

SAMEN tegen schulden

een rekenkameronderzoek naar de effectiviteit en efficiëntie
van de uitvoering van schuldhelpverlening, preventie en
vroegsignalering in de gemeente Oss



GEACHTE LEDEN VAN DE RAAD,

Hierbij bieden wij u ons onderzoek 'SAMEN TEGEN SCHULDEN; een rekenkameronderzoek naar de effectiviteit en efficiëntie van de uitvoering van schuldhulpverlening, preventie en vroegsignalering in de gemeente Oss' aan. Het onderzoek bestaat uit een bestuurlijk rapport, met de onderzoeksopzet, de beantwoording van de onderzoeksvragen en de daaruit volgende conclusies en aanbevelingen. In het rapport van bevindingen gaan we dieper in op het onderzoek: we geven een beeld van armoede en schulden in Nederland en in Oss, de wetgeving rondom schuldhulpverlening, het beleid en de uitvoering in Oss van schuldhulpverlening in de afgelopen jaren, de kosten en opbrengsten, en de rol van de raad in de beleidsontwikkeling en evaluatie.

Bestuurlijke reactie

De reactie van het bestuur op het rapport hebben wij bijgevoegd. In deze reactie onderschrijft het college de conclusies en aanbevelingen en geeft aan deze mee te zullen nemen als waardevolle input voor het nieuwe beleidskader Armoede en Schulden 2024-2028.

Daarnaast deelt het college zowel onze mening dat in de komende periode steeds meer huishoudens risico lopen op schulden, alsook onze zorg voor voldoende middelen voor de uitvoering van schuldhulpverlening door deze ontwikkelingen. Het college verwacht met ons dat een uitbreiding van de capaciteit van schuldhulpverlening en de versterking van de samenwerking met partners noodzakelijk wordt.

Gesprekken

Tot slot, willen we graag iedereen bedanken die aan het onderzoek heeft meegewerkt. We zijn alle deelnemers uit de organisatie waarmee we hebben gesproken, die documenten hebben aangeleverd en die ons hebben geïnformeerd over hun dagelijkse praktijk, zeer erkentelijk voor de bereidwilligheid waarmee zij dit steeds deden.

Ook dank voor de gesprekken aan de deelnemers van alle partners waarmee Oss schuldhulpverlening samen tot een succes probeert te maken. Hun suggesties om dingen nog beter te maken getuigen van grote betrokkenheid.

Tenslotte dank en complimenten aan die inwoners van Oss die bereid waren hun verhalen over de schuldhulpverlening met ons te delen. Voor de meeste mensen bleek die stap te groot.

Wij zijn graag bereid tot een nadere toelichting op het onderzoek.

Namens de rekenkamercommissie Oss,

Met vriendelijke groet,

Astrid van de Klift
Voorzitter

BESTUURLIJK RAPPORT

VOORWOORD

De bestaanszekerheid staat steeds meer onder druk. Steeds meer mensen krijgen te maken met geldproblemen. Dit komt door nasleep van de coronacrisis, de stijgende lasten van energie, de hoge inflatie. Maar ook door de steeds complexere samenleving waarin we leven.

Een zo goed mogelijke schuldhulpverlening levert voor iedereen winst op. Dit onderzoek gaat na hoe de gemeente Oss daaraan invulling geeft en of er winst te halen is door verbetering.

Er is in Oss veel ontwikkeld. Er is integraal armoede en schuldhulpverleningsbeleid vastgesteld, er zijn systemen ingeregeld, nieuwe instrumenten geïntroduceerd, sterk ingezet op samenwerking. Er zijn weinig cijfers of analyses van de resultaten van al deze inspanningen, het is (nog) niet helder of het werkt. De rekenkamercommissie kan daarom geen uitspraken doen over de effectiviteit en efficiëntie van schuldhulpverlening, preventie of vroegsignalering.

OPZET VAN HET ONDERZOEK

Doelstelling en vraagstelling van het onderzoek

Het doel van het rekenkameronderzoek is inzicht te krijgen in de doeltreffendheid en doelmatigheid van de schuldhulpverlening (SHV) in Oss, en in de manier waarop preventie en vroegsignalering worden aangepakt. Deze inzichten kunnen de gemeenteraad ondersteunen in zijn kaderstellende en controlerende rol. Daarnaast wil de rekenkamercommissie op basis van deze inzichten een aantal aanbevelingen doen voor het beleid van schuldhulpverlening en de uitvoering daarvan.

Deze doelstelling is als volgt vertaald in de centrale onderzoeksvraag:

Verloopt de uitvoering van schuldhulpverlening in Oss effectief en efficiënt? Hoe effectief is het preventieve deel van het beleid? En (hoe) kan het beter?

Deze onderzoeksvragen zijn onderzocht op basis van een aantal deelvragen, die worden beantwoord in het rapport van bevindingen. Daar treft u ook de onderzoeksozet en de onderbouwing van de conclusies en aanbevelingen aan.

In de laatste fase van het onderzoek heeft de rekenkamercommissie nog de vraag toegevoegd of de gemeente in de huidige situatie extra maatregelen treft om schulden te voorkomen. Dit gezien de huidige risicovolle situatie voor mensen die niet meer rond kunnen komen door de ongekend hoge inflatie vanwege sterk stijgende kosten voor levensonderhoud en energie.

Normenkader

Op basis van een normenkader (zie bijlage 1) heeft de rekenkamercommissie een oordeel gegeven over de mate waarin voldaan wordt aan de geformuleerde norm. Het gaat hierbij om normen over de effectiviteit van het beleid van de gemeente wat betreft:

- Visie en uitgangspunten
- Doelen en prestatie-indicatoren
- Doelgroepen
- Communicatie en toegankelijkheid
- Prestaties

De efficiëntie wordt beoordeeld op basis van:

- Integraal beleid
- Samenwerking
- Financiën; kosten en baten

Tenslotte hebben we gekeken naar de rol van de gemeenteraad:

- Informatievoorziening
- Betrokkenheid bij de totstandkoming en uitvoering beleid

Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden oktober 2021 – mei 2022 op basis van enerzijds uitgebreide deskresearch (zie bijlage 2 voor een overzicht van de bestudeerde documenten), en anderzijds interviews met de portefeuillehouder, een aanzienlijk aantal betrokken medewerkers, diverse externe actoren (welzijnswerk, woningbouwcorporatie, vrijwilligersorganisaties, bewindvoerders en cliënten).

In juli en augustus 2022 zijn aanvullende gesprekken gevoerd en documenten bestudeerd over maatregelen om schulden te voorkomen bij de huidige ongekend hoge inflatie.

In bijlage 4 van het rapport is een lijst met geïnterviewde sleutelpersonen opgenomen.

BEANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSVRAGEN

Effectiviteit en efficiency uitvoering schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening in Oss is stevig ingebed in het Beleidskader Armoede en Schulden 2020-2024. Hiervoor is gekozen vanuit de visie dat een integrale aanpak voor de dienstverlening en voor de samenwerking met partners, beter is voor de inwoners van Oss. Deze visie is ontwikkeld en onderbouwd op basis van inzichten, ervaringen, ontwikkelingen in de maatschappij en de relatie met andere beleidsterreinen. Organisatorisch is SHV sinds 2021 opgenomen in de afdeling Werk, Inkomen en Schuldhulpverlening (WIS). De visie op armoede en schulden is verwoord in het beleidskader en luidt: 'Armoede is meer dan een tekort aan financiële middelen. Armoede is een vorm van sociale uitsluiting, waarin meerdere risico's (laag inkomen, slechte arbeidsmarktpositie, schulden, laag opleidingsniveau, gezondheidsproblemen) vaak samenkomen'. Deze visie wordt door medewerkers en partners van SHV gedeeld.

In de begroting 2022-2026 staat een indicator voor het bereik van het armoedebeleid, waarvan schuldhulpverlening deel uitmaakt. Het resultaat varieert jaarlijks maar ligt rondom de streefwaarde van 85% bereik van de doelgroep. De indicator geeft onvoldoende informatie over effectiviteit en efficiëntie.

De hoofdkenmerken van het proces zijn aanmelding, intake, stabilisering, schuldsanering en nazorg. Er worden geen delen van het schuldhulpverleningsproces uitbesteed. Er is in 2016 gekozen om alles zelf te doen vanuit de overweging dat dit betere, effectievere en efficiëntere schuldhulpverlening oplevert.

De relatie tussen de gemeente en de ketenpartners is goed en verbetert nog altijd. Er is nu regelmatig overleg en de partners geven aan vertrouwen te hebben in de aanpak en uitvoering van SHV door de gemeente. Datzelfde geldt voor de medewerkers van de gemeente ten aanzien van de partners.

Er is sterk ingezet op de gebiedsgerichte aanpak, waarin sociale teams in de wijken en kernen inwoners helpen en begeleiden. Medewerkers van SHV maken deel uit van deze sociale teams en de bekendheid van sociale partners over de mogelijke inzet van de gemeente bij financiële problemen wordt steeds beter. Binnen de sociale teams worden mensen naar de beste vorm van hulpverlening doorgeleid. De Samenwerkwijze is een methodiek die zeer gewaardeerd wordt door alle partners, maar die vooralsnog moeilijk te implementeren is in alle organisaties die erbij betrokken zijn. Dit proces vraagt tijd en aandacht.

Er is in Oss doorlopende aandacht voor mogelijkheden om te verbeteren. Alle vernieuwingen in SHV worden eerst in een pilot uitgevoerd om zo de nieuwe werkwijze en de afstemming met bestaande processen in beeld te krijgen en waar nodig aan te passen. Nadat er kan worden vastgesteld dat het succesvol is, wordt de vernieuwing definitief in de werkwijze ingepast en wordt de bekostiging structureel opgenomen in het budget. Het is de rekenkamercommissie niet duidelijk geworden op basis waarvan wordt vastgesteld of een nieuwe aanpak effectief is.

Ten tijde van het onderzoek lopen er projecten met speciale aandacht voor jongeren (AJOSS), is men bezig met collectief schulden regelen en de aansluiting bij het schuldenknooppunt (om het SHV-proces sneller te laten verlopen). In een samenwerkingsconvenant met bewindvoerders heeft de gemeente vastgelegd dat de intake gezamenlijk plaatsvindt. De bedoeling is om dit convenant met zoveel mogelijk bewindvoerders te sluiten.

Er is aandacht voor de toegankelijkheid van schuldhulpverlening. Het eerste contact kan tot stand komen op initiatief van een bewoner (telefonisch of via de balie) of via doorverwijzing vanuit een sociaal team of andere (keten)partner. Op de gemeentelijke website staat overzichtelijke informatie en uitleg van het hele proces.

Het contact met ondernemers over schuldhulpverlening wordt op twee manieren ingestoken. Ondernemers met financiële problemen worden gesteund (via doorontwikkeling van het project 'TOZO naar werk') en werknemers met loonbeslag worden gesignaleerd via de deelnemende werkgevers. Beide projecten zijn opgezet in nauwe samenwerking tussen WIS en Economische zaken EZ).

De gekozen integrale aanpak wordt door alle actoren in het proces, die de rekenkamercommissie geraadpleegd heeft, positief beoordeeld. In het algemeen wordt erkend dat er nog diverse ontwikkelpunten zijn die de effectiviteit en efficiëntie kunnen vergroten. Deze hebben veelal te maken met ingezette veranderingen die tijd nodig hebben om ingevoerd te worden. Er is bij de leiding van afdeling WIS veel aandacht voor het delen van visie en de daarbij passende houding, en voor processen van samenwerking en afstemming. Zowel medewerkers SHV, collega's van andere teams, als externen, merken op dat dit zorgt voor

grote verbetering van effectiviteit en efficiëntie. Aan iedereen die de rekenkamercommissie heeft geïnterviewd is gevraagd wat hun inziens verbeterpunten zouden kunnen zijn. De genoemde verbeterpunten betreffen de beleidsontwikkeling, kwaliteit en efficiëntie van het proces van SHV, vroegsignalering en samenwerking met ketenpartners (zie bijlage 2).

De kosten van schuldhulpverlening worden voornamelijk bepaald door personele kosten en kosten van bewindvoering (beide in 2022 ruim € 1.2 miljoen). De kosten voor personeel en organisatie worden bepaald door de benodigde capaciteit om de inwoners met financiële problemen te helpen. Met de doelstelling om alle mensen met problematische schulden te helpen en gezien het gegeven dat het een probleem is om iedereen met schulden zo vroeg mogelijk te bereiken, gaat grotere effectiviteit voorspeld worden gepaard met hogere kosten. Wanneer preventie en vroegsignalering succesvol zijn, is de verwachting dat de instroom groter wordt maar de problematiek en derhalve de te leveren inspanning kleiner. Dit is echter een perspectief voor de (verre) toekomst.

Op de kosten van bewindvoering heeft de gemeente weinig invloed. Deze worden bekostigd uit de bijzondere bijstand en iedere inwoner is vrij in de keuze van een bewindvoerder. Door de afgesloten convenanten en de groei van het aantal bewindvoerders die dit tekenen, probeert de gemeente de kwaliteit van de bewindvoering positief te beïnvloeden en de duur waar mogelijk te beperken.

Op basis van de beschikbare cijfers kan voorzichtig geconstateerd worden dat de effectiviteit van de schuldhulpverlening in Oss stijgt. Het aantal positief afgeronde schuldregelingen gaat omhoog en het aantal aangevraagde wettelijke regelingen daalt. Deze trend is positief voor zowel de gemeente (meer grip op het proces), de klanten van SHV (bij een minnelijke schuldregeling heeft de klant meer inspraak, zaken worden geregeld in overleg), als voor de totale (landelijke) kosten van SHV (kosten van rechtbank).

De rekenkamercommissie kan op basis van de beschikbare

informatie echter geen oordeel geven of de uitvoering van de schuldhulpverlening in Oss effectief en efficiënt is.

Slachtoffers toeslagenaffaire

Ofschoon er in Oss relatief weinig slachtoffers van de toeslagenaffaire zijn, is er een meldpunt bij de gemeente opgericht. In januari-februari 2020 hebben mensen contact opgenomen met vragen, maar ook mensen die psychologische hulp of rechtshulp nodig hadden. Die zijn geholpen met bijzondere bijstand. Er kwamen geen vragen over acute schulden of schuldhulpverlening. Er zijn derhalve geen afwijkende maatregelen in het reguliere proces getroffen. Wel is men zich bewust geworden van de ongewenste, weinig kritische vanzelfsprekendheid waarmee informatie van andere overheden in het verleden is overgenomen.

Effectiviteit preventief beleid en vroegsignalering schuldhulpverlening

Het doel, geformuleerd in het beleidskader 'Armoede en Schulden 2020-2024' is om er bij financiële problemen zo vroeg mogelijk bij te zijn en te ondersteunen, nog voordat de problemen uitgroeien tot problematische schulden. Op basis daarvan is de gemeente al langer bezig met preventie. Met de invoering van de nieuwe wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening en het beschikbaar komen van nieuwe instrumenten zet Oss volop in op vroegsignalering.

Preventie draait voornamelijk om de verbetering van de communicatie van de mogelijkheden voor hulp en de alertheid binnen de sociale teams op mogelijke financiële problemen. Bij vroegsignalering wordt vooral het systeem van vroegtijdige signalen van betalingsachterstanden (Inforing) gebruikt om mensen te bereiken en hulp te bieden. Op basis daarvan neemt de gemeente telefonisch of per brief contact op, of gaat op huis-

bezoek. Doordat mensen vroeg in beeld zijn en tijdig geïnformeerd kunnen worden over de mogelijkheden hulp te krijgen, is de kans op langdurige en grote schulden kleiner.

Zowel intern als extern is men positief over de aanpak van preventie en vroegsignalering en de wijze waarop Oss gebruik maakt van (landelijke) voorzieningen. Het is nog te vroeg om resultaten van deze aanpak te kunnen zien.

In het licht van de huidige ontwikkelingen van sterke inflatie en torenhoge energieprijzen is preventie en vroegsignalering extra belangrijk.

Beschikbaarheid van gegevens en cijfers

Er is kwalitatieve en kwantitatieve managementinformatie beschikbaar, zoals cijfers van instroom, uitstroom en de verschillende onderdelen van het proces, maar deze informatie wordt als weinig bruikbaar gekwalificeerd omdat de begrippen niet helder zijn en de gegevens te algemeen zijn om op te sturen. Ten tijde van het onderzoek is men begonnen met het ontwikkelen van een nieuw dashboard voor managementinformatie.

Op signaalbasis wordt rechtmatigheid getoetst. Er zijn incidentele kwalitatieve controles op effectiviteit en efficiëntie.

Bij nieuwe processen en projecten wordt met het team vooraf bepaald wat de meest efficiënte en effectieve werkwijze is om te zorgen dat het in de bestaande processen past. Borging vindt plaats door monitoring van nieuwe processen door de kwaliteitsmedewerker. Er is een handboek voor SHV processen maar dat is niet meer up-to-date.

Uit de jaarcijfers van 2018-2021 zijn heel algemene trends te lezen (zoals de invloed van Corona op het aantal aanmeldingen) en een stijging van positief afgeronde schuldregelingen.

De financiële cijfers die de rekenkamercommissie heeft ontvangen tonen sinds 2019 een kleine onderbesteding. De kosten van externen (b.v. de financiële ondersteuning die Ons Welzijn biedt in de wijk) worden binnen andere budgetten verantwoord.

De (financiële) sturing bij de ontwikkeling van beleid wordt volgens de portefeuillehouder gedaan door het hanteren van een projectmatige aanpak bij vernieuwingen. De rekenkamercommissie heeft hierover geen informatie kunnen vinden.

Cijfers over klanttevredenheid worden sinds 2022 verzameld. De nog beperkte data geven het beeld dat mensen overwegend positief zijn over hun ervaringen met SHV.

Er zijn in het beleidskader alleen enkele indicatoren voor bereik geformuleerd. Er zijn verder geen indicatoren die zicht geven op de effectiviteit van SHV.

Maatregelen om schulden te voorkomen bij de huidige ongekend hoge inflatie.

Oss neemt geen extra maatregelen om schulden te voorkomen. Wel zullen de mensen die de eenmalige energietoeslag van € 800,00 hebben ontvangen, in het najaar worden benaderd met de vraag of ze hulp nodig hebben.

In het jaarplan 2021 wordt voorzien in een toename van 10% van de aanvragen voor SHV. Er is nog geen zicht op of dit percentage sterk zal stijgen door de huidige crisis.

Informatievoorziening aan de raad

Het beleidskader Armoede en Schulden 2020-2024 is door de raad vastgesteld. Dit kader beschrijft de visie en uitgangspunten van het beleid en de wijze waarop de uitvoering ter hand wordt genomen. De raad wordt regelmatig en uitgebreid via Raadsinformatiebrieven en podiumbijeenkomsten geïnformeerd over beleid en ontwikkelingen van schuldhulpverlening. De raad heeft geen uitspraken gedaan over de verwachte of gewenste effecten van de uitvoering van het beleidskader.

CONCLUSIES

Verloopt de uitvoering van schuldhulpverlening in Oss effectief en efficiënt? Hoe effectief is het preventieve deel van het beleid? En (hoe) kan het beter?

Is de uitvoering van de schuldhulpverlening in Oss effectief en efficiënt? Worden de inwoners met schulden goed (genoeg) geholpen door de gemeente? Effectief en efficiënt uitgevoerd beleid betekent dat gestelde doelen worden bereikt, tegen zo laag mogelijke kosten. Maar omdat de doelen niet duidelijk zijn geformuleerd en er onvoldoende gegevens bekend zijn over de kosten en baten van de diverse onderdelen van schuldhulpverlening, kunnen geen harde uitspraken over effectiviteit en efficiëntie worden gedaan. De rekenkamercommissie kan niet met zekerheid vaststellen of de uitvoering effectief en efficiënt is.

De rekenkamercommissie concludeert dat de borging van processen en het bewaken van de kwaliteit, evenals het verzamelen van gegevens nog incidenteel en weinig gestuurd plaatsvindt. Om te kunnen monitoren of de doelen gerealiseerd worden en of vernieuwingen een bijdrage aan effectiviteit en efficiëntie leveren, is een meer gestructureerde aanpak noodzakelijk. Ook omdat het uitgangspunt is dat de projectmatige aanpak van vernieuwingen bij gebleken succes structureel worden ingezet. Het is dan wel van belang te definiëren wanneer iets succesvol is.

De rekenkamercommissie doelt hierbij geenszins op een puur kwantitatieve evaluatie. Juist door kwalitatieve resultaten te definiëren en te bedenken hoe dit te monitoren, zal het inzicht in de beste aanpak van SHV verbeteren.

Effectiviteit van preventie en vroegsignalering kan- gezien de korte tijd waarin de wetgeving daarop is gewijzigd en de belemmeringen in de uitvoering vanwege Corona- nog niet worden gemeten. Bovendien zijn er geen indicatoren vastgesteld om effectiviteit te meten.

In de afgelopen jaren zijn de visie op armoede en schulden en de uitgangspunten voor schuldhulpverlening doorontwikkeld en is een aantal beleidsmatige en organisatorische verbeteringen doorgevoerd. Genoemd worden:

- samenvoeging armoede en schuldhulpverleningsbeleid.
- integratie van SHV in de afdeling Werk en Inkomen
- goed leiderschap en regelmatig intern overleg (ontwikkeling sterke teams)
- regelmatig extern overleg; (zoals met bewindvoerders, Ons Welzijn, voedselbank, schuldhulpmaatje)
- samenwerkwijze wordt toegepast in alle sociale wijkteams
- een intensieve aanpak van preventie en vroegsignalering
- SHV voor speciale doelgroepen in projecten komen (zij het langzaam) op gang (AJOSS, ondernemers).

Dit resulteert in een intern en extern goed afgestemde hulpverlening die voortdurend in ontwikkeling is.

Op basis van de beperkte beschikbare cijfers zou voorzichtig geconstateerd kunnen worden dat de effectiviteit van de schuldhulpverlening in Oss stijgt. Het aantal positief afgeronde schuldregelingen gaat omhoog en het aantal aangevraagde wettelijke regelingen daalt. Deze trend is positief voor zowel de gemeente (meer grip op het proces), de klanten van SHV (bij een minnelijke schuldregeling heeft de klant meer inspraak, zaken worden geregeld in overleg) als voor de totale (landelijke) kosten van SHV (kosten van rechtbank).

Het Osse beleid hanteert tot nu toe het uitgangspunt dat de beste nazorg al gedurende het traject moet beginnen. Vanwege de aanname dat de gedragsverandering 'onderhoud' behoeft, is het naar de mening van de rekenkamercommissie aan te bevelen om mogelijkheden van intensiever contact ook na afronding van de schuldsanering te creëren. Bovendien blijkt uit onderzoek¹ dat intensievere nazorg een positief effect heeft op de resultaten van schuldhulpverlening. Hier liggen kansen voor verbetering

¹ *'Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief. Brede effecten van financiële hulpverlening voor hulpvrager, schuldeiser en maatschappij. Bureau Purpose en Hogeschool van Amsterdam in opdracht van de NVVK, 2022.*

Controlerende rol van de raad

Hoewel de raad uitgebreid en regelmatig geïnformeerd wordt over de voortgang van de uitvoering van het beleidskader en de projecten, is het moeilijk te beoordelen of en in hoeverre de beleidsdoelen worden gehaald. Dit is een gevolg van de algemene termen waarin beleidsdoelen in het beleidskader geformuleerd zijn en het ontbreken van meer specifieke prestatie indicatoren. De streefwaarden bij de indicatoren voor armoede en SHV zijn meer verwachtingen dan ambities.

De rekenkamercommissie adviseert dan ook om in gesprek met het college vast te stellen wat de doelstellingen en ambities van het beleid zijn, met welke informatie en kritische prestatie indicatoren (KPI's) u vast kunt stellen of deze worden gerealiseerd. U kunt het college vragen op basis daarvan in de toekomst te evalueren en te rapporteren.

