

Rekenkamercommissie

Ons kenmerk : zaaknr. 1239588
Datum : 23 mei 2023

Onderwerp : Reactie op onderzoek Rekenkamercommissie naar schulddienstverlening

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

Inleiding:

Op 8 februari 2023 ontvingen wij uw rapport waarin u uw bevindingen met betrekking tot schulddienstverlening presenteert. Met interesse hebben we kennis genomen van dit rapport. Onze hartelijke dank voor de inzichten die uw commissie hiermee heeft geboden.

Uw onderzoek betreft de schulddienstverlening door de gemeenten Bunnik, De Bilt, Utrechtse Heuvelrug en Zeist. Onze bestuurlijke reactie is ambtelijk afgestemd met de drie andere gemeenten en de uitvoeringsorganisatie, de Regionale Sociale Dienst (RSD).

Het college herkent zich in grote mate in het rapport. U bevestigt het beeld van het college dat we op de goede weg en in control zijn, maar ook dat er nog punten voor verbetering zijn.

Verbetering van de uitvoering van de gemeentelijke processen is een continue proces. In onderstaande reactie zult u dan ook zien dat verschillende verbeteracties reeds in gang waren gezet, dan wel worden toegevoegd aan lopende trajecten. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie nemen we vanzelfsprekend hierbij graag ter harte.

Uw rapport bevat een aantal conclusies en aanbevelingen. Per conclusie en aanbeveling hebben we in de bijlage onze reactie weergegeven. Onze algemene reactie op het rapport vindt u hieronder.

Wet gemeentelijke schulddienstverlening:

Sinds 2012 is het bieden van schulddienstverlening een taak van gemeenten. Effectieve schuldhulpverlening draagt bij aan de bestrijding van armoede en geeft mensen meer mogelijkheden om te participeren. Als colleges streven we naar effectieve en efficiënte schulddienstverlening. Zeker in tijden van (sterk) stijgende kosten van basisvoorzieningen, waardoor het risico op schulden toe neemt.

Het belangrijkste zijn de ervaringen van de inwoners. We zijn verheugd dat de tevredenheid onder hen groot is en dat er nauwelijks klachten zijn. Daarbij komt dat inwoners aangeven de hulp passend gevonden te hebben bij hun problemen en wensen. Er wordt maatwerk geleverd.

Aandachtspunten:

Een belangrijk aandachtspunt was en is de preventie. Het credo 'voorkomen is beter dan genezen' gaat ook op voor schulden. Het goed en efficiënt organiseren van preventie (inclusief nazorg om nieuwe schulden te voorkomen) is ook voor het college zeer van belang. We nemen de aanbevelingen van de rekenkamercommissie hierin zeker mee. Zo wordt er momenteel beleid ontwikkeld specifiek op het voorkomen van schulden bij jongeren.

Samen met de raad kijken wij graag naar de aanbevelingen die gedaan zijn om de raden hun rol beter te laten vervullen.

Tot slot:

Het college hecht veel waarde aan het trainen en opleiden van de collega's gezien de complexe omgeving die de schulddienstverlening nu eenmaal is. Zeker nu de hulpverlening steeds meer een stress sensitief karakter krijgt en van schulddienstverleners een proactieve en doortastende houding wordt gevraagd. Hoewel u op dit vlak geen aanbeveling doet, willen wij ook hier aandacht voor vragen.

Uw rapport en aanbevelingen helpen ons om schulddienstverlening nog beter te doen. Waarvoor onze dank.

Met vriendelijke groet, namens het college,

de secretaris,

de burgemeester,

dhr. G. Veenhof

dhr. R. van Bennekom

Bijlage: reactie op de conclusies en aanbevelingen

Bijlage: reactie op de conclusies en aanbevelingen

Onderstaand treft u de conclusies en aanbevelingen aan uit uw rapport en de aanbiedingsbrief. Per conclusie en aanbeveling is onze reactie opgenomen.

Conclusies van het onderzoek:

- 1) De sturende en controlerende rol van de gemeenteraden kan verder versterkt worden**
- 2) De mate waarin de gestelde beleidsdoelen worden behaald, is lastig te bepalen**

Bij aanbeveling één wordt nader ingegaan op de conclusies één en twee.

- 3) Kosten voor schulddienstverlening zijn niet direct inzichtelijk.**

Samen met de Strategische Kaders werk en inkomen 2024-2027 wordt een nieuwe financieel verdeelmodel voorgesteld. Na besluitvorming (verwacht voor het zomerreces 2023) van de Strategische Kaders werk en inkomen 2024-2027 inclusief dit nieuwe verdeelmodel, wordt aan de RDWI gevraagd om hun apparaatskosten verder te specificeren. Daardoor worden de kosten voor de dienstverlening van de RDWI, waaronder het onderdeel schulddienstverlening, inzichtelijk.

- 4) Klanten oordelen grotendeels positief over kwaliteit van de schulddienstverlening.**

Met genoegen nemen wij kennis van deze conclusie. Het bevestigt ons beeld uit het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek (BMC, 2022) naar de ervaringen van onze inwoners met de dienstverlening door de RDWI.

Voor wat betreft de passage over de doorlooptijd: Er is en wordt hard gewerkt om een schuldenregeling binnen 120 dagen tot stand te brengen. De praktijk wijst echter uit dat een inwoner die gebruik maakt van schulddienstverlening, gemiddeld 12 schuldeisers en een gemiddelde schuld van ruim € 39.000 heeft. Het bereiken van een regeling met dermate veel schuldeisers en een dermate hoge schuld vergt veel afstemming en tijd. Dit beeld wordt in den lande herkend. We blijven ons desondanks inspannen om binnen de genoemde termijn van 120 dagen te blijven.

- 5) Er is weinig aandacht vanuit de RSD voor begeleiding gericht op het omgaan met geld.**

Er wordt op dit moment gewerkt aan een herijking van het beleidsplan schulddienstverlening voor de komende vier jaar. Uw aandachtspunt wordt meegenomen in dit beleidsplan. We zullen extra aandacht vragen voor begeleiding gericht op, het omgaan met geld en de samenwerking met vrijwilligersorganisaties op dit vlak.

Voor statushouders/inburgeraars zijn we al actief bezig met het 'leren omgaan met geld' doormiddel van 'financieel ontzorgen. Deze ervaringen worden meegenomen in het 'leren omgaan met geld' voor de brede doelgroep schulddienstverlening.

- 6) De samenwerking met de vrijwilligersorganisaties verloopt goed**

Met genoegen wordt kennis genomen van deze conclusie. De vrijwilligersorganisaties, zoals schuldhulpmaatje geven aan dat er regelmatig contact is en er actieve doorverwijzing naar hen plaatsvindt, als dat mogelijk is. Echter de samenwerking wat betreft de preventieve hulpverlening kan in sommige gevallen sneller op gang komen, ook is er soms rolverwarring. Hierover zijn wij onlangs met de RSD, vrijwilligersorganisaties en woningcorporaties in gesprek gegaan en is de samenwerking weer volledig duidelijk.

Iedere partij herkent zich in de goede samenwerking en is blij dat er korte lijnen zijn om met elkaar in gesprek te gaan, als er onduidelijkheden zijn.

- 7) De RSD verricht verschillende inspanningen om mensen met schulden te bereiken**

Vanwege het stigma op schulden is het van belang dat de RSD proactief mensen met schulden weet te bereiken. Wij zijn verheugd te zien dat de RSD actief en breed communiceert (zonder stigma), over de mogelijkheid tot schuldhulpverlening. Bijvoorbeeld doormiddel van affiches op boodschappenkarretjes. Zo wordt naamsbekendheid gegenereerd en kan een inwoner zelf besluiten hulp in te schakelen. Deze wijze sluit ook mooi aan op de nog vast te stellen strategische kaders werk en inkomen 2024-2027, waarin één

van de uitgangspunten 'de inwoners centraal' is. Ook zien we dat de samenwerking met Stichting het sociale dorpssteam (onder de naam: Vroeg in actie) een waardevolle bijdrage levert.

8) Er wordt (nog) weinig gedaan aan preventie

Bij aanbeveling vier gaan wij nader in op conclusie acht.

Aanbevelingen van de rekenkamercommissie uit de aanbiedingsbrief:

1) Naast financiële sturing, in de planning- en control cyclus ook te sturen op de beleidsrealisatie van schulddienstverlening;

Mede door middel van de Strategische Kaders en bijbehorende Innovatie-agenda, krijgen de raden meer invloed op de te behalen resultaten. Zo zullen er voortaan jaarlijks prestatieafspraken worden gemaakt. (Besluitvorming m.b.t. de Strategische Kaders vind plaats voor het zomerreces) Door de nieuwe verdeelsleutel per 2024 krijgen de raden meer grip op de dienstverlening door de RDWI, waaronder het onderdeel schulddienstverlening. Er kan dan per onderdeel financieel worden gestuurd, in plaats van op het algemene programmadeel 'apparaatskosten RSD'.

Het huidige beleidsplan schulddienstverlening loopt dit jaar af en op dit moment wordt er gewerkt aan een nieuwe beleidsplan. Om te sturen op beleidsrealisatie, zullen doelen SMART geformuleerd worden en gekoppeld worden aan meetbare indicatoren. Daar waar mogelijk wordt dit opgenomen in het nieuwe beleidsplan.

Bovendien kan de gemeenteraad jaarlijks bij de P&C-stukken van de RDWI haar zienswijze kenbaar maken. Op deze wijze wordt de sturende en controlerende rol van de gemeenteraden verder versterkt.

2) De colleges daarom eerst te vragen om het komende jaar duidelijke beleidsdoelen en de daarbij behorende kritische prestatie indicatoren (KPI's) te formuleren;

Door de voorliggende Strategische Kaders werk en inkomen 2024-2027 en bijbehorende Innovatie-agenda, gaan wij ervoor zorgen dat de raad en het college meer invloed krijgen op de te behalen resultaten. Na de vaststelling van de Strategische kaders door de raad zullen wij voortaan jaarlijks prestatieafspraken maken met de RDWI, bijvoorbeeld over het verkorten van de doorlooptijden van de schulddiensttrajecten, conform de NVVK norm.

3) De colleges opdracht te geven om, in samenspraak met de RSD, vervolgens de informatievoorziening over schulddienstverlening te verbeteren. Het gaat dan om informatie over het behalen van de beleidsdoelen.

De prestatieafspraken en de voortgang wordt gemonitord door de gemeenten en indien nodig is zullen wij via de zienswijze procedure op de kadernota, jaarstukken en begroting RDWI aansturen hun op de prestatieafspraken te voldoen.

Daarnaast zullen we de voortgang van schulddienstverlening ook bespreken tijdens gesprekken met de raadsrapporteurs RDWI.

4) de colleges te vragen om in de volgende beleidscyclus de RSD opdracht te geven in het beleid en in de uitvoering meer aandacht te geven aan preventie en aan nazorg.

Preventie en nazorg zouden reeds een rol krijgen in het nieuwe beleidsplan schulddienstverlening. Dit mede in het licht van de landelijke ontwikkelingen. Uw rapport leidt ertoe dat preventie en nazorg een prominenter rol krijgen in het nieuwe beleidsplan.

