



Quick Scan opvolging aanbevelingen schuldhulpverlening

Onderzoeksrapport

Juni 2019



Colofon

Rekenkamer Súdwest-Fryslân

drs. J.H. (Jet) Lepage MPA (voorzitter)

dr. M.S. (Marsha) de Vries (secretaris)

dr. R.J. (Rick) Anderson (lid)

Contactgegevens

Postadres: Postbus 10.000, 8600 HA Sneek

E-mail: rekenkamer@sudwestfryslan.nl

Website: www.gemeentesudwestfryslan.nl



Quick Scan opvolging aanbevelingen schuldhulpverlening

Onderzoeksrapport

augustus 2019



Inhoud

| | |
|--|-----------|
| 1. INLEIDING | 5 |
| 1.1 ACHTERGROND..... | 5 |
| 1.2 DOELSTELLING, ONDERZOEKSVRAGEN & ONDERZOEKSMETHODEN..... | 6 |
| 2. BEVINDINGEN UIT DE DESKRESEARCH | 7 |
| 3. BEVINDINGEN UIT DE INTERVIEWS | 10 |
| 4. CONCLUSIES | 15 |



1. Inleiding

1.1 Achtergrond

In 2017 heeft de rekenkamer onderzoek gedaan naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van beleid en uitvoering van schuldhulpverlening. De onderzoeksvraag luidde:

Hoe doeltreffend en doelmatig is het gemeentelijke schuldhulpverleningsbeleid en de uitvoering daarvan en op welke punten kan worden verbeterd?

De aanbevelingen luiden:

1. Verschaf jaarlijks aan de raad **informatie waarmee de raad inzicht krijgt in de effectiviteit van het beleid:**
 - a. Het aantal personen (of gezinnen) met problematische schulden
 - b. Het aantal personen dat een beroep doet op schuldhulpverlening (bij de gemeente zelf en bij de Kredietbank)
 - c. De doorlooptijden
 - d. Het aantal en percentage dat de eindstreep haalt
 - e. Het aantal en percentage dat na een eerder traject opnieuw hulp vraagt
 - f. De kosten voor beschermingsbewind

Evalueer vervolgens haverwege de beleidsperiode (eind 2018) het beleid.
2. Zorg voor **gebruiksvriendelijke systemen** waarmee gegevens kunnen worden vastgelegd en gemeten.
3. Overweeg een **herinvoering van enkele fysieke loketten**, laagdrempelig.
4. Zorg voor **aandacht voor ondernemers**, meer dan in het huidige systeem.
5. Onderzoek de **oorzaken van de stijging van de kosten voor beschermingsbewind**.
6. Zorg dat **uitvoerenden regelmatig met elkaar in gesprek gaan**: de medewerkers van de gebiedsteams met de vrijwilligers en bespreek mogelijke verbeterpunten in de praktijk.
7. Zorg ervoor dat het **vier-ogen-principe** wordt toegepast, om ongelijke behandeling te voorkomen.



8. Stel **criteria op voor de kwaliteit** van zowel de gemeentelijke dienstverlening als die van Kredietbank en bewindvoerders. **Meet en evalueer de uitkomsten**, om verbeteringen te kunnen doorvoeren.
9. Koppel uiterlijk eind 2017 aan de raad terug d.m.v. agendering (en niet d.m.v. actieve informatievoorziening) op welke wijze het college aan deze aanbevelingen invulling heeft gegeven.

Alle aanbevelingen, behalve de aanbeveling voor invoering van fysieke loketten, zijn toen overgenomen.

Na twee jaar is het thema nog steeds maatschappelijk zeer relevant. Op 9 februari 2019 bracht de Nationale Ombudsman opnieuw een rapport uit over de problematiek, waarin hij constateert dat de overheden nog niet veel hebben verbeterd als het gaat om invorderen van schulden. Een goed moment om te onderzoeken wat de gemeente met de aanbevelingen van de rekenkamer uit 2017 inmiddels heeft gedaan.

1.2 Doelstelling, onderzoeksvragen & onderzoeksmethoden

Het doel van dit onderzoek is om te onderzoeken in hoeverre de aanbevelingen van toen zijn opgevolgd en wat de eventuele resultaten van die opvolging zijn. De centrale onderzoeksvraag nu luidt dan ook:

In hoeverre zijn de aanbevelingen van het onderzoek naar schuldhulpverlening uit 2017 opgevolgd en welke effecten zijn er vast te stellen?

Dit doen we door het uitvoeren van een quick scan. Dat wil zeggen dat wij geen literatuuronderzoek doen en geen normenkader vaststellen. Er zijn interviews afgenomen met diverse belanghebbenden.

Daarnaast zijn recente relevante documenten bestudeerd en raads- en commissievergaderingen teruggekeken.

De bevindingen uit dit materiaal zijn in dit rapport weergegeven.



2. Bevindingen uit de deskresearch¹

Op woensdag 27 juni 2018 is een notitie geagendeerd als actieve informatie en besproken in de commissie Boarger en Mienskip die een tussenstand ('evaluatie') meldt inzake de schuldhulpverlening, mede naar aanleiding van de aanbevelingen van de rekenkamer in het rapport uit 2017.

De gemeente volgt nu - in deze notitie - een landelijk gebruikt vijf-fasen-model.



In de uitgebreide notitie worden voor elke fase diverse (nieuwe) activiteiten en verbeteringen genoemd. Hieruit blijkt dat er veel aandacht is voor het onderwerp. Er is o.a. aandacht voor laaggeletterdheid (maar het moet nog meer worden, aldus de notitie) en voor ondernemers, het vier-ogen-principe wordt toegepast, de 'gesloten rekening' wordt gebruikt en Mobility Mentoring wordt ingezet. Ook worden diverse cijfers gepresenteerd in het rapport over bewindvoering via bijzondere bijstand, status ban schuldenregelingen 2011 t/m 2016 en ondernemers in de schuldhulp.

De notitie gaat ook concreet in op de aanbevelingen van de rekenkamer uit 2017. Kortweg als volgt:

1. Inzicht in effectiviteit: in 2019 wordt een nieuw regiesysteem ingevoerd. In dit systeem kunnen cliënten beter worden gevolgd en kunnen rapportages worden opgesteld. Daarnaast start het college de komende jaren een aantal effectiviteitsonderzoeken.
2. Evalueer het beleid: met deze notitie wordt daaraan invulling gegeven.
3. Gebruiksvriendelijk systeem: het regiesysteem zou hieraan moeten voldoen.
4. Aandacht voor Ondernemers: er is een pilot Starpunt Ondernemers en inzet van De Friese Zaak (voor administratieve ondersteuning ondernemers). Daarnaast wordt met Zuidweg&Partners nader overlegd over ondersteuning van ondernemers met schulden.

