



**BELEIDSEVALUATIE
SCHULDHULPVERLENING**

GEMEENTE HILVERSUM

Beleidsvaluatie Schuldulpverlening 2022

Een tussentijdse evaluatie van het schuldulpverleningsbeleid in de gemeente Hilversum.

Colofon

Opdrachtgever

Gemeente Hilversum

Datum

Februari 2023

Auteurs

Michelle Ellens
Jitske Kooistra – van der Wijk
Anieta Boer

KWIZ

Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden veeelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Conclusie & aanbevelingen	4
1.1. Conclusie	4
1.2. Aanbevelingen	5
2. Schuldhulpverlening in beeld	7
2.1. Aantallen en typen hulpvraag	7
2.2. Begroting en realisatie	7
2.3. Bestedingen	8
3. Huidig beleid	11
3.1. Inleiding	11
3.2. Situatie Hilversum	11
3.3. Kader Sociaal Domein	11
3.4. Beleidsplan	12
3.5. Uitvoeringsplan	14
4. Uitvoering van het beleid	17
4.1. Beleid en uitvoering	17
4.2. Cliëntervaringsonderzoek	22

Inleiding

De gemeente Hilversum biedt, in overeenstemming met de wettelijke verplichting, schuldhulpverlening aan voor haar inwoners. Het huidige beleidsplan voor schuldhulpverlening loopt het einde van de beleidsperiode (2020 – 2024). De gemeente wenst een tussentijdse evaluatie uit te voeren met de volgende onderzoeksvraag: *“In welke mate zijn de geformuleerde ambities en doelen voor het beleid schuldhulpverlening halverwege de beleidsperiode gerealiseerd, wat zijn de oorzaken van eventuele afwijkingen hiervan en op welke onderdelen kan het beleid zo mogelijk worden aangescherpt?”*

Om de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- Hoeveel inwoners hebben hulp gehad van de gemeente voor hun schulden en welke vormen van hulp hebben zij gekregen?;
- Welke financiële middelen zijn besteed en in welke mate zijn er afwijkingen ten opzichte van de begroting?;
- In welke mate zijn de in het beleidsplan opgenomen activiteiten uitgevoerd?;
- Wat zijn de ervaringen van de inwoners?;
- Wat zijn de bevindingen van de externe partners?

Opzet van het onderzoek

Om de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden is een analyse gemaakt van de huidige beleidsstukken. Deze informatie is aangevuld en verdiept middels gesprekken met interne (beleids)medewerkers en ketenpartners van de gemeente Hilversum. Daarnaast zijn de resultaten van twee eerdere onderzoeken, het Minima Dashboard (2022) en het klanttevredenheidsonderzoek onder SHV-cliënten (2022), meegenomen in de evaluatie van het schuldhulpverleningsbeleid.

Leeswijzer

Het rapport start met de conclusie en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen. In hoofdstuk twee wordt de omvang en de financiering van de schuldhulpverlening in beeld gebracht. Het derde hoofdstuk bespreekt het huidige schuldhulpverleningsbeleid. In het vierde hoofdstuk komen de ervaringen van ketenpartners, medewerkers en cliënten aan de orde.

1. Conclusie & aanbevelingen

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de belangrijkste bevindingen van deze tussentijdse beleidsevaluatie omtrent schuldhulpverlening. Aanvullend worden de hieruit voortvloeiende aanbevelingen toegelicht.

1.1. Conclusie

De gemeente Hilversum neemt zich in haar visie voor om schuldhulpverlening aan te bieden die *'toegankelijk is voor alle inwoners en zoveel mogelijk gericht is op preventie en het ervaren van financiële rust en/of maatschappelijke participatie zodat de arbeidsdeelname en/of maatschappelijke participatie bevordert wordt'*. In de huidige beleidsperiode (2020 – 2024) zijn reeds flinke stappen gezet om in de richting van deze koers te bewegen. De gemeente heeft belangrijke doelstellingen behaald en successen kunnen vieren zoals het aansluiten bij de NVVK, het opzetten en starten van een communicatieplan om informatie toegankelijk te maken en het opstellen van laagdrempelige werkprocessen waarbij de inwoners centraal staan. Daarnaast is een Loket voor Zelfstandigen met geldzorgen gerealiseerd en een convenant met bewindvoerders getekend.

In de huidige beleidsperiode is een aantal voornemens anders verlopen dan in de doelstellingen geformuleerd. De interne medewerkers hebben aangegeven dat de actualiteit veel aandacht heeft gevraagd, bijvoorbeeld door de corona-omstandigheden, de komst van Oekraïense vluchtelingen en de energiecrisis. De ontwikkeling van het team is daarom op sommige punten langzamer verlopen dan vooraf verwacht. Dat is een belangrijke reden dat (nog) niet alle beleidspunten zijn doorgang hebben gevonden.

Daarnaast hebben verschillende wendingen plaatsgevonden. Zo wordt sturing en monitoring via een intern dashboard geboden in plaats van via de benchmark van Divosa. De gemeente heeft de Benchmark van Divosa opgezegd vanwege beperkte vergelijkingsmogelijkheden met andere gemeenten en de arbeidsintensiviteit van de werkzaamheden. Daarnaast is in de praktijk niet gestuurd op het forse aantal doelstellingen die in het beleidsplan geformuleerd zijn. Sommige hiervan vielen uiteindelijk onder de verantwoordelijkheid van andere teams, andere bleken in de loop van de tijd minder relevant binnen de visie op schuldhulpverlening¹. De wendingen die hebben plaatsgevonden zijn te verantwoorden en zijn op passende wijze opgelost.

De gemeente heeft voor de resterende tijd in de huidige beleidsperiode wensen. De gemeente wil de samenwerking met externe partners verstevigen. In de afgelopen tijd heeft met name de coronaperiode ervoor gezorgd dat de samenwerking niet verder is opgepakt. Verder wil de gemeente budgetcoaching in het productaanbod opnemen. Onder andere ontwikkelingen als de energiecrisis en de situatie in Oekraïne hebben de opzet van budgetcoaching vertraagd.

Concluderend geeft de gemeente Hilversum prioriteit aan de schuldhulpverlening en werkt ze doelmatig. Er zijn duidelijke beleidsdoelstellingen, de inwoner wordt centraal gezet en waar mogelijk wordt een laagdrempelig en toegankelijk schuldhulpverleningsproces aangeboden. Het analyseren van het beleidsplan, de ervaringen van externe ketenpartners en de cliënten resulteert daarbij in onderstaande aanbevelingen voor de resterende beleidsperiode.

¹ Verschillende doelstellingen zijn overigens wel behaald. Maar de doelstellingen vormden geen leidraad voor de acties die werden uitgevoerd; de missie en visie zijn daarin leidend geweest.

1.2. Aanbevelingen

1. De samenwerking tussen externe organisaties en de gemeente

- Intensiveer en geef inhoudelijk vorm aan de samenwerking tussen de gemeente en vrijwilligersorganisaties.



Op dit moment onderhouden de gemeente en de externe organisaties die betrokken zijn bij schuldhulpverlening geen intensieve contactrelatie met elkaar. De gemeente heeft zich voorgenomen om met iedere partij (minstens) jaarlijks een evaluerend gesprek te houden, maar tot op heden heeft dit niet volledig doorgang gevonden². Momenteel treft de gemeente voorbereidingen voor het intensiveren van de samenwerking.

In lijn met de bevindingen van de gemeente en vrijwilligersorganisaties wordt aanbevolen om het contact met de vrijwilligersorganisaties (en de vrijwilligersorganisaties met elkaar) te intensiveren en inhoudelijker van aard vorm te geven. De gemeente kan bijvoorbeeld samenwerkingsbijeenkomsten organiseren op periodieke basis. Humanitas en Schuldhulpmaatje verrichten relevante werkzaamheden voor de gemeente en vormen een laagdrempeligere toegangspoort tot (schuld)hulpverlening. De gemeente, de vrijwilligersorganisaties en inwoners zijn daarom gebaat bij een goede samenwerking.

2. Stress-sensitief werken

- Blijf maatwerk bieden.
- Verhoog het aantal contactmomenten met cliënten.

Vanuit het beleid wordt ingezet op stress-sensitief werken: in de schuldhulpverlening is aandacht voor de grote stress waar inwoners in de meeste situaties mee leven. De werkprocessen van schuldhulpverlening zijn zo ingesteld dat inwoners zo weinig mogelijk extra stress ervaren. Zo krijgen inwoners bijvoorbeeld altijd een medewerker van de gemeente aan de telefoon, inwoners hoeven geen documenten mee naar een eerste afspraak en er is geen uitsluitingsgrond voor schuldhulpverlening.



Om stress zo laag mogelijk te houden, zouden de respondenten uit het ervaringsonderzoek meer contactmomenten willen. Aanbevolen wordt daarom dat de gemeente, waar mogelijk, maatwerk blijft bieden. Bijvoorbeeld door het aantal contactmomenten te verhogen voor inwoners die daar behoefte aan hebben. Dit biedt mogelijkheid voor de inwoner om zijn verhaal te doen en vaker hun vragen te kunnen stellen.