Indicatoren als de termijn waarna mensen met geldzorgen zich bij SHV melden (omlaag brengen), de gemiddelde hoogte van het schuldenbedrag (omlaag brengen) en het gemiddeld aantal schuldeisers (omlaag brengen) zijn voorbeelden van effectindicatoren. Voor vroegsignalering kunnen indicatoren gebruikt worden als 'het % deelname aan fase 2' (zal verminderen) en 'de gemiddelde hoogte van de schulden' (zal kleiner worden).

Ook op basis van het recente onderzoek 'Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief. Brede effecten van financiële hulpverlening voor hulpvragers, schuldeiser en maatschappij'² zijn er evenwel een aantal kenmerken en indicatoren te benoemen op basis waarvan de resultaten van de inspanningen van de gemeente Oss en haar partners in SHV gemeten en geëvalueerd kunnen worden.

Verbetering en vernieuwing

Bestuurlijk is er voorzichtigheid en terughoudendheid in het meedoen aan nieuwe aanpakken. Het belang van de afweging wordt benadrukt: geen grootse gebaren maken als het niet duidelijk is wat dit betekent voor de gemeente en voor de betaalbaarheid. Vernieuwingen worden eerst projectmatig opgezet, waarna bij gebleken succes de aanpak wordt opgenomen in de reguliere uitvoering. Bij deze aanpak is het van belang om bij nieuwe projecten vooraf vast te stellen welke resultaten verwacht worden en hoe de monitoring plaatsvindt, zodat college en/of raad voldoende informatie heeft om keuzes te maken. Een voorbeeld is de projectmatige aanpak van het collectief schuldenregelen en het schuldenknooppunt, waarin standaard inzetten van saneringskredieten het uitgangspunt is. De rekenkamercommissie begrijpt de afweging die hieraan ten grondslag ligt, maar is van mening dat te grote voorzichtigheid bij het aansluiten op landelijk ontwikkelde en geteste systemen ook voor grote vertraging leidt. Vertraging van de meest effectieve ondersteuning is voor de inwoner met schulden een verlenging van een ongewenste situatie.

Blik op de toekomst

Preventie en vroegsignalering zijn nog in ontwikkeling, ook de landelijk geboden ondersteuningssystemen worden aangegrepen om te versnellen en te verbeteren. Financiering van 3 FTE's voor vroegsignalering is door de raad goedgekeurd en deze zijn ingezet om huisbezoeken te doen.

Uit onderzoek blijkt dat er vaak hoge de maatschappelijke kosten ontstaan als mensen in schulden raken. Ook blijkt dat tijdige en effectieve hulp bij financiële problemen om die reden grote kosten zal besparen, besparingen die ook de kosten bij gemeenten drukken. Behalve de hulpverleningsdoelen die aan het beleid ten grondslag liggen, kunnen ook deze indirecte financiële consequenties van meer of minder hulp in de afweging over toekomstig beleid worden meegenomen.

De rekenkamercommissie constateert dat Oss ernaar streeft om het maatwerk van de kleine gemeente (de persoonlijke aanpak van huisbezoeken en mensen bellen als ze niet reageren op brieven of mail) te koppelen aan de ontwikkeling van systemen van een middelgrote gemeente. De rekenkamercommissie constateert dat deze aanpak arbeidsintensief is en daardoor een groot beroep doen op de capaciteit van het team SHV. Werkzaamheden die eveneens als essentieel voor een succesvolle aanpak van SHV beschouwd worden (zoals b.v. structurele deelname aan de sociale wijkteams, regelmatige kwaliteitsbewaking van de reguliere processen) komen door de intensieve aanpak bij toegevoegde activiteiten onder druk te staan.

Het beschikbare budget voor SHV lijkt tot op heden voldoende. Toch wil de Rekenkamercommissie benadrukken dat de zorg voor voldoende middelen om effectieve SHV te garanderen, ook in het licht van de beleidskeuze voor een persoonlijke aanpak, aandacht behoeft. De schuldenproblematiek lijkt in de komende jaren alleen maar groter te worden en door de groei naar een 100.000+-gemeente zal het aantal inwoners met financiële problemen toenemen.

Gezien de ontwikkelingen van de laatste tijd (hoge inflatie, energielasten, etc.), dreigen niet alleen de huishoudens met een

² Bureau Purpose en Hogeschool van Amsterdam in opdracht van de NVVK, 2022.

inkomen tot 120 % van het sociaal minimum in problemen te komen, maar ook huishoudens met een inkomen tussen 120 en 150 % van het sociaal minimum. Er lijkt een grote groep nieuwe armen op komst. Op basis van de schattingen van de NSR (zie paragraaf 1.2) is het aantal huishoudens in Oss dat risico loopt om schulden te krijgen aanzienlijk. Daarmee groeit het aantal potentiële SHV klanten, evenals de noodzaak van preventie en vroegsignalering om (grote) schulden te voorkomen. Uw overweging is op zijn plaats of hierop extra moet worden ingezet. De Rekenkamercommissie adviseert u daarom te overwegen om het begrip 'armoede' opnieuw te definiëren, het SHV beleid daarop af te stemmen en het budget voor SHV op de verwachte forse groei van het aantal mensen met financiële problemen af te stemmen.

Uitvoering

Op uitvoeringsniveau wil de rekenkamercommissie de volgende afwegingen meegeven.

Een grote belemmering bij het bereiken van mensen met financiële zorgen en problemen is de schaamte die mensen ervaren als ze hiermee naar buiten moeten treden. Dit vraagt om een persoonlijke aanpak op basis van vertrouwen. Deze aanpak is al deel van het Osse beleid maar zou kunnen worden versterkt door samenwerking met partners bij b.v. huisbezoeken. Het is aan te bevelen om de mogelijkheden hiervoor te onderzoeken.

De rekenkamercommissie constateert dat het team SHV van de gemeente sociaal raadslieden in dienst heeft en Ons Welzijn eveneens. Het verdient aanbeveling om te onderzoeken of het effectiever en efficiënter is wanneer het sociaal raadsliedenwerk verbreed wordt naar alle klanten van WIS en om te kijken naar mogelijkheden om het sociaal raadsliedenwerk integraal te organiseren met Ons Welzijn.

De samenwerking met de partners in de sociale wijkteams wordt beschouwd als een belangrijke basis voor SHV. Die samenwerking blijft vragen om voortdurende aandacht en afstemming.

Een mogelijkheid hiervoor zou kunnen liggen in reguliere ((half)jaarlijkse?) bijeenkomsten met alle partners om kennis-making, begrip voor elkaars taken en bespreken van knelpunten te organiseren.

De intensieve samenwerking met partners om inwoners optimaal te bereiken en hen de meest efficiënte hulp te bieden vraagt tegelijkertijd ook aandacht voor de goede informatie over en toegankelijkheid van onafhankelijke klantondersteuning. De adviesraad Sociaal Domein en organisaties als de Stichting 'Mee' en Zorgbelang spelen hierin een rol.

De rekenkamercommissie concludeert dat de ingeslagen weg van een convenant met bewindvoerders een goede start is. Uit onderzoek blijkt dat een dergelijk convenant een aantal positieve effecten heeft: snellere start van de hulpverlening, betere kwaliteit, meer lichtere instrumenten, kortere bewindvoering en lagere kosten. De afweging zou kunnen worden gemaakt om meer te investeren in deze samenwerking om te komen tot verbeterde (preventieve) schuldhulpverlening en daardoor uiteindelijk ook te besparen op de kosten van bijzondere bijstand. De rekenkamercommissie beveelt aan om het convenant en de samenwerking te blijven ontwikkelen en zo nodig onconventionele middelen als aanbesteding en het uitsluiten van slechte bewindvoerders via het adviesrecht, te onderzoeken.

AANBEVELINGEN

Op basis van bovenstaande conclusies komt de rekenkamercommissie tot de volgende aanbevelingen.

Aanbeveling 1:

Verzoek het college om in het nieuwe beleidskader Armoede en Schulden een voorstel te doen welke resultaten u mag verwachten, op basis van welke indicatoren deze kunnen worden vastgesteld en hoe de monitoring en rapportage plaatsvindt.

- stel in gesprek met het college vast 1) wat de doelstellingen en ambities van het beleid zijn, 2) met welke informatie en kritische prestatie indicatoren (KPI's) u vast kunt stellen of deze worden gerealiseerd. U kunt het college vragen indicatoren te ontwikkelen en aan u voor te leggen om de effectiviteit van het beleid te meten. Een discussie tussen college en raad over de aspecten die u hierbij het belangrijkste vindt, kan duidelijker kaders verschaffen.
- verzoek het college in de toekomst op basis van deze informatie en KPI's te evalueren en te rapporteren.
- verzoek het college deze informatie mee te nemen in een jaarlijkse rapportage over de effectiviteit van SHV, vroegsignalering en preventie.

Aanbeveling 2:

Wij bevelen u aan om de ambitie te verhogen en sneller aan te sluiten bij succesvolle ontwikkelingen. Stel bij nieuwe projecten vooraf vast welke resultaten verwacht worden en hoe de monitoring plaatsvindt, zodat u bij evaluatie voldoende informatie heeft voor besluitvorming.

Aanbeveling 3:

Verzoek het college de mogelijkheden en effecten van intensievere nazorg te onderzoeken en u de resultaten en mogelijke consequenties voor Oss voor te leggen.

Aanbeveling 4:

Om de zorg voor voldoende middelen om effectieve SHV te garanderen, ook in het licht van de beleidskeuze voor een persoonlijke aanpak, is uw overweging is op zijn plaats of hierop extra moet worden ingezet. De Rekenkamercommissie adviseert u daarom te overwegen het begrip 'armoede' opnieuw te definiëren, het SHV beleid daarop af te stemmen en het budget voor SHV op de verwachte forse groei van het aantal mensen met financiële problemen af te stemmen.

Aanbeveling 5:

Op basis van de huidige inzichten adviseert de rekenkamercommissie het college om in de uitvoering van SHV:

- De mogelijkheden te onderzoeken voor versterking van de effectiviteit door samenwerking met partners (b.v. huisbezoeken, bij sociaal raadslieden werk);
- In deze samenwerking alert te zijn op de geboden mogelijkheden voor onafhankelijke klantondersteuning.
- Het convenant en de samenwerking met bewindvoersers te blijven ontwikkelen en zo nodig onconventionele middelen uit te proberen;

BESTUURLIJKE REACTIE

BESTUURLIJKE REACTIE

Geachte mevrouw Van de Klift,

In de afgelopen maanden heeft de Rekenkamercommissie onderzoek gedaan naar de effectiviteit en efficiëntie van de uitvoering van schuldhulpverlening, preventie en vroegsignalering in de gemeente Oss. Op 24 augustus heeft u ons het rapport “Samen tegen schulden” toegezonden en gevraagd om een bestuurlijke reactie.

Allereerst willen wij u complimenteren voor het gedegen en uitgebreide rapport.

Het onderzoek is zorgvuldig uitgevoerd. We herkennen de conclusies en zijn blij met uw aanbevelingen. Gezien de ontwikkelingen van de laatste tijd komt het rapport ook op het juiste moment. De bestaanszekerheid staat steeds meer onder druk. Steeds meer mensen krijgen te maken met geldproblemen door de nasleep van de coronacrisis, de stijgende energielasten en de hoge inflatie.

Het rapport geeft een goed beeld van de uitvoering van schuldhulpverlening. Het laat zien dat veel ontwikkeld is in de gemeente Oss. Er is een integraal armoede en schuldhulpverleningsbeleid vastgesteld, er zijn systemen ingeregeld, nieuwe instrumenten geïntroduceerd en er is sterk ingezet op samenwerking. Wij hebben aandacht voor de professionalisering van onze medewerkers. Zo hebben wij bijvoorbeeld ingezet op expertise voor dienstverlening aan ondernemers en zijn wij gestart met stress-sensitief werken.

Op basis van de beschikbare cijfers kan voorzichtig geconcludeerd worden dat de effectiviteit van schuldhulpverlening in Oss stijgt. Zowel intern als extern is men ook positief over de aanpak van preventie en vroegsignalering. Helaas kan uw commissie geen harde uitspraken doen over de effectiviteit en efficiëntie, omdat de doelen niet duidelijk geformuleerd zijn en (nog) onvoldoende gegevens bekend zijn over de kosten en baten van diverse onderdelen.

De aanbevelingen uit het rapport nemen wij mee in de ontwikkeling van het nieuwe beleidskader Armoede en Schulden 2024-2028. Wij zijn bezig met de ontwikkeling van een dashboard voor schuldhulpverlening, vroegsignalering en preventie. Hiermee verzamelen wij managementinformatie over de reguliere uitvoering en over nieuwe projecten. Op basis daarvan onderzoeken wij welke indicatoren wij kunnen vaststellen om de effectiviteit van het beleid te meten en evalueren. Wij zijn blij dat u daarmee niet doelt op een puur kwantitatieve evaluatie, maar adviseert om kwalitatieve doelen te definiëren.

Samen met u zien wij dat de komende periode steeds meer huishoudens risico lopen op schulden. Daarmee groeit het aantal potentiële cliënten voor schuldhulpverlening, evenals de noodzaak van preventie en vroegsignalering om (grote) schulden te voorkomen. Wij delen uw zorg voor voldoende middelen voor de uitvoering van schuldhulpverlening als deze ontwikkelingen zich doorzetten. Wij verwachten dat een uitbreiding van de capaciteit van schuldhulpverlening en de versterking van de samenwerking met partners noodzakelijk wordt.

Kortom, de conclusies en aanbevelingen van uw commissie nemen wij mee als waardevolle input voor het nieuwe beleidskader Armoede en Schulden 2024-2028.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Oss

RAPPORT VAN BEVINDINGEN

1. ARMOEDE EN SCHULDEN

1.1. Armoede en schulden in Nederland

Mensen zijn arm wanneer ze gedurende langere tijd niet de middelen hebben voor de goederen en voorzieningen die in hun samenleving als minimaal noodzakelijk gelden. Dit is de definitie van armoede die het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) hanteert. Armoede is te weinig financiële mogelijkheden hebben voor de minimaal noodzakelijke goederen en voorzieningen. Iemand is arm wanneer hij onvoldoende inkomen heeft voor bijvoorbeeld voeding of een goede woning.

Naast de objectieve definitie van het SCP kun je ook met een relatieve benadering naar armoede kijken. In de relatieve benadering zijn mensen arm als ze minder hebben dan bijvoorbeeld 'de doorsneeburger' (iemand met een inkomen in het midden van de nationale inkomensverdeling). De Europese Unie hanteert 60% van dit middelste inkomen als armoedegrens.

Van alle 388 gemeenten die Nederland in 2017 telde, hadden in totaal 68 gemeenten een armoedepercentage boven het landelijke gemiddelde van 5,7%. Oss had in 2017 een armoedepercentage van 4,7%, lager dan het landelijke gemiddelde.

In een studie³ van het Ministerie van Sociale Zaken en Welzijn van 2011 over de kosten en baten van schuldhulpverlening blijkt dat de baten van schuldhulpverlening ruimschoots opwegen tegen de kosten die ervoor gemaakt worden. Enkele conclusies uit deze studie maken dat duidelijk⁴. De gemiddelde maatschappelijke kosten per huishouden in een schuldrisicogroep bedragen € 103.787 per huishouden, een maatschappelijke kostenpost van € 1,038 miljard. Meer dan de helft van deze kosten (52%) komt ten laste van de gemeente, 2% (€ 19 mln.) komt ten laste van crediteuren en 47% komt ten laste van de rest van de maatschappij. Minder dan 1% (€ 7,04 mln.) van de totale kosten heeft betrekking op de directe kosten (de uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening en de kosten van preventie). De rest van de kosten betreft posten die geraakt worden door de schuldproblematiek, zoals bijvoorbeeld WWB-uitkeringen, kosten van huisuitzettingen en gederfde bijdrage op het BBP.

Een studie in opdracht van de NVVK⁵ wijst uit dat de baten per succesvol geholpen hulpvrager € 9.956 (minimaal) tot € 14.244 (maximaal) bedragen. Vermenigvuldigd met 20.000 geholpen hulpvragers in 2020 bedragen de totale maatschappelijke baten € 200-285 miljoen. De totale kosten van hulpverlening bedragen € 140 miljoen, waardoor de opbrengsten € 60-145 miljoen per jaar bedragen. Door de baten door de kosten te delen komen we op een social return on investment (SROI) van 1,4-2,0: elke geïnvesteerde euro levert € 1,40 - € 2,00 op. Dit is in lijn met eerdere onderzoeken.

Schuldeisers zien dat de achterliggende problematiek de afgelopen jaren een veel grotere rol is gaan spelen bij het ontstaan van schulden. De waarde van financiële hulpverlening is volgens schuldeisers dan ook dat klanten hulp krijgen die zij zelf niet kunnen bieden bij het oplossen van problematische schulden en stress. Door hulpvragers duurzaam te helpen worden niet alleen actuele achterstanden opgelost maar ook toekomstige problemen voorkomen.

³ *Op weg naar effectieve schuldhulp. Kosten en baten van schuldhulpverlening; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag, juli 2011*

⁴ *De gehanteerde cijfers zijn gegenereerd voor een fictieve gemeente van 100.000 inwoners met een schuldenrisicogroep met representatieve kenmerken voor Nederland in 2008-2009.*

⁵ *Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief. Brede effecten van financiële hulpverlening voor hulpvrager, schuldeiser en maatschappij. Bureau Purpose en Hogeschool van Amsterdam in opdracht van de NVVK, 2022.*

1.2. Armoede en schulden in Oss

In de gemeente Oss heeft in 2020 1 op 8 huishoudens (12%) een inkomen tot 120% van het sociaal minimum. De meer dan de helft van deze huishoudens heeft langdurig (meer dan 4 jaar) een laag inkomen. Zestig procent van de huishoudens met een laag inkomen heeft zelfs een zeer laag inkomen. Een zeer laag inkomen is een inkomen tot 105% van het sociaal minimum.⁶ Van alle huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum woont 78 procent in Oss-stad.

In de wijken Ruwaard, Centrum, Krinkelhoek, Mettegeupel (CKM) en Schadewijk wonen de meeste arme huishoudens. Zestig procent van alle huishoudens onder de armoedegrens in de gemeente Oss bevinden zich in deze drie wijken.

In de gemeente Oss groeit 1 op 8 minderjarige kinderen onder de armoedegrens. Het percentage minderjarige kinderen in de gemeente Oss dat opgroeit onder de armoedegrens ligt rond het landelijk en provinciaal gemiddelde. Van alle minderjarige kinderen in huishoudens met een laag inkomen is 41 procent tussen de 12 en 18 jaar oud. Zij vormen de grootste groep. De meeste aanvragen bij Stichting Leergeld Maas en Leijgraaf en Jeugdsportfonds Brabant worden ook gedaan voor kinderen in deze leeftijdsklasse.

In de wijken Ruwaard en Schadewijk groeit 1 op 5 minderjarige kinderen op in een huishouden met een laag inkomen. Van alle minderjarige kinderen onder de armoedegrens in de gemeente Oss woont bovendien 44 procent in deze wijken.

Het armoedebeleid in Oss is gebaseerd op de visie 'Armoede is meer dan een tekort aan financiële middelen'. Armoede is een vorm van sociale uitsluiting, waarin meerdere risico's (laag inkomen, slechte arbeidsmarktpositie, schulden, laag opleidingsniveau, gezondheidsproblemen) vaak samenkomen⁷.

De armoede en schulden onder inwoners in Oss is in November 2017 in vergelijking met andere gemeenten iets lager dan gemiddeld. Het percentage huishoudens met een inkomen onder het niet-veel-maar-toereikend criterium in Oss is 4,7%, dit zijn 4.169 personen. Dit ligt lager dan het landelijk gemiddelde⁸. Uit de kerncijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) komt naar voren dat Oss in 2020 6,2% van de huishoudens een laag inkomen heeft: 5,5% van de huishoudens heeft een inkomen onder of rond het sociaal minimum hebben, 8,9% heeft een inkomen tot 110% van het sociaal minimum en 11,8% tot en met 120% van het sociaal minimum.

Een deel van de armoede- en schuldenproblematiek heeft een relatie met de bijstandsdichtheid in de gemeente. Het aantal mensen in de bijstand in Oss is relatief laag: de bijstandsdichtheid in Oss is 25,3 per 1.000 inwoners, gemiddeld hebben de gemeenten een bijstandsdichtheid van 37 per 1.000 inwoners (bron: CBS, stand juni 2020). Er is tot 2020 een lichte stijging te zien, in 2021 een daling (zie tabel 1.1).

Tabel 1.1: Aantal inwoners van Oss met een bijstandsuitkering in januari 2019-januari 2021. Bron: CBS-participatiewet

	2e halfjaar 2019	1e halfjaar 2020	2e halfjaar 2020	1e halfjaar 2021	2e halfjaar 2021
Bijstand gerelateerde uitkering tot AOW-leeftijd	1.850	2.120	2.260	2.100	1870
Bijstand gerelateerde uitkering vanaf AOW-leeftijd	200	210	220	220	230
	2.050	2.330	2.480	2.320	2.100

⁶ Armoedescan CBS 2020 <http://dashboards.cbs.nl/v3/Armoedescan>

⁷ Beleidskader Armoede en schulden 2020-2024

⁸ Sociaal Cultureel Planbureau, Armoede in kaart 2019.

Wat betreft werk en inkomen staat Oss er in vergelijking met andere gemeentes van dezelfde grootte iets beter voor. Hierbij moet worden aangetekend dat het hebben van een baan lang niet altijd betekent dat mensen geen financiële problemen hebben. Veel mensen met een baan zijn niet in staat om daarvan hun vaste lasten en hun kosten van levensonderhoud te betalen. De bestaanszekerheid staat in toenemende mate onder druk voor een groeiende groep mensen, constateert een onderzoek naar de brede effecten van financiële hulpverlening (zie tabel 1.2).⁹

De informatie vanuit de NSR (Nederlandse schuldhulprouwe) levert gegevens voor Oss over het risico van inwoners op schulden. Dit wordt berekend op basis van schattingen waarbij gebruik wordt gemaakt van een combinatie van betaalgedrag en socio-demografische kenmerken van inwoners met schulden op dezelfde postcode.

Oss heeft 41.185 huishoudens¹⁰. De cijfers voor het vierde kwartaal van 2021 geven aan dat 22.780 huishoudens in Oss een klein risico op schulden hebben. Een matig risico lopen 9.720 huishoudens. Hier is preventie en vroegsignalering zinvol. Voor 6.165 inwoners geldt een hoog risico op (problematische) schulden. Deze groep is gebaat bij persoonlijke financiële hulp. Gezien de huidige maatschappelijke ontwikkelingen (inflatie, stijgende energieprijzen) zullen deze aantallen in 2022 naar verwachting fors stijgen.

In de begroting 2022-2026 staan indicatoren voor het bereik van het armoedebeleid, waarvan schuldhulpverlening deel uitmaakt. De resultaten variëren jaarlijks maar liggen rondom de streefwaarden (zie tabel 1.3). De rekenkamercommissie vraagt zich af of het begrip 'verwachting' hier niet meer op zijn plaats is dan 'streefwaarde'.

Tabel 1.2: Waar staat de gemeente Oss wat betreft werk en inkomen Bron: begroting gemeente Oss 2022. De referentie is de gemiddelde waarde van gemeenten van 50.000-100.000 inwoners.

Indicator	Oss	referentie	Jaar
Kinderen in uitkeringsgezin	5%	6%	2019
Personen > 18 jaar met een bijstandsuitkering per 10.000 inwoners	311,9	436,8	2020
Werkloze jongeren 16-22 jaar	2%	2%	2019
Personen 15-64 jaar met lopend re-integratietraject per 10.000 inwoners	212,9	199,7	2020
Netto arbeidsparticipatie (aandeel beroepsbevolking met baan)	70,7%	68,2%	2020
Demografische druk (verhouding tussen niet-productieve leeftijdsgroepen < 20 jaar en > 65 jaar en productieve groep 20-64 jaar)	69,7%	74,4%	2021

⁹ Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief. Brede effecten van financiële hulpverlening voor hulpvrager, schuldeiser en maatschappij. Bureau Purpose en Hogeschool van Amsterdam in opdracht van de NVVK, 2022

¹⁰ Oss in cijfers: dashboard 2022 (<https://oss.incijfers.nl/dashboard/bevolking-3>)

Tabel 1.3: Kritische prestatie indicatoren voor armoedebeleid in Oss in de begroting 2022-2026

Indicator	Bron	2017	2018	2019	2020	streefwaarde ¹¹
Bereik doelgroep armoedebeleid	WiSZ ¹²	81,7%	82,6%	86,4%	84,3%	85%
Bereik huishoudens 120%				81,6%	78,3%	
Bereik huishoudens participatiewet				91,1%	90,2%	
Percentage stijging bijstandsuitkeringen	WiSZ	1%	-5%	-3,4%	5%	2,5%*

* De verwachting was dat door Corona het aantal bijstandsuitkeringen sterk zou stijgen. Dit is de reden waarom een stijging van 5% werd opgenomen in de begroting 2020. Omdat de verwachting niet bewaarheid werd, is deze waarde bijgesteld naar een stijging van 2,5%.

¹¹ Het begrip 'streefwaarde' is hier volgens de Rekenkamercommissie onjuist: 'verwachting' zou beter passen.

¹² WiSZ: managementinformatiesysteem Werk en Inkomen

1.3. Schuldhulpverlening als wettelijke taak

Sinds 2012 is de gemeente verantwoordelijk voor schuldhulpverlening (SHV) op grond van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS). Deze wet regelt dat mensen met (dreigende) problematische schulden bij gemeenten terecht kunnen voor onder meer advies, schuldbemiddeling of een saneringskrediet. De gemeente heeft een regietaak en het moet het gaan om (dreigende) problematische schulden.

De gemeenteraad stelt conform die wet iedere vier jaar een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente. Per 1 januari 2021 is de gewijzigde WGS in werking getreden. De wijziging van de WGS dient twee doelen, namelijk:

1. Betere ontsluiting van persoonsgegevens als middel om SHV effectiever te maken; Voor schuldhulpverlening is veel informatie nodig over de (financiële) situatie van de inwoner. De WGS tot 1 januari 2021 ging ervan uit dat inwoners zelf informatie aanleveren, zodat de gemeente hiermee vervolgens een plan van aanpak voor schuldhulpverlening kan maken. Deze inlichtingenplicht, zoals verankerd in artikel 6 WGS, werkte vertragend en leidde tot langere wacht- en doorlooptijden. Om die reden is in de wijziging opgenomen dat schuldhulpverleners eenvoudig zelf digitale informatiebronnen kunnen raadplegen, zoals bijvoorbeeld gegevens over schulden, salaris en andere inkomsten.

2. Vroegsignalering als wettelijke taak verankeren in de wet en gegevensuitwisseling tussen woningverhuurder en de gemeente, met als doel vroegsignalering, mogelijk maken. Er komt een 'Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening' waarin signalen beschreven worden op basis waarvan schuldhulpverleners uit eigen beweging een eerste gesprek moeten aanbieden aan inwoners met schulden.

Daarnaast wordt door de ‘Wet vereenvoudiging beslagvrije voet’ een eenduidige manier van berekenen van de beslagvrije voet door beslagleggers op periodieke vorderingen gewaarborgd (door vereenvoudigde en gestandaardiseerde rekenregels, geautomatiseerde informatie van UWV en Basisregistratie personen) waardoor de inwoner, die in veel gevallen het in- en overzicht is kwijtgeraakt over inkomsten en uitgaven, niet meer belast wordt met het aanleveren van gegevens. Door de informatie automatisch op te halen uit systemen wordt een correcte vaststelling bevorderd.

Aanvullend is de Wet Stroomlijning keten voor derdenbeslag ten behoeve van het verbreden van het beslagregister (VBR) ingegaan. Deze wet drie beoogt onder andere het voorkomen van onnodige proces- en executiekosten bij gerechtsdeurwaarders voor de schuldenaar.

Tenslotte is op 1 januari 2021 het adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (AGS) in werking getreden. Het recht geeft gemeenten de mogelijkheid de rechter te adviseren of een inwoner het beste geholpen is met voortzetting van het bewind, of dat een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning beter helpt.

1.4. Stand van zaken van het bereik van schuldhulpverlening in Nederland

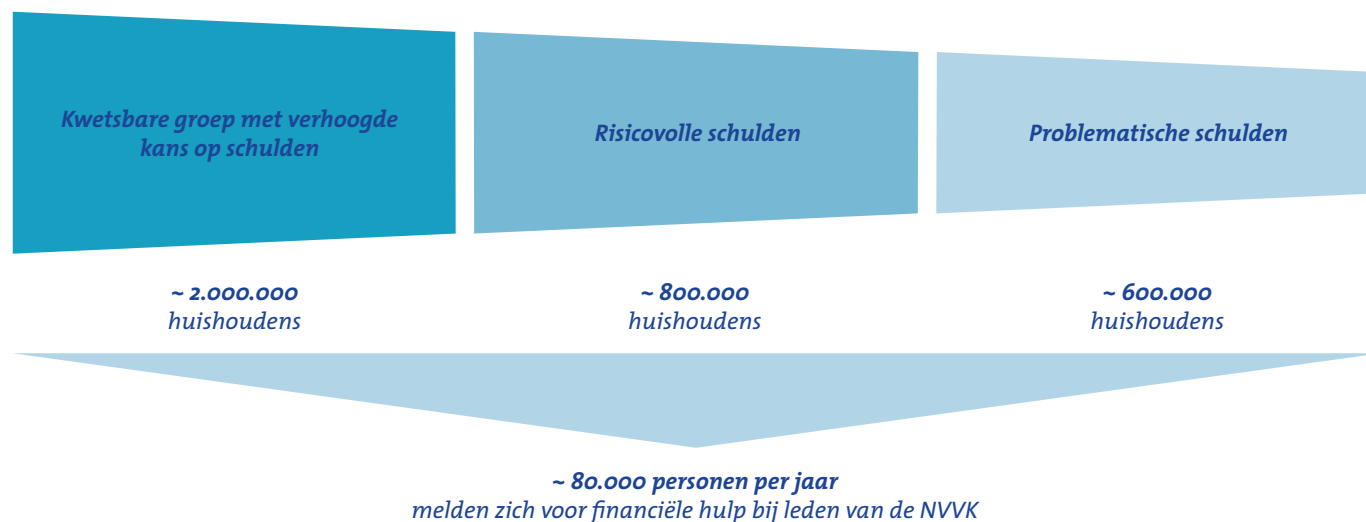
In een recent onderzoek in opdracht van de NVVK¹³ werden de volgende cijfers gerapporteerd.

- Er zijn in Nederland anno 2021 1,4 miljoen huishoudens met schulden, waarvan 615.000 met ernstige schulden.
- Ongeveer 80.000 personen melden zich voor financiële hulpverlening. Het is al langer bekend dat door schaamte en stress veel mensen lang wachten met het zoeken naar hulp (gemiddeld min. 5 jaar).

- Lang niet alle hulpvragers bereiken een schuldregeling. Tussen de 40%-60% stopt met het traject voordat een regeling getroffen kan worden terwijl ook tijdens de schuldregeling uitval plaatsvindt.

Tabel 1.4: overzicht van geschatte aantallen huishoudens met verhoogde kans op schulden, risicovolle schulden en problematische schulden. Het bereik van schuldhulpverlening is een fractie hiervan.

Financiële hulp voor mensen met schulden



¹³ 'Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief. Brede effecten van financiële hulpverlening voor hulpvrager, schuldeiser en maatschappij. Bureau Purpose en Hogeschool van Amsterdam in opdracht van de NVVK, 2022.

2. DE OPZET VAN HET ONDERZOEK NAAR SCHULDHULPVERLENING IN OSS.

2.1. Inleiding

Schuldhelpverlening (SHV) maakt zowel landelijk als in Oss de laatste jaren veel ontwikkelingen door. De rekenkamercommissie kijkt met dit onderzoek naar de effectiviteit van het schuldhelpverlenings-beleid. Veel burgers hebben problemen om rond te komen. De coronacrisis speelt hierbij een rol. Bovendien zijn er inwoners die zwaar getroffen zijn door de toeslagenaffaire. Hoe staat de ondersteuning door de gemeente ervoor? We onderzoeken hoe effectief en efficiënt de SHV in Oss is. Ook kijken we naar de aanpak van preventie en vroegsignalering: hoe wordt dat gedaan en helpt dat?

Vanwege de stormachtige maatschappelijke ontwikkelingen sinds maart 2022 heeft de rekenkamercommissie in de laatste fase van het onderzoek nog de vraag toegevoegd of de gemeente in de huidige situatie extra maatregelen treft om schulden te voorkomen. Dit gezien de huidige risicovolle situatie voor mensen die niet meer rond kunnen komen door de ongekend hoge inflatie vanwege sterk stijgende kosten voor levensonderhoud en energie.

2.2. Onderzoeksvragen

Het onderzoek van de rekenkamercommissie heeft tot doel inzicht te verkrijgen in de doeltreffendheid en doelmatigheid van de schuldhelpverlening in Oss, en in de wijze waarop preventie en vroegsignalering worden ingezet. Deze doelstelling is als volgt vertaald in de centrale onderzoeksvraag:

Verloopt de uitvoering van schuldhelpverlening in Oss effectief en efficiënt? Hoe effectief is het preventieve deel van het beleid? En (hoe) kan het beter?

De deelvragen die we in dit onderzoek stellen om de hoofdvraag te beantwoorden:

Effectiviteit en efficiëntie uitvoering schuldhelpverlening

1. Hoe is de schuldhelpverlening in Oss georganiseerd en wat zijn de hoofdkenmerken van het proces van schuldhelpverlening?
2. Hoe is de relatie en afstemming tussen de gemeente en de (keten)partners?
3. Wie bepaalt op basis waarvan of er doorverwijzing plaatsvindt, en is dit effectief en efficiënt georganiseerd?
4. Wat is de aanpak en rol van de diverse actoren en werkt deze effectief en efficiënt?
5. Wordt er uitbesteed en zo ja, is hiervoor een kosten-baten analyse gemaakt?
6. Is de procedure van schuldhelpverlening toegankelijk ingericht voor burgers? Voor ZZP-ers en ondernemers?
7. Welke factoren en omstandigheden spelen een rol in de kosten van de schuldhelpverlening en in de kosten van de bewindvoering?

8. Hoe verloopt het gehele proces van schuldhelpverlening overziend in de praktijk, en op welke onderdelen zijn verbeterpunten aan te geven, i.c. is effectiviteits- en efficiencywinst te boeken?
9. Wat doet de gemeente Oss voor de slachtoffers van de toeslagenaffaire?

Maatregelen voor slachtoffers toeslagenaffaire.

10. Zijn er speciale maatregelen getroffen voor slachtoffers van de toeslagenaffaire? Zo ja, welke?
11. Wijken deze maatregelen af van het reguliere proces van schuldhelpverlening? Zo ja, hoe?

Effectiviteit preventief beleid en vroegsignalering schuldhelpverlening

12. Welk beleid voert de gemeente voor preventie van schuldhelpverlening en vroegsignalering?
13. Welke activiteiten voor preventie en vroegsignalering worden op basis van dit beleid uitgevoerd?
14. Welke organisaties zijn daarbij betrokken en wat zijn de (samenwerkings)afspraken?
15. Zijn er resultaten aan te geven van de aanpak van preventie en vroegsignalering?
16. Hoe beoordelen gemeente en externe organisaties het verloop, de resultaten en de samenwerking bij preventie en vroegsignalering?
17. Hoe verloopt, het geheel overziend, de preventie en vroegsignalering van schuldhelpverlening in de praktijk, en op welke onderdelen zijn verbeterpunten aan te geven? Is er effectiviteits- en efficiencywinst te boeken?

Beschikbaarheid van gegevens en cijfers

De rekenkamercommissie bekijkt ook de beschikbaarheid van gegevens en cijfers nodig voor gericht (preventief) beleid. Voor het onderzoek zijn deze vragen van belang:

18. Zijn gegevens voorhanden over de instroom, tussentijdse uitstroom en definitieve uitstroom in de schuldhulpverlening in de gemeente en waar wijzen analyses hiervan op?
19. Indien deze gegevens voorhanden zijn, bij welke groepen inwoners is de problematiek in sterkere mate aanwijsbaar; welke risicogroepen zijn hierin te onderscheiden, waar zijn deze mensen te vinden en hoe kun je ze bereiken?
20. Indien geen gegevens voorhanden zijn, welke gegevens zijn nodig en is het voor de gemeente mogelijk om dergelijke gegevens te verkrijgen of te verzamelen?

Informatievoorziening aan de gemeenteraad

In hoeverre is de raad is betrokken bij de kaderstelling van het beleid en in welke mate is de raad door het college geïnformeerd over de voortgang en resultaten van het beleid.

21. Is de raad door het College betrokken bij kaderstelling van het beleid inzake armoede en schuldhulpverlening?
22. Is de Raad geïnformeerd over voortgang van uitvoering en resultaten van het schuldhulpverleningsbeleid?

2.3. Opzet van het onderzoek

Als start zijn door middel van deskresearch documenten verzameld en geanalyseerd. We hebben een inventarisatie van de relevante beleidsnota's en rapportages gemaakt, we bestudeerden de jaarrekeningen, kadernota's en de begrotingen van 2016 tot heden, we hebben andere relevante (onderzoeks)documenten inzake de beleidscontext, de uitvoering en de opbrengsten bekeken.

We hebben overige bronnen die inzicht kunnen verschaffen, zoals jaarverslagen van betrokken organisaties en landelijke cijfers over inkomen en armoede bestudeerd.

Vervolgens interviewden we sleutelpersonen bij de gemeente en bij externe organisaties. Daarmee hebben we een kwalitatief beeld gekregen van het beleid, de uitvoering en het maatschappelijke effect van SHV. We hebben enkele gebruikers van SHV in Oss gesproken. In verband met de AVG is het niet gemakkelijk met deze mensen in contact te komen.

3. HET BELEID VOOR SCHULDHULPVERLENING IN OSS

3.1. Inleiding

In de afgelopen jaren zijn de visie op armoede en schulden en de uitgangspunten voor schuldhulpverlening doorontwikkeld en is een aantal beleidsmatige en organisatorische verbeteringen doorgevoerd. In dit hoofdstuk beschrijven we de beleidsontwikkeling sinds 2016.

3.2. Beleidskader Schuldhulpverlening 2016-2020

In het beleidskader Schuldhulpverlening 2016-2020 wordt geconstateerd dat 'het uitgangspunt van het WMO-beleid, het participatiebeleid en het armoedebeleid van de gemeente Oss is het voorkomen en wegnemen van drempels die de participatie van inwoners belemmeren.' En 'een problematische schuld is een belangrijke belemmerende factor voor volwaardige participatie.'

De belangrijkste elementen van deze visie zijn:

- Het doel is om er zo vroeg mogelijk bij te zijn en te ondersteunen bij financiële problemen, nog voordat die uitgroeien tot problematische schulden.
- De gemeente Oss staat voor een laagdrempelige toegang voor ondersteuning als het gaat om financiële en schulden problemen van inwoners, maar ook voor ondernemers in Oss.
- Regelgeving wordt ondersteunend gebruikt, niet als keurslijf.
- Voor ZZP-ers en ondernemers gaat de gemeente onderzoeken wat er, zelf of met medewerking van derden kan worden ingericht. De nadruk komt hier meer te liggen op preventie en vroegsignalering

Oss heeft bij de vaststelling van dit beleidskader gemiddeld 550-580 actieve 'klanten', mensen voor wie een traject schuldhulpverlening is opgestart. Er komen jaarlijks 400 mensen voor een eerste informatie en advies gesprek, waarna met 350 van hen een traject wordt opgestart.

Oss werkt in 2016 met een aantal ketenpartners: de afdeling Werk & Inkomen en Zorg, sociale teams, Schuldhulpmaatjes, Energieleveranciers, Brabant Wonen, hulpverleners en behandelaars. Bijna de helft van de klanten komt binnen door activiteiten van het team Schuldhulpverlening, de andere helft vanuit de ketenpartners. Het streven is om het aandeel van de ketenpartners, als 'ogen en oren in de wijk' te laten toenemen. Tenslotte wordt er met het nieuwe beleidskader een voorstel tot het verbeteren van de dienstverlening gedaan door de uitvoering van de SHV weer zelf te doen in plaats van deze uit te besteden.

3.3. Evaluatie en bijstelling van beleid

De aanvragen SHV in de gemeente Oss dalen sinds 2015. Tussen 2015 en 2018 is de daling ruim 25%. Dit past bij de landelijke trend (daling van 10% per jaar¹⁴). Dit is te verklaren uit de toename van het traject bewindvoering¹⁵ als alternatieve hulproute van inwoners. Ook het grotere gebruik van sociale raadsleden kan het aantal aanvragen hebben verminderd.

In de evaluatie van het beleidskader 2016-2020 constateert het college dat de basisdienstverlening met een stabilisatiefase en een fase, waarin afspraken worden gemaakt met de schuldeisers en afbetaling van schulden plaatsvindt, op orde is.

In het kader van preventie en vroegsignalering is een bewustwordingscampagne gevoerd, is voorlichting gegeven in de wijk en op scholen en is een cursus 'omgaan met geld' aangeboden. De samenwerking met de woningbouwcorporatie en de sociale teams is geïntensiveerd.

De dienstverlening is –zoals gepland– meer in eigen hand genomen. Geconstateerd wordt dat de gemeente hierdoor beter inzicht heeft in hoe het hulptraject verloopt en sneller kan schakelen.

In 2020 besluit het college om armoedebeleid en schulphulpverlening in een beleidskader te vatten, omdat het inzicht is dat een integrale aanpak beter is voor de inwoners.

¹⁴ De branchevereniging NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet) rapporteert een daling van 10 procent aan meldingen schuldhulpverlening in 2018.

¹⁵ Met hulp van bewindvoering kunnen inwoners inkomsten en uitgaven in evenwicht brengen en zo de schulden onder controle krijgen. In 2018 hebben in Oss 733 huishoudens beschermingsbewind. De uitgaven van beschermingsbewind beslaan in Oss 26,4 procent van de totale uitgaven bijzondere bijstand.

3.4. Beleidskader Armoede en Schulden 2020-2024

Dit beleidskader vervangt het beleidskader Schuldhulpverlening 2016-2020 en de armoedenota's deel 1 en 2. Er is gekozen voor een gezamenlijk beleidskader armoede en schulden, vanuit het geloof dat een integrale aanpak vanuit het perspectief van de dienstverlening, maar vooral ook met het oog op samenwerking met diverse partners, beter is voor de inwoners van Oss.

Uit de evaluatie van het beleid tot 2020, waarin werd ingezet op preventie en vroegsignalering, gedrag inwoner en maatwerk, blijkt dat de basisdienstverlening op orde is.

Ook wijst deze uit dat er veel praktische ervaring is opgedaan met diverse methoden (bewustwordings-campagnes, voorlichting, cursussen) om het gedrag van mensen te beïnvloeden. Het aanbod van 'Schuldhulpmaatje'¹⁶ is aangevuld met een aanvulling voor jongeren. Er is veel aandacht geweest voor samenwerking met de woningcorporatie en sociale teams. De schuldbemiddeling is weer in eigen hand genomen, zodat de gemeente beter inzicht heeft in hoe het hulptraject verloopt en sneller kan schakelen. De pilot Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) wordt structureel en eventueel uitgebreid voor nieuwe doelgroepen. Twee wijzigingen van de dienstverlening worden uitgewerkt: schuldsanering en een aanpak voor jongeren met schulden.

In het armoedebeleid zijn de wettelijke beleidswijzigingen doorgevoerd waar de Participatiewet om vroeg. De extra middelen van het rijk voor lokale regelingen richten zich op het armoedevangnet: bijdragen in sport, cultuur en sociaal culturele activiteiten en subsidies voor Leergeld, de Voedselbank en de Kledingbank. De inkomensgrens van regelingen van

¹⁶ Schuldhulpmaatjes helpen bij het op orde brengen van de administratie en bij het vergroten van de financiële vaardigheden.

armoedebeleid is verruimd naar 120%, er is maatwerk geleverd in preventie van schulden en er is aandacht voor een steviger armoede-netwerk. Er is een stijging van de kosten voor bijzondere bijstand te zien door een verbeterd bereik van de doelgroep en het geleverde maatwerk. Ook de vergoedingen voor bewindvoering zorgden voor een stijging van de totale kosten van armoede- en schuldhulpverleningsbeleid.

De ontwikkelingen op basis waarvan het beleidskader Armoede en Schulden is gemaakt betreft de volgende aspecten:

Schaarste: geldzorgen zijn van invloed op iemands houding, persoonlijkheid en op zijn gedrag. Het gevoel van schaarste, zoals gebrek aan geld, geeft naast allerlei materiële problemen ook mentale problemen.

Effecten van geldzorgen: er ontstaat stress en geldzorgen nemen mensen zo in beslag dat dit een negatief effect heeft op hun functioneren en ze een negatieve spiraal terecht kunnen komen. Schaamte speelt een grote rol bij geldzorgen. Dit staat de stap naar hulpverlening in de weg. Geldzorgen in gezinnen raken niet alleen de schuldenaren, maar ook opgroeiende kinderen (stress in gezinnen, geweld komt vaker voor). Met behulp van de 'Samenwerkwijze'¹⁷ en 'Mobility Mentoring'¹⁸ wordt de hulpverlening aangepakt.

¹⁷ een programmatisch aanpak waarin alle professionals in het Sociaal Domein werken volgens de Samenwerkwijze. Ondersteuning van inwoners gaat vanuit de drie vragen: ik wil, ik kan en ik heb nodig. Een inwoner heeft één vast aanspreekpunt (casusregisseur). Samen met de inwoner wordt gezocht naar de beste oplossing en wordt besproken wat de inwoner zelf of zijn netwerk daaraan kan bijdragen; zo nodig belegt de casusregisseur samen met de inwoner een MultiDisciplinair Overleg (MDO).

¹⁸ Dit is een nieuwe, stress-sensitieve aanpak voor inwoners met geldzorgen, die bestaat uit specifiek ontwikkelde instrumenten, begeleiding en dienstverlening.

Er wordt verbinding gelegd in de armoede- en schulphulpverleningsaanpak met een aantal andere beleidsterreinen.

Gezondheidsbeleid: De gecombineerde aanpak is effectiever in het voorkomen en oplossen van problemen bij kwetsbare inwoners (gemeentelijk zorgpolis AZOs; 'Vitaal loket' voor activiteiten, diensten en hulp, die bijdragen aan een positieve gezondheid; 'Meedoen is Belangrijk' voor sporten en bewegen, maar ook allerlei andere activiteiten om anderen te ontmoeten). Een voornemen is om de verschillende beleidsdomeinen meer te koppelen en aan te scherpen met een wijkgerichtere aanpak.

Laaggeletterdheid: Mensen die moeite hebben met lezen of rekenen zijn oververtegenwoordigd onder de schuldenaren die zich aanmelden bij SHV. De teams van verschillende organisaties zijn getraind op herkennen en doorverwijzen bij laaggeletterdheid, zoals de sociale teams Ons Welzijn, consultants Werk en Inkomen en Schuldhulpverlening, maar ook schuldhulpmaatjes en bewindvoerders. Door vanuit verschillende beleidsdomeinen gezamenlijk op zoek te gaan naar ideeën die op meerdere vlakken werkzaam zijn, wordt de totale effectiviteit van de activiteiten vergroot.

Woon- en energielasten: De huishoudens met een laag inkomen of schuldenproblematiek hebben moeite de hoge energielasten te blijven betalen, hun gedrag te verduurzamen laat staan een extra investering te doen. Daarnaast is een groot deel van deze groep afhankelijk van de investeringen en duurzaamheid van de woningen van sociale verhuurders. Om dit aan te pakken kent Oss een woonlastenakkoord met de woningcorporaties om de duurzaamheid van woningen en het bewustzijn van inwoners te vergroten.

Op basis van de ervaringen, ontwikkelingen en relatie met andere beleidsterreinen, is voor het beleidskader 2020-2024 een visie geformuleerd op armoede en schulden, op bereik, en op samenwerking.

Visie op armoede en schulden

Armoede is meer dan een tekort aan financiële middelen. Armoede is een vorm van sociale uitsluiting, waarin meerdere risico's (laag inkomen, slechte arbeidsmarktpositie, schulden, laag opleidingsniveau, gezondheidsproblemen) vaak samenkomen.

- Mee kunnen doen naar vermogen zorgt voor kansen om uit de armoede te komen en voorkomt grotere problemen. De dienstverlening wordt hierop zo goed mogelijk aangesloten.
- Maatwerk m.b.v. de Samenwerkwijze, doen wat nodig is, zodat de inwoner mee kan doen. Inkomensvoorzieningen zijn een vangnet en geen vorm van inkomen.
- Proberen te voorkomen dat inwoners in armoede of schulden terecht komen.
- Helpen op een manier die stress vermindert en perspectief biedt.

Visie op bereik

De dienstverlening is in de basis goed op orde. Inwoners die voor hulp aankloppen worden geholpen en de resultaten van de schuldregelingen zijn goed. De uitval tijdens de schuldregeling is laag.

- Er is een lage drempel voor hulp en ondersteuning die dichtbij en vindbaar is.
- Bijdragen aan bewustwording bij inwoners dat met de stap naar hulp erger voorkomen kan worden en dat er veel mogelijkheden zijn voor ondersteuning.
- Met de Samenwerkwijze blijft de inwoner zelf in regie en wordt aangesloten bij wat de inwoner wil, kan en nodig heeft. Met communicatie de toegankelijkheid van hulp vergroten en armoede en schulden bespreekbaar maken.

Visie op samenwerking

Als netwerkorganisatie wordt er steeds meer samengewerkt aan het maatschappelijk probleem armoede en schulden. Er is een groeiend besef en verantwoordelijkheidsgevoel voor deze opgave.

- Het eigenaarschap en de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor Armoede en Schulden vergroten (onderzoek naar vergroting effectiviteit netwerk).
- Implementeren van Samenwerkwijze.¹⁹

¹⁹ De Samenwerkwijze is een methodiek voor het aanpakken van individuele hulpvragen van wijkbewoners. De samenwerkwijze gaat uit van de vragen en wensen van de wijkbewoner. In een persoonlijk gesprek stellen we drie vragen: wat wil je, wat kan je, wat heb je nodig? Op basis van de antwoorden zoeken we de juiste partijen om met elkaar het gesprek aan te gaan. De professionals en mensen uit het eigen netwerk gaan samen met de inwoner in gesprek. Samen wordt een plan gemaakt, waar iedereen het mee eens is en direct mee aan de slag gaat. Voor de inwoner is er één vast aanspreekpunt.

De nieuwe *beleidsthema's* binnen het beleidskader 2020-2024 zijn:

Vroegsignalering en bereik

Blijven inzetten op preventie met als uitgangspunten:

- Werk is de beste oplossing
- In gesprek blijven met de inwoners
- Inwoners houden zelf de regie
- Minder stress bij geldzorgen

Aandacht voor specifieke groepen

In Oss is geen categoriaal beleid. De voorzieningen zijn voor alle doelgroepen toegankelijk. Specifieke groepen hebben echter extra aandacht nodig, zijn moeilijker te bereiken of vragen om een andere benadering met als uitgangspunten:

- Creëren van perspectief
- Meedoen is belangrijk
- Inwoners houden zelf de regie

Dienstverlening

Continu verbeteren van de dienstverlening met oog voor klanttevredenheid en voor het verbeteren van aanbod en aanpak, met als uitgangspunten:

- Respectvol en transparant
- De dienstverlening is op tijd, dichtbij en op maat
- In gesprek blijven met inwoners
- Inwoners houden zelf de regie

Bewustwording en communicatie

Het voorkomen van financiële problemen begint bij bewustwording en goede communicatie. Het praten over geldzorgen verlaagt de drempel naar hulp. De uitgangspunten zijn:

- In gesprek blijven met de inwoners
- Minder stress bij geldzorgen
- Respectvol en transparant

Het beleidskader beschrijft de volgende voornemens voor communicatie en monitoring:

Evaluatie van nieuwe werkwijzen

De nieuwe werkwijzen worden geëvalueerd en op grond van de evaluatie wordt besloten om te stoppen of te continueren.

Monitoring van ontwikkelingen

Er wordt gestuurd op beleid op basis van benchmark gegevens SHV en armoedebeleid. De gemeente blijft in gesprek met partners en inwoners voor evaluatie en verbetering.

Communicatie naar de raad

Jaarlijkse Raadsinformatiebrieven over de stand van zaken van de uitvoering van het beleidskader en de cijfers van de dienstverlening armoede en schulden.

Financieel worden de volgende ontwikkelingen verwacht.

Vermindering rijksbijdrage

In het beleidskader 2020-2024 is een specificatie gegeven van de begrote kosten van armoede en schuldhulpverlening (zie tabel 3.1).

In de periode tot 2021 is de rijksbijdrage voor armoede en schulden steeds verhoogd, onder andere voor de inzet voor kinderen in armoede. In Oss is een deel daarvan als innovatiebudget ingezet voor de ontwikkeling van nieuwe voorzieningen. Per 2021 is de rijksbijdrage met € 123.000,- verlaagd. De ruimte die er was voor innovatie of nieuwe projecten is gebruikt om deze bezuiniging op te vangen. Het wegvallen van die middelen wordt opgevangen door het budget voor Oss innoveert Armoede voor Kinderen en het budget voor wijkgerichte activiteiten te schrappen.

Nieuw beleid

Het nieuwe beleid richt zich op het uitbreiden van de dienstverlening Schuldhulpverlening, met name voor meer capaciteit voor diversiteit, maatwerk en vroegsignalering. Omdat nieuwe werkwijzen eerst worden uitgetoetst en geëvalueerd, zal op termijn duidelijk worden wat dit aan capaciteit vraagt.

Tabel 3.1. laat op hoofdlijnen zien hoe de begroting voor deze extra inzet er uitziet:

Tabel 3.1: Financiële ontwikkelingen armoedebeleid in beleidskader 2020-2024 in €

Activiteit	Begroot 2020	Voorstel 2020	Voorstel 2021	Voorstel 2022	Voorstel 2023
Subsidies	456.200	370.200	370.200	370.200	370.200
Projecten	97.500	97.500	67.500	67.500	67.500
Nieuw beleid	0	232.640	275.640	230.140	151.915
Totaal kosten	553.700	700.340	713.340	667.840	589.615
Dekking:	554.486	554.486	554.486	554.486	554.486
Korting meicirculaire	10.003	10.003	10.003	10.003	10.003
Vermindering middelen kinderen in armoede			113.444	113.444	113.444
Eindtotaal overschot (+) of tekort (-)	- 9.217	- 155.857	- 282.301	- 236.801	- 158.576

Plannen voor de komende jaren

In het jaarplannen 2021 en 2022 beschrijft de afdeling Werk en Inkomen de plannen voor de toekomst. Voor armoede en schuld is dat:

Organisatorisch

- - alle organisatorische en personele zaken regelen om team Schuldhelpverlening onderdeel te maken van de afdeling Werk en Inkomen vanaf januari 2021.
- - organisatie in 'sterke teams'

Groei van de vraag

- - rekening houden met een toename aanmelding schuldhelpverlening van 10%.

Acties in de uitvoering ²⁰:

- Verstrekken van een eenmalige energietoeslag (landelijk in ontwikkeling) aan huishoudens met lagere inkomens om ze te ondersteunen bij de stijgende energieprijzen.
- Verder werken aan het behalen van de doelen van de pilot AJOSS 2020 tot en met 2023.
- Met Osse werkgevers aan de slag voor werknemers met loonbeslag.
- Ondersteunen van ondernemers met geldzorgen en/of schulden.
- Onderzoek naar inzet van budgetcoaching in ons netwerk en onze eigen organisatie.
- In 2021 gestart met uitvoering van de nieuwe taak Vroegsignalering en voldoen daarmee aan de minimale wettelijke verplichting van de nieuwe Wgs. In 2022 wordt deze dienstverlening uitgebreid met huisbezoeken bij inwoners met betalingsachterstanden en geldzorgen.
- Convenant met bewindvoerders om de samenwerking te verbeteren en de gemeentelijke regierol versterken, gezamenlijke intake; versnelling van het proces van bestaande klanten bij de aangesloten bewindvoerders, versterking van de regie op bewindvoering bij verwijzers).

- Evalueren van de in 2020 gesloten overeenkomst met de Kredietbank Nederland voor het afgeven van saneringskredieten.
- Inzetten op collectief schuldregelen zodat we sneller tot overeenstemming komen met de schuldeiser en de doorlooptijd van de schuldregeling kunnen inkorten.
- Beeldvorming van schuldhelpverlening verder verbeteren. (PR campagne, verbeteren van documenten, taal en de website).
- Evaluatie van de website Geldfit.nl en besluit of Oss gaat aansluiten bij Geldfit-zakelijk.
- Verkennen van de administratieve ondersteuning in wijken (formulierenbrigade) en komen met een voorstel voor 2022.
- Doorgaan met een financieel spreekuur voor jongeren bij ROC de Leijgraaf. (Betreft pilot periode van 2021 tot en met 2023).
- Tot en met 2024 bemensen van het tijdelijk meldpunt Kinderopvangtoeslagaffaire en staan klaar voor de gedupeerde huishoudens in Oss.

Monitoring en evaluatie

- evaluatie van de deelname van consultants SHV binnen de Sociale Teams in het 2e kwartaal 2021 en voorstel voor vervolg aan de Raad voor de periode 2022 en verder
- evaluatie van het contract met de Kredietbank Nederland voor het afgeven van saneringskredieten.

Uitgangspunten van het college in beleidsontwikkeling armoede en SHV:

1. We ontwikkelen stap voor stap en evalueren na elke stap of dit de beste aanpak is. Als iets goed werkt dan implementeren we dat overal in de gemeente.
2. We werken vanuit pilots en projecten: als deze succesvol zijn bekijken we of de aanpak structureel wordt ingezet.
3. We streven naar maatwerk: we gaan uit van wat mensen/wijken of dorpen nodig hebben en proberen dat te bieden. Generieke maatregelen passen niet in de Osse verandingsaanpak.
4. We proberen integraal te werken maar houden het eenvoudig zodat mensen met enkelvoudige problematiek niet geconfronteerd worden met te ingewikkelde aanpak.

3.5. Het beoordelen van effectiviteit en efficiëntie van SHV

Het beleidskader schetst een aantal doelen van beleid en richt zich op het uitbreiden van de dienstverlening Schuldhulpverlening, met name voor meer capaciteit voor diversiteit, maatwerk en vroegsignalering.

Doelen zijn:

- Proberen te voorkomen dat inwoners in armoede of schulden terecht komen.
- Helpen op een manier die stress vermindert en perspectief biedt
- Er is een lage drempel voor hulp en ondersteuning die dichtbij en vindbaar is
- Bijdragen aan bewustwording bij inwoners dat met de stap naar hulp erger voorkomen kan worden en dat er veel mogelijkheden zijn voor ondersteuning.
- Met de Samenwerkwijze blijft de inwoner zelf in regie en wordt aangesloten bij wat de inwoner wil, kan en nodig heeft.
- Met communicatie de toegankelijkheid van hulp vergroten en armoede en schulden bespreekbaar maken
- Het eigenaarschap en de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor Armoede en Schulden vergroten (onderzoek naar vergroting effectiviteit netwerk).
- Implementeren van Samenwerkwijze

Er worden in het beleidskader geen meetbare doelen gesteld en de effecten zijn moeilijk vast te stellen omdat er geen 'nulmeting' is verricht of indicatoren zijn vastgesteld voor succes.

4. HET PROCES EN DE UITVOERING VAN SCHULDHULPVERLENING IN OSS

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe de in het beleidskader en de jaarplannen beschreven visie en uitgangspunten in de praktijk hun invulling krijgen. Daarbij beschrijven we die praktijk en besteden daarbij aandacht aan de onderzoeksvragen met betrekking tot de effectiviteit en efficiency van die uitvoering van schuldhulpverlening. Ook gaan we in op de projectmatige aanpak die Oss hanteert bij vernieuwingen en de wijze waarop dit beleidsmatig wordt ingekaderd.

4.1. Proces

Het standaard proces van schuldhulpverlening is weergegeven in figuur 1.



Figuur 4.1: proces van schuldhulpverlening in Oss

In het eerste gesprek met de klant (de aanmelding) wordt de situatie verkend en worden de eerste acties uitgezet. Daarna volgt de intake met een aanvraag, waarin beoordeeld wordt of er een traject SHV ingezet kan worden.

Vervolgens wordt er gewerkt aan stabilisatie, waarbij het inkomen, de uitgaven en de schulden stabiel worden gemaakt. Hiervoor zijn werkafspraken gemaakt, die meteen starten bij het eerste baliecontact met een consultant SHV. Als het aan de orde is, wordt er een minnelijke schuldregeling gestart.

Als de minnelijke schuldregeling niet slaagt kan een aanvraag voor de WSNP (wettelijke schuldregeling via de rechter) ingediend worden. Of een inwoner wordt toegelaten tot een schuldregeling wordt bepaald op basis van de wet- en regelgeving (wet gemeentelijke schuldhulpverlening) en aanvullende beleidsregels vastgesteld door het college.

Wanneer iemand langdurig de financiën niet zelf kan regelen, wordt bewindvoering ingesteld door de rechter. De bewindvoerder zorgt dan voor het stabiliseren van de situatie. Op

dat moment is de bewindvoerder verantwoordelijk, maar ook een bewindvoerder is afhankelijk van de medewerking van de inwoner. Als een inwoner handelingsonbekwaam, en dus niet meer verantwoordelijk kan worden gesteld voor zijn financiën, stelt de rechter een curator aan. De curator is de enige die de volledige verantwoordelijkheid van de financiën over mag (moet) nemen. Na een traject bij SHV wordt er nazorg verleend. In het hele proces kan vanuit het team SHV budgetbeheer worden ingezet en het sociaal raadslid geraadpleegd worden. Als dat beter passend is bij de situatie kunnen stappen worden overgeslagen. Dit is altijd maatwerk.

4.2. Aanpak schuldhulpverlening

Organisatorisch werken de medewerkers van SHV in ('sterke teams'. Er zijn verschillende teams georganiseerd naar de uit te voeren werkzaamheden: Fase 1, Fase 2, Sociaal Raadswerk, administratie, vroegsignalering. Er zijn ook tijdelijke teams die verantwoordelijk zijn voor innovaties en projecten (b.v. AJOSS, ondernemers, collectief schuldregelen en het schuldenknooppunt). Iemand kan lid zijn van verschillende teams. Wij spraken vertegenwoordigers van alle teams (zie bijlage 4: Overzicht van respondenten).

4.2.1. Aanmelding

Essentieel in de eerste fase van SHV is dat mensen die ondersteuning nodig hebben, de weg weten te vinden naar die ondersteuning. In Oss kunnen mensen zich rechtstreeks aanmelden bij de gemeente. Dit kan door een afspraak te maken met het team schuldhulpverlening (telefonisch, aan de balie of via een link op de website). Deze informatie is **digitaal** eenvoudig te vinden.

Binnen een week nadat iemand zich aanmeldt wordt er een eerste gesprek gehouden: de aanmelding. Met een aantal vragen probeert de consulent duidelijkheid te krijgen over de vraag, over welk(e) proble(m)en er moet worden opgelost. Dit kan variëren van hulp bij administratie of omgaan met geld tot contacten met schuldeisers en bewindvoering.

Omdat de stap naar de gemeente voor veel mensen met financiële problemen moeilijk is, is er een intensieve samenwerking opgezet in de gemeente wijkteams²¹. Er wordt gebiedsgericht (per wijk of dorp) gewerkt met sociale wijkteams. Het sociaal

²¹ Het sociaal team bestaat uit medewerkers van Ons Welzijn, consulenten van de gemeentelijke afdelingen WMO, Werk & Inkomen en SHV en de wijkverpleegkundige. Daarnaast sluiten bij het sociaal team overleg met enige regelmaat netwerkpartners aan zoals de woningbouwvereniging, politie en GGZ.

team overleg vindt tweewekelijks plaats, net als de leersessies waar casussen besproken worden aan de hand van de methodiek actieleren. Er wordt gewerkt met een gezamenlijke aanpak: de samenwerkwijze²². Een van de belangrijkste voordelen van de gebiedsgerichte aanpak is dat inwoners in hun eigen omgeving hun problemen kunnen voorleggen en dat ze zo rechtstreeks mogelijk bij de juiste hulpverlening terecht komen. Volgens de consulenten SHV is het bestaan en de mogelijkheden van SHV door deze samenwerking beter bekend bij andere hulpverleners in de wijk.

Het gebiedsgericht werken door SHV bestaat sinds het voorjaar van 2020. Het wordt positief ervaren, hoewel corona het vaak wel lastig maakte. Door deze manier van werken is het gemakkelijker om de dienstverlening bekendheid te geven en het werkt drempelverlagend omdat het in de wijk of het dorp is. Mensen komen gemakkelijker binnen. De consulenten merken ook dat mensen nu vroeger komen als ze financiële problemen hebben. Dat geeft dan de mogelijkheid om eerder hulp te bieden door 'lichtere' instrumenten als bv schuldhulpmaatje of BB-Oss (Budgetondersteuning en Budgetbeheer Oss).

Meerdere respondenten constateren dat er bij de partners nog te weinig kennis is over SHV, maar dat die kennis wel groeit. Er moet nog meer verbinding komen. Ons Welzijn betreft steeds vaker de gemeente bij financiële problemen. Wanneer de wijkteams weer in de wijkcentra kunnen zitten (na corona) zal dit ook een positieve bijdrage leveren aan de bekendheid van SHV. De sociale wijkteams spelen ook een belangrijke rol in preventie en vroegsignalering. Daarop komen we in paragraaf 3.4 terug.

²² De gezamenlijke methodiek in de sociale wijkteams is de 'samenwerkwijze'. Daarbinnen worden gezamenlijke leersessies georganiseerd.

4.2.2. Intake en aanvraag

Na de aanmelding volgt er als het nodig is een intakegesprek. Dit is de start van fase 1. Een consulent fase 1 heeft contact met de mensen die in de schulden zitten en voor hulp aankloppen. Dezelfde consulent blijft in principe het aanspreekpunt voor de inwoner gedurende alle fasen van het schuldhulpverleningstraject.

Mensen wordt gevraagd (met een brief) om bij dit gesprek een overzicht mee te nemen van hun schulden, hun inkomen en andere relevante informatie. Het intake-gesprek duurt ongeveer een uur, waarin een intake-tool wordt ingevuld. Deze intake tool werkt gemakkelijk en functioneert als een soort handleiding voor de intake. Bij aanpassingen in de aanpak kan de tool intern worden aangepast. Dit doet de kwaliteitsmedewerker. Naar aanleiding van het intake gesprek wordt een verslag gemaakt en een plan van aanpak opgesteld. Dit wordt uitgevoerd als de inwoner daarmee instemt. Mensen moeten zelf wel meewerken. Ze zijn verantwoordelijk voor een compleet schuldenoverzicht en ze moeten meewerken aan het verwerven van inkomen als die mogelijkheid er is.

4.2.3 Stabilisatie

De volgende stap is die van stabilisatie: doel van deze fase is ervoor te zorgen dat de financiën weer op orde zijn en de schulden niet groter worden. Er zijn verschillende mogelijkheden ter beschikking om hulp te bieden: een cursus 'omgaan met geld', budget-ondersteuning en budgetbeheer door de consulent, SchuldHulpMaatje (vrijwilligers die een luisterend oor bieden en samen met inwoner kijken waar die tegenaan loopt). In de stabilisatieperiode heeft de consulent om de maand contact met de inwoner om te kijken of alles volgens plan verloopt.

4.2.4 Schuldregeling

Wanneer de situatie gestabiliseerd is, komt de inwoner met problematische schulden (die niet binnen afzienbare tijd opgelost kunnen worden) in fase van schuldhulpverlening: schuldsanering.

Schuldsanering kan gedaan worden op basis van een schuldregeling (vrijwillige afspraken met de schuldeisers om (een deel van) de schuld binnen maximaal 3 jaar af te lossen). Als dat om een of andere reden niet mogelijk is, komt wettelijke schuldsanering op basis van een rechtelijke uitspraak (WSNP) in beeld.

Tot 2016 werden de schuldregelingen uitbesteed aan Plangroep, toen is er gekozen om het zelf te gaan doen met de gedachte 'dat kunnen we beter'. Er wordt derhalve niets uitbesteed in het SHV proces.

De schuldregeling via bemiddeling houdt in dat de gemeente een regeling treft met de schuldeisers die de klant niet zelf kan treffen. Deze regeling komt in Oss het vaakst voor.

Uitgangspunt is dat zo'n regeling maximaal 3 jaar duurt. Op basis van een Vrij Te Laten Bedrag (vtlb²³) wordt een berekening gemaakt waarmee de beslagvrije voet²⁴ bepaald wordt. Op basis van het vtlb wordt de afloscapaciteit bepaald: het maximaal haalbare af te lossen bedrag in 36 maanden. De schuldeisers wordt gevraagd akkoord te gaan met de afbetaling van dat

²³ *Het vrij te laten bedrag (vtlb) is het bedrag dat de inwoner tijdens een schuldregeling overhoudt om van te leven. Bij het bepalen van de hoogte van het vtlb wordt rekening gehouden met inkomen uit arbeid, bijzondere omstandigheden en bijzondere kosten.*

²⁴ *De beslagvrije voet is het deel van het inkomen waar geen beslag op mag worden gelegd door schuldeisers. Dit zorgt ervoor dat mensen met schulden die te maken krijgen met beslaglegging op hun inkomen altijd een minimum bedrag overhouden om van te leven.*

maximaal haalbare bedrag en om de rest kwijt te schelden.

Als schuldeisers daarmee akkoord gaan, dan is er een geslaagde schuldregeling. Deze is gebaseerd op de prognose van SHV. Als er in die drie jaar veranderingen optreden (dat toets de gemeente jaarlijks), wordt de schuldregeling aangepast. De cliënt heeft een inlichtingenplicht, dus de aanpassing kan ook gedurende het jaar plaatsvinden.

Bij de toetsing wordt de balans tussen de menselijke maat en de wet/afspraken steeds in de gaten gehouden. In Oss wordt niet gewerkt vanuit wantrouwen maar vanuit de mogelijkheid om dingen te verantwoorden en uit te leggen richting schuldeisers en eventueel de rechtbank. Als ook een consulent van werk en inkomen betrokken is, dan gaat de consulent SHV uit van het rapport dat is gemaakt en doet aanvullend onderzoek als dat nodig is.

Zodra de schuldregeling is gestart is er veel minder contact met de klant, meestal is dat maar een paar keer per jaar. Dat geldt voor het minnelijk traject. Als mensen naar de WSNP gaan, is er meestal, nadat ze zijn toegelaten, geen of slechts een eenmalig contact.

4.2.5 WSPN

Als er geen minnelijke schuldregeling getroffen kan worden, dan wordt besproken met de klant om een WSNP in te dienen. Dat kan als de klant dat wil en in de afgelopen 10 jaar niet in WSNP heeft gezeten. Uitzonderingen worden niet snel gemaakt.

De gemeente geeft de documenten aan de rechtbank (inclusief de motivatie van de klant), de klant wordt uitgenodigd op zitting. De gemeente hoeft niet bij de zitting te zijn maar gaat meestal wel mee om ervan te leren voor latere trajecten.

Als de wettelijke schuldsanering wordt toegekend dan neemt de rechtbank het over op basis van de aangedragen informatie. Schuldeisers worden gedwongen om mee te werken, als de klant wordt toegelaten tot de WSNP. Vanuit de Rechtbank wordt er een WSNP bewindvoerder aangewezen, die toeziet op nako-

ming van de gemaakte afspraken. De gemeente heeft daarna geen rol meer.

4.2.6 Nazorg

De consulent fase 1 blijft aanspreekpunt gedurende het hele traject voor de klant. Daar hoort ook nazorg bij. Dat betekent dat klanten zelf contact op kunnen nemen met vragen, maar ook dat minstens één maal, na ongeveer 6 maanden nadat het traject is afgesloten, de klant gebeld wordt met de vraag hoe het gaat, of er nog vragen zijn waarbij we ze kunnen helpen. Als er vragen zijn, worden deze beantwoord en waar nodig wordt afgesproken wat de consulent nog voor de klant kan doen. Zijn er geen vragen dan wordt het contact afgesloten. Daarbij wordt wel altijd aangegeven dat de consulent benaderd kan worden voor hulpvragen.

Voor deze relatief weinig intensieve nazorg is gekozen omdat er weinig recidive lijkt te zijn. Er is geen informatie over of meting van recidive. De teamleider zegt hierover: 'Er is vooral aandacht om gedurende het traject voldoende bagage mee te geven. Nazorg is de beste preventie, maar het is het beste om daar tijdens het traject aan te werken, dan heb je de relatie met de inwoner en heb je toegang.' Deze benadering wil de gemeente nog wel nader onderzoeken: wat helpt om niet terug te vallen in het oude gedrag, hoe versterk je de zelf-regie van mensen?

Wanneer de inwoner budgetbeheer heeft gehad tijdens het schuldentraject, wordt dat indien mogelijk geleidelijk afgebouwd naar het weer zelfstandig beheren van het inkomen. Zowel DiVoSa als de NVVK pleiten voor een intensievere nazorg.

Het Osse beleid hanteert tot nu toe het uitgangspunt dat de beste nazorg al gedurende het traject moet beginnen. Vanwege de aanname dat de gedragsverandering 'onderhoud' behoeft, is het naar de mening van de rekenkamercommissie aan te bevelen om mogelijkheden van intensiever contact ook na afronding van de schuldsanering te creëren.

Bovendien blijkt uit onderzoek²⁵ dat intensievere nazorg een positief effect heeft op de resultaten van schuldhulpverlening. Hier liggen kansen voor verbetering.

4.3. Preventie en vroegsignalering

Preventie en vroegsignalering is in de nieuwe wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS), ingediend op 11 oktober 2019, en ingegaan per 1 januari 2021, vergemakkelijkt. De gewijzigde wet maakt de uitwisseling en verwerking van persoonsgegevens voor schuldhulpverlening door gemeenten en andere bij schuldhulpverlening betrokken organisaties mogelijk. Het primaire doel van deze wetswijziging is het beter en vroeger helpen van burgers met schulden.

In Oss wordt volop ingezet op preventie en vroegsignalering. Deels worden er activiteiten ontplooid die al langer worden uitgevoerd, deels worden nieuwe werkwijzen uitprobeerd. Ook hier pakt Oss dit aan via pilots om eerst te testen of de aanpak werkt, deze te evalueren en bij goed resultaat definitief in te voeren.

Om te beginnen wordt er voortdurend gelet op communicatie, laagdrempelig en in klare taal, via website, sociale media of informatiefolders in de dorps- en wijkhuizen en bij zorg- en hulpverleners. De communicatie is er altijd op gericht om de drempel voor mensen om zich te melden te verlagen.

Dit jaar gaat de gemeente aan de slag met een communicatieplan, heel concreet: wat kun je in enkele communicatieacties doen om de dienstverlening kenbaar te maken. Dit is in 2021 gedaan voor budgetondersteuning en budgetbemiddeling: een eenvoudige flyer en heldere berichtgeving op de website. Daarna was er een merkbare toename van de instroom.

Een student gaat via een klantreis-onderzoek de mogelijkheden in beeld brengen hoe mensen in een vroegtijdig stadium te bereiken zijn. Resultaat daarvan moet zijn dat SHV dan precies weet waar de communicatie moet worden ingezet.

De samenwerking in de sociale wijkteams is een manier om mensen die in een moeilijke financiële situatie zitten vroegtijdig, liefst voor ze schuldenproblemen hebben, te bereiken en

hulp te bieden. Mensen hebben vaak ook andere problemen waarvoor ze hulp vragen, waardoor financiële zorgen boven water komen. Vanuit de projectgroep vroegsignalering horen we: 'Het is wel te merken dat mensen nu vroeger komen als ze financiële problemen hebben. Dan kan er ook eerder hulp geboden worden via bv schuldhulpmaatje of BB-Oss'.

De basis van vroegsignalering is de mogelijkheid om op basis van signalen van betalingsachterstanden bij zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningbouwcorporaties, waterbedrijven en gemeentelijke belastingen, vroegtijdig actie te kunnen ondernemen.

Er is een landelijk systeem ontwikkeld (Inforing met de systemen 'RIS Matching & RIS Vroeg Eropaf') dat ervoor zorgt dat de signalen bij SHV binnenkomen (zie tabel 4.1). De signaalpartners leveren maandelijks gegevens aan bij Inforing van inwoners met betalingsachterstanden en de gemeente onderneemt actie op de ontvangen signalen, zo mogelijk via verschillende kanalen. Afhankelijk van de reactie van de inwoner wordt er verdere hulpverlening ingezet.

Doordat alle signalen bij elkaar komen is het bekend welke mensen een meervoudige achterstand hebben. Die mensen gaat de gemeente actief benaderen. Eerst per brief met het verzoek om contact op te nemen, na een week worden mensen telefonisch benaderd of met een huisbezoek.

Mensen met een enkele achterstand krijgen een kaart en folder. Recidivisten krijgen via Whatsapp een herinnering. De projectleider vroegsignalering is optimistisch: 'Over het algemeen wordt er positief gereageerd. Bij een aantal inwoners hebben we ergere problemen al weten te voorkomen.'

²⁵ *'Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief. Brede effecten van financiële hulpverlening voorhulpvrager, schuldeiser en maatschappij. Bureau Purpose en Hogeschool van Amsterdam in opdracht van de NVVK, 2022.*

Tabel 4.1: Cijfers Vroegsignalering Oss 2021

	Aantal meldingen
Totaal meldingen	2542
Energieleverancier	352
Woningcorporatie	1058
Zorgverzekeraar	1183
Waterleverancier	122
Bekend bij SHV	101
Matches	218
Terugkerend(recidive)	638
Verstuurde folders	1642
Personen 27 jaar en jonger (pas geregistreerd in nov-dec)	57

Maandelijks ontvangt Oss gemiddeld 211 signalen vanuit de inforing, waarvan gemiddeld 18 matches. Na mei 2021 is er een terugloop van het aantal meldingen te zien.

Er is sinds 2022 2 FTE extra formatie om de huisbezoeken af te leggen. In 2022 is het doel om 500 huisbezoeken/contactmomenten te gaan realiseren.

Op termijn hoopt de gemeente veel meer mensen te bereiken die zich zorgen maken over hun financiën en dan sneller bij inwoners in beeld te zijn om ze te helpen en ondersteunen. Volgens de teamleider SHV is het nu nog te weinig bekend wat de gemeente voor mensen kan betekenen. 'Als mensen niet naar de gemeente komen, moet de gemeente naar de mensen toe. We zijn overheid, dat is moeilijk en drempelverhogend, daarom moeten we op een andere manier ingang vinden, b.v. via partners als Schuldhulpmaatje en de collega's van Ons Welzijn die in de wijkteams zitten'.

Ons Welzijn steunt de aanpak om actief op huisbezoek te gaan omdat de stap voor mensen om hulp te zoeken daardoor kleiner wordt. Omdat veel mensen met een schuldenprobleem ook andere problemen hebben, ziet Ons Welzijn voordelen om ook de huisbezoeken samen te doen.

Vanuit Schuldhulpmaatje komt het advies om met name bij vroegsignalering ervaringsdeskundigen in te zetten: 'Het gaat erom het vertrouwen te winnen van de mensen die je wilt bereiken. Dat blijkt veel sneller en gemakkelijker te zijn voor mensen die in een vergelijkbare situatie hebben gezeten'.

Het is nog te vroeg om al resultaten te zien. Op zijn vroegst eind van 2022 verwacht SHV een beter zicht te hebben op de effecten van het project vroegsignalering. De teamleider geeft aan te verwachten dat als vroegsignalering succesvol is, de deelname aan fase 2 zal verminderen en de hoogte van de schulden kleiner zal worden. Zij wijst er tegelijkertijd op dat er altijd factoren zullen blijven waardoor mensen in de problemen komen -bijvoorbeeld life-events- die niet door vroegsignalering kunnen worden voorkomen.

4.3.1. Maatregelen om schulden te voorkomen bij de huidige ongekend hoge inflatie.

Oss neemt tot nu toe nog geen extra maatregelen om schulden te voorkomen. Wel zullen de mensen die de eenmalige energietoeslag van € 800 hebben ontvangen, in het najaar worden benaderd met de vraag of ze hulp nodig hebben. Er wordt geen budget uitgetrokken voor vergroting van de doelgroep die extra ondersteuning krijgt. Een motie daarover is bij de raadsvergadering van 7 juli 2022 afgewezen. Het standpunt is dat dit een opgave is voor de landelijke overheid.

Naar aanleiding van een aangenomen motie uit 2021 om van 120% naar 130% boven het sociaal minimum te gaan om gebruik te kunnen maken van maatregelen in het kader van minima- of armoedebeleid is door het Nibud een onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek geeft onder andere een beeld van de kosten van verschillende scenario's. Het college komt in het najaar in de raad met een voorstel hoe om te gaan met de resultaten. Het resultaat van de discussie wordt voor 2023 beleidsmatig verwerkt.

Daarnaast zegt het college veel aandacht te besteden aan het zorgen dat mensen op de hoogte zijn en gebruik maken van de mogelijkheden van ondersteuning die er worden geboden. De gemeente informeert via de website, via lokale media, in gesprekken, tijdens spreekuren in de wijk, sociale teams en via de samenwerkingspartners.

Via Quiet worden 5 energiecoaches opgeleid en er is € 600.000 uitgetrokken voor een 'klusbus' om bij de doelgroep van 1.700 huishoudens de eenvoudige energiebesparende maatregelen uit te voeren. Het college heeft wel zorgen over de groep middeninkomens die ook in de problemen dreigen te komen door de huidige energieprijzen.

4.4 Ondersteunende diensten en activiteiten intern

4.4.1 Budgetondersteuning en budgetbeheer (BB-Oss)

BB-Oss is om inwoners met financiële problemen ondersteuning te bieden, het budgetbeheer wordt (tijdelijk of permanent) overgenomen. Het gaat hier om inwoners die niet in een schuldhulpverleningstraject zitten.

BB-Oss is laagdrempelig, er kunnen fysieke en telefonische afspraken gemaakt worden en er wordt maatwerk geleverd. Mensen kunnen hiervan gratis gebruik maken en komen niet alleen vanuit SHV binnen maar ook op eigen initiatief of via begeleiders in het zorg- of hulpverleningsnetwerk.

Het doel is te zorgen dat iemand in de toekomst zelfstandig wordt. Soms lukt dat niet en dan loopt de ondersteuning door. De hulp via BB-Oss is één-op-één ondersteuning en coaching. Mocht het nodig zijn (bijvoorbeeld omdat mensen continu steun nodig hebben) dan wordt 'schuldhulpmaatje' ingezet.

Het succes hangt af van de leerbaarheid en de mogelijkheid van klanten om hun gedrag te veranderen. Soms kiezen mensen er niet voor of zijn er onderliggende problemen. Indien nodig zoeken de medewerkers van BB-Oss met de netwerkpartners naar andere of aanvullende hulp (verslavingszorg, psycho-sociale zorg, diverse soorten begeleiding). Vaak gebeurt de aanmelding al via die begeleiders, dan loopt dat gewoon door.

Mogelijkheden tot verbetering van de diensten van BB-Oss zitten voornamelijk in de samenwerking en communicatie met de omgeving. Door het intensiveren van die contacten zou, volgens de consulenten, BB-Oss meer bekendheid krijgen en kunnen meer mensen bereikt worden die deze ondersteuning nodig hebben. Hier zou een preventieve werking vanuit kunnen gaan, waardoor er minder mensen onder bewind hoeven te gaan. Dat heeft als voordeel dat zowel de inwoner als de gemeente meer regie op het proces heeft. Daarnaast is het ook veel goedkoper.

4.4.2 Sociaal Raadslieden Werk (SRW)

Binnen de gemeente Oss werken 2 sociale raadslieden (0,67 fte). Deze zijn inzetbaar voor SHV-klanten om hen te helpen met hun juridische vragen: aanpassen belastingvrije voet, belasting aangiften, toeslagen op orde, doorverwijzing naar advocaten en dergelijke.

SRW is belangrijk omdat er snel gehandeld kan worden om daardoor de situatie van een klant stabiel te krijgen. Doordat SRW in Oss 'in huis' is kunnen klanten en consulenten van SHV onmiddellijk geholpen worden. Door de juridische en financiële deskundigheid van de sociale raadslieden wordt er maatwerk geleverd.

De sociaal raadslieden denken dat een winstpunt zou zijn wanneer het SRW breder ingezet zou kunnen worden dan alleen voor SHV, bijvoorbeeld ook voor mensen vanuit Werk en Inkomen. De reden van deze beperking heeft de rekenkamercommissie niet kunnen achterhalen, maar het lijkt inefficiënt.

In de sociale wijkteams werken 2 sociaal raadslieden van Ons Welzijn (1,9 fte). Er is tot nu toe nog weinig samenwerking met hen, maar het is de bedoeling om in gesprek te gaan en afspraken te maken over samenwerking. De coördinator voor armoede en schulden van Ons Welzijn onderkent het belang van beter samenwerking, echter de organisatorische inbedding van de sociaal raadslieden binnen Ons Welzijn en het grote beroep wat op hen wordt gedaan belemmert dit.

4.4.3 Meldpunt toeslagenaffaire

De toeslagenaffaire heeft voor veel slachtoffers geleid tot langjarige grote financiële problemen. De VNG heeft gemeentes geadviseerd een meldpunt in te richten waar mensen terecht kunnen met vragen en problemen, die ze niet bij de belastingdienst kwijt kunnen. Dit heeft Oss aangepakt met een contactpersoon, die ook de regie voert en het overzicht houdt. Mensen kunnen bij een persoon terecht voor alles wat betreft de toeslagenaffaire.

Oss heeft dit gedaan ondanks het feit dat er in december 2020 al bekend was dat zich bij de Belastingdienst slechts 13 inwoners van Oss hadden gemeld als gedupeerde, dus dat het om een beperkt aantal ging. Andere gemeenten van vergelijkbare grootte hadden veel meer gedupeerden. Er werd een coördinator aangesteld.

Het meldpunt is ingericht en via een open uitnodiging in de media zijn mensen benaderd. De gemeente wist niet wie die mensen waren die bij de Belastingdienst bekend waren. In januari-februari 2020 hebben mensen contact opgenomen met vragen, maar ook mensen die psychologische hulp of rechtshulp nodig hadden. Die zijn geholpen met bijzondere bijstand. Er kwamen geen vragen over acute schulden of schuldhulpverlening.

Tegelijkertijd is er bekeken of er in de afgelopen 10 jaar huisuitzettingen waren door schulden bij de Belastingdienst. Dat was niet het geval. In Oss is er nauw contact met de woningbouwvereniging waardoor dit meestal voorkomen kan worden. Van de 13 bekende gedupeerden zaten er twee mensen al in het minnelijke traject van de schuldhulpverlening, één in WSNP.

Er hebben zich in totaal 90 mensen gemeld, deze zijn allemaal gebeld. Daarbij viel het de coördinator Toeslagenmeldpunt op hoeveel ressentiment er bestaat tegen de overheid. Er waren mensen bij die geen kinderen hebben, mensen die probeerden te frauderen. Er was ook iemand die belde dat hij 30.000 kreeg terwijl hij 1200 schuld had. Of dat klopte? Deze meneer belde

omdat hij zich gediscrimineerd voelde, niet vanwege de 1200 €. Uiteindelijk zijn er 35 gedupeerden erkend.

Volgens de coördinator Toeslagenmeldpunt wordt in Oss vanuit een menselijke maat gewerkt: 'Er zijn bijvoorbeeld zijn geen sociale rechercheurs meer en het beleid wordt minder gebaseerd op wantrouwen. Er is de adviesraad sociaal domein²⁶. Er is deelgenomen aan een onderzoek van de universiteit Tilburg over bejegening, er wordt gesproken over basisinkomen, het belang van bestaanszekerheid, er worden focusgroep-gesprekken gehouden. Er wordt in Oss gezocht naar ruimte van handelen. De discussie wordt prettig en goed gevoerd. Het is goed dat door de kindertoeslagaffaire, wat een gering probleem was in Oss, weer een impuls is gegeven aan de ethische discussie.'

De portefeuillehouder is tevreden over de manier waarop de toeslagenaffaire in Oss is opgepakt. 'Door deze aanpak is er een stapje extra gezet. Er wordt nooit gezegd: 'u komt niet in aanmerking, tot ziens''.

Hij heeft wel zorgen dat er nog veel meer achter deze affaire vandaan komt. Het college heeft nu aangegeven dat als het totaalbeeld helder is, gekeken zal worden wat dit betekent voor Oss als belastingheffer: 'wat kan de gemeente ervan leren'. In de belastingsamenwerking moeten afspraken gemaakt worden hoe dat gedaan kan worden. In het vervolg van dit traject wil Oss proberen het corrigerend vermogen tussen overheden te versterken.

²⁶ De Adviesraad bestaat uit ongeveer 40 vrijwilligers en worden vertegenwoordigd binnen de Algemene Vergadering (AV) door 8 leden. De leden van de AV worden op persoonlijke titel voor een periode van vier jaar benoemd door het college van B en W van de gemeente Oss.

4.4.4. Ondersteunende activiteiten intern

De Cursus Omgaan met geld wordt door de gemeente aangeboden voor iedereen die belangstelling heeft en wil deelnemers leren beter zelf de administratie en financiën bij te houden of overzicht te krijgen in hun geldzaken.

Tenslotte staan op de [website](https://www.oss.nl/inkomen/hulp_bij_geldzaken/hulp_bij_geldzorgen.htm)²⁷ van de gemeente diverse mogelijkheden om informatie of hulp te krijgen bij geldzorgen.

²⁷ https://www.oss.nl/inkomen/hulp_bij_geldzaken/hulp_bij_geldzorgen.htm

4.5 Samenwerking in sociale teams

Oss is opgedeeld in 6 gebieden, die indeling is bij alle partners hetzelfde. Ieder gebied heeft een sociaal team. In een Sociaal Team werken consulenten Wmo, Werk en Inkomen en Schuldhulpverlening (vanuit de gemeente) en mensen uit sociaal cultureel werk, maatschappelijk werk, jeugdzorg, ouderenaadviseurs (vanuit Ons Welzijn) en een wijkverpleegkundige. Anderen, zoals huisartsen, politie, zorgcoöperaties, zorginstellingen en de woningstichtingen sluiten op verzoek aan bij de besprekingen.

Binnen de sociale teams loopt de samenwerking redelijk. Alle deelnemers zijn van mening dat er nog meer kennis en verbinding moet komen. Ons Welzijn betreft de gemeente steeds vaker bij financiële problemen. Wanneer de wijkteams weer in de wijkcentra kunnen zitten (na corona) zal dit zeker een positieve bijdrage leveren'.

Vroeger kwam iemand van SHV op afroep in verband met een tekort aan medewerkers, maar nu sluiten ze op dezelfde manier aan als de mensen van Zorg en van Inkomen. Hierdoor worden de lijnen korter, staat SHV beter op het netvlies bij veel meer organisaties. Juist de laagdrempelige aanwezigheid, het meedraaien, de samenwerkingsoverleggen zorgen ervoor dat doorverwijzen én vroegsignalering veel beter gaat. Binnen het sociaal team kan de verbinding gemaakt worden en de casuïstiek worden gedeeld.

Wel wordt opgemerkt binnen SHV dat de processen zonder SHV zijn ingericht omdat SHV voorheen maar beperkt deelnam aan de wijkteams. De consulenten pakken hun rol daar goed in, maar vinden dat niet altijd gemakkelijk.

De gezamenlijke methodiek is de samenwerkwijze. Daarbinnen worden gezamenlijke leersessies georganiseerd. Er zijn, volgens de teamleider SHV, nog wat hobbels te nemen maar in de basis staat het. Het moet nog wel verder gestroomlijnd worden, nog niet iedereen komt rechtstreeks bij SHV als dat nodig is.

Ons Welzijn constateert ook dat de lijnen directer zijn, mensen elkaar beter kunnen vinden en er meer wederkerigheid is. Aspecten van privacy bemoeilijken de gezamenlijk aanpak wel. Om dit te verbeteren en suggereert Ons Welzijn een jaarlijks gesprek met alle medewerkers om kennismaking, begrip voor elkaars taken en bespreken van knelpunten te organiseren.

Traditioneel gingen gemeente en partners uit van het 'institutieneel individueel helpen', nu is er een ontwikkeling naar 'ondersteunen met een plan'. Er wordt nu samen één plan gemaakt, gericht op perspectief van de cliënt en de mogelijkheden tot eigen regie van de klant. Soms met hulp, soms door het over te nemen. Dat wordt met elkaar getoetst.

Dit traject is de afgelopen jaren verder ontwikkeld: vanuit 'helpen' is men gegaan naar 'het vergroten van het oplossend vermogen' van de inwoner. Mensen leren zoveel mogelijk om zelf te zorgen voor hun financiën, bv met ondersteuning van BB-Oss. Tegelijkertijd wordt gekeken hoe de schulden kunnen worden aangepakt.

Het is groter dan alleen de schuldenproblematiek. De aanpak gaat uit van een brede kijk op het leven van mensen, door goed luisteren, vragen stellen, een relatie opbouwen proberen alle partners in een sociaal wijkteam mensen zelf te laten inzien wat voor hen de goede keuzes zijn.

In de sociale wijkteams komt een aantal processen van verschillende organisaties samen. De partners zijn verschillende georganiseerd en hebben vaak ook met andere gemeentes te maken. Dat maakt het complex.

De portefeuillehouder zou graag willen dat dit wat soepeler en eenvoudiger zou werken maar constateert dat dat lastig is: 'Je ziet dat mensen aan de bestuurstafel elkaar vinden, ook de uitvoering vindt elkaar. Het knelpunt zit in de lijnorganisaties en het middenmanagement daartussen. Daar moeten de veranderingen plaatsvinden maar daar komen ook de vragen van verschillende organisaties en aanpakken bij elkaar. Er worden stappen gezet maar dat kost tijd. We stappen daar als bestuurders soms wel wat gemakkelijk overheen.'

4.6 Ondersteunende diensten en activiteiten extern

Naast de sociale teams is er veel afstemming met andere organisaties: voedselbank, kringloopbedrijf, sociale raadslieden bij Ons Welzijn, stichting Over Rood, dienstverlening aan ondernemers, stichting 'met elkaar'. Dat is de afgelopen jaren volop in ontwikkeling.

Bv: de voedselban

k wilde graag samen kijken naar mensen die al langer dan 3 jaar bij de voedselbank komen. Dat is een belangrijk signaal. Zo kan de samenwerking versterken en de dienstverlening verbeteren. Samen met Ons Welzijn wordt dit opgepakt.

4.6.1. SchuldHulpMaatje en Stichting Met Elkaar, Oss tegen armoede

SchuldHulpMaatje Oss wordt uitgevoerd door Stichting Met Elkaar, Oss tegen armoede. Hun aanpak richt zich erop om mensen met financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium te bereiken en daardoor te voorkomen dat schulden onnodig oplopen.

Schuldhulpmaatje werkt met vrijwilligers. In Oss zijn er 35 getraind op het geven van financiële ondersteuning. Zij komen bij mensen thuis en krijgen meestal snel een beeld of er meer aan de hand is. In 70% van de gevallen is er sprake van multi-problematiek. De schulphulpmaatjes gaan aan de slag met de hulp om de financiën op orde en overzichtelijk te krijgen. Als er meerdere problemen zijn dan overlegt de vrijwilliger met de inwoner of deze meer hulp wil. Hiervoor biedt volgens Stichting Met Elkaar de Samenwerkwijze het beste perspectief: 70% van de gebruikers van Schuldhulpmaatje hebben meer dan één probleem. Door de Samenwerkwijze worden mensen vanuit een of meer van hun problemen bereikt en kunnen zij gedurende het hele traject een vast aanspreekpunt hebben.

De ‘maatjes’ bieden begeleiding en ondersteuning, maar zij nemen nooit de verantwoordelijkheid over. Wanneer er weer overzicht en rust is, leren zij hoe de gebruiker in de toekomst schuldenvrij kan blijven door een overzichtelijke administratie en verantwoord financieel gedrag, om te voorkomen dat iemand in een vicieuze cirkel belandt van terugkerende schulden. Als iemand blijvende hulp nodig heeft, dan zorgt Schuldhulpmaatje daarvoor.

De landelijke vereniging SchuldHulpMaatje assisteert met trainingen, ondersteuningsactiviteiten en materialen voor vrijwilligers. Zij regelen ook de certificering en registratie van vrijwilligers.

De relatie en afstemming van Stichting Met Elkaar en de gemeente Oss is goed. Er is nu 2 keer per jaar overleg met de teamleider SHV. Ter verbetering van de SHV in Oss pleit de Stichting Met Elkaar voor de inzet van ervaringsdeskundigen. De drempel om hulp te vragen bij financiële problemen is hoog, het succes gebaseerd op vertrouwen aan het begin van het proces. Dat vertrouwen is gemakkelijker te winnen door de inzet van ervaringsdeskundigen.

4.6.2. Samenwerking in communicatie

Vanaf januari 2021 is de start gemaakt met het ROC spreekuur de Leijgraaf. Er zijn afspraken gemaakt met Ons Welzijn en ROC de Leijgraaf om met een driejarige pilot te beginnen. Jongeren van het ROC kunnen vanaf januari 2021 wekelijks met hun geldvragen op een spreekuur op school terecht. Dit kan op afspraak of door gewoon binnen te lopen. De vaste sociale raadslieden die dit spreekuur bemensen zullen ook gastlessen geven op school om jongeren financieel bewust te maken en hen te wijzen op deze hulpmogelijkheid.

Oss heeft zich aangesloten bij de campagne ‘Kom uit je schuld’ van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De campagne laat zien dat iedereen – jong, oud, rijk, arm – geldproblemen kan krijgen en vraagt meer begrip voor mensen met geldproblemen. Op de website www.komuitjeschuld.nl staan

ervaringsverhalen van mensen die schulden hebben en hoe zij die aanpakten. Ook staan er tips voor mensen die willen weten wat zij kunnen doen als ze denken dat iemand schulden heeft.

4.6.3 Schuldhulproute en Geldfit

Sinds augustus 2020 neemt Oss deel aan de Nederlandse Schuldhulproute (NSR) en is informatie over de lokale ondersteuningsmogelijkheden opgenomen in de website Geldfit. NSR is een landelijke werkwijze waarmee gemeenten inwoners met schuldzorgen beter kunnen vinden, bereiken en helpen. De NSR werkt samen met ruim 40 grote organisaties zoals banken, bedrijfsleven, verzekeraars, energiemaatschappijen, telecombedrijven en andere partners. Klanten met financiële problemen verwijzen ze door naar Geldfit.nl. Na het invullen van een aantal eenvoudige vragen op Geldfit.nl of door middel van contact via chat, Whatsapp of het landelijk telefoonnummer van NSR, krijgen mensen de voor hen passende dienstverlening in hun gemeente aangeboden. Voor 2023 dient de raad te beslissen of zij voor deze dienst structureel budget wil uittrekken.

Tabel 4.2.: resultaten deelname NSR/Geldfit

	aug-dec 2020	2021
website Geldfit bezocht	880	1682
advies gekregen na online vragen	293	461
verwezen naar Schuldhulpmaatje	1	6
Verwezen naar Sociaal Raadsliedenwerk van ONS welzijn		2
Verwezen naar gemeentelijke schuldhulp	31	12

4.7 Vernieuwing van schuldhulpverlening: een projectmatige aanpak

Het armoede en schuldhulpverleningsbeleid van Oss blijft in ontwikkeling. De uitgangpunten van het college in beleidsontwikkeling armoede en SHV zijn:

1. We ontwikkelen stap voor stap en evalueren na elke stap of dit de beste aanpak is. Als iets goed werkt dan implementeren we dat overal in de gemeente.
2. We werken vanuit pilots en projecten: als deze succesvol zijn bekijken we of de aanpak structureel wordt ingezet.
3. We streven naar maatwerk: we gaan uit van wat mensen/wijken of dorpen nodig hebben en proberen dat te bieden. Generieke maatregelen passen niet in de Osse verandingsaanpak.
4. We proberen integraal te werken maar houden het eenvoudig zodat mensen met enkelvoudige problematiek niet geconfronteerd worden met te ingewikkelde aanpak.

Het beleidskader Armoede en Schulden 2020-2024 zegt hierover:

‘De extra inzet in dit beleidskader richt zich op het uitbreiden van de dienstverlening Schuldhulpverlening. Waar we de vorige periode gewerkt hebben aan een goede basis, willen we meer diversiteit en maatwerk kunnen bieden. Dat vraagt ook meer capaciteit van de afdeling. We willen meer fysiek aanwezig zijn in de wijken en samenwerken met partners. Dit is een nieuwe werkwijze die tijd vraagt van de consultants’ en ‘We willen mensen met betalingsachterstanden bij zorgverzekering, woningbouw, energie actief en outreachend gaan benaderen om hulp te bieden. Dit vraagt extra capaciteit.’

Om de huidige plannen te realiseren zijn er nog veel extra kosten te maken. De wethouder geeft aan dat er daarom stap voor stap gewerkt wordt. Het college kiest voor het vergroten het bereik en we weten dat de voortzetting van dit beleid geld kost. Er komt een moment dat er ook spanning komt te staan op die verhouding’. Daarom wil de wethouder geen grootse ge-

baren vooraf maken, maar een stap-voor-stap aanpak, per stap onderbouwen waarom je dingen doet en kiezen op basis van informatie uit de pilots. Op deze wijze verwacht hij dat er goed onderbouwde keuzes gemaakt kunnen worden.

De aanpak die het college hierbij hanteert is dus dat nieuwe werkwijzen eerst worden uitgeprobeerd en geëvalueerd waardoor duidelijk wordt of de aanpak werkt en wat het structureel aan capaciteit vraagt.

Hieronder gaan we nader in op de projecten die in gang zijn gezet.

4.7.1 AJOSS: aanpak jongeren met schulden gemeente Oss

In het Beleidskader Armoede en Schulden 2020-2024 heeft de gemeente als doelstelling opgenomen om extra aandacht te hebben voor specifieke groepen in de samenleving. Een van deze doelgroepen zijn de jongeren in onze samenleving met schuldenproblematiek. Wanneer deze jongeren voor hulp aankloppen bij de schuldhulpverlening worden ze op dit moment onvoldoende op maat geholpen. In een schuldhulpverleningstraject wordt van hen gevraagd (meer) te gaan werken om hun afloscapaciteit te vergroten. Dit staat soms haaks op wat ze nodig hebben (zoals scholing voor een startkwalificatie) om tot duurzaam en passend werk te komen. Ook wordt voor een schuldhulpverleningstraject een geregeld inkomen op bijstandsniveau gevraagd. Jongeren die studeren en voornamelijk van hun studiefinanciering leven vallen daardoor buiten de boot, omdat maar een klein deel van de studiefinanciering als inkomen gerekend mag worden. Daarnaast is het bieden van maatwerk voor jongeren met complexe problemen niet altijd mogelijk in een schuldhulpverleningstraject, waardoor jongeren eerder uitvallen of niet in aanmerking komen.

In de gemeente Oss hebben in 2018 en 2019 45 jongeren bij de schuldhulpverlening aangeklopt die gebaat zouden zijn bij een andere benadering. De gemeente Oss wil daarom aanhaken bij een landelijke methodiek, die een doorbraak creëert wordt in hun financiële impasse. Deze gaat uit van het ontlasten qua

schuld, zo nodig zorg bieden en hen helpen stappen te zetten in hun ontwikkeling. Hierdoor komt er rust en krijgen de jongeren weer toekomstperspectief.

In een project wordt de methodiek in de praktijk gebracht. Het doel van dit project is om in drie jaar voor 40 jongeren met schulden een nieuwe aanpak te starten, de 'aanpak jongeren met schulden gemeente Oss' (hierna: AJOSS).

AJOSS is SHV voor jongeren van 18 t/m 27 jaar. Het bestaat uit het oplossen van de schuldensituatie en het meewerken aan een traject dat leidt naar werk of opleiding (startkwalificatie). Anders dan in de reguliere SHV wordt er een schuldsaneringskrediet afgesloten. Met schuldeisers wordt een afkoopregeling van de schuld afgesproken en het krediet wordt maandelijks afgelost.

Voor het project is totaal € 283.527 gereserveerd. Hiervan is € 73.482 bestemd voor de lening- en borgsom van de te verstrekken saneringskredieten.

De minimaal te leveren kwaliteit is dat elke jongere die deelneemt aan het traject één stap vooruitzet in zijn/haar ontwikkeling. Deze stap vooruit is maatwerk en verschilt per jongere. Voor de ene jongere zal dit het afronden van een opleiding zijn, terwijl voor een andere jongere dit de toeleiding naar dagbesteding kan zijn.

Door Corona is de pilot later gestart. Er zaten in januari 2022 6 of 7 jongeren in de regeling. Er haken er veel af. De redenen hiervan zijn nog niet onderzocht. De pilot zal verlengd worden om meer ervaring op te doen of het een goede regeling is. De doelstellingen voor AJOSS zijn een jaar vooruitgeschoven.

4.7.2 Convenant bewindvoering

Inwoners met financiële problemen of die zelf niet hun geldzaken geregeld krijgen, hebben daar ondersteuning bij nodig. Het is van groot belang dat de ondersteuning aan deze kwetsbare doelgroep passend, betrouwbaar en van kwaliteit is.

Gelet op deze opgave en de introductie van de wet Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (AGS²⁸), moet de gemeente Oss meer grip organiseren op bewindvoering bij de schuldenproblematiek van haar inwoners.

De praktijk leert dat er bewindvoerders zijn die heel lang wachten met aanmelden voor SHV. Dat betekent dat mensen erg lang onder bewind kunnen staan zonder dat er iets wordt gedaan aan de schulden of de oorzaak van de schulden. Het doel van dit convenant is het versterken van de samenwerking tussen de gemeente Oss en bewindvoerders. Door het versterken van die samenwerking wil de gemeente, samen met bewindvoerders, inwoners die moeite hebben met het beheeren van hun financiën helpen om weer financieel zelfredzaam te worden. Er wordt gestreefd naar een netwerkorganisatie waarbij de gemeente Oss haar partners niet alleen informeert, maar ook samen met hen optrekt. Een gemeentelijk advies, de gezamenlijke intake, het convenant en het bespreken van dossiers om de doorstroom naar schuldhulpverlening (SHV) te bevorderen zijn instrumenten die de samenwerking met bewindvoerders moeten gaan versterken.

Half december 2021 is daarom een convenant voor samenwerking getekend met een aantal bewindvoerders voor een gezamenlijke intake. Afspraak is om samen de intake te doen met

²⁸ De wet Adviesrecht Gemeenten bij Schuldenbewind geeft de gemeente het recht om rechters adviseren over de vraag of iemand met problematische schulden hulp moet krijgen van een beschermingsbewindvoerder. Nu zijn gemeenten vaak niet op de hoogte van zo'n verzoek terwijl ze wel verantwoordelijk zijn voor de ondersteuning van mensen die schulden hebben. Hiermee krijgen gemeenten meer grip op de instroom in schuldenbewind. Verder biedt het adviesrecht de rechter de mogelijkheid om alternatieve vormen van ondersteuning af te wegen bij de beoordeling van het verzoek tot instelling van schuldenbewind.

de hulpvrager die zich bij bewindvoerder gemeld heeft voor beschermingsbewind. Daar komt een advies uit van de gemeente voor een aanpak. Dit kan een lichte vorm van ondersteuning zijn zoals BB-Oss, bewindvoering of iets anders. Als binnen een jaar na start van bewindvoering bij schulden nog geen contact is opgenomen met SHV, dan neemt de gemeente contact op om te bekijken wat er aan de hand is. Het is belangrijk dat iemand passende hulp krijgt en dat proberen gemeente en betrokken bewindvoerders te realiseren door deze samenwerking. Uit onderzoek blijkt dat een dergelijk convenant een aantal positieve effecten heeft: snellere start van de hulpverlening, betere kwaliteit, meer lichtere instrumenten, kortere bewindvoering en lagere kosten. De afweging van besparing op bijzondere bijstand en daarom meer mogelijkheden voor investering in (preventieve)schuldhelpverlening is (nog) niet gemaakt.

In het convenant is afgesproken dat de bewindvoerder en de gemeente samen de intake doen als het gaat om iemand met enkel problematische schulden. Het convenant is niet voor mensen met andere dan schuldenproblematiek.

Het belang van de convenant voor de gemeente is dat de grondslag voor bewind duidelijk is. Die grondslag ziet de gemeente zonder dit contact niet, dan zien ze alleen het tarief van bewindvoering. Door de betrokkenheid bij de intake weten ze ook waarvoor ze betalen en kan een kosten-baten analyse worden gemaakt.

Een ander belang voor de gemeente voor het aangaan van dit convenant met bewindvoerders is om te zorgen dat de goede, actieve bewindvoerders beter in beeld zijn. Het is gericht op samenwerking en ingesteld vanuit positieve intenties om het zo goed voor de cliënt te doen. Het gaat uit van verbetering aan de voorkant van het proces.

Er zijn bewindvoerders die zich niet houden aan de meldingsplicht als iemand het slecht doet, die niets doen en ondanks dat het hoge tarief blijven heffen. De rechtbank heeft het te druk om te controleren dus dat kan ongezien doorgaan. Controlerende accountants controleren het papierwerk, niet de kwaliteit van interne dossiers.

Het convenant is volgens een betrokken bewindvoerder een mooie eerste stap. 'Het zou een goede zaak zijn wanneer het convenant er ook voor zou zorgen dat de slechte bewindvoerders uitgesloten worden, bijvoorbeeld doordat de gemeente gebruik maakt van haar adviesrecht als de bewindvoerder het convenant niet ondertekent. De gemeente kan dan op inhoud, b.v. op basis van het argument 'niet meewerken aan goede doorstroming' beoordelen.'

Enkele suggesties voor verbetering van de samenwerking tussen gemeente en bewindvoerders die worden gedaan zijn:

- Er wordt nogal wat dubbel werk gedaan doordat bij het inventariseren gevraagd wordt naar schuldopgave en daarna nog een keer voor de stabilisatie een overeenkomst moet worden gesloten. Te overwegen zou zijn om dit waar mogelijk tegelijkertijd te doen. Het kan niet altijd omdat zaken nog kunnen veranderen tijdens de stabilisatie. Maar regelmatig overleg met de consultant kan een positieve bijdrage leveren. Uitgangspunt zou moeten zijn: samen ontwikkelen, regelmatig afstemmen en het werk in kaart brengen.
- Op dit moment is de convenant gericht op de voorkant van het proces. De volgende stap zou kunnen zijn om je te richten op het hele proces.
- Inzetten op saneringskredieten zorgt voor een sneller proces met minder kosten. Bij WSNP is er veel werk bij de jaarlijkse controle en bij iedere verandering moet alles opnieuw bekend worden.
- Onderzoeken of aanbesteding een mogelijkheid tot kwaliteitsverbetering biedt.

4.7.3. Collectief schuldregelen en het schuldenknooppunt ²⁹

Vanuit de NVVK (de branchevereniging voor schuldhelpverlening, beschermingsbewind en sociaal bankieren), waarbij Oss is aangesloten, zijn er convenanten gesloten met partijen die vaak schuldeiser zijn. Dat is bijvoorbeeld de Belastingdienst, het CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau), grote energiebedrijven. Daarvan kan Oss gebruik maken. Een aangesloten organisatie geeft aan wat er open staat en zonder nadere aanwijzing gaat zij akkoord met de schuldregeling die de gemeente treft. In Oss is er goed contact met de woningbouwverenigingen en worden zaken altijd goed besproken. Daarom zijn er in Oss bijvoorbeeld weinig woninguitzettingen. De respondent van de woningbouwvereniging zegt daarover: 'De relatie is er een van vertrouwen. Als er problemen zijn dan weten Brabant Wonen en SHV Oss elkaar te vinden en worden die problemen opgelost.'

Een van de doelen van collectieve schuldregeling is het lange proces van individuele schuldregeling te versnellen. Dit proces is lang omdat er veel stappen inzitten waar steeds reactietijd gegeven moet worden aan alle partijen. Dat is niet handig en het kost heel veel tijd. Het is voor de klant het beste als er zo snel mogelijk duidelijkheid komt. Bij collectief schuldenregelen en het schuldenknooppunt, worden er standaard saneringskredieten ingezet, het uitgangspunt is daar 'ja, tenzij'.

²⁹ *Het Schuldenknooppunt is gestart als een initiatief van de NVVK (branchevereniging voor schuldhelpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering) en de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten). Leden van de NVVK hebben behoefte aan een oplossing voor de veelheid aan verschillende communicatievormen met schuldeisers die is ontstaan. Allerlei verschillende communicatiekanalen leiden tot stagnatie in de uitvoering, zowel bij de leden, maar ook bij schuldeisers. Daarom hebben NVVK en VNG het Schuldenknooppunt samen met schuldeisers ontwikkeld. Hierdoor worden mensen met financiële problemen sneller worden geholpen.*

Redenen om hierbij aan te sluiten zijn:

- * meer en sneller rust voor de klant (er blijft maar één schuld over)
- * schuldeisers (krijgen een betaling, hebben geen extra kosten, kunnen na de betaling hun dossier sluiten)
- * SHV heeft minder controles.

Op dit moment wordt er in Oss alleen een saneringskrediet verstrekt wanneer er geen perspectief is op inkomensverbetering (WIA, jarenlange Participatiewet, AOW). Als iemand een hoge aflossingscapaciteit heeft, en bv werkloos wordt en terugvalt in inkomen dan is het risico voor de gemeente veel groter.

Collectief schuldregelen houdt in dat schuldeisers standaard akkoord gaan met de schuldregeling die de gemeente voorstelt. De communicatie gaat via het schuldenknooppunt, er gaan dus geen brieven meer op en neer. Het gaat dus veel sneller.

In het schuldenknooppunt worden de gegevens ingevoerd van de klant (via een klantnummer), die gaan naar de schuldeiser, welke de schuldgegevens invult en deze terugstuurt naar de gemeente en daarmee akkoord gaat met de regeling. Dit zit allemaal in een gesloten systeem. De collectieve schuldregeling en het schuldenknooppunt is gebaseerd op dit vertrouwen in de gemeente.

Oss is nog niet aangesloten op dat systeem maar staat in de startblokken om daarmee te gaan werken. Daarvoor is een project gestart. Het systeem heeft een heleboel voordelen, zoals tijdwinst en snellere procedures. Op dit moment staan er 120 dagen ter beschikking om tot een regeling te komen en dat is vaak nodig gezien de langzame communicatie. In principe is het college akkoord met de aansluiting bij het schuldenknooppunt. De reden om nog niet onmiddellijk aan te sluiten is omdat nog niet alle schuldeisers in het systeem zitten. Dat kan in het begin zorgen voor extra werkdruk. Daarvoor wordt een strategie voor de opbouw gemaakt (bv beginnen met een grote partij). De basis moet worden neergezet, zaken ingeregeld en daarna kan het project gestart worden. Oss is hierin als middelgrote gemeente enigszins volgend.

Er is een waarborgfonds opgezet, waarbij Oss mogelijk gaat aansluiten om de financiële risico's voor de gemeente te verkleinen. Dat wordt nog onderzocht.

4.7.4 Landelijke trend: saneringskredieten

Er is een landelijke trend om meer met een saneringskrediet te werken: de schuld wordt vastgesteld, de aflossingscapaciteit berekend maar de schuldeisers krijgen het bedrag in een keer vooraf uitbetaald. Daarvoor wordt een krediet verstrekt door de kredietbank Nederland. Dan heeft de cliënt één terugbetaalverplichting. De schuldeisers zijn er in een keer vanaf.

De gemeente staat borg voor deze kredieten, daardoor ligt het risico bij de gemeente. Dit risico wordt zo klein mogelijk gehouden door gedurende de drie jaar steeds in contact te blijven met de cliënt.

Bij AJOSS is het saneringskrediet standaard. Het schuldsaneringskrediet wordt ook wel breder ingezet, vooral voor mensen die geen vooruitzicht hebben op een hoger inkomen (bv WIA voor > dan 5 jaar; AOW).

Uit onderzoek³⁰ blijkt dat een saneringskrediet een positief effect heeft op het succesvol afsluiten van een schuldsaneringstraject. Het college zit nog dubbel in het besluit om vaker te werken met een saneringskrediet. Belangrijkste zorg is dat het niet te vrijblijvend mag zijn. De wethouder is van mening dat saneren niet voldoende is. Er moet -op basis van een analyse hoe iemand in de schulden is geraakt- naast sanering ook een traject aangeboden worden.

³⁰ *Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief. Brede effecten van financiële hulpverlening voor hulpvrager, schuldeiser en maatschappij. Bureau Purpose en Hogeschool van Amsterdam in opdracht van de NVVK, 2022. Hoofdstuk 5b | Effecten van saneringskredieten versus schuldbemiddeling*

Aan de andere kant is hij van mening dat het mensen perspectief biedt en dat geeft energie om samen te gaan kijken naar de toekomst. 'We nemen de schuld over maar en moet iets tegenover staan. De gemeente is geen 'duizend-dingen-doeke', mensen moeten ook hun verantwoordelijkheid nemen.'

Naar de mening van het college moet het belang van de afweging benadrukt worden. Men wil geen grootse gebaren vooraf maken als het niet duidelijk is wat dit betekent voor de gemeente en voor de betaalbaarheid ervan. Dus het is 'ja, mits het in dat specifieke geval het goede middel is'. Het is geen oplossing voor alles aan de voorkant. De resultaten van AJOSS, dat is gebaseerd op saneringskredieten, zullen in dit kader meewegen in de uiteindelijke besluitvorming.

4.7.5 Ondernemers en schuldhulpverlening

In Oss is het contact met het bedrijfsleven bij schuldhulpverlening op twee manieren ingestoken. Ondernemers met financiële problemen worden gesteund en werknemers met loonbeslag worden gesignaleerd via de werkgevers. Beide projecten zijn opgezet in nauwe samenwerking tussen WIS, Economische zaken en het team SHV.

Van TOZO naar werk

Sinds Corona is er een project gestart voor mensen die gebruik hebben gemaakt van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (TOZO³¹) hebben met het doel deze ondernemers te helpen. Er kwamen in de loop van de gesprekken van de TOZO-consulenten met ZZP-ers regelmatig financiële problemen naar boven en daarop is het contact gelegd met SHV. Vervolgens ontstond het project TOZO naar werk in een integrale samenwerking tussen de afdelingen WIS, EZ en Zorg.

³¹ *Ondernemers, werkenden en bedrijven kregen tijdens de coronacrisis te maken met coronamaatregelen. Om hen te helpen, is de steunmaatregel TOZO ingesteld. Naast uitkeringen voor levensonderhoud, konden zelfstandig ondernemers binnen de Tozo-regeling ook aanspraak maken op een lening voor bedrijfskapitaal.*

Voor dit project is het boekje 'Van TOZO naar werk' uitgegeven als dienstverlening aan ZZP-ers met informatie over ondersteunings- en opleidingsmogelijkheden. Dit zijn allerlei diensten die al bestaan en die zijn aangepast voor deze specifieke doelgroep. Nu zitten we in een overschakeling van TOZO-5 naar BBZ (bijzondere bijstand voor zelfstandigen) maar de financiële problemen houden met TOZO niet op. Daarom wordt nu dezelfde werkwijze gevolgd voor BBZ. Door de samenwerking wordt er heel snel geschakeld. Oss is hierbij in Nederland een van de voorlopers.

Enkele verbeterpunten die de projectgroep heeft zijn:

- toegankelijker maken van managementinformatie over het aantal mensen dat vanuit de gesprekken over BBZ naar schuldhulpverlening komen.
- methoden van motiveren en helpen van ondernemers om weer aan het werk te kunnen. Sommige mensen zaten eerst in TOZO, daarna in BBZ. De vraag is dan hoe je de balans tussen 'strengheid' en hulpgeven vindt. Hoe spreek je de overlevingsmechanismen bij ondernemers aan?
- De nazorg zou wat langer mogen; langer blijven navragen hoe het gaat, zowel in BBZ als in SHV

Het is een 'meegroeiproject', de lijnen staan vast maar er zijn nog allerlei mogelijkheden tot verbetering.

Werkgevers als signaalpartner

In februari 2021 is een start gemaakt met de pilot 'Osse werkgever' door het voeren van gesprekken met een aantal werkgevers in het kader van loonbeslag bij werknemers. Een werkgever kan ook een signaalpartner zijn, die in een vroeg stadium zicht heeft op financiële problemen. Dit is zeker het geval zodra de werkgever geconfronteerd wordt met een loonbeslag. In de gesprekken die zijn gevoerd met de werkgevers is ook ingegaan op de vraag of er mogelijk al eerder signalen zijn opgevallen, bijvoorbeeld het vragen van een voorschot of een verzuimmelding.

De doelen die Oss met deze pilot wil bereiken zijn:

- Laagdrempelige en vroegtijdige dienstverlening geven aan werknemers die hulp nodig hebben bij geldzorgen.
- Een samenwerking creëren tussen werkgevers, samenwerkingspartners (o.a. Schuldhulpmaatje, Stichting Met Elkaar, ONS Welzijn) en de gemeente, gericht op het bieden van deze gewenste en laagdrempelige dienstverlening voor werknemers met geldzorgen.
- De werkgever positioneren als belangrijke signaalpartner binnen de nieuwe taak.

De pilot moet zicht leveren op:

- de bereidheid van werkgevers in Oss om vanuit maatschappelijke betrokkenheid mee te werken aan deze pilot,
- hoe vaak er sprake is van financiële zorgen / loonbeslag bij werknemers in de gemeente Oss,
- de gewenste vormen van dienstverlening,
- de randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden om tot uitvoering te komen van de gewenste dienstverlening.

Uit de eerste gesprekken is duidelijk geworden dat de behoefte van de werkgevers aansluit bij de doelstelling van Vroegsignalering; in een zo vroeg mogelijk stadium dienstverlening aanbieden aan medewerkers om grote financiële problemen te voorkomen.

De eerste contacten brengen vooral bewustwording doordat werkgevers er achter komen dat het ook binnen hun bedrijf speelt. Daarna komen ze vaak terug met specifieke vragen over wat schuldhulpverlening inhoudt en wat ze zelf kunnen doen. Er worden gesprekken gevoerd, presentaties gegeven, consultants gaan bij het bedrijf langs. Vooral grotere werknemers zijn geïnteresseerd om zelf aan de slag te gaan. Dit resulteert in een project bij een grote werkgever, waarin werknemers met loonbeslag in contact worden gebracht met een schuldhulpmaatje. Er wordt onderzocht hoe de gemeente hierbij een ondersteunende rol kan spelen.

De gemeente Oss heeft een contactpersoon aangesteld waar bedrijven bij terecht kunnen als ze vragen hebben. Ook de accountmanagers van de afdeling economische zaken van de gemeente Oss, die door hun werkwijze veel contact hebben met de bedrijven, zijn betrokken bij het blijven informeren van bedrijven.

4.8. Beleidsontwikkeling, organisatie en monitoring

Het jaarplan 2021 van Werk en Inkomen beschrijft de koers, de uitgangspunten van de dienstverlening, het wettelijk en beleidsmatig kader en de leidende principes waarlangs gewerkt wordt. De rekenkamercommissie herkent dit in de gesprekken met de verschillende medewerkers, hoewel het geen expliciet onderwerp van onderzoek was.

Het jaarplan werkt vervolgens de reguliere taken van de afdeling uit, evenals de nieuwe wetgeving en de daaruit voortvloeiende taken.

Het beschrijft het beleid dat het college heeft geformuleerd op de te verwachten ontwikkelingen van arbeidsmarkt, werk en werkloosheid, armoede en schuldhulpverlening. Ook nieuw beleid wordt beschreven.

Voor schuldhulpverlening betreft dit;

- interne samenwerking zoals de verdere uitrol van de samenwerkingwijze over de hele afdeling en tussen afdelingen
- externe samenwerking met partners in sociale teams (Ons Welzijn, wijkzorg), met bewindvoerders, met lokale hulporganisaties (zoals schuldhulpmaatjes, voedselbank, kringloopbedrijf, sociale raadslieden bij Ons Welzijn, stichting Over Rood (dienstverlening aan ondernemers), stichting 'met elkaar') en maatschappelijke organisaties als GGZ, Novadic, Taalhuis, veiligheidshuis, woningcoöperaties, Vluchtelingenwerk, Ons Welzijn en BJJ.
- de ontwikkelingen en projecten zoals vroegsignalering, AJOSS, collectief schuldregelen en de communicatie met de inwoners van Oss
- kwaliteitsontwikkeling, onder andere door een nieuw dashboard WIS en de professionele ontwikkeling van medewerkers.

De formatie van team Schuldhulpverlening bestaat uit 19.2 FTE (zie tabel 4.5).

Tabel 4.5: formatie team SHV 2022

	FTE
Teamleider	0.89
Consulent BB-Oss / SRW	1.89
Consulent Fase 1	9.08
Consulent Fase 2	2.25
Vroegsignalering*	3.00
Administratief team	1.98
Totaal	19.09

* *Eén consulent specifiek voor vroegsignalering, twee extra consulenten fase 1 waardoor alle consulenten fase 1 gekoppeld aan de sociale teams extra ruimte hebben voor vroegsignalering.*

Een belangrijke verschuiving in de aanpak binnen Werk en Inkomen is de benadering van de inwoner: vanuit 'helpen' is men gegaan naar 'het vergroten van het oplossend vermogen' van de inwoner. Mensen leren zoveel mogelijk om zelf te zorgen voor hun financiën, bv met ondersteuning van BB-Oss. Tegelijkertijd wordt gekeken hoe de schulden kunnen worden aangepakt.

'Het is nu dus groter dan alleen de schuldenproblematiek. De aanpak gaat uit van een brede kijk op het leven van mensen, door goed luisteren, vragen stellen, een relatie opbouwen proberen we mensen zelf te laten inzien wat voor hen de goede keuzes zijn', aldus een van de teamleiders WIS.

Sturing op deze aanpak gebeurt via het werken vanuit een andere kijk op dienstverlening. Er zit een divers team met allerlei verschillende achtergronden. In het verleden werd veel vanuit rechtmatigheid gewerkt. Nu wordt er geïnvesteerd in

het inbouwen van de menselijke maat in de dienstverlening. Dat gebeurt door aandacht voor vakmanschap, intervisie, focusgroepen, begeleide ontmoetingen, sessies over bijvoorbeeld 'gelijkwaardig handelen', of 'maatwerk of willekeur'. In deze sturing ligt het mandaat bij de medewerkers, gaat het om leren besluiten te onderbouwen. Daarbij geeft de teamleider richting, stimuleert en enthousiasmeert. Thema's als 'Afhankelijkheidsrelaties en wat betekent dat?' 'Hoe ver gaat onze rol als gemeente?' worden besproken om het nadenken daarover te stimuleren.

In nagenoeg alle gesprekken met medewerkers en externen komt meermaals naar voren dat de organisatie, communicatie, bereikbaarheid van het team van SHV in de afgelopen jaren is verbeterd en dat het vertrouwen in de Osse schuldhulpverlening sterk is gegroeid.

Voor de *monitoring* van het beleid voor armoede en schuldhulpverlening is een medewerker verantwoordelijk, die zorgt voor de kwantitatieve en kwalitatieve sturingsinformatie.

De volgende kengetallen worden bijgehouden: Instroom en uitstroom in de verschillende onderdelen van het proces van SHV (aanmelding, intake, stabilisatie, minnelijke schuldregeling, wettelijke schuldregeling aanvragen) Instroom en uitstroom van projecten (Ajoss, DFD, budgetbeheer) Het totaal aantal actieve trajecten per jaar met instroom en uitstroom cijfers.

Deze kengetallen leveren weinig bruikbare managementinformatie op. De begrippen zijn wat betreft de leidinggevenden niet helder en de verzamelde gegevens te algemeen om op te sturen. Er wordt momenteel een nieuw dashboard voor management-informatie ontwikkeld. Daarin wordt in ieder geval instroom, onderhanden werk en uitstroom geregistreerd, op het niveau van het hele team en per medewerker.

De wethouder geeft aan dat het plan is om meer data-gestuurd te gaan werken. Daar wordt iemand voor aangetrokken. 'Op dit moment wordt gekeken naar de grote beweging en daarnaast naar de actiepunten die de gemeente ophaalt bij de maatschappelijke organisaties. Doel is om bij die actiepunten cijfers te kunnen genereren die specifiek zijn voor Oss. Via de sociale wijkteams heeft de gemeente ogen en oren in wijken en dorpen. Daardoor kan er gedifferentieerd worden op basis van de behoeften in de wijken en dorpen.'

De ambitie is derhalve om sturingsinformatie te verzamelen die ook inzicht geeft in de verschillen tussen stad en platteland waar Oss mee te maken heeft. In Oss streeft het college ernaar om regelingen op een Osse leest te schoeien: geen generieke maatregelen die het altijd net niet zijn, maar maatwerk op groepsniveau.

De rechtmatigheidsprocessen (wordt gedaan wat volgens de wet moet; bij wijzigingen in de wet deze aanpassen en consultants informeren) worden bewaakt. Door tijdgebrek gebeurt dat nu op signaalbasis, de bedoeling is om dat via reguliere interne controles te doen. Er wordt incidenteel gecontroleerd of het registratiesysteem Strata goed gebruikt wordt. Bij nieuwe medewerkers wordt extra opgelet door het bekijken van de rapportages.

Er wordt gecontroleerd of processen efficiënt en effectief zijn. Dit zijn kwaliteitscontroles, geen financiële controles. Binnen het team wordt bekeken wat het meest efficiënt en effectief is aan de voorkant van nieuwe processen. Er zijn duidelijke afspraken over de rolverdeling (consultanten fase 1 en 2 en administratie): en op basis daarvan wordt beoordeeld wat de meest efficiënte werkwijze is.

Bij nieuwe dienstverlening worden projecten gedraaid om de processen in te richten.

Bij alle (interne en externe) projecten wordt bekeken wat er in het project wordt gedaan om te zorgen dat dit past bij de huidige processen en eventueel het systeem daarop aanpassen.

Deze controle en aanpassing is een continu proces. Er is geconstateerd dat het in het gebruikte SHV-systeem een rommeltje wordt, en dat het opnieuw moet worden ingericht. Dat advies wordt neergelegd bij het MT, en na goedkeuring gaat de medewerker kwaliteit daarmee aan de slag. Komend jaar gaat er een nieuw project lopen waarin het team met elkaar door gaat nemen hoe de aanpak is bij een aanmeldgesprek. Dit soort projecten moeten resulteren in winst op efficiëntie en effectiviteit.

Borging van (aanpassing van) processen wordt gedaan door in de maanden na de verandering extra te kijken in het systeem of alles goed werkt. Een wens voor de toekomst is om dit in de praktijk te toetsen doordat de kwaliteitsmedewerker aansluit bij casuïstiek gesprekken en intervisie. Bij klachten wordt onmiddellijk bekeken waardoor die ontstaan en wat ermee gedaan kan worden. De teamleider reageert op de klacht zelf, de medewerker kwaliteit bekijkt of dit vraagt om aanpassing van de processen. Er is een handboek waarin de processen van SHV zijn beschreven. Dit is niet meer helemaal up-to-date, dat wordt komend jaar verder opgepakt.

De laatste **kwaliteitscontrole** is gedaan in 2019 aan de hand van het systeem 'kwaliteit en controle in het sociaal domein'. Daarin wordt gebruik gemaakt van een normenset die is opgesteld op basis van de normenset van de NVVK met een eigen aanvulling (onder andere over de samenwerkwijze). SHV in Oss is in de driejaarlijkse audit van de NVVK³² positief beoordeeld.

Momenteel gaat de aandacht vooral uit naar de nieuwe dienstverlening. De reguliere controle is de laatste jaren wel uitgevoerd maar er is niet schriftelijk over gerapporteerd. De aanpak is incidenteel, als er zich iets voordoet wat de aandacht behoekt. In de nieuwe organisatie is de aandacht voor kwaliteitscontrole en borging meer structureel en in de diepte.

Bewaking van de **kwaliteit van processen** is nu voornamelijk intern gericht. Maar het werk in SHV kan niet slagen zonder externen. Die contacten moeten dus goed zijn. Ze zijn ook erg divers belegd. Het bewaken van de processen en de kwaliteit daarvan ligt bij verschillende mensen. De teamleider bewaakt dat.

Uit zowel documenten als in gesprekken blijkt dat de organisatorische samenvoeging binnen de afdeling werk en inkomen

³² *Conclusie uit NVVK audit januari 2020: De auditor heeft een goede en positieve indruk gekregen van de schuldhulpverlening bij gemeente Oss. Het proces is goed ingericht en de consultants zijn goed op de hoogte van de werkwijze en de inhoud van de dossiers. Ze zijn vakbekwaam en betrokken bij hun cliënten en ketenpartners. De scheiding tussen de begeleiding en het schulden regelen zorgt voor een goede kwaliteit van de verschillende processen en een goede balans daartussen. De aanwezigheid van een sociaal raadslid in het team zorgt ervoor dat praktische zaken snel opgepakt worden en borgt een efficiënt verloop van de dossiers. De uitgebreide managementinformatie geeft veel inzicht in de resultaten en hierop wordt gericht gestuurd.*

goed tot stand is gekomen en langzaam maar zeker zijn vruchten afwerpt. Ook de beleidsmatige samenvoeging van armoede en SHV is grotendeels afgerond en medewerkers ervaren daarvan de voordelen en kansen. 'Korte en snelle lijnen is de kracht van de afdeling WIS', stelt de teamleider SHV.

De rekenkamercommissie concludeert dat het verzamelen van gegevens nog incidenteel en weinig gestuurd plaatsvindt. Om te kunnen monitoren of de doelen gerealiseerd worden en of vernieuwingen een bijdrage aan effectiviteit en efficiëntie leveren, is een meer gestructureerde aanpak noodzakelijk. Ook omdat het uitgangspunt is dat de projectmatige aanpak van vernieuwingen bij gebleken succes structureel worden ingezet. Het is dan wel van belang te definiëren wanneer iets succesvol is.

De rekenkamercommissie doelt hierbij geenszins op een puur kwantitatieve evaluatie. Juist door kwalitatieve resultaten te definiëren en te bedenken hoe dit te monitoren, zal het inzicht in de beste aanpak van SHV verbeteren.

5. KOSTEN EN OPBRENGSTEN VAN SCHULDHULPVERLENING

Zoals blijkt uit onderzoek³³ wegen de baten van schuldhulpverlening ruimschoots op tegen de kosten. Ook blijkt uit deze studie dat een vergroting van het bereik en van de effectiviteit grote maatschappelijke opbrengsten voor zowel gemeente als de maatschappij oplevert. We bekijken de cijfers voor SHV in Oss.

³³ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2011: *Op weg naar effectieve schuldhulp. Kosten en baten van schuldhulpverlening.*

5.1. De jaarcijfers van schuldhulpverlening

De jaarcijfers over de periode 2018-2021 (zie tabel 5.1) van schuldhulpverlening passen binnen de trends van de afgelopen jaren binnen schuldhulpverlening. De gevolgen van de coronacrisis zijn ook in de cijfers terug te zien. Een verklaring van de lagere instroom is dat er minder geld uitgegeven werd in de coronatijd, want men kon nergens naartoe. Bovendien zijn er door allerlei regelingen (Tozo, Tonk) vanuit de overheid kunstmatig situaties in stand gehouden die onder normale omstandigheden eerder financiële problemen zouden hebben veroorzaakt.

Het kleiner aantal aanmeldingen bij schuldhulpverlening in 2020, is in 2021 enigszins hersteld maar nog niet terug op het niveau van 2019. Het aantal ingezette trajecten schuldhulpverlening is ondanks de daling van het aantal aanmeldingen in 2020 en 2021, stabiel. De kan duiden op grotere problemen bij

aanmelding in vergelijking met de jaren ervoor: mensen hebben mogelijk in de coronatijd langer gewacht met het zoeken van hulp en kunnen dan niet meer met eenvoudiger instrumenten als BB-Oss worden geholpen.

Het percentage positief afgeronde schuldregelingen is in 2020 met 10% toegenomen en in 2021 gestabiliseerd. Een mogelijke reden hiervoor is een verhoogde kwaliteit van de dienstverlening, zoals het beter inzetten van ondersteunings-instrumenten als budgetondersteuning.

In 2020 is er een start gemaakt met schuldregelingen in de vorm van een saneringskrediet. In 2020 is 11 keer gekozen voor een saneringskrediet, in 2021 20 keer.

In 2020 zijn er meer schuldregelingen opgestart ten opzichte van voorgaande jaren, in 2021 was dat weer op het oude niveau. Ondanks de aangepaste werkwijze als gevolg van de coronamaatregelen kwam het in 2020 en 2021 vaker tot een akkoord met de schuldeisers. Er is sinds 2019 een stijgende lijn te zien van het percentage positief afgesloten schuldregelingen na 3 jaar.

Een hoger slagingspercentage van minnelijke schuldregelingen kan te maken hebben met een betere kwaliteit van dienstverlening, zoals een betere uitleg aan schuldeisers waarom het goed is dat ze meewerken aan een schuldregeling. Ook kan het meespelen dat schuldeisers op de hoogte zijn van de grote financiële problemen waarin veel mensen verkeren door berichtgeving via de media. Schuldenproblematiek krijgt de laatste jaren veel aandacht. Schuldeisers kunnen daardoor bereidwilliger zijn om mee te doen om mensen te helpen of omdat ze verwachten daarmee minder tijd of geld hoeven te investeren om alsnog hun geld binnen te krijgen.

Tabel 5.1: jaarcijfers schuldhulpverlening van 2018-2021

	2018	2019	2020	2021
Aanmeldingen	482	453	339	370
Coronagerelateerde aanmeldingen	-	-	5%	7%
Schuldregelingen gestart	89	99	103	98
Positief afgeronde schuldregelingen	62 (74%)	94 (73%)	100 (82%)	83 (82%)
Saneringskredieten ingezet	0	1	11	20
Afgeronde stabilisaties	125	137	139	140
Positief afgeronde stabilisaties	92	105	122	109

Uit de rapportages aan de raad blijkt dat er minder vaak een WSNP is aangevraagd. Bovendien is er een stijging te zien van het percentage toekenningen (71%) door de rechtbank. Dat is een forse stijging ten opzichte van voorgaande jaren en wijst op verbetering van het proces bij de gemeente.

Het gemiddeld aantal schuldeisers en de gemiddelde hoogte van de schuld blijft stijgen. Dat kan een indicatie zijn dat de complexiteit van de schulden groter wordt.

Op basis van deze cijfers kan voorzichtig geconstateerd worden dat de effectiviteit van de schuldhulpverlening in Oss stijgt. Het aantal positief afgeronde schuldregelingen gaat omhoog en het aantal aangevraagde wettelijke regelingen daalt. Deze trend is positief voor zowel de gemeente (meer grip op het proces), de klanten van SHV (bij een minnelijke schuldregeling heeft de klant meer inspraak, zaken worden geregeld in overleg) als voor de totale (landelijke) kosten van SHV (kosten van rechtbank).

5.2. De kosten van schuldhulpverlening en bewindvoering

De kosten van schuldhulpverlening bestaan grotendeels uit personele lasten en inhuur (zie tabel 5.2).

	Personele lasten & inhuur		Interne doorbelasting excl overhead*		Overige kosten**		Totaal	
	Gerealiseerd	Begroot	Gerealiseerd	Begroot	Gerealiseerd	Begroot	Gerealiseerd	Begroot
2021	1,266,521	1,426,220	7,250	7,250	44,246	72,586	1,318,017	1,506,056
2020	1,275,784	1,297,077	7,250	7,250	59,518	66,258	1,342,552	1,370,585
2019	957,105	997,196	50,281	50,281	58,093	59,691	1,065,478	1,107,168
2018	1,004,433	972,871	44,664	44,664	34,948	59,691	1,084,045	1,077,226
2017	938,231	947,715	44,664	44,664	80,557	59,691	1,063,452	1,052,070

* betreft doorbelasting automatisering

**betreft o.a. applicatiekosten, Geldfit (€ 13.540 in 2021), kosten saneringskredieten (€ 1.436 in 2021)

De subsidiekosten van ondersteunende organisaties en de kosten van activiteiten staan in tabel 5.3 en tabel 5.4. Hier is te zien dat de kosten van beschermingsbewind (betaald via de bijzondere bijstand) nagenoeg even hoog zijn als de kosten van het team SHV.

Tabel 5.3: Kosten van subsidies en activiteiten ten behoeve van SHV

Kosten organisaties en activiteiten*	2021	2020	2019	2018	2017	
Stichting met Elkaar	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	afdeling Beleid
Solidariteitsfonds Oss (Stichting met Elkaar)	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	afdeling Beleid
Schuldhulpmaatjes (Stichting met Elkaar)	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	afdeling Beleid
Quiet (Stichting met Elkaar)	30,000	30,000	30,000	7,500	9,750	afdeling Beleid
ROC spreekuur de Leijgraaf	28,000	0.00	0.00	0.00	0.00	afdeling Beleid
Samen slimmer met geld	0.00	215	2,000	0.00	0.00	afdeling Beleid
Over rood	5,160	4,300	4,200	3,150	350	afdeling Beleid
	102,181	73,535	75,219	49,668	49,117	

* In deze cijfers is een aantal activiteiten niet meegenomen.

- De cursus 'Omgaan met geld' valt onder de Wet Educatie Basisvaardigheden (WEB) en is een regionale taak die de gemeente 's-Hertogenbosch uitvoert. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft hier budget voor en betaalt de kosten.
- Voor de campagne 'Kom uit je schuld' is via flyers en posters aandacht gevraagd. Het campagnemateriaal is per post of door persoonlijke overhandiging breed verspreid onder maatschappelijke organisaties. Het materiaal is in eigen huis gedrukt bij de afdeling Vormgeving. Er zijn hier geen additionele kosten voor gemaakt.
- Er wordt financiële ondersteuning geboden in de wijk. Dit wordt uitgevoerd door Ons Welzijn. Deze activiteit wordt uitgevoerd binnen de reguliere dienstverlening die wordt afgenomen bij Ons Welzijn.

De kosten voor beschermingsbewind, die worden betaald vanuit de bijzondere bijstand, tonen een gestage stijging.

Tabel 5.4: kosten van beschermingsbewind in de jaren 2017-2021

	2021	2020	2019	2018	2017	
Beschermingsbewind	1,289,729	1,251,879	1,193,733	1,091,368	976,596	via de bijzondere bijstand

Als we alle kosten voor SHV bij elkaar tellen, dan zien we het volgende plaatje (zie tabel 5.5).

Tabel 5.5: Kosten voor schuldhulpverlening van 2017-2021					
	Personele lasten & inhuur	Interne doorbelasting excl overhead*	Overige kosten**	Kosten bewindvoering	Totaal
2021	1,266,521	7,250	146.427	1.289.729	2.709.927
2020	1,275,784	7,250	133.053	1.251.879	2.667.966
2019	957,105	50,281	133.310	1.193.733	2.334.429
2018	1,004,433	44,664	84.616	1.091.368	2.225.081
2017	938,231	44,664	129.674	976.596	2.089.165

Voor 2021 ontving de gemeente vanuit het Rijk crisismiddelen voor de uitvoering van het gemeentelijke schuldenbeleid, vanwege de verwachte toename van inwoners met schuldenproblematiek in verband met Corona. Omdat er tot op heden nog geen toename te zien is, heeft de gemeente deze middelen ingezet bij de uitbreiding van vijf naar zes sociale wijkteams.

5.3. Hoe ervaren gebruikers de schuldhulpverlening

SHV Oss voert klanttevredenheidsonderzoeken uit bij gebruikers (zie tabel 5.6). Er werd in het verleden achteraf gemeten hoe tevreden de inwoners zijn over de dienstverlening. Nu wordt dat ook tussentijds gedaan. De uitstromers die in de eerste drie maanden van 2022 aan het onderzoek deelnemen zijn overwegend positief over de dienstverlening van SHV. Uit de toelichting op de antwoorden blijkt dat de klachten over het contact met medewerkers vooral vanuit een persoon zijn geuit, veelal te maken hadden met moeizaam contact kunnen leggen en problemen met communicatie. Brieven en formulieren worden door de helft van de mensen positief beoordeeld. In de toelichting klagen mensen over dubbel gevraagde informatie, soms overbodig en naar de bekende weg vragend, te warrig taal gebruik.

Tabel 5.6: klanttevredenheidsonderzoek uitstromers SHV eerste kwartaal 2022

Tevredenheid	Negatief	Neutraal	Positief	Gemiddelde (schaal 1-5)	Aantal respondenten
Totale score	14,4%	19,5%	66,1%	3,9	12
Contact medewerker(s),	12,5%	12,5 %	75,0 %	4,2	12
Brieven en formulieren	17,4%	30,4%	52,2%	3,5	12

De eerste meting van tevredenheid van 'lopende' klanten geeft een vergelijkbaar beeld van de tevredenheid. Het gaat hier nog om kleine aantallen maar dit onderzoek geeft de mogelijkheid om met mensen contact op te nemen en zaken die niet goed gaan te herstellen.

Het is niet eenvoudig gebleken om gebruikers van SHV te spreken over hun ervaringen met de gemeente Oss. Door de AVG is er geen toegang tot de gebruikers om ze om hun mening te vragen.

Enkele mensen die gebruik hebben gemaakt van SHV zijn via de gemeente of via QUIET bereid gevonden om hun ervaringen te delen. Zij zijn positief over de aanpak van SHV (zie kaders). Schuldhelpmaatje rapporteert dat hulpvragers over het algemeen erg blij en opgelucht zijn wanneer ze hulp krijgen. Het wordt ook wel als zwaar ervaren en soms zien zij ook niet echt voortgang omdat het lang wachten is op reacties van anderen, zoals de Belastingdienst.

De rekenkamercommissie heeft andere wegen gezocht, dat is niet gelukt

Ervaringen van een gebruiker van BB-Oss

1. Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen toen u behoefte had aan hulp bij uw moeilijke financiële situatie?

Mevrouw was al eerder naar de gemeente gegaan met een hulpvraag. Ze zat toen in een emotioneel moeilijke periode en kreeg in het eerste gesprek vragen als 'gebruik je, drink je, gok je?', vragen die ze nu begrijpelijk vindt maar waar ze toen niet tegen kon. Ze is weggelopen.

Na enkele jaren zat ze nog dieper in de financiële problemen. Ze betaalde alleen nog huur, gas en licht en zorgverzekering. Ze durfde op een gegeven moment haar post niet meer te openen en de deur niet meer open te maken. Toen adviseerde een bekende haar om naar de gemeente te gaan.

2. Kreeg u gemakkelijk en snel contact met de juiste persoon?

Dit keer had ze een betere ervaring. 'Het zijn super mensen'. Ze kreeg (bij toeval) dezelfde consulente als bij haar eerste bezoek, maar nu verliep dat contact beter.

3. Welke hulp hebt u gekregen? Was dat de hulp waar u behoefte aan had?

Ze kreeg een consulente van BB-Oss die haar financiële situatie op orde heeft gebracht. 'Ik had WAO en daar kwam ik niet mee rond. Nu krijg ik vanuit allerlei regelingen extra geld en lukt het wel'. De consulente nam het budgetbeheer over en mevrouw krijgt maandelijks geld om van te leven. Als er een keer iets speciaals is (cadeautje voor haar kleindochter) dan vraagt ze of dat kan en dan wordt het geregeld.

Na 3 jaar kon ze kiezen of ze door wilde gaan met het budgetbeheer of dat ze het zelf wilde doen. Ze heeft ervoor gekozen om het door te laten lopen, dat geeft haar veel rust.

4. Hoe heeft u het contact met de medewerker(s) ervaren?

Mevrouw heeft contact met 2 consulenten van BB-Oss, een vaste en een vervangster als haar vaste consulente er niet is. Ze vindt dit zo goed geregeld. 'Het zijn schatten van mensen, ze denken mee en ze leven mee'.

5. Wat zou er anders of beter kunnen?

Mevrouw kan niets bedenken wat anders of beter zou kunnen.

Ervaringen van een gebruiker van de gemeentelijke schuldhulpverlening in Oss

1. Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen toen u behoefte had aan hulp bij uw moeilijke financiële situatie?

Door omstandigheden was inwoner in de financiële problemen ben gekomen, had zelf al het een en het ander aan informatie opgezocht.

Het was haar daardoor al bekend dat als je een huurachterstand hebt bij de woningbouwvereniging, dit wordt doorgegeven aan de gemeente en dat de gemeente dan contact opzoekt met de huurder om samen te kijken naar een oplossing of hulp.

De stap om zelf hulp te zoeken (voor het ontvangen van de brief van de gemeente) vond zij toen te moeilijk. Ze wachtte bewust tot ze die brief ontving en verzamelde op toen de moed om contact op te nemen met de gemeente. Eerder zelf iets ondernemen was erg moeilijk: ze stond er alleen voor en vond die stap erg groot. De brief gaf dat laatste zetje.

Toen ze eenmaal die brief van de gemeente had ontvangen gaf haar dat een fijn gevoel, wetende dat ze er niet alleen voor stond en dat er mensen zijn bij wie je terecht kunt.

2. Kreeg u gemakkelijk en snel contact met de juiste persoon?

In de brief staat duidelijk met wie iemand kan bellen voor hulp en/of vragen. 'Eenmaal gebeld, ging er een last van mijn schouders. Vriendelijk te woord gestaan.'

Het (telefonische) aanmeldingsgesprek heeft inwoner als erg plezierig ervaren: 'Ik werd gerustgesteld. Ze gaf me meteen het vertrouwen en er werd niet geoordeeld.' Er werd een afspraak gemaakt voor een intake.

Tijdens de intake werd er duidelijke uitleg gegeven over de procedure, de mogelijkheden om verder te gaan, de hulp en de verplichtingen daarbij. Dit kreeg ze allemaal ook op papier, zodat ze het thuis nog eens rustig kon nalezen.

3. Welke hulp hebt u gekregen? Was dat de hulp waar u behoefte aan had?

Na de intake was er in het begin wekelijks contact, er werd een plan gemaakt om de schulden af te betalen. Daarbij kon inwoner zelf kiezen welke schuldeiser ze zelf wilde benaderen en welke ze liever had dat haar budget-coach dit deed. Dat vond ze plezierig omdat dat een deel van het leerproces was: dingen toch zelf doen ook als het niet gemakkelijk is. Uiteindelijk lag er een plan voor 1 jaar, waarmee zichzelf en de schuldeisers akkoord waren.

'Ik heb een budgetcoach gekregen. In eerste instantie wilde de woningbouwvereniging dat ik onder bewindvoering ging omdat ze er van uit gingen dat ik de rekeningen niet zou kunnen betalen. Mijn budgetcoach heeft uiteindelijk hard kunnen maken dat ik niet onder bewind hoefde, zij nam voorlopig alle financiële dingen uit mijn handen, zodat ik zo snel mogelijk schuldenvrij ben. Ze heeft een begrotingsplan gemaakt en dat voorgelegd aan de woningbouw wat er haalbaar is. Uiteindelijk zijn ze hiermee akkoord gegaan.'

Behalve de budgetcoach heeft inwoner hulp gekregen van het sociaal raadslid bij het doen van belastingaangifte.

Toen er een conflict met haar werkgever was over gewerkte uren/te werken uren is dit via iemand van de gemeente (niet de budgetcoach) opgelost.

Tenslotte verwees de coach haar naar Ons Welzijn, om ondersteuning te krijgen in een tijd van eenzaamheid. Daar heeft ze wel mee gebeld, maar het was niet nodig om van dat aanbod gebruik te maken.

Voor de periode na de bewindvoering en budgetbegeleiding heeft ze de wens dat ze nog een tijd kan terugvallen op de coach.

4. Hoe hebt u het contact met de medewerker(s) ervaren?

Zeer prettig.

5. Wat zou er anders of beter kunnen?

1. Pas na een huurachterstand van 3/4 maanden kwam de brief van de gemeente. Het zou beter zijn om sneller te reageren op huurachterstand, dan blijft het probleem beperkt. Als de woningbouwvereniging dat meteen doorgeeft en de gemeente meteen reageert is dat beter.
2. Zoek naar manieren om mensen te triggeren om hun verhaal te vertellen, als ze alles vertellen dan is het gemakkelijker om hulp te bieden.
3. Gebruik ervaringsdeskundigen bij de voorlichting: zij hebben ervaren hoe je brein werkt als je in de financiële problemen zit.

5.4. De effectiviteit van schuldhulpverlening, preventie en vroegsignalering

Om de effectiviteit van SHV, preventie en vroegsignalering te beoordelen, moet het duidelijk zijn wat de beoogde doelstellingen van beleid zijn. Het beleidskader 'Armoede en schulden 2020-2024' beschrijft weinig (expliciete) doelstellingen voor het armoede en schuldhulpverleningsbeleid.

Uitgangspunt	Doelen
Door geldzorgen ontstaat stress en geldzorgen nemen mensen zo in beslag dat dit een negatief effect heeft op hun functioneren	Veel meer mensen vinden (vroeg)tijdig de weg naar hulp Geldzorgen worden bij inwoners verminderd/weggehaald
	Inzetten op begeleiding naar werk.
	Inwoners houden zelf de regie
Integrale aanpak armoede en SHV is beter	Integrale aanpak optimaliseren (intern en met samenwerkingspartners)
	Alle professionals in het Sociaal Domein, dus in de uitvoering bij Werk & Inkomen, Zorg, Schuldhulpverlening en bij partners in de gemeente, gaan werken volgens de Samenwerkwijze

Deze doelstellingen worden niet verder uitgewerkt. Over de doelmatigheid en effectiviteit van de SHV kan de rekenkamercommissie op basis van de vooraf geformuleerde doelstellingen geen uitspraken doen.

Indirect, maar wel op basis van de hiervoor gepresenteerde cijfers kan voorzichtig geconstateerd worden dat de effectiviteit van de schuldhulpverlening in Oss stijgt. Het aantal positief afgeronde schuldregelingen gaat omhoog en het aantal aangevraagde wettelijke regelingen daalt. Deze trend is positief voor zowel de gemeente (meer grip op het proces), de klanten van SHV (bij een minnelijke schuldregeling heeft de klant meer inspraak, zaken worden geregeld in overleg) als voor de totale (landelijke) kosten van SHV (kosten van rechtbank).

De rekenkamercommissie constateert dat deze grotere effectiviteit waarschijnlijk gerealiseerd wordt door de combinatie van de verschillende in gang gezette ontwikkelingen in beleid, organisatie en uitvoering zoals het geïntegreerde beleidskader 'Armoede en Schulden' en de inbedding van SHV in Werk en Inkomen, een stabielere organisatie door de invulling van de positie van teamleider en het focus op 'sterke teams', gebiedsgericht werken in sociale teams en de methode Samenwerkwijze, , Wat welke invloed heeft en in welke mate is niet vast te stellen.

Voor preventie en vroegsignalering is het zeker nog te vroeg om conclusies te trekken. Doordat de wetgeving pas sinds 2021 en de personele bezetting om de plannen uit te voeren pas sinds 2022 gerealiseerd is, kunnen volgens de rekenkamercommissie op zijn vroegst in 2023 significante effecten worden vastgesteld.

Op basis van het recente onderzoek 'Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief. Brede effecten van financiële hulpverlening voor hulpvrager, schuldeiser en maatschappij'³⁴ zijn er evenwel een aantal kenmerken en indicatoren te benoemen op basis waarvan de resultaten van de inspanningen van de gemeente Oss en haar partners in SHV gemeten en geëvalueerd kunnen worden.

³⁴ Bureau Purpose en Hogeschool van Amsterdam in opdracht van de NVVK, 2022.

6. DE ROL VAN DE RAAD

De gemeenteraad is regelmatig bij zowel voorbereiding als bij de uitvoering van schuldhulpverlening betrokken. Gebaseerd op de evaluatie van het vorige beleidskader 2016-2020 schetst het beleidskader 2020-2024 de maatschappelijke ontwikkelingen op basis waarvan het beleidskader is geschreven, legt het verband met andere gemeentelijke beleidsterreinen en voorziet het in een heldere visie met duidelijke uitgangspunten. De verwachte financiële ontwikkeling wordt geschetst evenals de uitvoeringsplannen voor de toekomst. Het beleidskader 2020-2024 is door de raad vastgesteld.

De raad wordt regelmatig en uitgebreid via Raadsinformatiebrieven en podiumbijeenkomsten geïnformeerd over beleid en ontwikkelingen van schuldhulpverlening. (zie tabel 6.1). Er wordt in de Raadsinformatiebrieven uitgebreid gerapporteerd over de cijfers van deelname en de uitvoeringsactiviteiten maar nauwelijks over de resultaten in relatie tot de doelstellingen en de financiën. Het financiële jaarverslag geeft financiële informatie op grote lijnen.

Hoewel de raad regelmatig en uitgebreid geïnformeerd wordt over de voortgang van de uitvoering van het beleidskader en de projecten, is het op basis van de verstrekte informatie te moeilijk beoordelen of en in hoeverre de beleidsdoelen worden gehaald. Dit is een gevolg van de formulering van beleidsdoelen in het beleidskader, waar de doelstellingen in algemene termen en zonder beoogde resultaten zijn geformuleerd.

Zoals bij veel sociaal beleid is ook bij SHV effectiviteit niet eenvoudig te meten. Het is van belang om een aantal vragen hierbij te bediscussiëren.

We noemen er een paar:

- Uit onderzoek blijkt dat er nog veel mensen niet bereikt worden die met financiële problemen kampen. Duidt een toename van het aantal aanmeldingen, intakes, stabiliserings- en schuldsanerings- op succesvolle SHV?
- Kan de kwaliteit van SHV bepaald worden in termen van een hoger percentage succesvol afgesloten trajecten? (De problematiek van klanten blijkt steeds complexer te worden).
- Is vroegsignalering een succes wanneer het gemiddelde aantal schuldeisers dat mensen hebben kleiner wordt of de gemiddelde schuld lager?
- Moet de periode tussen het begin van de financiële problemen en het eerste contact met SHV korter worden?
- Welk percentage gebruikers moet tevreden zijn?

Een discussie tussen college en raad over de aspecten die u hierbij het belangrijkste vindt, kan duidelijker kaders verschaffen.

Tabel 6.1: overzicht Raadsinformatiebrieven in 2020 en 2021

Datum	Titel RIB	Betreft	Bijlage(n)
24-Feb-20	RIB Armoede en Schulden	Activiteiten 2019	Bijlage 1: Cijfers bijzondere bijstand en minimaregelingen 2019 Bijlage 2: Jaarcijfers SHV 2019 Bijlage 3: Publieksversie beleidskader Armoede en Schulden Bijlage 4: Uitvoeringsplan beleidskader
30-Jun-20	Aanpak jongeren en schulden	AJOSS	
12-Oct-20	Stand van zaken beleidskader Armoede en Schulden	Stand van zaken oktober 2021	Overzicht uitvoeringsplanning 2021
17-Feb-21	RIB Armoede en Schulden 2020	activiteiten 2020	Bijlage 1: Cijfers bijzondere bijstand en minimaregelingen Bijlage 2: Jaarcijfers Schuldhulpverlening 2020 Bijlage 3: RIB stand van zaken beleidskader Armoede en Schulden, oktober 2020
6-Sep-21	RIB Armoede en Schulden 1ste helft 2021	activiteiten eerste helft 2021	
16-Sep-21	Podiumbijeenkomst	Ondersteuning aan ondernemers rond inkomen, werk en schulden	Presentatie Ondersteuning aan ondernemers podiumbijeenkomst.PPT
19-Oct-21	Onderzoeken Schuldhulpverlening	resultaten 2 onderzoeken en lijnen voor de toekomst	
16-Dec-21	Convenant bewindvoering	Convenant Samen voor het Oss van morgen	
24-Feb-22	RIB Armoede en schulden 21	activiteiten 2021	Cijfers bijzondere bijstand en minimaregelingen

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Normenkader

Het normenkader vloeit voort uit de geformuleerde hoofd- en deelvragen voor dit onderzoek. De rekenkamercommissie heeft beoordeeld in hoeverre de gemeente aan het normenkader voldoet.

Ter beoordeling van de invulling van de norm worden de volgende oordelen toegekend met een toelichting daarop:

- voldoet aan de norm;
- voldoet deels aan de norm;
- voldoet niet aan de norm.

Niet alle opgenomen normen zijn één-op-één terug te leiden tot door de gemeenteraad vastgesteld beleid. Een aantal normen is door de rekenkamercommissie op basis van professionele kennis geformuleerd. Soms zijn normen niet toetsbaar omdat gegevens ontbreken. In dat geval is het oordeel 'niet toetsbaar'.

Beleid gemeente	Norm	Oordeel norm	Toelichting
Visie en uitgangspunten	1. er is een heldere omschrijving van visie en uitgangspunten voor het beleid inzake schuldhulpverlening	<i>Voldoet aan de norm</i>	omschrijving van en visie op beleid schuldhulpverlening helder omschreven in beleidskader
	2. er is een integraal beleid voor schuldhulpverlening en aanpak armoede geformuleerd	<i>Voldoet aan de norm</i>	Het beleid voor armoede en SHV is zowel op papier als in de praktijk geïntegreerd
	3. er is een duidelijk beeld van de armoede en schuldenproblematiek in de gemeente	<i>Voldoet deels aan de norm</i>	armoedeproblematiek is in beeld gebracht, maar er is geen goed beeld van de feitelijke schuldenproblematiek
Doelen en prestatie-indicatoren	4. beleid voor schuldhulpverlening is vertaald in doelen die helder en meetbaar zijn	<i>Voldoet niet aan de norm</i>	Er zijn onvoldoende heldere en meetbare doelen voor schuldhulpverlening gesteld
	5. de doelen zijn geoperationaliseerd in bruikbare, meetbare indicatoren	<i>Voldoet niet aan de norm</i>	Er zijn niet of nauwelijks meetbare doelen geformuleerd. Er zijn geen expliciete doelen gesteld voor aanpak, aantal en resultaten voor schuldregelingen
	6. de gewenste resultaten zijn benoemd	<i>Voldoet niet aan de norm</i>	E zijn geen specifieke gewenste resultaten benoemd
	7. effecten van de doelen en aanpak zijn inzichtelijk	<i>Voldoet niet aan de norm</i>	er is geen zicht op effecten van doelen en aanpak van beleid
Doelgroepen	8. de omvang en samenstelling van de doelgroep(en) voor schuldhulpverlening zijn bekend en omschreven (inclusief specifieke aandacht voor slachtoffers toeslagenaffaire)	<i>Voldoet aan de norm</i>	enkele doelgroepen (jongeren, ondernemers) zijn algemeen omschreven, zonder nader zicht op omvang, samenstelling en intensiteit van problematiek. De slachtoffers van de toeslagen affaire in Oss zijn bekend.
	9. formulering doelen per doelgroep, naar beoogd bereik	<i>Voldoet niet aan de norm</i>	Er zijn geen doelen per doelgroep gespecificeerd
	10. onderscheid in instrumentarium naar doelgroep; doelgroep-specifiek	<i>Voldoet aan de norm</i>	Aanpak en instrumentarium voor specifieke doelgroepen is benoemd

Beleid gemeente	Norm	Oordeel norm	Toelichting
Communicatie en toegankelijkheid	11. doelgroepen/inwoners worden door de gemeente geïnformeerd over regeling en aanbod schuld- hulpverlening	<i>Voldoet aan de norm</i>	informatie over regeling en aanbod van schuldhulpverlening in principe bekend via goede gemeentelijke website; in de buurten is informatie beschikbaar via wijkteams en informatiemateriaal
	12. de voorzieningen van schuldhulpverlening zijn toegankelijk voor inwoners	<i>Voldoet aan de norm</i>	Via het KIC en via de gemeentelijke website kan een afspraak gemaakt worden. Door de samenwerking in de wijkteams worden mensen steeds adequater doorverwezen. Mensen kunnen snel terecht voor eerste gesprek.
	13. het niet-gebruik van regelingen (onder potentiële doelgroepen) is inzichtelijk	<i>Voldoet niet aan de norm</i>	Dit wordt niet geregistreerd
Prestaties	14. de activiteiten die zijn ingezet van organisaties in de keten van schuldhulpverlening zijn duidelijk omschreven en meetbaar	<i>Voldoet aan de norm</i>	Er wordt gewerkt met een gezamenlijke methode: de samenwerkwijze
	15. er is een adequate afstemming van taken bij/tussen actoren in het gehele proces van schuldhulpverlening (in onderscheiden stappen in het proces)	<i>Voldoet deels aan de norm</i>	Binnen de samenwerkwijze heeft dit voortdurend aandacht. Afstemmingsproblemen vanuit de diverse regionaal werkende organisaties zijn nog niet opgelost. Er is regelmatig overleg met andere actoren, zoals Schuldhulpmaatje, bewindvoerders en voedselbank.
	16. er is zicht op de prestaties van de uitvoerende partijen bij schuldhulpverlening	<i>Voldoet deels aan de norm</i>	Er is zicht op prestaties van (keten)partners. Er is niet altijd zicht op de prestaties van bewindvoerders
	17. er is zicht op het aantal huis-houdens met problematische schulden dat (mede) dankzij schuldhulpverlening structureel uit de problematische schulden is gekomen	<i>Voldoet niet aan de norm</i>	Er is informatie over succesvolle afronding van schuldsanering, of de situatie structureel is wordt niet bijgehouden

Beleid gemeente	Norm	Oordeel norm	Toelichting
	18. er is zicht op het aantal huishoudens met een risico op problematische schulden dat (mede) dankzij schuldhulpverlening niet in problematische schulden is geraakt (rol van preventie en vroegsignalering)	Voldoet niet aan de norm	Deze informatie is niet voorhanden
	19. uitvoeringsmaatregelen zijn effectief en hebben gewenst bereik van maatschappelijke doelen	Niet toetsbaar	Het gewenste bereik vanuit maatschappelijke doelen is niet vastgesteld
Efficiëntie			
Integraal beleid	20. beleid voor schuldhulpverlening wordt in samenhang met andere beleidsterreinen (met name armoedebeleid) ontwikkeld en uitgevoerd	Voldoet aan de norm	Integraal beleid armoede en SHV; beschrijving in beleidskader van raakvlakken met andere beleidsterreinen
Samenwerking	21. de gemeente is bekend met relevante externe organisaties die bij doelgroep betrokken zijn	Voldoet aan de norm	Er is regelmatig overleg op bestuurlijk en op uitvoerend niveau
	22. de gemeente heeft beleid en criteria voor samenwerking	Voldoet aan de norm	De Samenwerkwijze wordt ondersteund en onderschreven door alle betrokkenen
	23. de afstemming en samenwerking van organisaties in de keten van schuldhulpverlening kenmerkt zich door een efficiënte aanpak	Voldoet deels aan de norm	Afstemming en samenwerking binnen de wijkteams krijgt veel aandacht. