen aangeboden waarin de klant bijvoorbeeld zijn of haar budget leert te beheren. De stappen in het proces zijn weergegeven in figuur 1.

¹¹ Gesprek 26 september 2014, beleidsmedewerkers SZW/schuldhulpverlening.



Figuur 1. Het proces van aanmelding tot start minnelijk of wettelijk traject

3. Relevantie

Financieel belang

Voor het product 'Schuldhelpverlening' is in 2014 een last van 13,534 miljoen begroot. Hieronder vallen verschillende taken, ook bijvoorbeeld preventie, naast de schuldsanering. In de begroting van 2015 heeft het college opgenomen structureel (voor de periode tot en met 2019) € 1 miljoen extra te besteden aan het versterken van de schuldhelpverlening.

Maatschappelijk belang

De gemeente moet op basis van de Wgs met een integrale aanpak komen voor schuldproblematiek, waarbij dus ook naar oorzaken wordt gekeken van de problemen. In de memorie van toelichting op de wet geeft het kabinet aan dat zij schuldenproblematiek als een belangrijke belemmerende factor ziet voor een volwaardige participatie in de samenleving van burgers.¹² Deze samenhang wordt voor gemeenten van (nog groter) belang door de decentralisaties van de Jeugdzorg, Participatiewet en de AWBZ.

¹² Memorie van toelichting, wet gemeentelijke schuldhelpverlening, 2011

Gemeenten worden daarmee integraal verantwoordelijk voor het sociaal domein, waarvan ‘de (schuld) hulpverlening onlosmakelijk onderdeel uitmaakt’.¹³ Een integrale aanpak van de schuldhulpverlening moet daarom niet alleen gezien worden als een aanpak van intake tot en met nazorg, maar ook als een aanpak waarbij ingezet wordt op het wegnemen van schulden als voorwaarde voor het kunnen participeren. Een effectieve aanpak is daarom van groot belang. Bij de toelichting op de wet wijst het kabinet er op dat op dat moment slechts in 25% van de gevallen gemeenten een oplossing bieden bij schuldproblemen.¹⁴ Het verhogen van de effectiviteit van de schuldhulpverlening is daarom van groot maatschappelijk belang.

Daar komt bij dat het aantal mensen met schuldproblemen en de mate van de problematiek sterk is toegenomen de afgelopen jaren. Zo is de gemiddelde schuld (landelijk) van mensen die een beroep doen op de schuldhulpverlening gestegen van € 33.500 in 2012 naar € 37.700 in 2013. Ook in Den Haag is de toename te zien. Volgens de jaarrekening 2013 waren er in Den Haag in dat jaar 4343 aanmeldingen. Voor de crisis lag dit aantal aanzienlijk lager, rond de 1400 meldingen.¹⁵ Het aantal aanmeldingen dat kon worden geholpen daalde in die jaren echter. In 2008 kon nog 33% van de aanmelders worden geholpen met een regeling, in 2010 was dit nog maar 26%.¹⁶

Politiek / Bestuurlijk belang

Schuldhulpverlening betreft een wettelijke taak voor de gemeente (sinds 2012). Er zijn binnen de gemeenteraad zorgen geuit over de sterke toename van het aantal aanmeldingen (schriftelijke vragen november 2011). Tijdens de werkbijeenkomst van de rekenkamer met raadsleden over het onderzoeksprogramma, op 25 september 2014, gaven enkele leden aan schuldenproblematiek in een breder verband te zien, als onderdeel van het armoedebeleid.

4. Toegevoegde waarde

De Haagse ombudsman geeft aan structureel klachten te ontvangen over de afhandeling van schuldhulpverzoeken/trajecten. De klachten hebben betrekking op onduidelijkheid in het proces voor de klant, lange wachttijden en lange duur van trajecten en fouten in de uitvoering, waarbij de gemeente slecht aanspreekbaar is op zijn handelen.¹⁷ In het beleid wordt weliswaar een maatschappelijk doel als uitgangspunt genomen (mensen zelfstandig laten zijn en participeren in de samenleving), in de uitvoering van beleid lijkt de proceskant de meeste aandacht te hebben.¹⁸ Onderzoek binnen de gemeentelijke organisatie is tot nu toe gericht op de vraag ‘wat de mogelijkheden zijn om schuldhulpverlening in Den Haag efficiënter en effectiever uit te voeren...’, maar kijkt niet naar de daadwerkelijke effectiviteit van de ingezette instrumenten.¹⁹

¹³ Schuldhulpverlening in het sociale domein, vijf tips voor gemeenten voor een integrale aanpak, Verwey Jonker instituut, augustus 2014, p. 5.

¹⁴ Op basis van uitkomsten uit ‘Schulden? De gemeente helpt!, naar effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening’, Hiemstra&de Vries, 2008. Criterium voor ‘% oplossing’ is hier het percentage van het aantal schuldenaren die een intake hebben gehad waarvoor de gemeente een oplossing kon bieden in de vorm van een advies gesprek en/of een schuldsaneringsovereenkomst. Hierbij is niet gekeken of deze overeenkomst daadwerkelijk leidde tot het wegnemen van de schulden na afloop van het saneringstraject.

¹⁵ RIS 181495, Schriftelijke vragen schuldhulpverlening

¹⁶ RIS 250627, p. SV5

¹⁷ Gesprek gemeentelijke Ombudsman, 17 september 2014.

¹⁸ RIS 271040 Beleidsregels schuldhulpverlening.

¹⁹ Doelmatigheidsonderzoeken Schuldhulpverlening, RIS250626, 2012 en RIS 268902, 2013.

De Nationale Ombudsman deed de afgelopen jaren twee keer onderzoek naar de schuldhulpverlening en keek daarbij naar ‘wat de burger mag verwachten van de schuldhulpverlening’ en de rol die de overheid zelf heeft als schuldeiser bij de schuldsanering.²⁰ In beide onderzoeken komen voorbeelden uit de praktijk naar voren, die zicht geven op de complexiteit en de ernst van de problematiek. Vooral in het eerste onderzoek geeft de Ombudsman een aantal criteria op basis waarvan schuldhulpverlening vanuit klantperspectief beoordeeld kan worden.

De rekenkamer zal dit onderzoek uitvoeren vanuit het perspectief van de klanten van schuldhulpverlening. De meerwaarde van dit onderzoek ligt erin dat hiermee informatie gegeven kan worden over hoe de schuldhulpverlening voor de doelgroep functioneert en wat daarbij succes- en faalfactoren zijn. Daarmee geeft dit onderzoek informatie over de effectiviteit van de Haagse schuldhulpverlening en succes- en faalfactoren voor een effectieve schuldhulpverlening en kan de rekenkamer aanbevelingen doen ter verbetering.

Andere onderzoeken:

Doelmatigheidsonderzoek Den Haag

Den Haag heeft twee doelmatigheidsonderzoeken uitgevoerd naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Onderzoeksvraag van het eerste DMO was: ‘wat de mogelijkheden zijn om schuldhulpverlening in Den Haag efficiënter en effectiever uit te voeren gelet op de nieuwe wet en het beschikbare budget vanaf 2013’. In het rapport wordt aanbevolen te gaan werken met een model waarmee de benodigde capaciteit voor de schuldhulpverlening ingeschat kan worden. Het tweede DMO bekijkt de effectiviteit van dat model in de praktijk en komt tot de conclusie dat de efficiëncyslag in de uitvoering zich nog niet heeft voorgedaan.

Rekenkamer Amsterdam heeft in 2012 een Rekenkamerbrief Schuldhulpverlening gepubliceerd. Deze is een vervolg op een eerder onderzoek in 2007. In Amsterdam is gekeken naar het resultaat van schuldhulpverlening. Daarbij is aangehaakt op de nu nog relevante aanbeveling uit het eerdere onderzoek:

*‘Verzamel volledige en betrouwbare informatie over de geleverde prestaties, succes- en faalfactoren bij deze prestaties en de bereikte effecten en informeer hierover de stadsdeelraad’.*²¹

De Rekenkamer Amsterdam constateert dat sinds het eerdere onderzoek en de invoering van de nieuwe wet Schuldhulpverlening in Amsterdam een aantal zaken is aangepakt in de uitvoering. Onderdeel daarvan is monitoring waarmee de geleverde prestaties, de eindresultaten, de resultaten per product, de doorloop- en wachttijden, het recidivisme, de hersteltermijnen en doorverwijzingen inzichtelijk worden gemaakt. Er wordt daarnaast door de gemeente ook vanuit klantperspectief naar de kwaliteit van dienstverlening gekeken (werkproces, klantcontacten en klanttevredenheidsonderzoeken).

De rekenkamer Amsterdam concludeert dat de gemeente op de goede weg is met het verzamelen van informatie over de geleverde prestaties en bereikte effecten en ziet geen reden tot een regulier onderzoek. In de rekenkamerbrief is alleen ingegaan op de instrumenten die de gemeente gebruikt bij het verzamelen van gegevens, de gegevens zelf zijn niet weergegeven.

²⁰ ‘Schulden komen niet vanzelf’, juni 2012 en ‘In het krijt bij de overheid’, januari 2013, Nationale Ombudsman.

²¹ Rekenkamerbrief Schuldhulpverlening, Rekenkamer Amsterdam, juli 2013, p. 1

Hogeschool Utrecht en Regioplan, juli 2011.