¹ Voor een goed begrip van de hele context zijn ook andere documenten bestudeerd (bijv. van de Nationale Ombudsman), maar die worden hier niet direct besproken. (Zie literatuurlijst).



5. Oorzaken kostenstijging beschermingsbewind: oorzaken zijn geanalyseerd. Een belangrijke oorzaak was de verruiming van toegang tot beschermingsbewind. Voor SWF had dat als effect circa 480 huishoudens extra een bewindvoerder konden krijgen. Daarnaast was er een eenmalige stijging van de tarieven met 40% (van wege een nieuwe tariefstructuur). Verwacht wordt dat de kosten zich nu stabiliseren.

6. Uitvoerenden regelmatig met elkaar in gesprek: er is meer contact met netwerkpartners; men weet elkaar beter te vinden.

7. Vier-ogen-principe: wordt nu strikt toegepast.

8. Kwaliteitscriteria: positief cliëntervaringsonderzoek; gebiedsteams krijgen gemiddeld een 7,2 van de respondenten ten aanzien van Participatie.(N.B. Dit betreft een onderzoek uit 2017 naar de gebiedsteams voor het gehele sociale domein, dus niet toegespitst op schuldhulpverlening.) De kwaliteit van de Kredietbank is geborgd via de NVVK. Kwaliteit van professioneel bewindvoerders wordt getoetst door de rechter. Het college wil de rol van de gemeente op dit punt versterken.

9. Koppel aan de raad terug d.m.v. agendering: De bespreking van de notitie in de commissie leidde tot verwarring. De commissieleden waren in de veronderstelling dat er later een tussenevaluatie zou volgen; deze notitie was echter bedoeld als tussenevaluatie.
 Naar aanleiding van deze bespreking is een aantal toezeggingen gedaan:
 - Nadere informatie te verstrekken over de werking van Mobility Mentoring
 - Informatie te overleggen hoe de gebiedsteams het doen met de schulddienstverlening (kengetallen, resultaten)
 - De suggestie om ‘vrijwilligers inhoudelijke cursussen te laten doen’, over te nemen
 - De actieve info zoals die nu voorligt te agenderen voor de commissievergadering van 19 september 2018 en hierbij tegelijkertijd de toezegging over het overleggen van informatie over hoe de gebiedsteams het doen met de schulddienstverlening te betrekken.

De toegezegde informatie over Mobility Mentoring is verstrekt d.m.v. een informatiebijeenkomst op 13 november 2018. Diverse belangengroepen waren hierbij aanwezig. Meerdere respondenten gaven tijdens het gehouden interview aan dat zij het een goede bijeenkomst vonden.

In de notitie zijn cijfermatige overzichten opgenomen. Hieruit blijkt dat de kosten en het aantal personen voor bewindvoering via bijzondere bijstand zich lijken te stabiliseren. Ook de doorverwijzingen naar de Kredietbank voor schuldenregelingen lijken zich te stabiliseren.

Cijfers over het daadwerkelijke aantal personen met problematische schulden binnen de gemeente zijn er niet; de cijfers die er wel zijn, zijn berekend op grond van cijfers van het CBS.

Een agendering van het onderwerp op 19 september in de commissie Boarger en Mienskip, zoals toegezegd op 27 juni 2018, heeft niet plaatsgevonden.



De Nationale Ombudsman heeft onderzocht hoe diverse gemeenten presteren in de schuldhulpverlening, in een vervolg op zijn rapport “Een open deur” uit 2018. Voor Súdwest-Fryslân waren de conclusies:

| Enquêtevraag | Antwoord | Beoordeling |
|--|--|--------------------------|
| Heeft een burger in uw gemeente altijd de mogelijkheid om in een persoonlijk (aanmeld)gesprek zijn schuldhulpvraag toe te lichten? | ja | goed |
| Waar kan een burger in uw gemeente terecht voor een persoonlijk (aanmeld)gesprek? | (ook) bij één of meer decentrale locaties of thuis | goed |
| Binnen hoeveel werkdagen kan dit persoonlijke (aanmeld)gesprek | meer dan 5 werkdagen | voor verbetering vatbaar |

| | | |
|--|---|------|
| plaatsvinden? | | |
| Wordt dit persoonlijk (aanmeld)gesprek gevoerd door iemand met (basis)kennis van het schuldhulpverleningstraject in de gemeente? | altijd | goed |
| Stelt u voorwaarden aan de burger voordat het persoonlijk (aanmeld)gesprek kan plaatsvinden?* | nee | goed |
| Wat doet u wanneer de burger van het persoonlijke (aanmeld)gesprek niet versijnt op het gesprek? | persoonlijk contact (laten) opnemen (telefonisch of huisbezoek) | goed |

In het bijzonder kwam naar voren dat het persoonlijke aanmeldgesprek niet altijd binnen 5 werkdagen werd gevoerd en dat een afwijzing van een aanvraag voor schuldhulp niet altijd schriftelijk wordt gegeven. Overige punten werden wel als goed beoordeeld. Beleidsregels vormen geen belemmeringen.

Overigens wordt hierbij opgemerkt dat alleen als op alle aspecten ‘goed’ is gescoord, de conclusie luidt dat de uitvoeringspraktijk voldoet aan het normenkader van de Nationale Ombudsman.



3. Bevindingen uit de interviews

In de interviews stond de onderzoeksvraag (zie pag. 6) centraal. Er is een groeps gesprek geweest met raadsleden. Daarnaast zijn individuele gesprekken gevoerd met de verantwoordelijk wethouder, de gemeentesecretaris, twee beleidsambtenaren en vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties. In de interviews zijn de aanbevelingen per stuk besproken. Soms werden daarbij ook aanpalende onderwerpen benoemd. Per aanbeveling worden hieronder de bevindingen uit de in maart, april en juni 2019 gehouden interviews weergegeven. Het is een weergave van de meest relevante zaken, zonder commentaar van de rekenkamer. In het volgende hoofdstuk worden deze bevindingen met de deskresearch samengevoegd tot conclusies.