Het zal niet mogelijk zijn om bij alle inwoners de stress volledig weg te nemen. Maar omdat geldzorgen een belangrijke oorzaak zijn voor deprivatie op andere levensdomeinen zoals de fysieke gezondheid en het probleemoplossend vermogen, blijft het van belang om het stress-sensitieve werken als een belangrijke pijler te behouden voor het schuldhulpverleningsbeleid.

3. Duidelijkheid over het traject

- Maak informatie over het schuldhulpverleningstraject (schematisch) inzichtelijk en vindbaar voor alle inwoners.

Uit het cliëntervaringsonderzoek is gebleken dat inwoners niet altijd weten hoe het schuldhulpverleningstraject gaat verlopen. Meer informatie hierover zou de gemoedsrust ten goede komen en het kan inwoners helpen bij het overzien van het proces.

² Dat de evaluerende gesprekken niet volledig hebben plaatsgevonden, was te meer een reden voor de gemeente Hilversum om externe partners in deze tussentijdse beleidsevaluatie te betrekken.

De gemeente Hilversum werkt op dit moment aan een folder met een schematische weergave om cliënten te informeren over het verloop van het schuldhulpverleningstraject. Daarbij betreft de gemeente momenteel intermediair als huisartsen en scholen in het informatieproces richting inwoners. De gemeente wordt aanbevolen om de plannen omtrent de informatievoorziening uit te breiden en door te zetten. Een schematisch overzicht van het traject kan bijvoorbeeld worden ingezet als ondersteuning bij een contactmoment met een inwoner.



4. Preventief werken

- Zet in op de doorontwikkeling van preventief werken, bijvoorbeeld door vorm te geven aan een preventiewerkplan.

De gemeente streeft naar voorkomen boven genezen. In de huidige beleidsperiode is ingezet op doorontwikkeling van curatie, verhoging van kwaliteit en het uitbreiden van het productaanbod. Daarbij heeft de vroegsignalering een centrale plek gekregen in de schuldhulpverlening. Ketenpartners zien dat op het moment dat inwoners hulp vragen, schulden als geïntensiveerd zijn. Het is belangrijk om in te blijven zetten om vroegsignalering en heldere communicatie naar inwoners, om ze eerder te bereiken. Er zijn al diverse acties ondernomen op gebied van preventie, zoals de implementatie van het lesprogramma Moneyways. Toch verdient de doorontwikkeling van preventief werken aandacht en financiële middelen. De gemeente wordt aanbevolen om, in samenwerking met de externe organisaties, het preventieplan verder vorm te geven.



5. Laagdrempelige dienstverlening

- Bied inwoners meer locaties waar hulpvragen privé gesteld kunnen worden.

De vrijwilligersorganisaties en gemeente werken aan een toegankelijke en laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening. Uit het cliëntervaringsonderzoek is gebleken dat inwoners hun hulpvraag uitstellen en schaamte voelen wanneer ze de stap zetten om hulp te vragen, deze problematiek speelt bij andere gemeenten ook. De gemeente wordt aanbevolen om inwoners meer anonieme opties te bieden voor het vragen van hulp. Wellicht kan het Sociaal Plein anders worden vormgegeven, zodat inwoners hun hulpvraag niet openbaar hoeven te doen. Verder kan de gemeente meerdere locaties beschikbaar stellen voor het stellen van een hulpvraag.



2. Schuldhulpverlening in beeld

Dit hoofdstuk brengt de schuldhulpverlening in haar huidige vorm in beeld. De omvang van de dienstverlening, het begrote budget en de financiering staan beschreven.

2.1. Aantallen en typen hulpvraag

De eerste deelvraag luidt: 'Hoeveel inwoners hebben hulp gehad van de gemeente voor hun schulden en welke vormen van hulp hebben zij gekregen?'. In onderstaande tabel staan het aantal meldingen per jaar uitgesplitst.

Clënten in de gemeente Hilversum kunnen gebruikmaken van verschillende typen ondersteuning in de schuldhulpverlening: stabilisatie, duurzame financiële dienstverlening, crisisinterventie, schuldregelingen en WSNP (inclusief dwangakkoord- en moratoriumverzoeken), eenmalig advies/kort advies, nazorg. Daarnaast is budgetbeheerder mogelijk via de Kredietbank als externe partij.

Wat valt op?

- De meldingen in 2021 zijn meer dan verdubbeld ten opzichte van de meldingen in 2020. De stijging in het aantal meldingen komen voornamelijk door stijgingen in stabilisatie, duurzame financiële dienstverlening, schuldregelingen en nazorg.
- Het aantal meldingen in 2022 is licht gestegen ten opzichte van 2021.
- De grootste verandering in aantal meldingen in de periode 2020 – 2022 vindt plaats bij de nazorg.

Tabel 2.1.1 Totale aantal meldingen in de huidige beleidsperiode

	2020	2021	2022
Stabilisatie	63	116	116
Duurzame financiële dienstverlening	3	32	21
Crisisinterventie	8	11	18
Schuldregelingen	43	91	92
WSNP			
<i>Dwangakkoord</i>	-	2	6
<i>Moratorium</i>	-	-	2
<i>Regulier</i>	1	1	8
Eenmalig advies/kort advies	40	61	55
Nazorg	2	37	70
Totaal³	160	351	388

Huidige situatie

Op dit moment (januari 2023) zijn 459 cliënten actief in ondersteuning. Een deel hiervan betreft gedupeerden van de toeslagenaffaire. Aangezien er sprake kan zijn van dubbele hulpvragen, is er geen uitsplitsing mogelijk naar aantallen van de toeslagenaffaire en schuldhulpverlening.

2.2. Begroting en realisatie

De tweede deelvraag luidt: 'Welke financiële middelen zijn besteed en in welke mate zijn er afwijkingen ten opzichte van de begroting?'. In tabel 2.2.1 staat een overzicht weergegeven van de begrote financiële middelen en de uiteindelijk gerealiseerde financiële middelen. Het valt op

³ De gemeente Hilversum heeft de beleidskeuze gemaakt om het aantal lopende trajecten weer te geven en geen uitsplitsing te maken naar het aantal unieke personen.

dat de gemeente Hilversum in de huidige beleidsperiode (2020 – 2024) structureel meer heeft begroot dan uitgegeven. Deze discrepantie heeft twee oorzaken⁴:

1. Uitfasering Plangroep en uitvoering in eigen beheer

Begin 2020 is de gemeente Hilversum gestart met het zelf uitvoeren van de schuldhulpverlening. De dossiers die voor 2020 zijn opgestart, en nog lopen, worden op dit moment door de PLANgroep uitgevoerd. De betrokkenheid van PLANgroep bij het SHV-beleid wordt langzaam uit gefaseerd nu alle nieuwe instroom door de gemeente wordt opgepakt. Deze beleidswijziging heeft financiële gevolgen gehad: de uitgaven van de gemeente Hilversum aan uitvoeringskosten nemen af door het afbouwen van de betrokkenheid van Plangroep. In de begroting van gemeente Hilversum van de huidige beleidsperiode (2020 – 2024) is ieder jaar een marge opgenomen, omdat het onduidelijk was hoe spoedig de uitfasering van de Plangroep zou verlopen en wanneer eventuele kostenvoordelen zouden optreden. Gaandeweg is gebleken dat de afbouw van de betrokkenheid van Plangroep spoediger is verlopen en heeft de daling van de uitvoeringskosten gezorgd voor lagere kosten dan vooraf begroot.

2. Onverwachte inkomsten

Daarnaast heeft de gemeente Hilversum in 2021 een subsidie van de regio ontvangen om dakloosheid te voorkomen (zie tabel 2.3.1.). Deze subsidie bedroeg € 147.674 en is in 2022 bovendien aangevuld met nogmaals € 45.566. De gemeente heeft dit geld bij schuldhulpverlening belegd omdat er hulpverlening en begeleiding is ingezet. Het budget is (nog) niet volledig benut en verklaart deels het positieve eindsaldo van de gemeente betreffende de begrote en gerealiseerde kosten.

Bewindvoeringskosten

Op het gebied van bewindvoering hebben zich in de huidige beleidsperiode ontwikkelingen voorgedaan. Het voornemen was om de afspraken met bewindvoerders te evalueren en meer zelf de regie te gaan voeren. De overwegingen waren bijvoorbeeld om alternatieven in te zetten voor bewind - zoals budgetbeheer en budgetcoaching – met de verwachting dat inwoners sneller van hun schulden af en uit bewind zouden komen. Deze situatie is complexer gebleken in de realiteit en de verwachte kostendaling heeft tot op heden minimaal plaatsgevonden.

