



# Gemeente Laarbeek | Rekenkameronderzoek Schuldhelpverlening

## Onderzoekers:

**Hans Slooijer**  
**Tom Plat**  
**Pauline de Jong**

## Rekenkamercommissie:

**Frits van Vugt**  
**Rob Malag**  
**Jeroen Sanders**



## Doel van het onderzoek:

Inzicht bieden in doelmatigheid en effectiviteit van de schuldhulpverlening.

## Centrale onderzoeksvragen:

- 1. Hoe is de schuldhulpverlening in de gemeente Laarbeek georganiseerd en ingericht?*
- 2. In welke mate is de schuldhulpverlening doelmatig en doeltreffend ingevolgde de visie, aanpak en gestelde doelen uit het vastgestelde schuldhulpverleningsbeleid?*
- 3. Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd?*

## Doelstelling onderzoek

1. Inzicht in de organisatie en uitvoering van de schuldhulpverlening.
2. Inzicht het gebruik van voorzieningen en het effect hiervan.
3. Inzicht in de informatievoorziening (en oordeel hierover) aan de gemeenteraad.

## Scope

- Focus op SHV vanuit gemeentelijk perspectief.
- Focus op huidige beleids- en uitvoeringspraktijk (brede veld in beeld).
- In beeld brengen effecten van huidige trends en ontwikkelingen en good practices.

## Rapportage

**Deel I – Bestuurlijke nota**  
Doel, Belang van het onderzoek,  
Conclusies en Aanbevelingen

**Deel II – Nota van Bevindingen**  
Verantwoording, Beantwoording  
onderzoeksvragen, Bijlagen

## Onderzoeksmethoden

1. Deskresearch
2. Interviews met betrokkenen
3. Casestudy: interviews met klanten, klantreis, dossierstudie
4. Rapporteren (eventueel video registratie)

## Uitvoering onderzoek

2021	Juni	Juli	Augustus	Sept.-Okt.	Nov.-Dec.
Stap 1: Startbijeenkomst					
Stap 2: Deskresearch					
Stap 3: Interviews met sleutelfiguren					
Stap 4: Casestudy					
Stap 5: Analyse en rapportage					
Stap 6: Wederhoor en eindrapport					

## Beoordelingscriteria



## Bevindingen

1. Regionaal Beleidsplan, lokale uitwerking en schuldenregelingen zijn vastgesteld.
2. Ambities, doelen, effect- en prestatie-indicatoren zijn SMART beschreven.
3. Er is een relatie gelegd tussen SHV en andere beleidsterreinen in Sociaal Domein.
4. Deel raadsleden vindt betrokkenheid bij beleid onvoldoende.

## Conclusies

1. Beleidskader is actueel, maar vierjarige termijn loopt in 2022 af. Veel regelingen, weinig samenhang.
2. Indicatoren zijn niet volledig voorzien van meetbare streefwaarden.
3. Alleen voor enkele aandachtsgebieden (jeugd) is relatie uitgewerkt.
4. Raad maakt onvoldoende gebruik van kaderstellende functie.

## Bevindingen

1. Onderscheid tussen: voorliggend veld (LEVgroep), fase 1 (STL) en fase 2 (GR Peelgemeenten).
2. Toegang tot SHV is 'versnipperd'.
3. Ondernemers kunnen terecht bij GR Senzer.
4. Inzet van veel vrijwilligersorganisaties bij SHV.
5. Geen netwerkbijeenkomsten meer.
6. Stichting Leergeld hanteert 130% van de bijstandsnorm.

## Conclusies

1. Taakverdeling STL – GR Peelgemeenten is duidelijk. Ontbreekt t.a.v. voorliggend veld.
2. Onduidelijkheid bij doelgroep.
3. Geen warme overdracht tussen GR Senzer en STL.
4. Geen systematische samenwerking in de keten.
5. Gemeente voert te weinig regie op samenwerking.
6. Geen harmonisatie bij toepassing van de bijstandsnorm.

## Bevindingen

1. Geen rapportage over realisatie uitgangspunten SHV.
2. Alleen kwartaalrapportages over aantal dossiers/trajecten.
3. Geen bestuurs- en managementrapportages.
4. Uitvoering Vroegsignalering door LEVgroep.
5. Vroegsignalering moet inzicht bieden in bereik doelgroep.
6. Tot voor kort te weinig formatie bij gemeente en ondergebracht bij GR Peelgemeenten.