‘Schuldhelpverlening loont!’, een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhelpverlening. Dit onderzoek toont aan dat elke geïnvesteerde euro in schuldhelpverlening twee euro aan (maatschappelijk) rendement oplevert. Belangrijkste winst zit bij de sociale dienst/bijstandsuitkeringen en door het voorkomen van huissuitzettingen.

5. Doel en probleemstelling, onderzoeksvragen

De rekenkamer wil met dit onderzoek bijdragen aan een effectieve schuldhelpverlening door de gemeente Den Haag.

Hoofdvraag

Wat zijn de resultaten van de schuldhelpverlening en welke succes- en faalfactoren zijn er vanuit het beleid en vanuit het perspectief van de klanten van de schuldhelpverlening (schuldenaren en schuldeisers) aan te wijzen voor een effectieve schuldhelpverlening?

Onderzoeksvragen

1. Wat zijn de resultaten van de gemeentelijke schuldhelpverlening (prestaties in aantallen, mogelijk uitspraken over effecten, kosten per instrument, kosten per traject en dergelijke)?
2. Wat zijn in het gemeentelijk beleidsuitvoering aan te wijzen als succes- en faalfactoren voor een effectieve schuldhelpverlening.
3. Wat zijn ervaringen van klanten (schuldenaars en schuldeisers) met (de verschillende instrumenten binnen) de schuldhelpverlening en wat ervaren zij als succes- en faalfactoren voor een effectieve schuldhelpverlening?
4. Wat zijn de oorzaken van door klanten genoemde succes- en faalfactoren voor een effectieve schuldhelpverlening?

De rekenkamer beschouwt schuldhelpverlening als effectief wanneer, afhankelijk van het ingezette instrument, de klant meer regie krijgt op zijn of haar financiële situatie, schulden gestabiliseerd of gesaneerd worden.

Afbakening

Dit onderzoek richt zich op de schuldhelpverlening zoals die wordt uitgevoerd door de gemeente Den Haag. Onderwerpen van onderzoek zijn het gemeentelijk beleid, de uitvoering van de schuldhelpverlening (zowel op papier als in de praktijk) en ervaringen van klanten.

6. Aanpak

Bij de uitvoering van het onderzoek zal gebruik gemaakt worden van externe deskundigheid en capaciteit ten behoeve van het onderzoek naar klantervaringen. Het onderzoek zal bestaan uit een beleidsanalyse en een praktijkonderzoek onder huidige klanten, zowel mensen met schulden als schuldeisers, en medewerkers van de schuldhelpverlening.

Beleidsanalyse:

Aan de hand van gemeentelijke beleids- en uitvoeringskaders en relevante onderzoeken in kaart brengen van het gemeentelijke beleid en het zichtbaar maken van succes- en faalfactoren vanuit het beleid, bijvoorbeeld waar het gaat om de duur van processtappen of fasering en inzet van instrumenten, voor een effectieve schuldhulpverlening en het in kaart brengen van in- en uitstroomcijfers en de geldstromen.

Praktijkonderzoek:

Een kwalitatief onderzoek naar de ervaring van klanten bij gemeentelijke schuldhulpverlening wordt in drie fasen uitgevoerd.

Fase 0: voorbereiding

Het benaderen van instellingen die schuldenaren begeleiden in het schuldsaneringstraject. Informatie uit deze vragenronde onder professionals en vrijwilligers wordt gebruikt ter voorbereiding van de vragen voor de volgende fase.

Fase 1: brede inventarisatie succes- en faalfactoren.

Schuldenaren

Per fase van het proces schuldhulpverlening wordt een steekproef van respondenten bevraagd middels een telefonische enquête. Doel hiervan is een overzicht te verkrijgen van de belangrijkste succes- en faalfactoren in de schuldhulpverlening. De onderscheiden fasen zijn:

- Intake
- Schuldbemiddelingstraject (120 dagen)
- Minnelijke schuldregeling
- Preventieve instrumenten

Bij de eerste drie fasen is het van belang zowel klanten te benaderen die nog binnen zijn, of doorgestroomd, als klanten die zijn uitgevallen (inclusief no show). Doel hiervan is ook ervaringen te krijgen van mensen die niet (verder) geholpen worden. Uitgangspunt is het voeren van minimaal 150 gesprekken in totaal.

Het onderzoek moet informatie opleveren ten aanzien van de volgende instrumenten of fasen van de schuldhulpverlening:

- Intakegesprekken
- Financiële scangesprekken
- Cursus 'post en administratie', 'goed voor weinig' en 'weet wat je besteedt' (preventieve / curatieve workshops).
- Workshop administratie sorteren (WAS/IAS)
- Traject schuldhulpverlening (voorbereidend traject / 120 dagen periode)
- Minnelijk traject (klanten in een minnelijke schuldregeling).

Schuldeisers

Van de schuldeisers worden er 25 benaderd voor interviews. De vorm van deze interviews kan maatwerk zijn, bijvoorbeeld één op één gesprekken of telefonische interviews.

Fase 2: verdiepende interviews.

Op basis van de uitkomsten uit fase 1 wordt met een beperkter aantal schuldenaren doorgepraat over de achtergronden bij de belangrijkste succes- en faalfactoren. De inrichting van fase 2 wordt voor het overige uitgewerkt na afronding fase 1.

Schuldhelpverleners

Uitvoerders van de schuldhelpverlening worden bevroegd op hun ervaringen uit de praktijk, waarbij de uitkomsten uit de gesprekken met schuldenaars en schuldeisers worden getoetst op herkenning.

Rapporten

Op basis van de uitkomsten uit de afzonderlijke onderdelen zal de rekenkamer een feitenrapport opstellen. Het feitenrapport is de basis voor het bestuurlijk rapport, waarin de rekenkamer bestuurlijke conclusies en aanbevelingen formuleert.

7. Planning en organisatie

Onderzoeksplan	begin oktober
Opdrachtverlening	tweede helft oktober
Opleveren rapportage extern bureau	Eind januari
Vaststellen feitenrapport voor ambtelijke controle	februari
Vaststellen bestuurlijk rapport voor bestuurlijke reactie	maart
Publicatie	Mei/juni 2015

Organisatie:

Projectleider onderzoek: Thijs Bosma
Opdrachtgever extern onderzoek: Mirjam Swarte
Uitvoering onderzoek (beleid en uitvoering): Thijs Bosma, Leonie van der Plas
Uitvoering onderzoek klantervaringen: Extern onderzoeksbureau

Betrokken portefeuillehouder: Rabin Baldewsingh (portefeuillehouder SWWS)
Betrokken algemeen directeur: Dineke ten Hoorn Boer (algemeen directeur SZW)
Betrokken sectormanager: Arjen Dekker (Den Haag Op-
Maat/Schuldhelpverlening)

Bijlage: verantwoording voorbereidingsfase en literatuur

Vorbereidingsfase

Dit onderzoeksplan is deels gebaseerd op vooronderzoek in het kader van het onderzoeksprogramma 2014-2015 van de rekenkamer. Daarnaast is nog circa 50 uur besteed aan aanvullend onderzoek, informerende gesprekken en het formuleren van het onderzoeksplan.

Literatuur

Gemeentelijke documenten:

RIS 249632, Beleidsplan schuldhulpverlening, juni 2012.
RIS 271040, Beleidsregels schuldhulpverlening 2014, maart 2014.
RIS 181495, Schriftelijke vragen met betrekking tot schuldhulpverlening, november 2011.
RIS 273442, Coalitieakkoord 2014-2018 'Vertrouwen op Haagse kracht', mei 2014.
RIS 271603, programmarekening 2013, april 2014.
RIS 250626, doelmatigheidsonderzoek schuldhulpverlening Den Haag, juli 2012.
RIS 268902, Evaluatie DMO schuldhulpverlening 2013, november 2013.
Jaarverslag 2013, gemeentelijke Ombudsman Den Haag, maart 2014.
'Hulp bij schulden', folder van gemeente Den Haag, maart 2013.
Werkinstructies schuldhulpverlening/financiële dienstverlening, dienst SZW (verschillende data).

Onderzoeken:

'Schulden komen nooit alleen, aandachtspunten voor behoorlijke schuldhulpverlening', Nationale Ombudsman, juni 2012.
'In het krijt bij de overheid, verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten', Nationale Ombudsman, januari 2013.
'Armoedesignalement 2013', SCP/CBS, december 2013.
'Monitor betalingsachterstanden, meting 2011', Panteia, december 2011.
'Notitie stand van zaken nieuwe werkwijze schuldhulpverlening', gemeente Utrecht, december 2013.
'Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening, evaluatie Spekman en Ortega-Martijn projecten', Verwey Jonker Instituut, februari 2012.
Rekenkamerbrief 'Verkenning Schuldhulpverlening', Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam, juli 2013.
'Lokaal en integraal, vormgeving en uitvoering van de schuldhulpverlening in zestig gemeenten', Verwey Jonker Instituut, april 2014.
'Schuldhulpverlening loont!, een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening', Hogeschool Utrecht en Regioplan, juli 2011.
'Klantprofielen voor schuldhulpverlening', Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, juni 2011 (uitgevoerd door Regioplan).
'Stand van zaken uitvoeringspraktijk Schuldhulpverlening 2010-2011', Inspectie Werk en Inkomen, augustus 2011.