Tabel 2.2.1 Begrote en gerealiseerde bestedingen in de periode 2020 - 2022

	2020	2021	2022
Schuldhulpverlening			
Begroting Schuldhulpverlening	€ 664.000	€ 664.000	€ 703.000
Realisatie Schuldhulpverlening	€ 411.312	€ 521.707	€ 560.382
Totaal	+ € 252.688	+ € 142.293	+ € 142.618
Bewindvoeringskosten			
Realisatie bewindvoeringskosten	€ 1.115.291	€ 1.114.096	€ 1.051.917

2.3. Bestedingen

In tabel 2.3.1 wordt een overzicht geboden van de bestede middelen in de huidige beleidsperiode. De besteedde middelen zijn onderverdeeld in vier grote categorieën: 1) preventieve activiteiten 2) schuldhulpverlening 3) ondernemers en 4) bedrijfsvoering. Op basis van onderstaand overzicht zijn enkele relevante conclusies te trekken:

⁴ Voor het ontvangen en duiden van de cijfers uit de begroting en jaarrekening heeft een gesprek plaatsgevonden met de business controller van de gemeente Hilversum die schuldhulpverlening in zijn takenpakket heeft.

- **De uitgaven voor preventieve activiteiten nemen toe**
De toename van de kosten tussen 2021 en 2022 is bijvoorbeeld te verklaren door toenemende investering in het preventieve lesprogramma van Moneyways en Moneystar op MBO-scholen.
- **De uitgaven voor inhuur van personeel nemen toe**
Aangezien de gemeente Hilversum schuldhulpverlening in eigen beheer faciliteert, nemen de personeelskosten en de kosten voor de inhuur van personeel toe.
- **Kosten voor de oprichting van het Loket Zelfstandigen met Geldzorgen**
Het Ondernemersloket is in 2021 opgezet. Voor het loket is een projectleider aangesteld, met een toename van de kosten als gevolg. Daar zijn ook kosten voor gemaakt om een projectleider aan te stellen. Vanaf 2022 zijn deze kosten niet meer belegd bij schuldhulpverlening omdat het project is opgezet en de personeelskosten van de bezetting elders zijn belegd.
- **De personeelskosten zijn elders belegd**
In onderstaand overzicht van de bestede middelen zijn geen personeelskosten opgenomen. Deze kosten worden op een andere jaarrekening geboekt. Door de uitfasering van Plangroep nemen de personeelskosten dus toe.
- **De bedrijfsvoeringskosten kenden een piek in 2021**
De redenen hiervoor zijn dat er een onderzoek is uitgevoerd naar de bewindvoeringskosten en dat de maandelijkse kosten voor Stratech toe zijn genomen.

Tabel 2.3.1 Gerealiseerde besteedde middelen in de periode 2020 - 2022

	2020 ⁵	2021	2022
Preventie	€ 7.590	€ 54.903	€ 69.726
Lessen op scholen ⁶	€ 7.590	€ 18.340	€ 32.860
Communicatie	-	€ 36.563	€ 36.866
Schuldhulpverlening	€ 353.544	€ 372.000	€ 421.157
Budgetcoaching/beheer ⁷	€ 241.451	€ 106.193	€ 69.267
Schuldbemiddeling ⁸	€ 49.148	€ 221.068	€ 95.496
Begeleiding MEE ⁹	-	€ 870	€ 10.368
Humanitas	€ 23.324	€ 26.769	€ 27.250
Schuldhulpmaatje	€ 17.100	€ 17.100	€ 17.100
Inhuur Schuldhulp uitvoering	-	-	€ 201.678
Regionale Stichting voor ouderen	€ 22.400	-	-
Ondernemers	-	€ 136.559	€ 12.325
Oprichting Loket Zelfstandigen met Geldzorgen	-	€ 134.959	-
OverRood	-	€ 1.600	-
MKB Doorgaan	-	-	€ 9.735
Zuidweg & Partners en Menzing & Partners ¹⁰	-	-	€ 2.590

⁵ In 2020 was nog sprake van een ander registratiesysteem. Daardoor is de het onderscheid in de categorieën meer grofmazig dan in 2021 en 2022.

⁶ Uitgevoerd door Moneyways.

⁷ Uitgevoerd door de Plangroep en Kredietbank. In 2021 is bovendien een klein deel opgepakt door SVF Bergambacht (€ 720).

⁸ Schuldbemiddeling wordt deels door de gemeente zelf uitgevoerd en is deels belegd bij de Plangroep. In de jaarrekeningen zijn de kosten niet overal onder dezelfde noemers belegd. Het algemene beeld is echter dat de gemeente minder betaalt aan Plangroep en meer kosten voor de schuldhulpverlening maakt in eigen beheer.

⁹ De begeleiding van MEE is een pilot vanaf 2021. Daarom zijn hier in 2020 geen kosten voor berekend.

¹⁰ De subsidierelatie met Zuidweg & Partners en Menzing & Partners is in principe belegd bij de uitgaven rondom het minimabeleid. De reden hiervoor is dat de betaling van de Bbz vanuit de algemene uitkeringen verloopt die uit het minimabudget worden bekostigd. In het verleden is deze beleidskeuze gemaakt om

	2020	2021	2022
Bedrijfsvoering¹¹	€ 50.178	€ 105.919	€ 61.140
Subtotaal	€ 411.312	€ 669.381	€564.348
Subsidie dakloosheid	-	- € 147.674	- € 45.566
Overig	-	-	+ € 41.600
Totaal	€ 411.312	€ 521.707	€ 560.382

versnippering te voorkomen. Daarom worden de kosten voor de samenwerking met deze partijen in principe niet onder schuldhulpverlening geregistreerd. Dat een deel van deze kosten in 2022 wel geboekt zijn in de bestedingen is wegens een overboeking via het onjuiste adres.

¹¹ De kosten van de bedrijfsvoering zijn in de tabel niet nader gespecificeerd, maar bevatten onder andere het NVVK lidmaatschap, maandelijkse kosten voor het registratieprogramma Stratech en andere abonnementskosten.

3. Huidig beleid

In dit hoofdstuk staat het huidige beleid voor het Sociaal Domein en de schuldhulpverlening van de gemeente Hilversum beschreven. Hiertoe zijn verschillende documenten aangewend. In onderstaande tabel staat een overzicht weergegeven.

Tabel 3.1.1 Overzicht beleidsdocumenten

Breed kader sociaal domein (3.2 en 3.3)	Visie Sociaal Domein Hilversum 'Erbij horen en ertoe doen' (2017 – 2021)
Schuldhulpverleningsbeleid (3.4)	Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 'Stappen naar een effectieve en efficiënte uitvoering' (2020 – 2024)
Schuldhulpverleningsbeleid (3.5)	Uitvoeringsplan integrale schuldhulpverlening 'Stappen naar een effectieve en efficiënte uitvoering' (2020 – 2024)

3.1. Inleiding

De gemeente Hilversum heeft het document 'Erbij horen en ertoe doen' opgesteld als breed kader voor het gehele sociale domein. Dat is de context waarin (onder andere) de schuldhulpverlening functioneert. Dit beleidsdocument dient daarom als 'kapstok' voor deze beleidsanalyse.

Aan de hand van het beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2020-2024 'Stappen naar een effectieve en efficiënte uitvoering' worden de visie, missie, het proces, de monitoring en communicatie van de gemeentelijke schuldhulpverlening gespecificeerd. Vervolgens komen, middels het uitvoeringsplan integrale schuldhulpverlening 2020-2024 'Stappen naar een effectieve en efficiënte uitvoering', de doelstellingen van de gemeente Hilversum aan de orde.

3.2. Situatie Hilversum

Tot maart 2018 werd in de gemeente Hilversum de schuldhulpverlening volledig uitbesteed aan drie externe organisaties. Sindsdien ligt een groot deel van de uitvoering van de schuldhulpverlening bij de gemeente. Als gevolg hiervan en het beperkte gemeentelijke aanbod voor de hulpverlening, is de behoefte ontstaan om het gemeentelijke beleid grondig aan te passen.

3.3. Kader Sociaal Domein

De visie op de uitgangspunten voor het sociaal domein Hilversum 2017-2021 staat in deze paragraaf centraal. De visie en missie uit deze kadernota vormen de basis voor het beleidsplan van de schuldhulpverlening.

De missie voor het sociale domein is: *'De gemeente Hilversum heeft als doel om elke inwoner van Hilversum in staat te stellen om mee te doen en naar vermogen bij te dragen aan de samenleving. Elke inwoner van Hilversum hoort erbij en doet er toe.'* De vier bijbehorende speerpunten zijn als volgt: (1) het creëren van gelijke ontwikkelkansen, (2) het stimuleren om meer voor elkaar te betekenen, (3) de kansen op werk te verbeteren en (4) een goed vangnet bieden (minimaregelingen en schuldhulpverlening).

Het kader wordt aangevuld met negen kernwaarden voor de gemeente Hilversum:

1. **De eigen kracht centraal:** de gemeente helpt de inwoner, waar mogelijk, zelfstandig problemen op te lossen.
2. **Voorkomen beter dan genezen:** de gemeente investeert in preventie, eerder ingrijpen zou voorkomen dat problemen escaleren.
3. **De vraag is het vertrekpunt:** De vraag van de inwoner is het uitgangspunt voor de gemeente bij het geven van informatie, advies en het bieden van ondersteuning.
4. **Samenhang:** het principe één huishouden, één plan, één regisseur geldt.