1. Verschaf jaarlijks aan de raad informatie waarmee de raad inzicht krijgt in de effectiviteit van het beleid

Raadsleden geven aan dat zij behoefte hebben aan concretere cijfers over gegevens, zoals door de rekenkamer in zijn rapport uit 2017 genoemd. Sturingsinstrumenten en monitoring worden gemist. Zij zijn kritisch op het college. Zij hebben vooral behoefte aan cijfers, die het effect van het beleid kunnen laten zien.

Met betrekking tot levering van en inzicht in cijfers merkt de wethouder het volgende op: Mensen die bij ons bekend zijn, worden gemonitord. Het blijft echter lastig, omdat er altijd mensen onzichtbaar blijven. Liever benoemen we het beoogde effect en kijken we naar kwalitatieve ontwikkelingen. Geen maatpak in de zin van harde doelstellingen, maar doorontwikkeling met behulp van methodieken. De wethouder noemt voorbeelden als Mobility Mentoring en samenwerkingsafspraken met o.a. de Rabobank. Ook de ambtenaar geeft aan dat nu wordt ingezet op stabiliteit en financiële rust en daarna gedragsverandering, met ondersteuning: “Daar waar er sprake is van problematische schulden wordt zo snel mogelijk getracht de (financiële) schaarste op te heffen, door de schuld te regelen, toeslagen aan te vragen, beslagvrije voet te corrigeren, etcetera.”

Hoewel harde cijfers ontbreken, bestaat bij de Cliëntenraad WWB de indruk dat het aantal gezinnen met problematische schulden niet is afgenomen. Er wordt gesignaleerd dat de problemen complexer worden en de schulden vaak meervoudig zijn. Ook UGS ziet dit beeld.

Raadsleden zien de richting en het vasthouden aan een duidelijke lijn en focus niet. Sommigen ervaren steeds nieuwe initiatieven en hebben liever dat eerdere initiatieven worden afgemaakt. Anderen merken op dat het tijd nodig heeft voordat beleid effect heeft. En men realiseert zich dat mensen met schulden pas in beeld komen als het eigenlijk al te laat is.

De ambtelijke respondenten geven aan dat de richting in december 2016 is vastgesteld in het beleidsplan “Samen-Werken aan Schulden”. Zij schatten in dat circa 25% van het aantal personen met problematische schulden bij de gemeente in beeld zijn. Zij willen inzetten op brede netwerksamenwerkingsverbanden met o.m. vrijwilligersorganisaties, maatschappelijke organisaties, onderwijs en werkgevers en zo meer inwoners bereiken. Hoewel de schuldhulpverlening openstaat voor alle inwoners, geldt dat inwoners met schulden zich schamen voor de ontstane situatie en vaak te lang wacht om ondersteuning te vragen, volgens de ervaringen van de geïnterviewde ambtenaren.

Sommige raadsleden vragen zich af of er nu wel echt iets verandert. “Zitten wij niet teveel vast in het systeem? Wij zouden praktischer en dichter bij de mensen moeten zijn, meer ruimte gebruiken.”



2.Zorg voor gebruiksvriendelijke systemen, waarmee gegevens kunnen worden vastgelegd en gemeten

Het eerder toegezegde regiesysteem voor medewerkers is ten tijde van het onderzoek nog niet ingevoerd, maar wordt in de loop van 2019 ingevoerd, wordt door meerdere respondenten bevestigd. De werking hiervan zal pas in 2020 echt kunnen worden beoordeeld, geeft de gemeentesecretaris aan.

3.Overweeg herinvoering van enkele fysieke loketten

Deze aanbeveling hebben het College en de Raad niet overgenomen. De fysieke loketten zijn op een andere manier voorzien, bijvoorbeeld in de bibliotheek, aldus de wethouder. Raadsleden doen de suggestie om ook scholen te gebruiken voor dit doel. In Sneek is weliswaar op twee scholen op gezette tijden een gebiedsteammedewerker aanwezig, maar dit is bij veel mensen onbekend. Uit interviews met o.a. de Cliëntenraad WWB blijkt dat mensen nog steeds behoefte hebben aan meer fysieke toegang dan nu wordt geboden. Op de website van de gemeente wordt niet aangegeven waar gebiedsteammedewerkers te vinden zijn.

Een respondent merkt op dat er een ‘voorzichtige verbeterslag’ is gemaakt met de toegang. Mensen hebben nog steeds schaamte. Men vindt het jammer dat de inloopplaats voor mensen in de bijstand er niet meer is. Wel is op Marktstraat 8 onlangs het Súdwesthus geopend, een loket voor alle inwoners met al hun vragen. UGS merkt hierover op dat deze locatie voor sommige mensen zou afschrikken omdat het te mooi zou zijn.

De toegang tot schuldhulpverlening via het telefonische kanaal is nog steeds moeizaam, ervaart de Cliëntenraad WWB. De telefooncomputer moet via spraakherkenning begrijpen waar de beller naar op zoek is. Vaak werkt dat niet goed.

Gebiedsteammedewerkers bezoeken wel actief diverse bijeenkomsten in de hele gemeente, waardoor de zichtbaarheid toeneemt.

De gebiedsteammedewerkers komen voornamelijk bij mensen thuis. Dit gebeurt pas nadat er een vraag is. I.v.m. privacy mag men niet ongevraagd naar mensen toe gaan. Soms doet men dat toch, als er vermoeden is dat mensen echt geholpen moeten worden.

Een respondent merkt hierbij overigens op, dat gebiedsteammedewerkers ook zaken laten liggen bij huisbezoek. “Soms kun je zo zien dat er iets echt niet in orde is. De gemeente heeft in een bepaalde situatie alleen een scootmobiel geadviseerd terwijl iedereen kon zien dat het een puinhoop was. Dat er veel schulden waren.”

4.Zorg voor aandacht voor ondernemers, meer dan in het huidige systeem

Ondernemers krijgen o.a. aandacht via het Startpunt Ondernemen en de Bijzondere Bijstand Zelfstandigen. Volgens de wethouder zijn er mensen in dienst genomen om ondernemers te helpen (vooral zzp'ers die in de schulden verkeren). Gegevens over het effect hiervan zijn niet voorhanden.

Er is wel een stijging te zien van het aantal cliënten bij Zuidweg&Partners. Dat zou kunnen betekenen dat ondernemers (ZZP'ers) beter worden bereikt, zo wordt opgemerkt. Daarnaast wordt genoemd dat via de regeling Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (Bbz) er aan levensvatbare bedrijven een krediet verstrekt kan worden om de schulden te saneren ondernemers die nog tijd nodig hebben om hun bedrijf te beëindigen kunnen ondersteund worden met een uitkering.