## Conclusies

1. Onvoldoende inzicht in mate van toepassing uitgangspunten.
2. Onvoldoende inzicht in gebruik van de voorzieningen.
3. Geen inzicht in het bereik van mensen met schulden.
4. Meest effectieve wijze van uitvoering is nog niet gevonden.
5. Inzicht in bereik en in effectieve aanpak is nog niet te geven.
6. Formatie is op gemiddeld niveau gemeenten gebracht en is minder kwetsbaar.



## Bevindingen

1. Geen complete gegevens over de feitelijke uitvoering.
2. Geen gegevens of de doelen van SHV zijn behaald.
3. Geen adequate gegevens van uitvoeringsorganisaties.
4. Geen gegevens over de mate van recidive.
5. Geen inzicht in klanttevredenheid; geen systematisch onderzoek.
6. Interviews met klanten zijn indicatief.

## Conclusies

1. Niet vast te stellen of de uitvoering adequaat is.
2. Effectiviteit en efficiency van de uitvoering niet vast te stellen.
3. Geen analyses mogelijk en bereik streefwaarden onduidelijk.
4. Geen beleid ten aanzien van recidive en onvoldoende nazorg.
5. Kwaliteit van dienstverlening niet vast te stellen.
6. Diverse suggesties ter verbetering van proces en communicatie.

## Bevindingen

1. Jaarverslagen uitvoeringsorganisaties aan de raad.
2. Geen structurele evaluaties van uitvoeringsorganisaties.
3. Nooit politieke discussies in raadsvergaderingen.
4. Raadsleden hebben geen beeld van uitvoering en kwaliteit van dienstverlening.
5. Wel behoefte bij raadsleden tot meer betrokkenheid.
6. Bestaande informatie voldoet niet aan verwachtingen raadsleden.

## Conclusies

1. Geen integrale informatie (dashboard of monitor) voor de raad.
2. Verantwoording aan raad (via P&C-cyclus) is summier.
3. Betrokkenheid raad tot voor kort gering.
4. Raad niet goed in staat tot kaderstelling, controle en beoordeling college.
5. Betere sturingsinformatie nodig voor raad.
6. Raad en college dienen in dialoog te gaan over honoreren verwachtingen.

## Conclusies

1. Ambities, doelen en indicatoren zijn vastgesteld.
2. Er zijn vele nieuwe voorzieningen en regelingen vastgesteld.
3. Toegang tot SHV is 'versnipperd' en onduidelijk.
4. Er is onvoldoende samenwerking met en tussen ketenpartners.
5. Zicht op resultaten en effecten ontbreekt.
6. Goede stuurinformatie aan raad ontbreekt.
7. Raadsinformatie sluit niet aan op de behoefte.
8. Raad stelt geen kaders.

## Aanbevelingen

1. Maak een start met monitoring en meten van effecten.
2. Neem geen nieuwe initiatieven, maar breng samenhang en overzicht aan.
3. Structureer de toegang en verbeter de voorlichting.
4. Voer regie op de samenwerking en bevorder uitwisseling van informatie.
5. Zorg voor management- en bestuursinformatie en analyseer.
6. Breng de informatie samen in de vorm van een dashboard.
7. Bespreek met de raad de informatie-behoefte.
8. Investeer in kennis.

## Vragen en Afsluiting



## Nawoord van de Rekenkamercommissie

1. Geef prioriteit aan het ontwikkelen van een meetinstrument (Monitor Sociaal Domein).
2. Harmoniseer waar er verschil is tussen voorzieningen tot 110% en tot 130% van de bijstandsnorm.
3. Het toegangsvraagstuk wordt terecht opgepakt.
4. Zoek naar mogelijkheden om de netwerkbijeenkomsten (online) doorgang te laten vinden en om informatie (casuïstiek) uit te wisselen.
5. Verbeter bestuursinformatie, maar ook uitvoeringsinformatie uit het klantvolgsysteem.
6. Gebruik meerdere informatiebronnen en houdt ook representatieve klanttevredenheidsonderzoeken.
7. Wacht als raad en college niet op elkaar, maar ga de dialoog aan welke informatie (niveau en kwaliteit) wanneer beschikbaar moet zijn.
8. Zie 7: neem als college het initiatief.