5. **Maatwerk:** de ondersteuning is passend bij de vraag. De gemeente werkt met het concept 'positieve gezondheid' van Machteld Huber.
6. **De gemeente is het vangnet:** zorgzaamheid staat centraal.
7. **Sturen op resultaten en kosten:** hierdoor kan de gemeente kwaliteit waarborgen en inzicht verkrijgen in de vraag van inwoners om vervolgens in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen.
8. **Samenwerking:** de gemeente werkt in het sociaal domein samen met veel verschillende partners en andere regiogemeenten.
9. **Wederkerigheid:** de gemeente neemt verantwoordelijkheid voor ondersteuning, de inwoner doet wat binnen zijn/haar mogelijkheden ligt.

3.4. Beleidsplan

In deze paragraaf staat het beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2020-2024 'Stappen naar effectieve en efficiënte uitvoering' beschreven.

3.4.1. Visie en missie

De visie en missie van gemeente Hilversum vloeien voort uit de visie en uitgangspunten afkomstig van de Kadernota Sociaal Domein 2017-2022, beschikbare theorie en het, in het coalitieakkoord 2018-2022 opgenomen, uitgangspunt: *'Schuldhulpverlening en preventie heeft onze bijzondere aandacht. De gemeente gaat meer regie voeren op het gebied van bewindvoering. Dit kan door middel van gecontracteerde partijen of door het zelf in dienst nemen van bewindvoerders. Dit leidt tot minder kosten en betere kwaliteit¹². In het kader van de preventie gaat de gemeente werken met 'de vroeg er op af'-systematiek, met name bij jongeren, zzp'ers en nieuwkomers.'*

De visie van gemeente Hilversum is als volgt geformuleerd: *'Schuldhulpverlening is beschikbaar en toegankelijk voor alle inwoners van Hilversum en zoveel mogelijk gericht op preventie en het ervaren van financiële rust en/of maatschappelijke participatie zodat de arbeidsdeelname en/of maatschappelijke participatie bevordert wordt.'* De gemeente beschrijft verder dat inwoners in het beginsel zelf de verantwoordelijkheid moeten nemen voor het oplossen van de schulden, de gemeente kan vervolgens ondersteuning bieden. De ondersteuning is daarbij afgestemd op de mate van zelfredzaamheid van de inwoner.

De bijbehorende missie van de gemeente Hilversum voor de schuldhulpverlening is: *'We zetten preventieve, tijdige en passende ondersteuning in gericht op het bereiken van financiële rust zodat inwoners weer naar vermogen mee kunnen doen.'* Aanvullend wil de gemeente de ondersteuning stress-sensitief aanbieden, de gemeente gaat er vanuit dat dit het meest rendabel en effectief is.

3.4.2. Proces

Schuldhulpverlening bestaat in de gemeente Hilversum uit vier verschillende facetten: preventie, voegsignalering, curatie en nazorg.

- **Preventie**
Preventie dient om de financiële zelfstandigheid van inwoners te bevorderen en eventuele problematieken te voorkomen. De gemeente poogt in te zetten op jongeren op het MBO, statushouders en het trainen van consulenten¹³. Consulenten worden specifiek getraind op het leren herkennen van een licht verstandelijke beperking en laaggeletterdheid. Ook is de gemeente van plan gericht informatie te verspreiden onder inwoners waarbij binnenkort een inkomensverandering optreedt (notaris- en

¹² De doelstelling om als gemeente bewindvoerders in dienst te nemen (zodat de gemeente meer regie kan voeren) is onhaalbaar gebleken in de praktijk. De berekening van de kosten was gebaseerd op verkeerde aannames en de kosten bleken daardoor hoger uit te vallen dan voorzien. De doelstelling is niet realistisch gebleken.

¹³ Er is geen onderbouwing aanwezig in het beleidsplan om welke reden deze groepen gekozen zijn met het oog op preventieve activiteiten. Mogelijk omdat het kwetsbare groepen zijn.

advocatenkantoren, burgerzaken, UWV) en ze bieden de schuldhulpvrijwilligers ondersteuning met de steeds lastigere casussen. De gemeente wil cursussen aanbieden waarin inwoners aangespoord worden om hun houding tegenover geld en gedrag te veranderen¹⁴.

- **Vroegsignalering**

Vroegsignalering van schulden draagt bij aan het voorkomen van meer schulden. Gemeente Hilversum heeft vroegsignalering als vast onderdeel opgenomen van het beleid. Naast vroegsignalering van huurachterstanden, gaat de gemeente op het moment dat het wetsvoorstel Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is aangenomen, actief contact leggen met inwoners die te maken hebben met achterstanden in het betalen van vaste lasten. De gemeente wil verder inwoners met een uitkering en schulden actief benaderen en ondersteunen, bijvoorbeeld met een beslagvrije voet en het op orde brengen van het huishoudboekje, om stress te verminderen en de arbeidsdeelname te bevorderen.

- **Curatie**

Als een inwoner problematische schulden heeft en de gemeente hiervan op de hoogte is, is de gemeente verplicht om die inwoner te helpen bij het zoeken naar een oplossing voor zijn problematische schulden. Dit kan bestaan uit het geven van informatie en advies, een schuldregelingstraject of duurzame financiële dienstverlening. Per situatie wordt besloten welke soort hulp het meest passend is om participatie in de samenleving te bevorderen. De gemeente houdt daarbij de regie op het gehele proces van schulddienstverlening. De gemeente wenst saneringskredieten in te zetten daar waar voorheen geen alternatief was en waar zicht is op duurzame economische zelfstandigheid. Ook wil de gemeente het productaanbod uitbreiden met budgetbeheer en budgetcoaching, zodat er een alternatief is voor inwoners met beschermingsbewind en inwoners die (nog) geen schulden hebben. Om het bewind op termijn op te heffen, vraagt de gemeente aan bewindvoerders om inwoners met problematische schulden sneller aan te melden bij de schulddienstverlening.

- **Nazorg**

De gemeente zet in op het uitbreiden van de nazorgactiviteiten, om recidive te voorkomen en een duurzame gedragsverandering tot stand te brengen. Het plan is dat de gemeente uitbreidt door inwoners die ondersteuning ontvingen, vier keer te contacteren gedurende een jaar na de ondersteuning¹⁵. Daarbij kunnen inwoners tot een jaar na de ondersteuning gebruik maken van de ondersteuning die de gemeente biedt. Verder wil de gemeente samenwerken met de Vrijwilligerscentrale om inwoners die succesvol een schuldentraject hebben doorlopen, aan elkaar te koppelen als maatjes¹⁶. Budgetbeheer en budgetcoaching kan ook in de nazorg van belang zijn voor inwoners.

3.4.3. Monitoring en kwaliteitsborging

De gemeente heeft per doelstelling (zie paragraaf 2.5.) uit het gemeentelijke schuldhulpverleningsproces gespecificeerd hoe er gemonitord wordt.

Voor het kwantitatief monitoren van de kwaliteit, gebruikte de gemeente de vragen uit de benchmark Schulden & Armoede van Divosa¹⁷. Hieruit volgde een jaarlijkse rapportage met gegevens over de volgende onderwerpen: de wacht- en doorlooptijden, de uitgaven aan preventie, vroegsignalering, curatie en nazorg, de formatie, het aantal verschillende soorten schuldentrajecten, de uitval- en succespercentages, het aantal crisismeldingen, aanmeldingen, buitenbehandelingstellingen, toewijzingen, afwijzingen en de gemiddelde schuldenlast.

¹⁴ Er zijn meerdere keren cursussen aangeboden, maar de gemeente ontvangt hiervoor weinig aanmeldingen van inwoners.

¹⁵ De gemeente hanteert in de praktijk niet als leidraad dat er gedurende een jaar na de ondersteuning vier keer contact wordt gelegd met de inwoner.

¹⁶ De gemeente ziet dit niet meer als taak voor de schuldhulpverlening. Gedragsverandering is lastig te realiseren en dit punt ziet de gemeente daarom als buiten hun invloedssfeer.

¹⁷ De deelname van gemeente Hilversum aan de benchmark van Divosa is uiteindelijk stilgelegd. De reden hiervoor was dat de resultaten te weinig vergelijkbaar waren met andere gemeenten. De monitoring vindt nu plaats met een dashboard en evaluatiegesprekken. Zie voor een uitgebreide toelichting hoofdstuk 4.

Kwalitatief wordt de kwaliteit gemonitord door jaarlijkse evaluatiegesprekken te voeren met sociale partners, de plangroep, huisartsenposten, bewindvoerders en docenten, scholieren en de budgetcoach van de MBO-instelling. Ook worden tevredenheidsenquêtes afgenomen onder inwoners die zich hebben gemeld voor schuldhulp. De resultaten hiervan worden meegenomen in jaarlijkse evaluaties.

Tot slot wilde de gemeente in 2021 toegelaten worden tot de NVVK, voor periodieke kwaliteitsborging in alle bedrijfsprocessen¹⁸.

3.4.4. Communicatie

De gemeente zet zich in om een communicatieplan en -campagne op te zetten, waarbij alle onderdelen van de gemeentelijke schuldhulpverlening onder de aandacht komen. De communicatie vindt via verschillende kanalen plaats, dit zijn de website, nieuwsbrieven, intake sociaal plein, Wmo-consulenten, jeugdconsulenten, posters en folders op scholen, huisartsenposten, notaris- en advocatenkantoren, publiekszaken, centra voor Jeugd & Gezin, GGD en alle sociale partners.

Ook is de gemeente bezig met een voorlichtingsfolder. Deze folder biedt informatie over de mogelijke financiële gevolgen na bepaalde levensgebeurtenissen. De folder komt te liggen bij loketten van publiekszaken, notaris- en advocatenkantoren en bij huisartsenposten.

3.5. Uitvoeringsplan

In deze paragraaf staat het uitvoeringsplan integrale schuldhulpverlening 2020-2024 'Stappen naar effectieve en efficiënte uitvoering' beschreven. Per onderdeel van de gemeentelijke schuldhulpverlening (preventie, vroegsignalering, curatie, nazorg) heeft de gemeente Hilversum doelstellingen geformuleerd.

3.5.1. Doelstellingen preventie

- **Lesprogramma voor jongeren:** jaarlijks krijgen 40 klassen op het MBO het lesprogramma MoneyWays.
- **Statushouders:** vanaf 2022 is 90 procent van de statushouders twee jaar na toekenning verblijfsrecht en instroom in bijstand schuldenvrij (excl. studieschuld en lening bijzondere bijstand).
- **Licht verstandelijke beperking¹⁹:** vanaf 2021 zijn alle jobcoaches en schuldhulpverleners in staat om een licht verstandelijke beperking te herkennen en hier adequaat op te acteren. Zodat problematische schulden bij deze risicogroep voorkomen worden.
- **Moeite met lezen en schrijven:** vanaf 2021 zijn alle consulenten Sociaal Plein in staat om inwoners die moeite hebben met lezen en schrijven te herkennen en zijn zij in staat om hierover met hen in gesprek te gaan en eventueel door te verwijzen. Zodat problematische schulden bij deze risicogroep voorkomen worden. Daarnaast worden alle brieven en beschikkingen herschreven.
- **Informatieverschaffing bij levensgebeurtenissen:** voorlichting bieden over mogelijke financiële gevolgen die kunnen optreden na een levensgebeurtenis (trouwen, scheiden, geboorte, overlijden, werkaanvaarding of -verlies, arbeidsongeschiktheid).
- **Preventiebijeenkomsten UWV en Sociaal Plein:** voorkomen dat WW-gerechtigden in de nabije toekomst bijstandsafhankelijk worden. Voorkomen, signaleren en beheersen van schuldenproblematiek bij WW-gerechtigden²⁰.

¹⁸ De gemeente Hilversum is uiteindelijk eind 2021 toegetreden tot de NVVK. Dit voornemen is daarmee geslaagd tot uitvoering gebracht.

¹⁹ De training van schuldhulpverleningsconsulenten omtrent LVB heeft plaatsgevonden. De jobcoaches worden in het beleidsplan genoemd, maar vallen niet onder de verantwoordelijkheid van het team Schuldhulpverlening.

²⁰ Deze bijeenkomsten hebben plaatsgevonden. Nu worden de bijeenkomsten niet meer georganiseerd.

- **Periodieke bijeenkomsten maatschappelijke partners:** uitwisseling en bevordering van kennis en ervaring onder vrijwilligers, afbakening van de rol en verantwoordelijkheid van vrijwilligers²¹.
- **Samenwerking met huisartsen:** voorkomen dat inwoners met schulden zorg mijden en problematische schulden ontwikkelen.
- **Ouderenwerkers Versa Welzijn:** het zo vroeg mogelijk signaleren van risico's op betaalachterstanden bij ouderen. Het terugdringen van financieel misbruik van ouderen²².
- **Vermogensscan bij aanvragen minimabeleid²³:** vanaf 1 januari 2020 krijgen inwoners bij een beroep op de minimaregelingen een brede vermogensscan zodat hun vaste lasten soms kunnen dalen.
- **Uitbreiding productaanbod met budget-cursussen:** kennisoverdracht en gedragsverandering bij inwoners met een verhoogde kans op schulden zodat op lange termijn geen overbesteding plaats vindt²⁴.

3.5.2. Doelstellingen vroegsignalering

- **Huurachterstanden:** het signaleren van schuldenproblematiek bij huishoudens die een huurachterstanden van twee maanden hebben met als doel ondersteuning bieden zodat schulden niet problematisch worden.
- **Energie, drinkwater en zorgpremie:** het signaleren van schuldenproblematiek bij huishoudens die een betaalachterstand hebben bij twee of meer leveranciers (van energie, drinkwater en de zorgverzekering) zodat inwoners in een vroeg stadium ondersteuning krijgen die gericht is op het tegengaan van problematische schulden.
- **Wanbetalersregeling CAK:** het signaleren van schuldenproblematiek bij inwoners die wegens een premieachterstand van zes maanden als wanbetaler zijn aangemeld bij het CAK (bronheffing) zodat ze met wat begeleiding uit de wanbetalersregeling kunnen. Hiermee wordt de kans op problematische schulden verkleind²⁵.
- **Beslaglegging op uitkering of inkomen:** garanderen dat de beslagvrije voet correct wordt vastgesteld bij uitkeringsgerechtigden of bij niet-uitkeringsgerechtigden die een aanvraag indienen, in afwachting van invoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet.

3.5.3. Doelstellingen curatie

- **Nieuwe werkwijze aanmelding en integrale intake volgens NVVK:** alle aanmeldingen bij het loket schuldhulpverlening in behandeling nemen door een integrale intake te doen volgens de richtlijnen NVVK, gevolgd door een Plan van Aanpak en het afgeven van een beschikking. Hiermee zijn de rechten en belangen van inwoners die een beroep op de Wgs doen geborgd, aangezien de bezwaar- en beroepsprocedure binnen de Awb bij alle besluiten mogelijk is. Bij gezinnen met inwonende minderjarige kinderen worden direct voorzieningen als kindpakket of Nationaal Fonds Kinderhulp ingezet.
- **Aangepaste intake voor maatschappelijke opvang:** verbeteren van de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening voor inwoners die gebruik maken van de maatschappelijke opvang en verminderen van uitval onder deze groep.
- **Crisisinterventie:** uitvoering geven aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening door binnen 3 dagen ondersteuning te bieden bij uithuiszetting, afsluiting energie, water of ontbinding of beëindiging zorgverzekering.
- **Schuldhulpbemiddeling (vanaf 2020 niet meer gemandateerd aan Plangroep):** sanering van schulden tegen finale kwijtschelding.

²¹ Door de coronaperiode is deze doelstelling nog niet gerealiseerd. In hoofdstuk 4 wordt dit verder toegelicht. Op dit moment dient deze uitwisseling nog vorm te krijgen.

²² Gemeente Hilversum heeft geen concrete acties ondernomen op deze doelstelling.

²³ De vermogensscan wordt genoemd in het schuldhulpverleningsbeleid, maar is in de praktijk belegd bij het minimabeleid. Het is onduidelijk of de gemeente dit al uitvoert.

²⁴ Vanwege weinig opkomst voor deze bijeenkomsten, heeft de gemeente besloten om hiermee te stoppen.

²⁵ Gemeente Hilversum had tot nu toe onvoldoende capaciteit om dit uit te voeren. Hiervoor is een administratiemedewerker nodig. Het voorstel moet nog worden gedaan.

- **Uitbreiding productaanbod: saneringskredieten:** schuldregelingen gericht op afkoop door middel van een saneringskrediet mogelijk maken voor een grotere groep inwoners zodat ze sneller economische zelfstandigheid kunnen bereiken en minder afhankelijk zijn van bijstand.
- **Uitbreiding productaanbod: budgetbeheer:** het bieden van een minder vergaand alternatief voor beschermingsbewind ter voorbereiding op invoering van de Wet adviesrecht voor gemeentes bij onderbewindstellingen²⁶.
- **Uitbreiding productaanbod: budgetcoaching:** tot stand brengen van duurzame gedragsverandering op financieel gebied bij inwoners met problematische schulden en bij inwoners die bijzondere bijstand voor beschermingsbewind ontvangen.
- **Beschermingsbewind:** samenwerking tussen beschermingsbewindvoerders en de gemeentelijke schuldhulpverlening verbeteren en intensiveren zodat schuldregelingen vlotter tot stand kunnen komen en afhankelijkheid van bijzondere bijstand sneller afneemt.
- **Studenten:** mogelijk maken dat studenten met problematische schulden hun studie afronden zonder schuldenstress.
- **Ondernemers:** bevorderen van economische zelfstandigheid bij ondernemers die niet voor de Bbz in aanmerking komen.