Verder wordt door de ambtenaren gemeld dat ondernemers met schulden worden aangemeld bij schuldhulpbureau Zuidweg & Partners. De kosten hiervoor worden in eerste instantie voorgeschoten door de gemeente waardoor er geen (financiële) drempel is voor de aanmelding. Later wordt beoordeeld of de kosten kwijtgescholden worden of in rekening gebracht worden. In de praktijk betalen alleen de ondernemers die een krediet via het Bbz ontvangen.

5. Onderzoek de oorzaken van de stijging van de kosten voor beschermingsbewind.

In de tussenevaluatie heeft de gemeente de oorzaken onderzocht, zo melden de ambtenaren; dit is in de vorige paragraaf al genoemd.

De kosten voor beschermingsbewind vinden meerdere raadsleden nog steeds hoog; kunnen mensen met schulden niet goedkoper worden geholpen? De wethouder merkt hierover op, dat de (her)-invoering van de systematiek van de gesloten rekening goed werkt. Ook de Cliëntenraad WWB constateert dit. Dit voorkomt dat mensen in de bewindvoering terechtkomen. De Cliëntenraad WWB ziet ook dat er minder mensen bij de Kredietbank terechtkomen, doordat de gemeente meer zelf oplost.

Anderzijds merkt een respondent op dat het aantal doorverwijzingen naar de Kredietbank hoger zou kunnen zijn als meer mensen bereikt zouden worden. Of de stabilisering van de kosten van beschermingsbewind en het aantal klanten bij de Kredietbank in alle gevallen dus als positief te duiden is, is onzeker. Het aantal mensen dat via gebiedsteams al vroeger in het proces wordt geholpen is nog niet te meten.

Overigens wordt door alle respondenten opgemerkt dat bewindvoerders niet altijd uit het goede hout zijn gesneden. Zo kan het zijn dat een bewindvoerder niet of niet op tijd betaalt. Mensen blijven daardoor in de problemen of raken zelfs nog dieper in de schulden. De gemeente heeft daar nauwelijks invloed op. Er wordt wel een voorbeeld genoemd waarbij op basis van meerdere signalen de gemeentelijk toezichthouder in actie is gekomen en met meerdere betrokkenen de signalen bij de Rechter heeft neergelegd. Betrokken bewindvoerder heeft vervolgens zijn taak neergelegd.

En - vooral de grootste - bewindvoerders worden actief benaderd om zoveel mogelijk samen op te trekken. Dat werkt positief, aldus een respondent.

6. Zorg dat uitvoerenden regelmatig met elkaar in gesprek gaan: de medewerkers van de gebiedsteams met de vrijwilligers en bespreek mogelijke verbeterpunten in de praktijk.

Respondenten van zowel gemeente als vrijwilligersorganisaties geven aan dat er goed onderling contact is. Een van de activiteiten was de informatiebijeenkomst op 13 november, waar alle relevante partijen aanwezig waren. De Cliëntenraad WWB betreurt minder dan voorheen te zijn betrokken bij overleggen op het gebied van schuldenproblematiek. Volgens de ambtelijke respondenten zijn er in de afgelopen periode geen formele documenten verschenen voor inspraak en advies door de Cliëntenraad WWB. Er zijn meer gebiedsgerichte lokale overleggen opgericht, zo wordt door hen aangegeven. De samenwerking tussen de gemeenteambtenaren en vrijwilligers wordt door de Cliëntenraad WWB wel als positief ervaren.

Alle respondenten geven aan dat er veel initiatieven zijn waarin wordt samengewerkt en dat de samenwerking is verbeterd in de afgelopen periode.

O.a. vrijwilligers van UGS werken veel samen met de gebiedsteams, ook in bezwaar- en beroepsprocedures (waarbij de vrijwilliger een cliënt helpt in een procedure tegen een beslissing van de gemeente). Wel geeft men aan dat medewerkers soms lastig te bereiken zijn. Daarnaast vinden vrijwilligers dat gebiedsteammedewerkers pro-actiever regelingen zouden kunnen aanbieden (denk aan de minimaregeling of het kindpakket). De ambtelijke



respondenten geven aan dat met de werkwijze van de brede vraagverheldering alle leefgebieden aan bod komen. “Wanneer de financiën niet in balans zijn, worden de in- en uitgaven in balans gebracht inclusief het aanvragen van inkomensaanvullende voorzieningen.”

In de samenwerking met gebiedsteams komen soms ook andere dingen aan licht. Zo wordt genoemd dat het vermogen om een situatie bij de cliënt goed in te schatten er niet altijd is. Er wordt daarbij niet altijd uitgegaan van vertrouwen, merkt de respondent van UGS op. Er wordt een voorbeeld genoemd van een individuele inkomenstoelag bij ontheffing van de arbeidsverplichting. “Wij dachten dat als je een uitkering aanvraagt er dan iemand van het gebiedsteam komt. Maar nu komen er twee handhavers, die een formulier van intrekking al bij zich hebben.”

Bij raadsleden bestaat de indruk dat de gebiedsteams nog erg aan het zoeken zijn. Kunnen zij straks goed overweg met het nieuwe regiesysteem, vraagt men zich af.

7.Zorg ervoor dat het vier-ogen-principe wordt toegepast, om ongelijke behandeling te voorkomen

Wethouder en ambtenaar geven aan dat dit nu consequent wordt toegepast. De complexe casussen worden breed besproken. De AVG wordt hier niet als beperking ervaren. In het keukentafelgesprek wordt gevraagd om toestemming voor het delen van gegevens.

Zodra sprake is van een problematische schuldensituatie, wordt een specialist erbij gehaald. Er zijn vijf gediplomeerde gespecialiseerde gebiedsteammedewerkers voor schuldhulpverlening en twee medewerkers zijn in opleiding. Daarnaast zijn er extra fte's vrijgemaakt voor innovatie en preventie in dit domein, zo geeft de ambtenaar aan.

8.Stel criteria op voor de kwaliteit van zowel de gemeentelijke dienstverlening als die van Kredietbank en bewindvoerders. Meet en evalueer de uitkomsten, om verbeteringen te kunnen doorvoeren.

