

# Een streep door de rekening

---

## Rekenkameronderzoek schuldhulpverlening gemeente Den Haag

De rekenkamer heeft onderzocht wat succes- en faalfactoren in de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening zijn voor een effectieve schuldhulpverlening. Het onderzoek is een combinatie van een kwalitatief onderzoek naar klantervaringen (onder 145 klanten en 18 schuldeisers) en het inzichtelijk maken van feiten en cijfers over de uitvoering.

### *Hoofdconclusie*

**Schuldhulpverlening is vanaf het moment van toelating waardevol voor schuldenaren. Desondanks is het beleid van de gemeente voor schuldhulpverlening onvoldoende effectief. Te weinig mensen met problematische schulden melden zich met een verzoek om hulp en te weinig mensen realiseren uiteindelijk een oplossing voor hun schuldenprobleem. De gemeente handelt daarbij onvoldoende in overeenstemming met de wet.**

De gemeente Den Haag probeert zich maximaal in te zetten om schuldenproblematiek het hoofd te bieden. Schuldhulpverlening is vanaf het moment van toelating dan ook waardevol voor schuldenaren. Schuldenproblematiek is echter ingewikkeld en de oplosbaarheid ligt voor een deel buiten de macht van de gemeente. Naast de schuldenaar en de schuldeisers wordt de gemeente ook geconfronteerd met de gevolgen van een grote diversiteit aan incassomogelijkheden voor schuldeisers en een gebrek aan wettelijk instrumentarium om tijdelijk een rustpauze voor een schuldenaar te creëren, waardoor vanuit een stabiele situatie gewerkt kan worden aan een oplossing. Voor een aanzienlijk deel van de schuldenaren betekent de huidige aanpak van de gemeente een onduidelijke situatie waarin de gemeente wel ‘haar best doet’, maar waar het niet zeker is wat de uitkomst zal zijn en wat de rechten van de schuldenaar zijn. Ook bij de gemeente zelf is er te weinig inzicht in de mogelijkheden en onmogelijkheden om schuldenaren te helpen en verdwijnen schuldenaren te veel uit het zicht van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Omdat de gemeente ook op andere vlakken zorg moet dragen voor bewoners, komt de gemeente deze mensen voor een deel weer tegen bij het verlenen van andere vormen van hulp. Uit onderzoek blijkt dat het verlenen van die andere vormen van hulp (overlastsituatie, multiproblematiek, jeugdhulp en dergelijke) gefrustreerd wordt door een voortdurende schuldsituatie.<sup>1</sup> De gemeente krijgt daardoor de mensen die zij niet helpt met hun schulden via een omweg weer terug, waarbij de schulden problematiserend werken voor de andere vormen van hulpverlening.

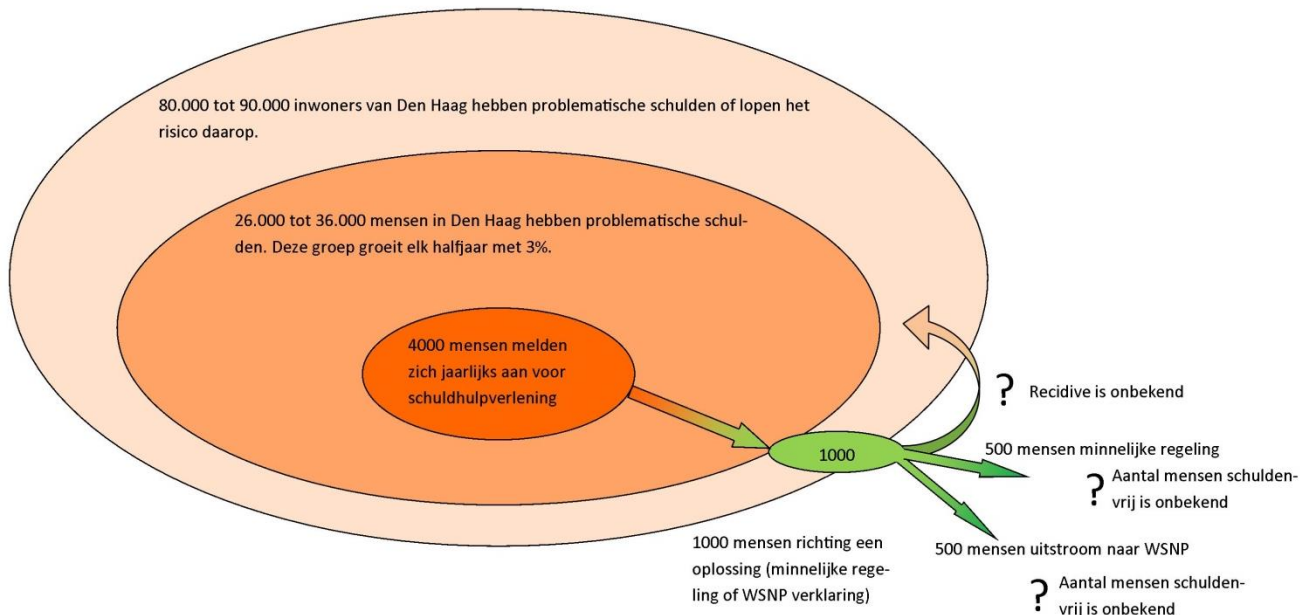
---

<sup>1</sup> Gevangen in schuld, over de uitzichtloze schuldsituatie van cliënten van de verslavingsreclassering. Nadjia Jungmann, Anneke Menger, Marc Anderson en David Stam, Hogeschool Utrecht, juli 2014.

*Deelconclusies:*

*1. Schuldhulpverlening is vanaf het moment van toelating waardevol voor schuldenaren en schuldeisers zijn overwegend positief over de Haagse schuldhulpverlening.*

*2. Het bereik van de gemeentelijke schuldhulpverlening is onvoldoende. Ten opzichte van de groep mensen met (een risico op) problematische schulden bereikt de schuldhulpverlening slechts een beperkt aantal mensen.*



Figuur 2. Van risicogroep tot schuldenvrij. Cijfers aanmelding en uitstroom gemiddeld 2010-2014 (afgerond).

*3. Het resultaat van de uitgevoerde schuldhulpverlening is onvoldoende.*

Per jaar stromen van de 4000 aanmelders circa 1000 mensen (25%) uit naar ofwel een minnelijke schuldregeling ofwel naar een mogelijk rechterlijk traject (WSNP) voor schuldsanering (zie figuur 2).<sup>2</sup>

*4. Op basis van de beschikbare informatie over resultaten, effectiviteit en kosten van de schuldhulpverlening is het voor de raad niet altijd mogelijk zijn controlerende taak naar behoren uit te voeren.*

*5. De gemeente handelt in de uitvoering van schuldhulpverlening niet altijd in overeenstemming met de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Algemene wet bestuursrecht waar het gaat om de aanvraag tot hulp, de termijn voor het nemen van een besluit naar aanleiding van dit verzoek en het vaststellen van de hulpvraag.*

<sup>2</sup> Cijfers afgerond en gemiddeld over de jaren 2010 tot en met 2014.

## Aanbevelingen

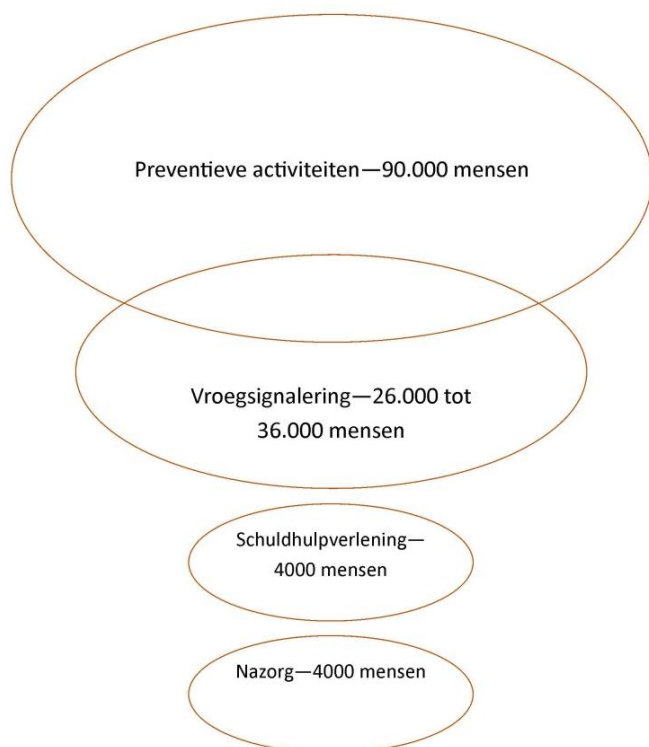
### *Hoofdaanbeveling:*

Vergroot het bereik en de effectiviteit van schuldhulpverlening door meer in te zetten op preventieve activiteiten en vroegsignalering voor de groep mensen met (risico op) problematische schulden, het verlenen van (een vorm van) schuldhulpverlening voor alle aanmelders en het realiseren van een beleid voor nazorg aan iedereen die uitstroomt tijdens of na afloop van het traject schuldhulpverlening. Benut hierbij als gemeentebestuur de regels en de ruimte die de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Algemene wet bestuursrecht bieden om deze verbeteringen te realiseren en om het zicht en de grip op de uitvoering van schuldhulpverlening te verbeteren.

De gemeenteraad kan hiervoor, teneinde zijn kaderstellende functie te versterken, nader beleid formuleren en het college verzoeken nadere beleidsregels op te stellen of zelf nadere regels vastleggen in een verordening op de schuldhulpverlening en ter versterking van zijn controlerende functie het college opdragen jaarlijks te rapporteren over schuldhulpverlening, waarbij tenminste de vastgelegde en/of vast te leggen prestatiedoelen worden gemonitord.

### *Het domein van schuldhulpverlening*

De rekenkamer deelt het domein van schuldenproblematiek en schuldhulpverlening als volgt in: de groep mensen met risico op of met problematische schulden is de groep waarop preventieve activiteiten zich moeten richten. Vroegsignalering moet zich richten op de groep daarvan die problematische schulden heeft. Schuldhulpverlening bestaat uit alle activiteiten die de gemeente aanbiedt aan de (4000) mensen die zich melden met een verzoek om schuldhulpverlening. Tenslotte ziet de rekenkamer het domein van de nazorg. De basis daarvoor is dezelfde groep, waarbij geldt dat zij op allerlei verschillende momenten, met of zonder een positief resultaat zijn uitgestroomd uit het traject voor schuldhulpverlening nadat zij een aanvraag om schuldhulpverlening hebben gedaan.



Figuur 3. Domein van schuldhulpverlening: preventief, vroegsignalering, schuldhulpverlening en nazorg (rekenkamer). Aantallen voor schuldhulpverlening en nazorg zijn ter illustratie op basis van de gemiddelden over de afgelopen 5 jaar.

De hoofdaanbeveling valt uiteen in de volgende aanbevelingen aan de gemeenteraad

*Aanbeveling 1. Draag het college op het bereik van schuldhulpverlening te vergroten door het versterken van preventie, vroegsignalering en nazorg.*

Volgens onderzoeken naar de kosten en baten van schuldhulpverlening zou tegenover elke euro die geïnvesteerd wordt in schuldhulpverlening 1,3 tot 2,4 euro<sup>3</sup> aan maatschappelijke baten staan. Voor de gemeente is het daarom financieel aantrekkelijk de schuldhulpverlening zo effectief mogelijk uit te voeren en een zo groot mogelijk deel van de doelgroep te bereiken met schuldhulpverlening.

- a) Draag het college op de inzet op preventie te vergroten, daarbij tenminste de vastgelegde prestatiedoelen te realiseren en in de programmarekening verantwoording af te leggen over de gerealiseerde activiteiten voor preventie en de kosten daarvan.
- b) Draag het college op schuldhulpverlening proactief aan te bieden door actiever in te zetten op vroegsignalering. De gemeente heeft zelf verschillende vindplaatsen voor financiële problematiek in huishoudens, zoals via de uitvoering van de bijstand, maar zou ook actiever kunnen samenwerken met ketenpartners. Benut vindplaatsen door bijvoorbeeld proactief schuldhulpverlening, cursussen of

<sup>3</sup> Bron baat 1,3 euro: Op weg naar een effectieve schuldhulpverlening, L. Aarts, K. Douma e.a., 2011, p. 28, tabel 4.1. Betreft de verhouding tussen totale lasten en baten bij een vergroting van het bereik van schuldhulpverlening in een fictieve gemeente met 3%. Bron baat van 2,4 euro: Onoplosbare Schuldsituaties, NVVK, Jungmann e.a., 2014, p. 16

modules aan te bieden bij loketten als de sociale dienst en de sociale wijkzorgteams en jeugdteams. Ook maatschappelijke partners zoals vrijwilligersorganisaties, energiebedrijven en corporaties kunnen actief meewerken aan het voorkomen van problematische schuldsituaties door hun klanten vroegtijdig een hulpaanbod te doen of door te verwijzen naar de gemeente.

De gemeente Amsterdam heeft een proactieve aanpak in de schuldhulpverlening. Bij de 'vroeg-erop-af' aanpak benaderde Amsterdam in 2014 actief bijna 12.000 mensen naar aanleiding van een melding van een betalingsachterstand door een woningcorporatie, zorgverzekeraar, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam of een energieleverancier. De gemeente bezoekt iedereen die op deze manier wordt aangemeld thuis en onderzoekt met de klant op welke manier problemen aangepakt kunnen worden. Daarnaast kregen in 2013 meer dan 10.000 leerlingen van ROC's budgetles in het kader van het project 'School en schuld' en melden zich ruim 900 leerlingen voor den financieel advies bij één van de budgetcoaches werkzaam op de ROC's.<sup>4</sup>

c) Vraag het college een beleidsvoorstel te doen voor nazorg en preventie van recidive, waarbij in ieder geval na weigering, beëindiging of afronding van de schuldhulpverlening nog een vorm van begeleiding of hulp wordt gegeven (door de gemeente of in samenwerking door maatschappelijke organisaties) en laat het college monitoren hoeveel mensen en na welke periode een herhaald verzoek doen om schuldhulpverlening.

*Aanbeveling 2. Draag het college op de effectiviteit van de schuldhulpverlening te verbeteren door het verkorten van de doorlooptijden, het verbeteren van de communicatie met schuldenaren en het versterken van samenwerking met partners.*

a) Vereenvoudig de aanvraag en leg het moment van aanvraag bij de eerste melding, met als doel de toegang voor schuldhulpverlening te verbreden en de duur van het proces te verkorten. Introduceer hiertoe een digitale (online) aanvraag als unieke mogelijkheid schuldhulpverlening aan te vragen binnen het reguliere proces.<sup>5</sup> Maak daarbij ondersteuning bij het doen van een verzoek om schuldhulpverlening mogelijk, bijvoorbeeld op alle stadsdeelkantoren en bijvoorbeeld met de inzet van vrijwilligers.

b) Investeer in een korter voortraject voor schuldhulpverlening. Dit past ook in het verlengde van aanbeveling 4 en maakt de verkorting van de doorlooptijden voor het hele traject mogelijk.

c) Verbeter de communicatie tussen gemeente en klanten. Investeer in een verbetering van de (status) informatie en in persoonlijk contact en maak duidelijke afspraken met klanten over vaste contactpersonen die de regie voeren over het proces en de taken die door andere medewerkers worden uitgevoerd. Benut hierbij ook innovatieve mogelijkheden als het online voor klanten en schuldeisers toegankelijke dossiers en onderzoek de mogelijkheden voor online aanmelding. De gemeente investeert al in verbeteringen in de online dienstverlening, maar zou dit nog voortvarender op kunnen pakken, ook waar het gaat om de aanmelding. De gemeente Utrecht bijvoorbeeld gebruikt voor de aanmelding een digitaal formulier. Hierdoor wordt tevens de aanvraag direct 'op papier' vastgelegd, dit in tegenstelling tot de het mondelinge aanvraagmoment bij de gemeente Den Haag.

---

<sup>4</sup> Jaarrekening 2013 gemeente Amsterdam, p. 94 en Jaarrekening 2014 gemeente Amsterdam, p. 76

<sup>5</sup> Voor bijzondere groepen zal maatwerk in de aanvraagprocedure mogelijk moeten blijven.

Investeer tevens in versterking van het klantcontactcentrum door het hier ook mogelijk te maken dossiergebonden vragen te beantwoorden. En informeer klanten over werkelijke doorlooptijden en niet over beoogde doorlooptijden.

**d)** Versterk de samenwerking met partners waaronder vrijwilligersorganisaties, ook door op casusniveau te overleggen en de regie over trajecten te voeren. Deze partners kunnen een actievere rol binnen het (gemeentelijke) traject spelen om klanten te ondersteunen, zodat er minder uitval is gedurende het traject. Stel hiertoe met deze partners een samenwerkingsovereenkomst op waarbij het uitgangspunt is dat niet de gemeente, maar de partijen in samenwerking de schuldenproblematiek aanpakken, waarbij de gemeente regiehouder is over het integrale proces.

**e)** Draag het college op actief, bijvoorbeeld in samenwerking met de G4, bij het Rijk de invoering van het wettelijk breed moratorium en een Rijksincassovisie te bepleiten. Met het breed moratorium wordt het mogelijk een 'rustpauze' te creëren waarin de schuldensituatie zich niet verder ontwikkelt en er dus minder afbreukrisico is bij het opzetten van een schuldregeling. De Rijksincassovisie zou tot doel moeten hebben de uiteenlopende rechten van verschillende overheidsorganisaties op het gebied van incasso te uniformeren.

*Aanbeveling 3. Draag het college op de resultaten van de schuldhulpverlening inzichtelijk te maken en dit op een eenduidige en inzichtelijke manier te verantwoorden aan de gemeenteraad.*

Hierbij dient voor de gemeente in ieder geval inzichtelijk te zijn:

- hoeveel aanmeldingen er zijn

- hoeveel afwijzings-, toekennings- en beëindigingsbeschikkingen worden afgegeven en met welke reden. Doel hiervan is ook inzicht te krijgen in de uitstroom anders dan naar een minnelijke- of rechterlijke regeling.

- welk aantal mensen een schuldregeling met schuldeisers realiseert na gemeentelijke bemiddeling en in welke vorm de regeling wordt uitgevoerd (schuldbemiddeling of saneringskrediet)

- welk aantal mensen van deze groep een schuldenvrij bestaan realiseert

- welk aantal mensen doorstroomt naar een WSNP traject en welk aantal mensen via deze route een schuldenvrij bestaan realiseert

- wat de hoogte en het aandeel is van de kosten voor preventieve activiteiten ter voorkoming van problematische schulden.

- welk aantal mensen een herhaald verzoek doet voor schuldhulpverlening

*Aanbeveling 4. Draag het college op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de relevante delen uit de Algemene wet bestuursrecht na te leven bij de uitvoering van schuldhulpverlening en stel daartoe nadere regels op voor schuldhulpverlening, die in ieder geval vastleggen:*

- op welke wijze een aanvraag om schuldhulpverlening gedaan moet worden, waarbij het moment van aanvraag en de inhoud en vorm bepaald moeten worden (zie hiervoor ook aanbeveling 2a)

- op welke wijze het volgens de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening verplichte gesprek wordt vormgegeven waarin de schuldhulpvraag wordt vastgesteld.
- welke vormen van schuldhulpverlening het college aanbiedt (te bekrachtigen met een beschikking) en welke voorwaarden daaraan worden verbonden
- de termijn waarbinnen het college dit aanbod doet na het moment van aanvraag, tenzij hierin de termijnen uit de Algemene wet bestuursrecht gevolgd worden
- het uitgangspunt dat iedereen die zich meldt met een verzoek om schuldhulpverlening ook een aanbod van het college ontvangt, tenzij dit met redenen omkleed wordt afgewezen of geweigerd. Weiger in eerste instantie schuldhulpverlening alleen op basis van in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening genoemde gronden (in geval van recidive, fraude of een veroordeling<sup>6</sup>). Alleen niet ingezetenen van Nederland komen volgens de Wgs 'niet in aanmerking' voor een beschikking op het al dan niet toekennen van schuldhulpverlening.<sup>7</sup>

#### Toelichting

Stel als gemeenteraad een herzien beleidsplan op waarin uitgangspunten als hierboven worden vastgelegd en stel als college of als gemeenteraad op basis van dit herzien beleidsplan nadere regels (beleidsregels of verordening) vast die als doel hebben alle aanmelders met een verzoek om schuldhulpverlening rechtszekerheid te bieden. Uitgangspunt zou daarbij moeten zijn dat iedereen die zich tot het college wendt met een verzoek om hulp een onderbouwd en formeel besluit daarover krijgt met een aanbod (toekenningsbeschikking) of een afwijzing (afwijzingsbeschikking). Dit kan in eerste instantie een eenvoudige beschikking voor een eerste inventariserende fase waarin (ter voorbereiding op vervolgstappen) een eerste aanbod wordt gedaan. Onderdeel van deze fase kan zijn het realiseren van een aanvraag voor een vervolgstap in de schuldhulpverlening, bijvoorbeeld een schuldbemiddeling. De wet laat gemeente de ruimte eenvoudige aanvragen te beschikken met een besluit over een voorlopig aanbod (een beschikking 'light'). Deze procedure kan daarmee op een eenvoudige wijze worden ingevoerd, zonder dat dit tot bureaucratie leidt. Feitelijk vergroot de gemeente hiermee het bereik van schuldhulpverlening tot (vrijwel) het volledig aantal aanmelders.

Wanneer de gemeente elke aanvrager een formeel aanbod voor schuldhulpverlening doet, wordt willekeur voorkomen en ontstaat rechtszekerheid voor klanten. Een gevolg is tevens dat voor alle klanten de optionele route naar een rechterlijke schuldsanering open wordt gehouden. Voor de gemeente is een bijkomend voordeel dat alle mensen die zich melden in het zicht blijven en een vorm van hulp kunnen krijgen. Ten aanzien van het beleid voor schuldhulpverlening en de uitvoering daarvan zal onder meer nagedacht moeten worden over de vorm en het moment van het eerste gesprek om de schuldhulpvraag vast te stellen, zoals bedoeld in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, en het voor dit gesprek proactief benaderen van aanvragers die na het eerste verzoek om hulp niet meer iets van zich laten horen. De achterliggende gedachte hierbij is dat mensen die zich melden met schuldproblemen veelal met ernstige problematiek te maken hebben. Problematiek die zich ook kan uiten op andere domeinen waar de gemeente een taak heeft als hulpverlener (Jeugdzorg, multiprobleemhuishoudens en dergelijke). Wanneer mensen zich hebben gemeld, vaak pas wanneer de

---

<sup>6</sup> Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, artikelen 3.2 en 3.3.

<sup>7</sup> Wet gemeentelijke schuldhulpverlening artikel 3.4.

problemen al zeer ernstig zijn geworden, is het ook vanuit gemeentelijk perspectief zeer waardevol en doelmatig deze mensen niet meer uit het oog te verliezen.

De rekenkamer geeft nadrukkelijk aan dat het aan de overweging van de gemeenteraad is of de nadere regels door het college vastgesteld kunnen worden, zoals de huidige praktijk is, of dat de gemeenteraad zijn eigen kaderstellende rol op dit onderwerp wil versterken door een verordening op de schuldhulpverlening vast te stellen.

*Aanbeveling 5. Draag het college op per 1 januari 2016 een evaluatie uit te voeren van de brede toegang en stabilisatiemodules zoals die per 1 januari 2015 worden toegepast.*

De rekenkamer pleit er voor na het eerste jaar, dus per 1 januari 2016, een onderzoek uit te voeren naar de werking van de stabilisatiemodules. Kernvragen in dat onderzoek moeten zijn: biedt de gemeente aan (vrijwel) alle aanmelders een vorm van hulp bij financiële problemen en is het product effectief, dat wil zeggen geeft het mensen minimaal een stabiele financiële situatie?



Reactie college van burgemeester en wethouders

Het college heeft in zijn reactie op het bestuurlijk rapport van de rekenkamer aangegeven hoe en in hoeverre het de aanbevelingen van de rekenkamer over zou willen nemen. Het college neemt verschillende aanbevelingen bij voorbaat over, maar legt er ook een aantal naast zich neer. Hieronder is een overzicht van de aanbevelingen en de reactie daarop van het college. De rekenkamer geeft in de kolom 'nawoord' hierop nog een reactie.

| Aanbeveling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | reactie college                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | nawoord rekenkamer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1) <i>Draag het college op het bereik van schuldhulpverlening te vergroten door het versterken van preventie, vroegsignalering en nazorg.</i></p>                                                                                                                                                                                             | <p>(1) Hoewel het bereik van de Haagse schuldhulpverlening hoger ligt dan het landelijk gemiddelde, onderschrijven wij het belang om het gebruik te vergroten. Het college zet daarom al fors in op preventie en vroegsignalering.<br/>(2) Hierbij moeten echter wel keuzes worden gemaakt. Binnen de begroting betekent meer inzet op preventie automatisch minder inzet op andere vormen van schuldhulpverlening. [...]<br/>(3) Om het bereik verder te vergroten werkt de gemeente in verschillende verbanden en gremia samen met maatschappelijke partners in de stad.[...]<br/>(4) Tenslotte zullen nazorg en recidive ook onderdeel uitmaken van het nieuwe beleidsplan.</p> | <p>(1) Het college reageert niet op het feit dat van de doelgroep mensen met problematische schulden slechts een zeer beperkt aantal mensen wordt bereikt met schuldhulpverlening (4.000 per jaar t.o.v. 26.000 – 36.000 mensen met problematische schulden).<br/>(2) Het college benadrukt dat er keuzes gemaakt moeten worden, maar gaat er aan voorbij dat preventie en schuldhulpverlening uiteindelijk voor de maatschappij en de gemeente geld opleveren.<br/>(3) Het college maakt niet concreet op welke wijze het de samenwerking met partners wil versterken teneinde het bereik van schuldhulpverlening te vergroten.<br/>(4) Het is een goede ontwikkeling dat nazorg en recidive onderdeel uit gaan maken van het nieuwe beleidsplan.</p> |
| <p>2) <i>De effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten door het vereenvoudigen van de aanvraag, het verkorten van doorlooptijden, het verbeteren van de communicatie met schuldenaren, het versterken van samenwerking met partners en door in G4 verband bij het Rijk de invoering van het wettelijk breed moratorium en een</i></p> | <p>(1) Met het nieuwe product kortdurende stabilisatietrajecten wordt het huishoudboekje op orde gebracht. Hierdoor worden de doorlooptijden korter bij het opzetten van een schuldregeling. [...]<br/>(2) De rekenkamer adviseert om het indienen van een aanvraag eenvoudiger te maken. Wij volgen deze aanbeveling door een digitale aanvraag mogelijk te maken.[...]<br/>(3) Wij onderzoeken de mogelijkheid om aan te sluiten op "mijndenhaag.nl." Dan kan de klant altijd statusinformatie krijgen.</p>                                                                                                                                                                      | <p>(1) De stabilisatietrajecten werken mogelijk door in een snellere doorlooptijd voor een eventuele schuldregeling. De stabilisatietrajecten zelf vergen echter extra tijd, waardoor het risico groot is dat het totale traject juist langer gaat duren. Inzet moet zijn een sterke vereenvoudiging en verkorting van het aanmeld- en intakeproces, waardoor in principe iedereen die zich bij de gemeente meldt met een schuldhulpvraag, wordt geholpen.<br/>(2) + (3) Het college geeft aan vaart te willen maken met ICT-ontwikkelingen om toegang en communicatie te verbeteren. Het zou goed zijn wanneer het college aangeeft wanneer genoemde ICT-ontwikkelingen geïmplementeerd zullen</p>                                                    |

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Rijksincassovisie te bepleiten.</i></p>                                                                                                                                               | <p><b>(4)</b> Wij wijzen er nogmaals op dat samenwerking met maatschappelijke partners meestal plaatsvindt in andere fasen van het proces, vooral tijdens de toeleiding naar schuldhulpverlening (voorfase). Dat is het moment dat integrale hulpverlening in gang wordt gezet. Maar indien nodig vindt ook tijdens de fase van schuldregeling op casusniveau overleg plaats.[...]<br/><b>(5)</b> De Rekenkamer doet de aanbeveling om een lobby te voeren voor de invoering van het breed moratorium en de rijksincassovisie. Die lobby vond al plaats.</p> | <p>zijn.<br/><b>(4)</b> In het kader van dit onderzoek heeft de rekenkamer geconstateerd dat er bij de uitvoering van schuldhulpverlening nauwelijks wordt samengewerkt met partners in de stad. Dit hebben wij ook bevestigd gekregen vanuit deze organisaties.<br/><b>(5)</b> In de lobby-brief van de G4 (10 maart 2015) over schuldhulpverlening wordt niet over het brede moratorium gesproken. Dit instrument is al in 2012 opgenomen in de wet, maar tot op heden nog niet gerealiseerd. Het is naar mening van de rekenkamer van groot belang dat de gemeente Den Haag, in G4 verband, blijft benadrukken dat de wet ook op dit punt door het Rijk daadwerkelijk uitgevoerd moet worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><i>3) Draag het college op de resultaten van de schuldhulpverlening inzichtelijk te maken en dit op een eenduidige en inzichtelijke manier te verantwoorden aan de gemeenteraad.</i></p> | <p>Eerder stelde de gemeenteraad het “Beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2015” vast. Hierin werd bepaald welke resultaten worden gemeten en welke indicatoren gebruikt. Uiteraard kan de Raad met het vaststellen van het nieuwe beleidsplan besluiten andere resultaten te meten. Wij gebruiken de inbreng van de Rekenkamer om in het nieuwe beleidsplan keuzes voor te leggen.</p>                                                                                                                                                                      | <p>Het voorstel van het college komt niet tegemoet aan het probleem dat wij in dit onderzoek hebben geconstateerd. In het huidige beleidsplan zijn verschillende prestatiedoelstellingen opgenomen, waarvan het merendeel niet door het college wordt gemonitord. Zo staat aangegeven dat het eerste gesprek minimaal 4 weken na de aanmelding plaats moet vinden. De managementinformatie geeft geen uitsluitsel in hoeverre deze termijn wordt gehaald. Ook is opgenomen dat de duur van een schuldregeling 3 jaar is en dat het doel is dat mensen daarna schuldenvrij zijn. De duur van het traject wordt gemeten, het is echter onbekend welk percentage van de regelingen slaagt. Het college kon daarover geen eenduidige informatie verschaffen. Met betrekking tot de kosten merkt het college op dat er wel degelijk zicht is op waaraan hoeveel geld wordt uitgegeven. Het college kon echter niet aangeven in hoeverre de, ook in het beleidsplan opgenomen, doelstelling wordt gerealiseerd om het aandeel van het budget voor preventieve activiteiten te verhogen van 25% (2012) naar 40% (2015) van het budget voor schuldhulpverlening.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>4) Draag het college op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de relevante delen uit de Algemene wet bestuursrecht na te leven bij de uitvoering van schuldhulpverlening en stel daartoe nadere regels op voor schuldhulpverlening.</i></p> | <p><b>(1)</b> De doorwerking van het bestuursrecht in de gemeentelijke schuldhulpverlening is complex. Gemeenten hebben ruime bevoegdheden, zeker als het gaat om de regelgeving rond een aanvraag. Veranderingen op het gebied van duidelijkheid en rechtszekerheid kunnen een verhoogde juridisering met zich meebrengen. Iedere extra handeling kost immers tijd.</p> <p><b>(2)</b> Wij vragen daarom dr. Nadja Jungmann (Hogeschool Utrecht), een expert op het gebied van schuldhulpverlening, te onderzoeken hoe de huidige werkwijze kan worden geoptimaliseerd. Het uitgangspunt zal zijn de goede klantgerichte elementen te behouden en tegelijkertijd de werkwijze nog eens te toetsen aan de wetgeving. De resultaten van het onderzoek en de herinrichting komen terug in het nieuwe beleidsplan.</p> | <p><b>(1)</b> Het college houdt de stelling aan dat het volgen van de wet op gespannen voet staat met een effectieve uitvoering. Dit laat onverlet dat de gemeente zich aan de wet moet houden.</p> <p><b>(2)</b> De rekenkamer is er daarnaast van overtuigd dat de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening veel ruimte biedt om procedures juist transparanter vorm te geven en doorlooptijden aanzienlijk te verkorten. Daarbij kan de gemeente tegelijk mensen die in een moeilijke situatie verkeren meer rechtszekerheid bieden. De rekenkamer baseert zich in haar oordeel mede op een in haar opdracht verstrekt advies van Mevrouw N. Jungmann, lector Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht. Dit advies is opgenomen als bijlage bij het feitenrapport.</p> |
| <p><i>5) Draag het college op per 1 januari 2016 een evaluatie uit te voeren van de brede toegang en stabilisatiemodules zoals die per 1 januari 2015 worden toegepast.</i></p>                                                                         | <p>Wij nemen deze aanbeveling over. In het tweede kwartaal van 2016 worden de kortdurende stabilisatietrajecten geëvalueerd. Afhankelijk van de uitkomst wordt bezien of stabilisatie een onderdeel van de schuldhulpverlening blijft. De gemeenteraad wordt daarover geïnformeerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Het college neemt de aanbeveling over om per 1 januari 2016 een evaluatie uit te voeren van de brede toegang en stabilisatie. Zoals wij bij onze aanbeveling hebben aangegeven zouden hierbij in ieder geval de volgende vragen gesteld moeten worden: biedt de gemeente aan (vrijwel) alle aanmelders een vorm van hulp bij financiële problemen en is het product effectief, dat wil zeggen geeft het mensen minimaal een stabiele financiële situatie?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Gezien het vorenstaande stelt de rekenkamer de raad voor het volgende besluit te nemen:

De raad van de gemeente Den Haag,

Gelet op artikel 185, tweede lid Gemeentewet en het rapport van de rekenkamer 'Een streep door de rekening', besluit in navolging van de aanbevelingen van de rekenkamer het college op te dragen:

1. Het bereik van de gemeentelijke schuldhulpverlening te vergroten door het versterken van preventie, vroegsignalering en nazorg en hiertoe een beleidsvoorstel ter besluitvorming aan de raad voor te leggen.
2. De effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten door het vereenvoudigen van de aanvraag, het verkorten van doorlooptijden, het verbeteren van de communicatie met schuldenaren, het versterken van samenwerking met partners en door in G4 verband bij het Rijk de invoering van het wettelijk breed moratorium en een Rijksincassovisie te bepleiten.
3. De resultaten van de schuldhulpverlening inzichtelijk te maken en dit op een eenduidige en inzichtelijke manier te verantwoorden aan de gemeenteraad, waarbij in ieder geval inzichtelijk zijn: de hoeveelheid meldingen, de hoeveelheid afwijzings-, toekennings- en beëindigingsbeschikkingen naar reden, het aantal gerealiseerde schuldregelingen gespecificeerd naar de vorm, het aantal mensen dat een schuldenvrij bestaan realiseert na een schuldregeling, het aantal mensen dat een WSNP doorverwijzing ontvangt, het aantal mensen daarvan dat een schuldenvrij bestaan realiseert en de hoogte en het aandeel van de kosten van preventieve activiteiten ter voorkoming van problematische schulden.
4. De wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de relevante delen uit de algemene wet bestuursrecht na te leven bij de uitvoering van schuldhulpverlening en daartoe nadere regels op te stellen voor schuldhulpverlening met betrekking tot: de aanvraag (moment, inhoud en vorm), het eerste gesprek ter vaststelling van de schuldhulpvraag, de vormen van schuldhulpverlening die het college aanbiedt en de termijn waarbinnen het college dit aanbod doet na de aanvraag. Daarnaast in de regels het uitgangspunt op te nemen dat iedereen die zich meldt met een verzoek om schuldhulpverlening ook een aanbod ontvangt, tenzij dit met redenen omkleedt wordt afgewezen of geweigerd.
5. Per 1 januari 2016 een evaluatie uit te voeren van de brede toegang en de stabilisatiemodules zoals die per 1 januari 2015 worden toegepast.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van

Griffier

Voorzitter