Aan de Rekenkamercommissie van de
Gemeenteraad De Bilt

datum: 25-5-2023	e-mail: s.joussefi@debilt.nl	bijlage: Reactie per conclusie en aanbeveling
uw kenmerk:	doorkiesnr.: (030) 228 9510	afdeling: Team Sociaal domein
ons kenmerk: 665392	contactpersoon: S. Joussefi	onderwerp: Reactiebrief van het op Rekenkameronderzoek schulddienstverlening

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

Wij hebben op 13 april 2023 van u het verzoek ontvangen voor bestuurlijke wederhoor ten aanzien van het rapport 'Schulddienstverlening Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug (RSD)'. Dit rapport is in opdracht van u opgesteld door Verweij Jonker. Met interesse hebben wij kennis genomen van dit gedegen rapport. Onze hartelijke dank voor de inzichten die uw commissie hiermee heeft geboden.

De bevindingen van dit onderzoek en onze reactie daarop zijn ambtelijke afgestemd met de drie andere deelnemende gemeenten van de Regionale Dienst Werk en Inkomen (RDWI). De RDWI is onder meer verantwoordelijk voor de uitvoering van schulddienstverlening in onze regio.

Ons college herkent zich in grote mate in het rapport. Uw rapport bevestigt het beeld van het college dat wij op de goede weg en in control zijn. Tegelijk zijn er nog een aantal verbeterpunten.

Verbetering van de uitvoering van de gemeentelijke processen beschouwen wij als een continue proces. In onderstaande reactie gaan wij in op verschillende verbeteracties die wij reeds in gang hebben gezet of toevoegen aan lopende trajecten. De aanbevelingen van de Rekenkamercommissie nemen wij vanzelfsprekend hierbij graag ter harte.

Per conclusie en aanbeveling hebben wij in de bijlage van deze brief de reactie van ons college opgenomen. In deze brief treft u een algemene reactie op het rapport.

Wet gemeentelijke schulddienstverlening:

Sinds 2012 is het bieden van schulddienstverlening een taak van gemeenten. Effectieve schulddienstverlening draagt bij aan het voorkomen van armoede en geeft inwoners meer mogelijkheden om te participeren. Als college streven wij naar effectieve en efficiënte schulddienstverlening. Zeker in tijden van stijgende inflatie en energiekosten, waardoor het risico op schulden toeneemt.

Ervaringen van inwoners:

Wij hechten veel waarde aan de tevredenheid van onze inwoners over de dienstverlening. Om die reden zijn wij verheugd over de conclusie dat het merendeel van hen positief is over de kwaliteit van de dienstverlening en dat er nauwelijks klachten zijn. Wij beseffen dat dit beeld een momentopname is. Op grond hiervan kunnen wij stellen dat inwoners die benaderd zijn de hulp als passend hebben ervaren bij hun problemen. Er wordt steeds meer maatwerk geleverd.

Aandachtspunten:

Een belangrijk aandachtspunt was en is de preventie. 'voorkomen is beter dan genezen' gaat ook op voor schulden. Het goed en efficiënt organiseren van preventie (inclusief nazorg om nieuwe schulden te voorkomen) is ook voor het college zeer belangrijk. Wij nemen de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie hierin mee. Zo ontwikkelen wij in het kader van de gemeenschappelijke regeling RDWI nieuw beleid specifiek op het voorkomen van schulden bij jongeren. Als een extra impuls gaan wij, dankzij de structurele middelen die uw raad voor vroegsignalering op lokaal niveau (€ 120.000) beschikbaar heeft gesteld, meer werk maken van preventie en vroegsignalering.

Het Rekenkameronderzoek heeft ons laten zien dat wij momenteel onvoldoende sturen op de realisatie van doelstellingen die wij in het Beleidsplan schulddienstverlening hebben opgenomen. Uit het onderzoek blijkt verder dat de doelstellingen niet voldoende concreet en meetbaar geformuleerd zijn om de voortgang en resultaten te kunnen bewaken. Om die reden gaan wij in de nieuwe Strategische kaders werk en inkomen en de bijbehorende Innovatieagenda extra nadruk leggen op het concretiseren van doelen en resultaten.

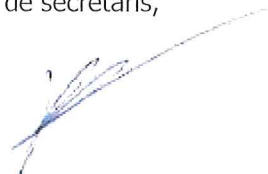
Samen met de raad kijkt ons college graag naar de aanbevelingen die gedaan zijn om de raden hun rol beter te laten vervullen.

Kortom:

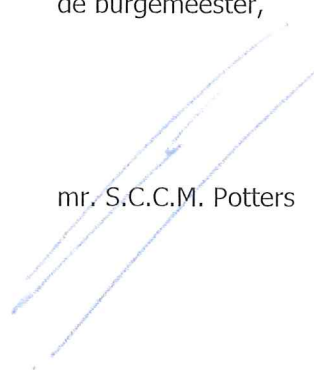
Wij doen het goed, maar wij zijn er nog niet helemaal. Uw rapport en aanbevelingen helpen ons om de dienstverlening nog beter te organiseren. Daarvoor spreekt het college nogmaals zijn dank en waardering uit voor het uitgebreide onderzoeksrapport.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van gemeente De Bilt,
de secretaris, de burgemeester,



R. van Netten



mr. S.C.C.M. Potters

Bijlage: Reactie per conclusie en aanbeveling i.v.m. Rekenkameronderzoek schulddienstverlening

Hieronder treft u de conclusies uit het Rekenkameronderzoek schulddienstverlening en de aanbevelingen uit de aanbiedingsbrief van de Rekenkamercommissie. Per conclusie en aanbeveling is een reactie van ons college opgenomen.