Bij punt 1 is al gemeld dat de wethouder liever inzet op de juiste inspanningen dan op het opstellen van criteria. “Doorontwikkeling zit niet in meten maar in methodieken”, aldus de wethouder. Naast het instrument van Mobility Mentoring wordt genoemd samenwerking met Rabobank en werkgevers voor o.a. signalering van loonbeslag: “eerste hulp bij schulden”.

Er wordt door de ambtenaar gepleit voor ruimte en capaciteit bij de gebiedsteams om te werken aan preventie en stress sensitieve dienstverlening. Ruimte om te kunnen ontwikkelen en innoveren.

De wethouder geeft aan dat aanvragers binnen 24 uur een afspraak hebben in dezelfde week. De respondent van UGS meldt dat er binnen twee weken ‘zaken gedaan kan worden’. Voordat de zaken echt op de rails staan voor cliënten duurt het veel langer, zo wordt aangegeven. Denk aan betalingsregelingen met schuldeisers of het stoppen van invordermaatregelen.

Daarnaast wordt aangegeven dat bij beslaglegging op de bijstandsuitkering de gemeente het beslag gewoon uitvoert. Volgens de respondent houdt de gemeente zich hierbij niet aan de beslagvrije voet en geeft het gemeentelijke administratieteam geen signaal naar de schuldhulpverlening. Het gaat hierbij volgens de ambtenaren om beslagen die worden gelegd door derden (deurwaarders) op uitkeringen die door de gemeente worden verstrekt. “De gemeente is gehouden aan het uitvoeren hiervan en heeft hierin geen bewegingsvrijheid. Als er wordt geconstateerd dat het beslag te hoog is dan wordt de inwoner geadviseerd contact op te nemen met de beslaglegger om dat te wijzigen. Voordat de deurwaarder beslag legt probeert hij contact te leggen met de cliënt om zoveel mogelijk rekening te houden met de situatie. Mocht dit contact niet lukken dan legt de deurwaarder beslag. Het gebiedsteam wordt desgewenst ingeschakeld.”



Zoals al gesteld bij punt 5 is het lastig voor de gemeente om invloed uit te oefenen op de kwaliteit van bewindvoerders.

9.Koppel uiterlijk eind 2017 aan de raad terug d.m.v. agendering (en niet d.m.v. actieve informatievoorziening) op welke wijze het college aan deze aanbevelingen invulling heeft gegeven.

Zoals in de vorige paragraaf al is gemeld, heeft de wethouder middels actieve informatievoorziening de raad op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen. Tijdens de bespreking in de commissie van 27 juni 2018 was onduidelijkheid over de status van de informatie en de evaluatie.



4. Conclusies

Zowel uit de raadsnotitie als uit de interviews blijkt dat nog steeds veel aandacht is voor het onderwerp schuldhulpverlening. De aanbevelingen van de rekenkamer zijn serieus genomen en aan alle aanbevelingen² is op een of andere manier opvolging gegeven. Uit het evaluatierapport en uit de interviews blijkt dat er veel inspanning wordt geleverd. (Voor een overzicht van het totaal, zie bijlage).

Halverwege 2019 wordt een nieuw regiesysteem in gebruik genomen, waarmee meer inzicht in de cijfers kan worden verkregen. Het zal nog zeker een half jaar duren voordat er cijfers gegenereerd kunnen worden, zo is de verwachting van de gemeentesecretaris.

Er bestaat een verschil van mening tussen Raad en College over de waarde en het gebruik van cijfers. Raadsleden willen graag cijfers hebben over bijvoorbeeld aantallen inwoners met problematische schulden, aantal inwoners dat bij de gemeente aanklopt voor hulp, doorlooptijden schuldhulpverlening, aantallen en percentage dat opnieuw hulp vraagt na een eerder schuldhulptraject, als sturingsinstrument, zoals ook geadviseerd in het rekenkamerrapport uit 2017. Raadsleden onderling hebben overigens niet allen dezelfde wensen. Wel zijn zij het eens dat zij het lastig vinden te kunnen sturen op dit onderwerp. Zij hebben meer behoefte aan grip dat zij tot nu ervaren. Overigens moet worden opgemerkt dat landelijk gemeenten en het ministerie van SZW moeite hebben met het verkrijgen van cijfers over het aantal gezinnen met problematische schulden (blijkt uit onderzoek van de Algemene Rekenkamer in 2016).

De wethouder daarentegen wil vooral maximale inspanningen leveren. Geen harde doelstellingen, maar doorontwikkeling met behulp van methodieken, zoals Mobility Mentoring. Zij wil, met het ambtelijk apparaat, de ruimte krijgen om de methodieken in praktijk te brengen en ervaringen op te doen. Kwaliteitscriteria voor de eigen dienstverlening zijn niet ontwikkeld. Er wordt vooral gekeken naar de inspanning; gewenste resultaten worden niet gekwantificeerd. Welke effecten het beleid zou moeten bewerkstelligen en welke verwachtingen wethouder en raadsleden daarbij hebben is niet expliciet gemaakt.

Raad en wethouder lijken (daardoor?) soms elkaar niet te begrijpen.

De toegang tot de schuldhulpverlening kan beter. Er is vanuit de gebiedsteams weliswaar veel aandacht voor mogelijke problematische schulden, maar de drempel wordt nog steeds als hoog ervaren. Enerzijds doordat er weinig fysieke mogelijkheden zijn om aan te kloppen voor hulp, anderzijds doordat het telefonische kanaal niet gemakkelijk toegankelijk is.

De aandacht voor ondernemers is verbeterd. Meer ondernemers hebben de weg naar Zuidweg&Partners gevonden.

De kosten voor beschermingsbewind zijn gestabiliseerd. De stabilisatie wordt toegeschreven aan de invoering van de gesloten rekening enerzijds en de actievere hulp door gebiedsteams anderzijds, waardoor beschermingsbewind wordt voorkomen.

Er is een actieve samenwerking tussen de gemeente en voorliggend veld. De vrijwilligersorganisaties spelen een belangrijke rol bij de schuldhulpverlening. Zij signaleren daarbij dat gebiedsteammedewerkers zaken beter kunnen doen en meer van vertrouwen zouden moeten uitgaan. Het gaat dan om bereikbaarheid, maar ook beter signaleren van

² De aanbeveling over herinvoering van fysieke loketten was niet overgenomen door College en Raad en aan deze aanbeveling is dan ook niets gedaan.



problemen en het snel bieden van een maatwerkoplossing. Medewerkers zoeken naar het evenwicht tussen wat mag binnen de regels en wat nodig is voor de cliënt.