3.5.4. Doelstellingen nazorg

- **Gedurende een jaar persoonlijk contact:** recidive voorkomen bij inwoners die succesvol een 3-jarige schuldregeling hebben afgerond of bij inwoners die advies en informatie hebben ontvangen naar aanleiding van hun aanvraag schuldhulpverlening.
- **Gedurende een jaar toegang tot productaanbod:** recidive voorkomen bij inwoners na afronding schuldregeling of na het geven van informatie en advies op grond van de Wgs.
- **Gedurende een jaar begeleiding door vrijwillige ervaringsdeskundigen:** duurzame gedragsverandering op financieel gebied bij inwoners die een beschikking op grond van de Wgs hebben ontvangen voor een schuldregeling of informatie en advies.

²⁶ Gemeente Hilversum onderzoekt momenteel hoe dit georganiseerd moet worden.

4. Uitvoering van het beleid

In dit hoofdstuk komen de meningen en ervaringen van betrokken partijen aan de orde. Met de interne (beleids)medewerkers en de externe ketenpartners van de schuldhulpverlening zijn gesprekken gevoerd. De resultaten hiervan staan beschreven in paragraaf 4.1. In paragraaf 4.2 komen de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek onder de doelgroep aan bod²⁷.

4.1. Beleid en uitvoering

4.1.1. Aanbod schuldhulpverlening

Successen

In de huidige beleidsperiode is de gemeente Hilversum geslaagd in verschillende punten waar ze zich voor wilde inzetten. Hieronder staan enkele successen benoemd:

- Interne medewerkers hechten belang aan het verstevigen van de kwaliteit van de trajecten. Het is de gemeente Hilversum gelukt om in 2021 te voldoen aan de kwaliteitseisen van de NVVK, met een succesvolle toetreding als gevolg.
- Verder is er een convenant met bewindvoerders gesloten, ter verbetering en intensivering van de samenwerking tussen beschermingsbewindvoerders en de gemeentelijke schuldhulpverlening. Momenteel wordt er gewerkt aan een verdere invulling van dit convenant.
- De vroegsignalering is in de huidige beleidsperiode een vast onderdeel geworden van het schuldhulpverleningsaanbod, mede omdat dit een wettelijke taak is geworden.
- Ook is het Loket Zelfstandigen met Geldzorgen opgezet. Hier kunnen ondernemers terecht wanneer zij geldzorgen hebben. Zij kunnen worden doorverwezen naar hulp bij de boekhouding, een ondernemersklankbord, Humanitas, Schuldhulpmaatje of naar een schuldhulpverleningstraject bij één van de partners²⁸ van de gemeente Hilversum.

Voornemens

De kwaliteitsverhoging van de schuldhulpverlening staat op dit moment centraal binnen de gemeente Hilversum, wegens hun toetreding tot de NVVK. Daarnaast hebben zij de volgende voornemens:

- **Opzetten van Budgetcoaching**
De interne medewerkers streven naar meer begeleiding in de afronding van een schuldhulpverleningstraject, middels budgetcoaching.
- **Aansluiten bij het Schuldenknooppunt**
Het Schuldenknooppunt biedt een digitale voorziening aan voor het vergemakkelijken van het berichtenverkeer tussen schuldhulpverleners en schuldeisers.
- **Budgetbeheer intern organiseren**
De gemeente streeft naar een uitbreiding van het productaanbod met budgetbeheer en wil onderzoeken wat de mogelijkheden zijn. Op dit moment wordt budgetbeheer uitgevoerd door de Kredietbank als externe partij.
- **De relatie met intern en extern betrokkenen verstevigen**
Dit netwerk is op dit moment nog onvoldoende versterkt volgens de interne medewerkers. Zij merken dat er behoefte is aan duidelijkheid over de onderlinge taakverdeling. Het sluit aan bij het gemeentelijke communicatieplan om met elkaar in gesprek te gaan. Het is van belang dat de ketenpartners op de hoogte zijn van de mogelijkheden en dat alle informatie hierover beschikbaar is voor inwoners in begrijpelijke taal.

²⁷ In 2022 heeft KWIZ een cliëntervaringsonderzoek Schuldhulpverlening gedaan voor de gemeente Hilversum. Het voorliggende rapport geeft een samenvatting van de resultaten. Het uitgebreide rapport is opgeleverd in mei 2022.

²⁸ Op dit moment werkt de gemeente Hilversum samen met twee aanbieders van schuldhulpverlening voor ondernemers: Menzing & Partners en Zuidweg & Partners. Beide partijen zijn gesproken met het oog op voorliggende evaluatie.

Tevredenheid

De interne medewerkers zijn tevreden over het huidige aanbod. De afgelopen drie jaar zijn 'mooie stappen' gezet waarbij tevens nieuwe werkprocessen zijn ingericht. In vergelijking met andere gemeenten is er een uitgebreid schuldhulpverleningsaanbod. Dit wordt ook bevestigd door externe partners.

4.1.2. Doelgroep en ontwikkelingen

Aantal hulpvragen

De interne medewerkers rapporteren een toename in het aantal hulpvragen. Het is onduidelijk of deze tendens voortkomt uit een toename in problematiek of een betere vindbaarheid van de gemeente. Bij Vroeg Eropaf komen ook meer meldingen binnen. Mogelijk houdt dit verband met de wettelijke verplichting van voersignaleringen voor instanties.

Op het gebied van schuldhulpverlening zijn twee vrijwilligersorganisaties actief: Schuldhulpmaatje en Humanitas. Schuldhulpmaatje merkt tevens een toename in het aantal hulpvragen. Deze hulpvragen komen bij hen terecht per doorverwijzing van de gemeentelijke voersignalering, of na een huisbezoek. Humanitas herkent de toename in hulpvragen niet zozeer. Dit heeft te maken met de huidige werkwijze; zowel een gemeentelijke partner als Schuldhulpmaatje ondersteunen inwoners met de belastingaangifte. De gemeente verwerkt meer aanvragen, waardoor Schuldhulpmaatje minder aanvragen verwerkt. Hoewel beide organisaties hulpvragen doorverwezen krijgen van de gemeente, kunnen inwoners zich ook op eigen initiatief melden.

Binnen de gemeente Hilversum zijn twee organisaties actief die schuldhulpverlening voor ondernemers aanbieden: Zuidweg & Partners en Menzing & Partners. Ondernemers kunnen zich melden bij het Loket Zelfstandigen met Geldzorgen om hun hulpvraag uit te spreken. Deze drie partijen onderschrijven een toename in het aantal hulpvragen. De organisaties geven aan met een brede doelgroep te werken; zij zien geen specifieke kenmerken in de zin dat ondernemers uit de ene branche vaker een hulpvraag indienen dan anderen. Er speelt wel een tijdsgebonden factor mee; zo vragen sectoren die het zwaar te verduren hebben gehad in de coronaperiode vaker hulp.

Complexiteit

De organisaties die schuldhulpverlening aanbieden voor ondernemers zien dat inwoners zich dikwijls pas in een laat stadium melden, wanneer de schulden al geïntensiveerd zijn. Zij zien ook steeds vaker ondernemers met complexe schuldenproblematiek. Bijvoorbeeld omdat de ondernemers die nu om hulp vragen gebruik hebben gemaakt van (alle) beschikbare coronaregelingen bij de gemeente waardoor zij te maken hebben met een verhoogde schuldpositie. Daarnaast zijn deurwaarders actiever, waar zij de afgelopen jaren zich juist coulanter hebben opgesteld wegens Covid19-omstandigheden

4.1.3. Beleidsvormingsproces

Het huidige beleidsplan is gevormd aan de hand van verschillende informatiebronnen. Zo is het aantal meldingen bij partners (Vluchtelingenwerk, Menzing & Partners, Zuidweg & Partners) bekeken. Daarnaast heeft de gemeente zich gebaseerd op haar eigen *best practices*, en onderzocht welke ondersteuning inwoners krijgen naast het schuldhulpverleningstraject van de gemeente. Tot slot hebben ook de ervaringen van andere gemeenten en literatuurstudie ten grondslag gelegen aan het huidige beleidsplan.

Uit de verschillende gesprekken is gebleken dat met name interne partijen een rol spelen in het beleidsvormingsproces. De interne medewerkers geven bijvoorbeeld aan dat de cliëntenraad en uitvoeringsconsulenten hun input doorgeven. Deze uitwisseling vindt dikwijls plaats op momenten dat een bepaalde situatie zich voordoet en niet per definitie in een vaste structuur.

De externe partners geven aan dat zij niet op directe wijze betrokken zijn bij de beleidsvraagstukken van de gemeente. Zij zouden graag betrokken willen worden bij de plannen en de aanpak.

4.1.4. Sturing en monitoring

Interne monitoring

In het huidige beleidsplan heeft de gemeente Hilversum zich twee wijzen van monitoring voorgenomen. Ten eerste kwantitatieve monitoring via de Benchmark Armoede & Schulden van Divosa. Via deze benchmark zou gemonitord worden op verschillende indicatoren waaronder wacht- en doorlooptijden, uitgaven voor preventie en uitval- en succespercentages. De gemeente Hilversum heeft gedurende de looptijd van het beleidsplan ervoor gekozen om de samenwerking met de Benchmark Armoede & Schulden te beëindigen. De reden hiervoor is dat er beperkte vergelijkingsmogelijkheden met andere gemeenten mogelijk waren en de benchmark-werkzaamheden voor de gemeente arbeidsintensief waren. De beperkte vergelijkingsmogelijkheden waren met name een gevolg van een verschillend aanbod/organisatie van schuldhulpverlening in andere gemeenten²⁹.

De gemeente Hilversum beschikt nu over een intern dashboard met daarin vijf prestatie indicatoren; het dient als monitoringssysteem richting de gemeenteraad. Twee indicatoren worden in het brede sociale domein gemeten en drie indicatoren zijn specifiek gericht op schuldhulpverlening. Het dashboard wordt ieder kwartaal besproken en verantwoord, bijvoorbeeld op het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening dat binnenkomt. Dit betekent overigens ook dat de cijfers niet meer in perspectief worden geplaatst door ze te vergelijken met andere gemeenten.

Externe monitoring

Daarnaast voert de gemeente kwalitatieve monitoring uit. Dit aspect bestaat uit jaarlijkse evaluatiegesprekken met de externe ketenpartners. Deze gesprekken dienen met name om te beoordelen of er bijsturing nodig is, bijvoorbeeld in de wederzijdse doorverwijzing. In 2022 hebben reeds gesprekken plaatsgevonden met Versa, MEE, cliëntenraad, huisartsen, Humanitas, de Cocon (maatschappelijke opvang) en het ROC. De interne medewerkers geven aan dat nog niet alle betrokken organisaties zijn gesproken en dat dit een aandachtspunt is. Mede daarom zijn in voorliggend onderzoek de externe partijen rondom schuldhulpverlening gesproken.

De externe partners geven aan dat zij rapportages opleveren over hun werkzaamheden. De organisaties die schuldhulpverlening bieden aan ondernemers, evalueren het traject met de cliënt waarna dit wordt toegevoegd aan het dossier. Deze rapporten worden met de gemeente Hilversum gedeeld, evenals een actueel overzicht van de stand van zaken. Het Loket Ondernemers deelt de plannen van aanpak die worden opgesteld.

Monitoring cliëntervaringen

In het beleidsplan voor schuldhulpverlening is opgenomen dat inwoners die zich melden voor schuldhulp een enquête ontvangen om hun tevredenheid te meten (nadat zij een beschikking hebben ontvangen). Dit wordt in de praktijk niet uitgevoerd. Ter vervanging heeft de gemeente Hilversum in 2022 een cliëntervaringsonderzoek (door KWIZ) laten uitvoeren naar de tevredenheid van cliënten over het schuldhulpverleningsproces.

Sturingsinformatie

De interne medewerkers hebben informatie om op te sturen, maar ze worden nog niet in hun volledige informatiebehoefte voorzien. Zo zouden zij graag meer zicht hebben op de aantallen hulpvragen die bij de externe partners binnenkomen. Ook zouden ze graag beschikken over meer informatie op uitvoeringsniveau. De beschikbare informatie wordt gebruikt om te sturen, bijvoorbeeld op de wachttijd; inwoners moeten na aanmelding binnen afzienbare tijd een eerste afspraak hebben staan.

²⁹ Gemeenten verstaan niet altijd hetzelfde onder hulpverlening. Bijvoorbeeld het wel of niet meetellen van informatie en advies of bewindvoering zelf aanbieden of het uitbesteden aan externe partners.

4.1.5. Informatie en communicatie

Toegankelijkheid en laagdrempeligheid

De gemeente Hilversum vindt het van belang dat schuldhulpverlening toegankelijk en laagdrempelig is voor haar inwoners. De werkprocessen zijn ingericht op een stress-sensitieve aanpak. Inwoners hoeven bijvoorbeeld geen documenten mee te nemen naar een eerste gesprek om de drempel te verlagen. De doelstelling is om eerst contact te leggen en van daaruit verder te werken. De gemeente hanteert bovendien geen uitsluitingsgrond³⁰; er is vrijwel altijd een reden om te kunnen ondersteunen.

Ook na het eerste gesprek wordt getracht de laagdrempeligheid te bewaken. Zo is het mogelijk om informatie van inwoners uit het systeem te halen, zodat zij steeds minder documentatie hoeven in te leveren. Mocht de hoeveelheid toch teveel zijn, wordt dit in kleinere stappen opgesplitst. Daarnaast is de gemeente bereikbaar via e-mail, website en telefoon waarbij de inwoner te woord wordt gestaan door een medewerker en niet door een keuzemenu. Verder stelt de gemeente zich coulant op betreffende de doorlooptijd: een schuldhulpverleningstraject wordt niet zomaar afgesloten. Als er stilte op de lijn is, wordt eerst contact opgenomen om te kijken of alles goed gaat.

Tegelijkertijd liggen er verbeterpunten voor de gemeente Hilversum in hun laagdrempeligheid. Zo is het Sociaal Plein geen laagdrempelige locatie voor een eerste gesprek; mensen zijn zichtbaar als ze hulp vragen. Een suggestie van het Loket Zelfstandigen met Geldzorgen is om de gesprekken te plannen op het Stadskantoor in plaats van op het Sociaal Plein.

De externe partners streven eveneens een laagdrempelige werkwijze na. Schuldhulpmaatje en Humanitas doen waar mogelijk een intakegesprek bij de persoon thuis. Het plan van aanpak wordt in samenwerking met de inwoners opgesteld. Het Loket Zelfstandigen met Geldzorgen heeft haar proces zo ingericht dat inwoners niet hun volledige problematiek hoeven te schetsen, maar dat een korte analyse volstaat voor de doorverwijzing. Dit om te voorkomen dat inwoners meermaals hun verhaal moeten vertellen. De organisaties die schuldhulpverlening voor ondernemers bieden onderschrijven deze doelstelling; hoe vaker een overdrachtsmoment naar een andere organisatie/hulpverlener plaatsvindt, hoe groter de kans op afhakende ondernemers wordt.

Informatievoorziening

De gemeente gebruikt verschillende communicatiemethoden om de doelgroep te bereiken. Zo worden periodiek borden langs de weg geplaatst, professionals geïnformeerd over het aanbod, artikelen in de huis-aan-huisbladen geschreven en is de website up-to-date. Daarnaast wordt vroegsignalering aangeboden. De insteek van vroegsignalering is dat de inwoner al op de hoogte is van de mogelijkheden, wanneer er (nog) niet direct hulp nodig is. Ondanks de diversiteit aan communicatiemiddelen en inzet hebben de interne medewerkers niet de indruk dat ze de gehele doelgroep bereiken. De voorkeur gaat uit naar preventie boven curatie; maar het is een meerjarenplan om de schuldhulpverlening op deze wijze te laten functioneren³¹.

Een nieuwe stap is om budgetcoaches in te zetten bij vroegsignalering. Verder zijn recent contacten gelegd met maatschappelijke en zorgorganisaties (huisartsen, fysiotherapeuten, ROC) om op indirecte manieren inwoners te informeren en eventuele problematiek te signaleren. Tot slot werkt de gemeente aan een flyer die kan worden verspreid.

De organisaties die inzetten op schuldhulpverlening voor ondernemers steken bovendien in op toegankelijk zijn. Versa organiseert bijvoorbeeld al spreekuren en Schuldhulpmaatje en Humanitas worden hier ook bij betrokken, zodat inwoners met hun vragen terecht kunnen en informatie kunnen opvragen. Daarnaast zien de schuldhulpverleningsorganisaties voor ondernemers dat de contactfunctionaris voor ondernemers (in dienst van de gemeente) een meer

³⁰ Met als enige uitzondering logischerwijs dat de inwoner ingeschreven moet staan in de gemeente Hilversum. Anders valt de hulpvraag onder het schuldhulpverleningsbeleid van een andere gemeente.

³¹ Bovendien is het rendement van preventie niet altijd meetbaar, maar wel van cruciaal belang.

verbindende rol kunnen spelen met het oog op de informatievoorziening, bijvoorbeeld door contact te leggen met het Loket Zelfstandigen met Geldzorgen.

4.1.6. Samenwerking

De interne samenwerking tussen uitvoerende teams onderling en beleid en uitvoering

De samenwerking tussen de uitvoerende teams én tussen beleid en uitvoering verloopt goed. De belangrijkste reden hiervoor is dat het team integraal werkt en de hulpvragen breed oppakt. Cliënten worden waar nodig doorverwezen naar andere hulpverlening van de gemeente. Dit gebeurt overigens andersom minder.

De samenwerking tussen gemeente en externe partijen

Hoewel de gemeente zich jaarlijkse evaluatiegesprekken met de externe partijen heeft voorgenomen, heeft dit nog geen volledige uitvoering gevonden. Dit kan deels verklaard worden door de coronaperiode, waarin contactmomenten beperkt waren. De interne medewerkers willen de relatie met de externe organisaties versterken.

De externe partners onderschrijven dit. Er is periodiek contact tussen de vrijwilligersorganisaties (Schuldhelpmaatje en Humanitas) en de uitvoeringsmedewerkers. Met de beleids- en managementmedewerkers vindt minder frequent contact plaats. De vrijwilligersorganisaties willen graag de relatie met de gemeente meer inhoudelijk vormgeven. Ze willen bijvoorbeeld bespreken hoe ze willen samenwerken, welke wederzijdse verwachtingen er zijn en hoe de communicatie vormgegeven moet worden. Vanuit deze samenwerking zouden de vrijwilligersorganisaties betrokken willen worden bij het beleidsvormingsproces. Nu is de relatie met name van financiële aard, aangezien de vrijwilligersorganisaties worden gesubsidieerd door de gemeente. Het contact bestaat hierdoor voornamelijk uit de verantwoording die de organisaties moeten aanleveren.

De organisaties die Schuldhelpverlening aanbieden voor ondernemers zijn tevreden over de samenwerking met de gemeente. Zij beschrijven dat de samenwerking 'al jarenlang' naar tevredenheid verloopt. De samenwerking is praktisch van aard en de werkafspraken bevallen goed. Menzing & Partners en Zuidweg & Partners benoemen echter wel dat zij minder tevreden zijn over de recente ontwikkeling dat naburige gemeenten nu zelf hun schuldhelpverlening voor ondernemers organiseren. Eerder was de gemeente Hilversum verantwoordelijk voor zowel de BBZ als de uitvoering van schuldhelpverlening voor de gehele regio, maar de regiogemeenten zijn het doorverwijzen naar externe partners zelf gaan organiseren³². De organisaties zouden graag zien dat deze ontwikkeling wordt teruggedraaid omdat er nu sprake is van een extra contactmoment (soms om een ondernemer eerst terug te verwijzen naar de eigen gemeente), waarbij het risico bestaat op het afbreken van de hulpvraag. Daarbij kan de gemeente Hilversum volgens de organisaties een meer coördinerende rol spelen in het versterken met de banden met de regiogemeenten op dit gebied.

De samenwerking tussen externe partijen onderling

De onderlinge samenwerking tussen externe partners wordt verschillend vormgegeven. Zo bieden Menzing & Partners en Zuidweg & Partners vergelijkbare dienstverlening aan. De organisaties zijn van elkaars diensten op de hoogte, maar hebben geen samenwerkingsverband of periodieke contactmomenten. Beide organisaties hebben contact met het Loket Zelfstandigen met Geldzorgen (vanuit de gemeente) wegens doorverwijzingen.

Humanitas en Schuldhelpmaatje kennen elkaars organisatie en dienstverlening. Zij verwijzen waar nodig naar elkaar door.

³² De BBZ valt voor de regiogemeenten nog wel onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Hilversum.

4.2. Cliëntervaringsonderzoek

In het voorjaar van 2022 heeft de gemeente Hilversum een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren onder de inwoners die gebruikmaken van schuldhulpverlening³³. Om een beeld te krijgen van de ervaringen en de tevredenheid van cliënten is een enquête uitgezet en zijn als verdiepingsslag telefonische interviews uitgevoerd.

4.2.1. Hulp zoeken

Een schuldhulpverleningstraject begint met het zoeken naar hulp of ondersteuning. Respondenten worden het vaakst geïnformeerd over schuldhulpverlening via instanties, zoals via een medewerker, consultant of contactpersoon van de gemeente of een andere (welzijns)organisatie. Over het algemeen overheersen positieve emoties zoals opluchting en rust wanneer inwoners hulp hebben gezocht. Toch voelen velen ook schaamte en stress.

Uit de interviews is gebleken dat de helft van de participanten drempels heeft ervaren in het aanvragen van schuldhulpverlening, vooral in de vorm van schaamte. Bijna alle participanten geven aan dat ze, achteraf gezien, in een eerder stadium ondersteuning hadden willen aanvragen. Ze vertellen dat dat extra schulden, zorgen en stress had bespaard. Respondenten noemen suggesties om de schuldhulpverlening laagdrempeliger aan te bieden; zoals het eerste gesprek in de vorm van een huisbezoek aanbieden, hulp eerder mogelijk maken (ook als er nog vermogen in de vorm van spaargeld is) en het actief aanbieden van hulp.

4.2.2. Aanmelding en intake

Sinds 2020 verzorgt de gemeente Hilversum de aanmelding en intake van schuldhulpverlening in eigen beheer. De respondenten die in het klanttevredenheidsonderzoek van 2022 zijn bevraagd hebben zich allen in 2020 of later aangemeld voor schuldhulpverlening.

De meerderheid van de respondenten zocht pas hulp na een langere periode van geldzorgen; zes op de tien vroegen hulp na drie jaar of langer schulden te hebben gehad. Respondenten uiten zich over het algemeen tevreden over de aanmelding en intake bij de gemeente. De meerderheid voelt zich serieus genomen en voelt zich gehoord. Er liggen kansen voor verbetering bij de duidelijkheid die omtrent het traject wordt geboden: één op de vijf respondenten wist niet hoe het verder zou gaan met zijn aanmelding.

4.2.3. Tevredenheid over traject

Over het algemeen uiten respondenten zich tevreden over de start van het traject. Het valt op dat een ruime meerderheid de indruk heeft dat ze gemaakte afspraken kunnen nakomen en zich daar ook prettig bij voelt. Daarnaast weet het gros van de respondenten waar ze met hun vragen terecht kunnen, maar voor één op de tien respondenten is dit niet duidelijk. De tevredenheid van respondenten verschilt tussen de verschillende aanbieders. Zo hebben respondenten bij de Kredietbank vaker de indruk dat ze afspraken kunnen nakomen dan respondenten die ondersteuning krijgen van de gemeente of de Plangroep.

Een terugkerend beeld wat de participanten schetsen, is dat de eerste stappen van het traject duidelijk zijn, maar dat het totale verloop of de stand van zaken gedurende het traject minder duidelijk is. Respondenten hebben als suggestie gegeven dat een folder waarin de stappen van het traject worden toegelicht behulpzaam zou zijn.

4.2.4. Tevredenheid over het contact

Grosso modo is twee derde van de respondenten tevreden over de medewerkers van schuldhulpverlening. Respondenten voelen zich door de medewerker van schuldhulpverlening serieus genomen, begrepen in hun situatie en goed geholpen. Tevens relevant om te benoemen is dat ongeveer 15 procent het met deze drie stellingen oneens is. Een minder grote groep

³³ In voorliggend onderzoek wordt een korte samenvatting opgenomen, voor de volledige resultaten verwijzen we u graag naar de betreffende rapportage.

respondenten is het eens met de stelling dat de schuldhulpverlener hen laat meedenken over oplossingen en dat hun stress wordt verminderd; voor een vijfde van de respondenten was geen sprake van stress-vermindering. In de telefonische interviews is tevens bevestigd wat medewerkers kunnen doen om de stress en bezorgdheid van cliënten te verminderen. De volgende suggesties werden genoemd:

- De zaak vanaf het begin serieus nemen en oppakken;
- Bespreken van de verschillende stappen in het traject;
- Financiële zaken uit handen nemen en regelen;
- Meer mogelijkheden voor contactmomenten en betere bereikbaarheid voor vragen;
- De tijd nemen en mensen de gelegenheid geven om hun verhaal te vertellen.

Vergelijking met andere gemeenten

De schuldhulpverleners worden gemiddeld iets minder positief beoordeeld dan in vergelijkbare gemeenten. Over het algemeen voelt 80 procent respondenten zich serieus genomen en begrepen in zijn/haar persoonlijke situatie; dat schommelt in Hilversum tussen de 68 á 70 procent. De gemeente Hilversum blijft, in vergelijking met andere gemeenten, ook iets achter in de tevredenheid over de bereikbaarheid van medewerkers, het nakomen van afspraken en het meedenken in oplossingen.

4.2.5. Resultaten van schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening kan positieve resultaten teweegbrengen. Zo blijkt dat acht op de tien respondenten geen nieuwe schulden heeft gemaakt sinds de schuldhulpverlening is opgestart en geeft een meerderheid van de respondenten aan dat ze er vertrouwen in hebben om hun gelzaken op orde te houden. Echter, 'slechts' de helft van de respondenten geeft aan dat ze nu beter met geld kunnen omgaan. Daarnaast stelt een kwart van de respondenten dat de adviezen van de schuldhulpverlening niet hebben geholpen.

Vergelijking met andere gemeenten

Het is een bekend beeld dat circa de helft van de respondenten aangeeft dat ze na schuldhulpverlening beter met geld kunnen omgaan. Hoewel dat misschien een gewenste uitwerking is van schulddienstverlening, is beter met geld kunnen omgaan geen overduidelijk effect. Het percentage respondenten dat aangeeft dat ze de hulp krijgen die ze nodig hebben, ligt in lijn met het percentage in vergelijkbare gemeenten. In de gemeente Hilversum geeft een groter percentage aan dat ze hun dagelijks leven beter op orde hebben dan in vergelijkbare gemeenten.