Conclusies van het onderzoek:

1) De sturende en controlerende rol van de gemeenteraden kan verder versterkt worden

Voor onze reactie op deze conclusie verwijzen wij u naar onze reactie bij aanbevelingen 1-3 (hieronder).

2) De mate waarin de gestelde beleidsdoelen worden behaald, is lastig te bepalen

Voor onze reactie op deze conclusie verwijzen wij u naar onze reactie bij aanbevelingen 1-3 (hieronder).

3) Kosten voor schulddienstverlening zijn niet direct inzichtelijk

Samen met de Strategische Kaders werk en inkomen 2024-2027 wordt een nieuwe verdeelmodel voorgesteld. Na besluitvorming (naar verwachting vóór het zomerreces 2023) van de Strategische Kaders inclusief dit nieuwe verdeelmodel, zal de RDWI opdracht krijgen om hun apparaatskosten verder te specificeren. Op deze wijze maken wij de kosten voor de dienstverlening door de RDWI, waaronder het onderdeel schulddienstverlening, per gemeente inzichtelijk.

4) Klanten oordelen grotendeels positief over kwaliteit van de schulddienstverlening

Met genoegen nemen wij kennis van deze conclusie. Het bevestigt het beeld uit het in begin 2022 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek (BMC, 2022) naar de ervaringen van onze inwoners met betrekking tot de dienstverlening. Voor wat betreft de passage over de doorlooptijd: daar wordt specifiek op ingegaan bij aanbeveling 2.

5) Er is weinig aandacht vanuit de RSD voor begeleiding gericht op het omgaan met geld

Er wordt op dit moment gewerkt aan een nieuw beleidsplan schulddienstverlening voor de komende vier jaar. Uw aandachtspunt zal worden meegenomen in dit beleidsplan. Wij zullen extra aandacht vragen voor begeleiding gericht op het omgaan met geld en de samenwerking met vrijwilligersorganisaties op dit vlak.

Voor statushouders/inburgeraars zijn wij al actief bezig met het 'leren omgaan met geld' door middel van 'financieel ontzorgen'. Door deze ervaringen zullen wij onderzoeken of deze aanpak passend is voor de brede doelgroep schulddienstverlening.

6) De samenwerking met de vrijwilligersorganisaties verloopt goed

Met genoegen nemen wij kennis van deze conclusie dat volgens zowel de coördinatoren van de vrijwilligersorganisaties, als de coördinator van de afdeling schulddienstverlening de samenwerking goed verloopt. Voor een samenhangende aanpak, effectieve doorverwijzing en korte lijnen is deze samenwerking essentieel. Wij beseffen dat deze samenwerking continu onderhouden moet worden.

7) De RSD verricht verschillende inspanningen om mensen met schulden te bereiken

Vanwege het stigma op schulden is het van belang dat de RDWI op een creatieve en proactieve wijze inwoners met schulden weet te bereiken. De verschillende inspanningen, zoals de samenwerking met de lokale teams (Vroeg in actie), leveren daartoe een waardevolle bijdrage.

8) Er wordt (nog) weinig gedaan aan preventie

Bij aanbeveling 4 geven wij onze reactie op deze conclusie.

Aanbevelingen uit de aanbiedingsbrief van de Rekenkamercommissie:

1) Naast financiële sturing, in de planning- en controlcyclus ook te sturen op de beleidsrealisatie van schulddienstverlening;

Het huidige regionale beleid schulddienstverlening is opgenomen in het beleidsplan schulddienstverlening 2020-2023 van de RDWI. De doelstellingen in dit plan zijn gericht op een laagdrempelige, integrale schulddienstverlening met nadruk op preventie en nazorg. Uit het onderzoek van de Rekenkamer blijkt dat wij onvoldoende sturen op de realisatie van deze doelen. Daaruit blijkt dat de doelstellingen niet concreet en meetbaar zijn, waardoor voortgang en resultaten onvoldoende verantwoord en bewaakt worden. Deze aanbeveling nemen wij ter harte, juist omdat wij vóór het zomerreces 2023 de nieuwe Strategische kaders werk en inkomen incl. een Innovatieagenda aan de raad voorleggen. Hiermee willen wij de regierol van de deelnemende gemeenten vergroten met meer nadruk op concretisering van doelen en resultaten.

Verder willen wij met de strategische kaders meer inzicht krijgen in de kosten van schulddienstverlening per gemeente, zodat wij beter op de kosten kunnen sturen en niet op het algemene programmaonderdeel 'Apparaatskosten RDWI'.

2) De colleges daarom eerst te vragen om het komende jaar duidelijke beleidsdoelen en de daarbij behorende kritische prestatie indicatoren (KPI's) te formuleren;

Mede door de voorliggende Strategische Kaders en bijbehorende Innovatieagenda, gaan wij ervoor zorgen dat de raad en het college meer grip krijgen op de te behalen resultaten. Na de vaststelling van de Strategische kaders door de raad zullen wij voortaan jaarlijks prestatieafspraken maken met de RDWI, bijvoorbeeld over het verkorten van de doorlooptijden van de schulddiensttrajecten conform de normen van de branchevereniging voor schuldhulpverlening NVVK.

3) De colleges opdracht te geven om, in samenspraak met de RSD, vervolgens de informatievoorziening over schulddienstverlening te verbeteren. Het gaat dan om informatie over het behalen van de beleidsdoelen.

Wij zullen de jaarlijkse prestatieafspraken en de voortgang van resultaten monitoren. Daarnaast zullen wij de voortgang van de schulddienstverlening ook bespreken tijdens de periodieke gesprekken met de raadsrapporteurs RDWI. Verder informeren wij de raad via de P&C documenten en zo nodig via het Mededelingenblad over de ontwikkelingen en de behaalde beleidsdoelen.