In het algemeen kan nog worden opgemerkt dat de communicatie over schuldhulpverlening beter kan. De notitie die in de commissie op 27 juni 2018 is besproken leidde tot verwarring. Toezegging over een vervolg is niet nagekomen. Daarvoor in de plaats heeft een informatiebijeenkomst plaatsgehad. De wijze waarop het beleid wordt uitgevoerd is voor raadsleden onduidelijk. Men heeft het gevoel dat er steeds nieuwe initiatieven worden ontwikkeld, zonder dat de eerdere plannen zijn afgemaakt. De koers is voor raadsleden onduidelijk, terwijl de wethouder van mening is het vastgestelde beleidsplan uit te voeren en hierbij een zeker mate van ruimte wil hebben.

De Cliëntenraad WWB ervaart onduidelijkheid in de wijze en momenten waarop hij wordt betrokken bij overleggen over schuldenproblematiek.

Concluderend: de inspanningen voor schuldhulpverlening zijn onverminderd groot. Gemeentelijke organisatie, Raad en cliëntenorganisaties hebben hierbij verschillende ideeën over hoe het zou moeten. Waar de wethouder zegt “methodieken in plaats van meten”, willen raadsleden kunnen sturen op gemeten effecten van het beleid en willen cliëntorganisaties meer maatwerk en vertrouwen en minder strak vasthouden aan regels.

De concrete effecten van het beleid worden niet gemeten, terwijl de problematiek complexer wordt.

Het vinden van de juiste mix tussen inspanning met de goede bedoeling en meten, tussen loslaten in vertrouwen en controleren, zodanig dat de burger met problematische schulden ook echt wordt geholpen, blijft de uitdaging.

Het explicieter maken tegenover elkaar tussen College en Raad van de wederzijdse veronderstellingen zou onze aanbeveling zijn.



| | | |
|---|------------|--|
| <p>7. Zorg ervoor dat het <u>vier-ogen-principe</u> wordt toegepast, om ongelijke behandeling te voorkomen.</p> | <p>+</p> | <p>Wordt uitgevoerd</p> |
| <p>8. Stel <u>criteria op voor de kwaliteit</u> van zowel de gemeentelijke dienstverlening als die van Kredietbank en bewindvoerders. <u>Meet en evalueer de uitkomsten</u>, om verbeteringen te kunnen doorvoeren.</p> | <p>–</p> | <p>Is niet gedaan. Voor bewindvoerders loopt dit via de rechter.</p> |
| <p>9. Koppel uiterlijk eind 2017 aan de raad terug d.m.v. agendering (en niet d.m.v. actieve informatievoorziening) op welke wijze het college aan deze aanbevelingen invulling heeft gegeven.</p> | <p>+/-</p> | <p>Terugkoppeling is gedaan, door inbreng van evaluatierapport. Echter niet d.m.v. agendering, maar door actieve informatievoorziening</p> |
| | | |



Bronnen

Aanpak Problematische schulden, 30 juni 2016, Algemene Rekenkamer

Een Open Deur, een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, 19 januari 2018, Nationale Ombudsman

Rapportage Schulddienstverlening, 27 juni 2018, actieve informatie aan de gemeenteraad

Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Gebiedsteams Súdwest-Fryslân, augustus 2018, ZorgfocuZ

Brief Ombudsman i.z. Súdwest-Fryslân, 13 september 2018

Vervolgonderzoek toegang gemeentelijke schuldhulpverlening (Nationale ombudsman), 16 oktober 2018, actieve informatie aan de gemeenteraad

Interviews

D. Douwes

G. Fekken-Hanje

B. Gossen

S. van Gent

P. Greidanus

J. Ruiter

J. Swart

A. Vreeling

L. van der Wal

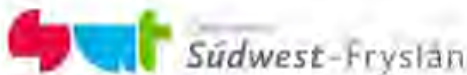
U. Wiersma

H. de Wind

P. Zondervan



Bestuurlijke reactie



Uw kenmerk: 019.001213

Rekenkamer gemeente Súdwest-Fryslân
T.a.v. mevr. drs. J.H. Lepage MPA
Per e-mail: jettlepage@gmail.com

Ons nummer: U19.007479



Behandeld door: de heer ir. A.J. Gossen/
mevr. dr. M. Span

Telefoon: 14 0515

Sneek, 15 augustus 2019

Onderwerp: Bestuurlijke reactie Quick scan
opvolging aanbevelingen
schuldhulpverlening

Geachte mevrouw Lepage,

Het college heeft met belangstelling kennisgenomen van de quick scan opvolging aanbevelingen schuldhulpverlening van 13 juli 2019. In deze brief geven wij op hoofdlijn onze reactie op de quick scan:

1. De quick scan bevestigt dat het college de aanbevelingen van de Rekenkamer serieus heeft genomen en veel inspanningen levert.
2. Landelijk moet er veel verbeteren qua schulddienstverlening, Súdwest-Fryslân doet het goed vergeleken met andere gemeenten.
3. De aanbeveling die u in essentie geeft nemen wij over.
4. In onze uitvoering zijn kwaliteitsstandaarden geborgd.
5. We zijn goed op weg en blijven met uw aandachtspunten doorbouwen aan tastbare verbetering voor onze inwoners.

1. De quick scan bevestigt dat het college uw aanbevelingen serieus heeft genomen en veel inspanningen levert

Deze quick scan is het vervolg op het rekenkamerrapport van juni 2017 dat op 5 oktober 2017 in de gemeenteraad is behandeld. Redenatie voor het opnieuw kiezen van dit thema voor onderzoek in Súdwest-Fryslân is de maatschappelijke relevantie en de rapporten van de Nationale Ombudsman over dit onderwerp in 2018.

De doorlooptijd tussen het vaststellen van het rekenkamerrapport - op 5 oktober 2017 - en het uitvoeren van deze quick scan - eerste helft 2019 - was relatief kort voor een onderwerp als schulddienstverlening dat voor goede uitvoering vraagt om een consistente lange termijn aanpak. Een aanpak van het college die geen quick fix is, maar op langere termijn effect zal laten zien, dit omdat wij conform het door de gemeenteraad vastgestelde beleidsplan¹ onder meer als resultaatdoel benoemd hebben dat inwoners met problematische schulden het gedrag veranderen met ondersteuning van de gebiedsteams.

¹ Het beleidsplan 'Samen - Werken aan schulden' is op 15 december 2016 vastgesteld in de gemeenteraad. Daarin zijn vier resultaten benoemd: A. Inwoners met problematische schulden veranderen het gedrag met ondersteuning van gebiedsteams; B. Gebiedsteams zijn het aanspreekpunt (als spin in het web) met de samenwerkingsorganisaties; C. Schulddienstverlening komt voor beschermingsbewind, tenzij schulddienstverlening niet adequaat en passend is en D. Bijstandsgerechtigden met problematische schulden moeten weer 'met een schone lei kunnen beginnen': een traject schulddienstverlening draagt hieraan bij. De wettelijke looptijd is vier jaar, dat wil zeggen van 2017-2020.

Gemeente Súdwest-Fryslân
Postbus 10.000
8400 HA Sneek
IBAN NL4261NGH0285149431
KvK nr. 51791811

T 14 0515
F 0515-48 99 99
E info@sudwestfryslan.nl
W www.sudwestfryslan.nl

Gemeenteloketten
Kerkstraat 1, Bolsward
Maritstraat 8, Sneek



Het doet ons deugd dat u in uw quick scan bevestigt dat wij uw aanbevelingen serieus genomen hebben en dat wij veel inspanningen leveren om aan alle aanbevelingen (en meer dan dat) opvolging te geven.

2. Landelijk moet er veel verbeteren qua schulddienstverlening, Súdwest-Fryslân doet het goed vergeleken met andere gemeenten;

De Nationale Ombudsman is kritisch over de aanpak van schulden door de gezamenlijke overheden, met name Rijk en gemeenten. Namens de gemeenten benadrukt de VNG daarom ook bij het Rijk het belang van het op rijksniveau wegnemen van structurele oorzaken van schulden, door onder meer vereenvoudiging van het toeslagenstelsel, concretisering van een socialere incasso door het Rijk en het bieden van bestaanszekerheid aan werkende armen.

De Nationale Ombudsman is ook kritisch over de rol van gemeenten. De toegang tot en kwaliteit van uitvoering van schulddienstverlening verschilt sterk van gemeente tot gemeente. U verwijst in uw rapport naar de conclusies voor Súdwest-Fryslân. We missen daarbij de context op twee aspecten:

- Ten eerste is het relevant om te vermelden dat onze gemeente er vergeleken met andere gemeenten goed uitkomt.
- Ten tweede vermeldt u niet dat wij deze conclusies van de Nationale Ombudsman op 16 oktober 2018 via actieve info hebben gedeeld met de raad waarbij wij aangaven dat wij de aandachtspunten goed oplossen in onze huidige dienstverlening.

Schulddienstverlening blijft maatschappelijke relevant en actueel. Het betreft een kwetsbare groep inwoners. Dat is ook de reden dat wij als college zo veel inspanningen leveren ten aanzien van schulddienstverlening. Op voorspraak van staatssecretaris Van Ark van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de ministerraad in juni 2019 ingestemd met het wijzigingsvoorstel voor de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Doel van die wetsaanpassing is een expliciete grondslag voor gegevensuitwisseling en vroegsignalering binnen de gemeentelijke schuldhulpverleningstaak te creëren. Ook voor de context van uw quick scan is deze ontwikkeling - die wij op de voet volgen - van belang.

3. De aanbeveling die u in essentie geeft nemen wij over

Kijkend naar de situatie in Súdwest-Fryslân doet u met deze quick scan in essentie de aanbeveling om de wederzijdse veronderstellingen tussen raad en college aangaande schulddienstverlening explicieter te maken. Als wij uw quick scan goed lezen gaat het dan met name om A. nog meer in dialoog met de gemeenteraad te gaan omtrent verwachtingen en voortgang en B. samenhang en doelgerichtheid te versterken door meer inzicht te geven in de effecten van ons beleid zodat de gemeenteraad haar controlerende taak goed kan vervullen. Hieronder gaan wij op beide punten in.

Ad A - versterken van de dialoog

Het is juist omwille van de dialoog dat ons college ervoor gekozen heeft om niet alleen formeel, maar ook informeel met de raad in gesprek te gaan over dit onderwerp. Om die reden hebben wij op 13 november 2018 een informatieavond georganiseerd over het thema schulddienstverlening waarvoor niet alleen raadsleden, maar ook partners in de keten schulddienstverlening waren uitgenodigd. Als gemeente kunnen we dit namelijk niet alleen. Samenwerking in de keten is cruciaal om tot duurzaam financieel gezonde situaties van inwoners te komen. Naast een lezing over stress-sensitieve dienstverlening zoals Mobility Mentoring was daarin een tweetal workshoprondes ingebouwd met ruimte voor raadsleden om informeel vragen te stellen over schulddienstverlening en om in dialoog te gaan met partners over preventief werken in de keten. Deze dialoog zetten we door als het gaat om het doorontwikkelen van ons beleid en de effectmonitoring. Zie daarvoor punt 5.

Ad B - versterking samenhang en doelgerichtheid

In uw conclusie stelt u: "Waar de wethouder zegt 'methodieken in plaats van meten', willen raadsleden kunnen sturen op gemeten effecten van beleid...". In deze tegenstelling herkennen wij ons niet. In de ogen van de wethouder heeft registreren en monitoren wel degelijk zin om een consistent en succesvol beleid te voeren. Van veel groter belang achten wij dat de toegang tot de gemeentelijke schulddienstverlening voor inwoners adequaat en laagdrempelig is ingericht. Terecht plaats u dit in de juiste context door te verwijzen naar het onderzoek van de Algemene Rekenkamer dat aangeeft dat het landelijk lastig is om cijfers te verkrijgen omtrent het aantal gezinnen met problematische schulden.



We blijven investeren in samenwerking en doelgerichtheid, in actieve samenwerking met alle betrokkenen. Onze ambitie ten aanzien van de kwaliteit van onze aanpak samen met onze partners in elk van de vijf fasen van het schulddienstverleningsproces² is hoog. Een kwalitatief sterke aanpak van elke fase op grond van bewezen methoden biedt ook de grootste garantie op kwantitatief resultaat.

De quick scan gaat zeer summier in op de tussenstand van onze inspanningen en geeft aan dat raadsleden behoefte hebben aan samenhang. Juist omwille van die samenhang richten we onze inzet op versterking van elke fase. In de tussenrapportage zoals wij die in juni 2018 naar de raad stuurden zijn de tussenstand en onze vervolginspanningen omwille van die samenhang per fase in beeld gebracht. Dit zijn wat ons betreft harde doelstellingen.

4. In onze uitvoering zijn kwaliteitsstandaarden geborgd

U stelt dat er geen criteria zijn opgesteld voor de kwaliteit van zowel de gemeentelijke dienstverlening als die van derden. In onze uitvoering zijn wel degelijk kwaliteitsstandaarden geborgd. Hieronder zetten we deze op een rij:

- **Bereikbaarheid:** inwoners kunnen met al hun vragen terecht bij het algemene nummer 140515. In tegenstelling tot wat u aangeeft is daar geen stemcomputer, maar een 1-laags keuzemenu met drie opties waarna de inwoner direct een medewerker van het Klant Contact Centrum (KCC) aan de lijn krijgt die over het sociaal domein gaat. Kan de medewerker van het KCC niet helpen, dan wordt de vraag naar het gebiedsteam doorgezet dat de urgentie bepaalt en een afspraak voor een keukentafelgesprek maakt. Bij een crisissituatie (bijv. gedwongen woningontruiming, beëindiging levering gas/water/elektra of ontbinding van de zorgverzekering) neemt het gebiedsteam binnen 24 uur contact met de inwoner op.
- **Aanpak gebiedsteam:** in samenspraak met de betrokken inwoner(s) doet de gebiedsteam medewerker altijd een brede vraagverheldering waarin alle leefgebieden aan bod komen. Dit leidt in samenspraak met de inwoner tot een plan waarin resultaten benoemd staan en wie welke acties uitvoert om die resultaten te bereiken. Als er sprake is van schulden doen we dit conform de kwaliteitseisen die de wet (Wgs) stelt aan inhoud en doorlooptijd. Er is dan een gebiedsteammedewerker die gecertificeerd is conform Kiwa schuldhulpverlening betrokken. Het verkrijgen en behouden van deze Kiwa certificering vereist het aantoonbaar blijvend voldoen aan daartoe gestelde kwaliteitscriteria. Door in te zetten op stress sensitieve dienstverlening (zoals Mobility Mentoring) brengen we het kwaliteitsniveau van deze medewerkers nog verder omhoog.
- **Inzet derden:** zoals in onze tussenrapportage al aangegeven, zijn zowel de Kredietbank als bewindvoerders gehouden aan de voor hen geldende kwaliteitscriteria waarop ook toetsing plaatsvindt. In aanvulling daarop geldt dat daar waar wij de Kredietbank inzetten onze schulddienstverleners regie blijven houden op de voortgang van het opgestelde plan van aanpak.

U heeft gelijk dat er geen aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld zijn voor de gemeentelijke dienstverlening over schulddienstverlening. Dat komt omdat deze dienstverlening veel deelaspecten raakt met hun eigen gedetailleerde kwaliteitseisen zoals hierboven aangegeven. In essentie gaat het om de vraag of de kwaliteit van de dienstverlening voldoende geborgd is. Ons inziens is dat meer dan voldoende het geval.

Om in dialoog met de raad ook de raad meer zicht te geven op de kwaliteit van onze aanpak organiseren wij op 25 september een informatieavond waarin we de 'cliëntreis' laten zien, dat wil zeggen de stappen die een inwoner doorloopt als hij zich meldt bij de gemeente met een (hulp)vraag op het gebied van het sociaal domein.

5. We zijn goed op weg en blijven doorbouwen aan tastbare verbetering voor onze inwoners

Net als uw Rekenkamer en de gemeenteraad wil ook ons college meer zicht krijgen op de meer kwantitatieve effecten van deze inspanningen. Kort voor de zomer 2019 zijn onze gebiedsteams gestart met het werken met het nieuwe regiesysteem.

Dat zal het mogelijk maken om in 2020 - als we met de raad in dialoog gaan over het beleidsplan schulddienstverlening voor de jaren 2021-2024 - meer kwantitatieve gegevens inzichtelijk te maken over effectmonitoring van onze schulddienstverlening.

Het proces van doorontwikkeling van het gemeentelijk beleid ten aanzien van schulddienstverlening biedt ook een uitgelezen kans om indachtig uw aanbeveling in dialoog met de raad, de cliëntenraad en onze overige partners verder te bouwen aan de kwaliteit van onze aanpak per

² De vijf fasen betreffen: 1.Preventie en vroegsignalering, Oriëntatiefase, Stabilisatiefase, Schuldenregeling en Nazorg.



schulddienstverleningfase. Vanzelfsprekend betrekken we in dat proces ook de andere opmerkingen en suggesties in uw rapport. In 2020 verwachten wij ook meer zicht op de daadwerkelijke effecten van de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zoals die nu in voorbereiding is.

Samenvattend: uit uw quick scan concluderen we dat we goed op weg zijn. We blijven doorbouwen aan tastbare resultaten voor onze inwoners.

Wij danken u hartelijk voor de samenwerking in dit traject.

Hoogachtend,

het college van burgemeester en wethouders van Súdwest-Fryslân,
loco-burgemeester, loco-gemeentesecretaris,

drs. M.W. Offinga MBM

G. Heeg



Reactie Rekenkamer op bestuurlijke reactie

De Rekenkamer heeft met belangstelling de bestuurlijke reactie gelezen op het quick scanonderzoek naar schuldhulpverlening.

Zowel in het onderzoek als in uw reactie zien wij dat u veel aandacht heeft en blijft hebben voor het onderwerp. Met plezier stellen wij vast dat u de aanbevelingen overneemt en blijft investeren in de relatie met de raad en de dienstverlening aan uw burgers.

Wat betreft uw opmerkingen over kwaliteitscriteria nog het volgende. Naar aanleiding van onze rapportage maakt u deze in uw reactie (enigszins) expliciet. Niet voor alle belanghebbenden, zoals uw gemeenteraad en cliëntenorganisaties, zijn gestelde (of impliciet blijvende) criteria altijd even duidelijk. En wellicht zijn deze niet altijd hard te stellen. Des te belangrijker om in uw tussenrapportages en gesprekken hierover ook dit onderwerp te blijven bespreken.

Hierbij wensen wij u veel succes. De ontwikkelingen op gebied van schuldhulpverlening, zowel in 'Den Haag' als in uw gemeente zullen wij met belangstelling blijven volgen.

Drs. Jet H. Lepage MPA

Voorzitter Rekenkamer Súdwest-Fryslân