4) De colleges te vragen om in de volgende beleidscyclus de RSD opdracht te geven in het beleid en in de uitvoering meer aandacht te geven aan preventie en aan nazorg.

Zowel preventie als nazorg zouden reeds een rol krijgen in het nieuwe beleidsplan schulddienstverlening. Dit mede in het licht van de landelijke ontwikkelingen. Uw rapport leidt ertoe dat preventie en nazorg een prominentere rol zullen krijgen in het nieuwe beleidsplan. Zo ontwikkelen wij in het kader van de gemeenschappelijke regeling RDWI nieuw beleid specifiek op het voorkomen van schulden bij jongeren. Als een extra impuls gaan wij, dankzij de structurele middelen die uw raad voor vroegsignalering op lokaal niveau beschikbaar heeft gesteld, meer werk maken van vroegsignalering.



Rekenkamercommissie

Thema	Samenleving
Team	Regie & Faciliteren
Contactpersoon	Lisanne van Eeden
Ons kenmerk	
Uw kenmerk	
Datum	24 mei 2023
Onderwerp	Reactie onderzoek Rekenkamercommissie
Bijlage(n)	

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Op 13 april 2023, hebben wij het rapport over de schulddienstverlening door de Regionale Sociale Dienst (RSD) van u ontvangen. Met interesse hebben we kennis genomen van dit rapport. Onze hartelijke dank voor de inzichten die uw commissie hiermee heeft geboden.

De resultaten en reactie van het onderzoek zijn ambtelijk afgestemd met de drie andere betrokken gemeenten en de RSD. Wij herkennen ons in grote mate in het rapport en spreken onze waardering uit voor hoe de RSD schulddienstverlening aan onze inwoners vorm geeft. U bevestigt het beeld van het college dat we op de goede weg en in control zijn, maar ook dat er nog punten voor verbetering zijn.

Verbetering van de uitvoering van de gemeentelijke processen is een continue proces. In onderstaande reactie zult u dan ook zien dat verschillende verbeteracties reeds in gang waren gezet dan wel worden toegevoegd aan lopende trajecten. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie in de aanbestedingsbrief nemen we vanzelfsprekend hierbij graag ter harte.

Per conclusie en aanbeveling hebben we (bijlage 4) de reactie van de colleges weergegeven. In deze brief treft u onze algemene reactie op het rapport.

Wet gemeentelijke schulddienstverlening:

Sinds 2012 is het bieden van schulddienstverlening een taak van gemeenten. Effectieve schuldhulpverlening draagt bij aan het voorkomen van armoede en geeft mensen meer mogelijkheden om te participeren. Als college streven we naar effectieve en efficiënte schulddienstverlening. Zeker in tijden van (sterk) stijgende kosten van basisvoorzieningen, waardoor het risico op schulden toe neemt.

Ervaringen van inwoners

Wij hechten veel waarde aan de ervaringen van onze inwoners. We zijn verheugd dat de tevredenheid over de dienstverlening groot is en dat er nauwelijks klachten zijn. Daarbij komt dat inwoners

aangeven de hulp passend is en aansluit bij hun wensen en problemen. We zijn verheugd te lezen dat er maatwerk wordt geboden.

Aandachtspunten:

Een belangrijk aandachtspunt was en is de preventie. 'Voorkomen is beter dan genezen' gaat ook op voor schulden. Het goed en efficiënt organiseren van preventie (inclusief nazorg om nieuwe schulden te voorkomen) is ook voor het college van belang. We nemen de aanbevelingen van de rekenkamercommissie mee. Zo wordt er momenteel beleid ontwikkeld, specifiek op het voorkomen van schulden bij jongeren.

Op de onderzoeksvraag, of inspanningen van de RSD nu ook echt resultaat opleveren', is lastig te antwoord geven. Wij sturen momenteel te weinig op de realisatie van doelstellingen uit het beleidsplan schulddienstverlening. De doelstelling zijn niet concreet en meetbaar genoeg om voortgang en output te kunnen bewaken.

Met de strategische kaders werk en inkomen 2024-2027 (besluitvorming voor het zomerreces) en innovatieagenda gaan we ermee aan de slag, hier meer invloed op uit te oefenen.

Samen met de raad kijkt het college ook graag naar de aanbevelingen die gedaan zijn om de raden hun rol beter te laten vervullen.

Tot slot:

Het college hecht veel waarde aan het trainen en opleiden van de collega's, gezien de complexe omgeving die de schulddienstverlening is. Zeker nu de hulpverlening zich ook steeds meer focust op het verminderen van stress bij klanten en van schulddienstverleners een proactieve en doortastende houding wordt gevraagd.

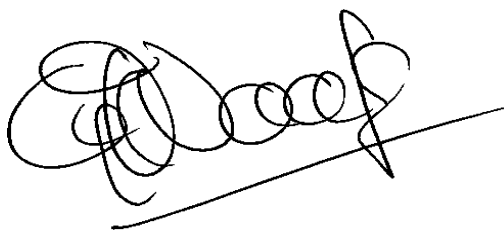
Kortom:

We doen het goed, maar we zijn er nog niet helemaal. Uw rapport en aanbevelingen helpen ons om het nog beter te doen. Daarvoor spreekt het college nogmaals zijn dank uit.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Utrechtse Heuvelrug,
de secretaris, de burgemeester,



drs. M.J.T.H. Havekes



G.F. Naafs

Bijlage 4: reactie op de conclusies en aanbevelingen

Onderstaand treft u de conclusies en aanbeveling aan uit uw rapport en de aanbiedingsbrief. Per conclusie en aanbeveling is onze reactie opgenomen.

Conclusies van het onderzoek:

- 1) De sturende en controlerende rol van de gemeenteraden kan verder versterkt worden.**
- 2) De mate waarin de gestelde beleidsdoelen worden behaald, is lastig te bepalen.**
Bij aanbeveling één wordt nader ingegaan op conclusie één en twee.
- 3) Kosten voor schulddienstverlening zijn niet direct inzichtelijk.**
Samen met de Strategische Kaders werk en inkomen 2024-2027 wordt een nieuwe financieel verdeelmodel voorgesteld. Na besluitvorming (verwacht voor het zomerreces 2023) van de Strategische Kaders werk en inkomen 2024-2027 inclusief dit nieuwe verdeelmodel, wordt aan de RDWI gevraagd om hun apparaatskosten verder te specificeren. Daardoor worden de kosten voor de dienstverlening van de RDWI, waaronder het onderdeel schulddienstverlening, inzichtelijk.
- 4) Klanten oordelen grotendeels positief over kwaliteit van de schulddienstverlening.**
Met genoegen nemen wij kennis van deze conclusie. Het bevestigt ons beeld uit het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek (BMC, 2022) naar de ervaringen van onze inwoners met de dienstverlening door de RDWI. Voor wat betreft de passage over de doorlooptijd: daar wordt specifiek op ingegaan bij aanbeveling 3.
- 5) Er is weinig aandacht vanuit de RSD voor begeleiding gericht op het omgaan met geld.**
Er wordt op dit moment gewerkt aan een herijking van het beleidsplan schulddienstverlening voor de komende vier jaar. Uw aandachtspunt wordt meegenomen in dit beleidsplan. We zullen extra aandacht vragen voor begeleiding gericht op, het omgaan met geld en de samenwerking met vrijwilligersorganisaties op dit vlak.

Voor statushouders/inburgeraars zijn we al actief bezig met het 'leren omgaan met geld' doormiddel van het zogenoemde 'financieel ontzorgen', waar inburgeraars ontzorgt en begeleid worden bij het omgaan van financiële middelen. Deze ervaringen worden meegenomen in het 'leren omgaan met geld' voor de brede doelgroep schulddienstverlening.
- 6) De samenwerking met de vrijwilligersorganisaties verloopt goed.**
Met genoegen wordt kennis genomen van deze conclusie. De vrijwilligersorganisaties, zoals schuldhulpmaatje geven aan dat er regelmatig contact is en er actieve doorverwijzing naar hen plaatsvindt, als dat mogelijk is. Echter de samenwerking wat betreft de preventieve hulpverlening kan in sommige gevallen sneller op gang komen, ook is er soms rolverwarring. Hierover zijn wij onlangs met de RSD, vrijwilligersorganisaties en woningcorporaties in gesprek gegaan en is de samenwerking weer volledig duidelijk.
Iedere partij herkent zich in de goede samenwerking en is blij dat er korte lijnen zijn om met elkaar in gesprek te gaan, als er onduidelijkheden zijn.
- 7) De RSD verricht verschillende inspanningen om mensen met schulden te bereiken**

Vanwege het stigma op schulden is het van belang dat de RSD proactief mensen met schulden weet te bereiken. Wij zijn verheugd te zien dat de RSD actief en breed communiceert (zonder stigma), over de mogelijkheid tot schuldhulpverlening. Bijvoorbeeld doormiddel van affiches op boodschappenkarretjes. Zo wordt naamsbekendheid gegenereerd en kan een inwoner zelf besluiten hulp in te schakelen. Deze wijze sluit ook mooi aan op de nog vast te stellen strategische kaders werk en inkomen 2024-2027, waarin één van de uitgangspunten 'de inwoners centraal' is. Ook zien we dat de samenwerking met Stichting het sociale dorpssteam (onder de naam: Vroeg in actie) een waardevolle bijdrage levert.

8) Er wordt (nog) weinig gedaan aan preventie

Bij aanbeveling vier gaan wij nader in op conclusie acht.

Aanbevelingen van de rekenkamercommissie uit de aanbiedingsbrief;

1) Naast financiële sturing, in de planning- en control cyclus ook te sturen op de beleidsrealisatie van schulddienstverlening;

Het huidige regionale beleid schulddienstverlening is opgenomen in het beleidsplan schulddienstverlening 2020-2023 van de RDWI. De doelstellingen in dit plan zijn gericht op een laagdrempelige, integrale schulddienstverlening met nadruk op preventie en nazorg.

Uit het onderzoek van de rekenkamercommissie blijkt dat we te weinig sturen op de realisatie van doelstelling en de doelen. Deze zijn niet concreet, waardoor voorgang en uitkomsten onvoldoende verantwoord en bewaakt worden.

Deze aanbeveling nemen wij ter harte, juist omdat we voor het zomerreces 2023 de strategische kaders werk en inkomen 2024-2027 ter besluitvorming aan de raad voorleggen. Met de strategische kaders willen we de regierol van de gemeenten vergroten, meer nadruk leggen op concretisering van doelen en resultaten. Ook willen we met de strategische kaders meer inzicht in de kosten van schulddienstverlening per gemeente, zodat gemeente uiteindelijk echt op de kosten schulddienstverlening kan sturen en niet op het algemene programmadeel 'apparaatskosten RDS', waar de kosten schulddienstverlening nu in verdisconteerd zijn.

2) De colleges daarom eerst te vragen om het komende jaar duidelijke beleidsdoelen en de daarbij behorende kritische prestatie indicatoren (KPI's) te formuleren;

Door de voorliggende Strategische Kaders werk en inkomen 2024-2027 en bijbehorende Innovatie-agenda, gaan wij ervoor zorgen dat de raad en het college meer invloed krijgen op de te behalen resultaten. Na de vaststelling van de Strategische kaders door de raad zullen wij voortaan jaarlijks prestatieafspraken maken met de RDWI, bijvoorbeeld over het verkorten van de doorlooptijden van de schulddiensttrajecten, conform de NVVK norm.

Het stellen van KPI's is in de gemeente onder de aandacht. Onlangs is een werkgroep van raadsleden gevormd met als doel na te denken over haalbare en meetbare doelen (KPI's) binnen het bredere sociaal domein.

3) De colleges opdracht te geven om, in samenspraak met de RSD, vervolgens de informatievoorziening over schulddienstverlening te verbeteren. Het gaat dan om informatie over het behalen van de beleidsdoelen.

De prestatieafspraken en de voortgang wordt gemonitord door de gemeenten en indien nodig is zullen wij via de zienswijze procedure op de kadernota, jaarstukken en begroting RDWI aansturen hun op de prestatieafspraken te voldoen.

Daarnaast zullen we de voortgang van schulddienstverlening ook bespreken tijdens gesprekken met de raadsrapporteurs RDWI.

- 4) **De colleges te vragen om in de volgende beleidscyclus de RSD opdracht te geven in het beleid en in de uitvoering meer aandacht te geven aan preventie en aan nazorg.** Preventie en nazorg zouden reeds een rol krijgen in het nieuwe beleidsplan schulddienstverlening. Dit mede in het licht van de landelijke ontwikkelingen. Uw rapport leidt ertoe dat preventie en nazorg een prominenter rol krijgen in het nieuwe beleidsplan.



Publiekshal ▪ Het Rond 1, Zeist
Postbus 513, 3700 AM, Zeist
Telefoon 14 030 ▪ zeist@zeist.nl

www.zeist.nl ▪ www.twitter.com/gemeentezeist
www.facebook.com/gemeentezeist

Aan de rekenkamer

Datum	31 mei 2023	Ons kenmerk	207112
Burgerservicenummer		Uw kenmerk	
Bijlage(n)		Behandeld door	Guido Bik
Onderwerp	Bestuurlijke reactie Rekenkamerrapport Schulddienstverlening Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug (RSD)	Portefeuillehouder	Burgemeester Janssen

Geachte rekenkamer,

In deze brief geven wij onze bestuurlijke reactie op het Rekenkamerrapport: 'Schulddienstverlening Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug (RSD)' die op 14 april 2023 is gepubliceerd binnen de gemeente Zeist. Deze bestuurlijke reactie is ambtelijk afgestemd met de drie andere deelnemende gemeenten en de RSD.

Sinds 2012 is het bieden van schulddienstverlening een taak van gemeenten. Deze taak heeft Zeist overgedragen aan de gemeenschappelijke regeling RDWI (Regionale Dienst Werk en Inkomen Kromme Rijn Heuvelrug) waar de RSD de uitvoeringsorganisatie van is. Effectieve schuldhulpverlening draagt bij aan de bestrijding van armoede en geeft mensen meer mogelijkheden om te participeren.

Als college streven wij naar effectieve en efficiënte schulddienstverlening. Zeker in tijden van (sterk) stijgende kosten van basisvoorzieningen, waardoor het risico op schulden toe neemt. Daarbij vinden we het belangrijk dat de menselijke maat niet uit het oog verloren wordt. Uit het onderzoek blijkt gelukkig wederom dat inwoners zich goed geholpen voelen door de RSD. Preventie, nazorg en meetbaarheid van de effectiviteit kunnen en moeten wel beter. Daarnaast is de doorlooptijd van het schuldtraject gemiddeld 187 dagen en wordt slechts 12 % van de mensen met problematische schulden bereikt. Alhoewel dit een landelijk beeld is dat niet alleen voor de RSD geldt, en er in dit rapport door u ook geen aanbeveling voor wordt gedaan, vinden we dit toch zorgelijke cijfers. We zullen ons blijven inspannen om creatieve manieren te vinden en mensen met schulden nog beter te helpen en bereiken. Hieronder geven wij onze reactie op uw conclusies en aanbevelingen.

Conclusies van de rekenkamer

Het Verwey-Jonker Instituut heeft de effectiviteit van de schulddienstverlening onderzocht in opdracht van u als rekenkamer. Daarbij hebben zij gebruik gemaakt van dossieronderzoek en interviews met portefeuillehouders, betrokken ambtenaren, RSD-medewerkers, vrijwilligers en 12 (ex-)gebruikers van schulddienstverlening. Op basis van dit onderzoek komen zij tot onderstaande conclusies, welke wij aangevuld hebben met een reactie vanuit het college.

Reactie college

Met belangstelling hebben wij uw rapport gelezen en wij herkennen ons in grote mate in het rapport. Het bevestigt het beeld dat inwoners zich goed geholpen voelen door de RSD. Tegelijkertijd verscherpt het rapport de aandacht op de verbeterlagen die nog te maken zijn.

Een belangrijk aandachtspunt was en is de preventie. Het credo 'voorkomen is beter dan genezen' gaat ook op voor schulden. Het goed en efficiënt organiseren van preventie (inclusief nazorg om nieuwe schulden te voorkomen) is ook voor het college zeer van belang. We nemen uw aanbevelingen hierin mee (zie verderop voor nadere toelichting). Hieronder leest u eerst per conclusie de reactie van ons college:

- 1) *De sturende en controlerende rol van de gemeenteraden kan verder versterkt worden*
Bij aanbeveling 1 t/m 3 wordt hier nader op ingegaan.
- 2) *Kosten voor schulddienstverlening zijn niet direct inzichtelijk*
Samen met de Strategische Kaders wordt een nieuwe verdeelmodel voorgesteld. Na goedkeuring en vaststelling van dit voorstel, zal aan de RDWI gevraagd worden om hun apparaatskosten verder te specificeren (zonder te bureaucratisch te worden). Op deze wijze worden de kosten voor de dienstverlening door de RDWI, waaronder het onderdeel RSD schulddienstverlening, inzichtelijk voor de gemeenteraad.
- 3) *Klanten oordelen grotendeels positief over kwaliteit van de schulddienstverlening*
Wij zijn verheugd dat inwoners zich goed geholpen voelen en de RSD haar kerntaak goed lijkt uit te voeren. Het bevestigt het beeld uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2022 naar de ervaringen van onze inwoners met de dienstverlening door de RDWI breed.
- 4) *Er is weinig aandacht vanuit de RSD voor begeleiding gericht op het omgaan met geld*
Er wordt op dit moment gewerkt aan een nieuw beleidsplan waarin de omgang met geld zal worden meegenomen. Wij zullen extra aandacht vragen voor begeleiding gericht op het omgaan met geld en de samenwerking met vrijwilligersorganisaties op dit vlak. Op dit moment wordt in het geval van statushouders reeds ingezet op 'financieel ontzorgen'. Bij deze doelgroep wordt er direct ingezet op het leren omgaan met geld. De ervaringen worden meegenomen in het leren omgaan met geld voor de brede doelgroep schulddienstverlening.
- 5) *De samenwerking met de vrijwilligersorganisaties verloopt goed*
Met genoegen wordt kennis genomen van deze conclusie.
- 6) *De RSD verricht verschillende inspanningen om mensen met schulden te bereiken*
Vanwege het stigma op schulden is het van belang dat de RSD proactief mensen met schulden weet te bereiken. De verschillende inspanningen, zoals de samenwerking met de lokale teams (Vroeg in actie), leveren daartoe een waardevolle bijdrage, maar we moeten blijven zoeken naar creatieve manieren om mensen met schulden nog beter te bereiken.
- 7) *Er wordt (nog) weinig gedaan aan preventie*
Bij aanbeveling 4 wordt hier nader op ingegaan.
- 8) *De mate waarin de gestelde beleidsdoelen worden behaald, is lastig te bepalen*
Bij aanbeveling 1 t/m 3 wordt hier nader op ingegaan.

Aanbevelingen van de rekenkamer

Uit uw rekenkamerrapport volgen vier aanbevelingen. Wij zijn u dankbaar voor deze aanbevelingen en nemen ze graag ter harte. Hieronder leest u de reactie van ons college op de aanbevelingen.

Aanbevelingen

Over de sturing door de gemeenteraden zullen we de raad adviseren om:

- 1) naast financiële sturing, in de planning- en controlcyclus ook te sturen op de beleidsrealisatie van schulddienstverlening;
- 2) de colleges daarom eerst te vragen om het komende jaar duidelijke beleidsdoelen en de daarbij behorende kritische prestatie indicatoren (KPI's) te formuleren;
- 3) de colleges opdracht te geven om, in samenspraak met de RSD, vervolgens de informatievoorziening over schulddienstverlening te verbeteren. Het gaat dan om informatie over het behalen van de beleidsdoelen.

Reactie college:

Het college hecht er net als u belang aan dat de effectiviteit van de schulddienstverlening inzichtelijk is en er duidelijke doelen worden gesteld. Met de nieuwe Strategische Kaders en bijbehorende Innovatie-agenda wordt hiertoe al een verbeterslag gemaakt, door voortaan jaarlijks prestatieafspraken vast te leggen (besluitvorming m.b.t. de Strategische Kaders vindt plaats voor het zomerreces). De aanbeveling om doelen SMART te formuleren en te koppelen aan meetbare indicatoren, zal zoveel mogelijk worden overgenomen in het nieuwe beleidsplan schulddienstverlening dat voor de komende vier jaar wordt opgesteld. Op bovenstaande wijzen wordt de informatiepositie en controlerende rol van de gemeenteraad versterkt en is de effectiviteit van de schulddienstverlening ook voor de RSD en het college beter te volgen. Wij zullen ons ook de komende jaren verder blijven inspannen om de effectiviteit van schuldhulpverlening transparanter te maken.

Aanbeveling:

- 4) Over de uitvoering door de RSD zullen we de raad adviseren om: de colleges te vragen om in de volgende beleidscyclus de RSD opdracht te geven in het beleid en in de uitvoering meer aandacht te geven aan preventie en aan nazorg.

Reactie college:

Het voorkomen van leed door problematische schulden en terugval zijn ook voor ons college belangrijke aandachtspunten. Daarom zijn wij u erkentelijk voor deze aanbeveling. Ook wij vinden het belangrijk dat er meer aandacht komt voor preventie en nazorg. Op dit moment worden inwoners na afloop van de schulddienstverlening vrijblijvend doorverwezen naar de vrijwilligersorganisaties. Ook wordt er beleid ontwikkeld specifiek op het voorkomen van schulden bij jongeren. Daarnaast wordt gewerkt aan een nieuw beleidsplan schulddienstverlening voor de komende vier jaar. Preventie en nazorg zouden hier, mede in het licht van de landelijke ontwikkelingen, al breder ingevuld worden. Wij nemen uw aanbeveling mee in het beleidsplan en zorgen ervoor dat preventie en nazorg hier een prominente rol in krijgen.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Zeist,

de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

dr. H.S. Grotens

drs. J.J.L.M. Janssen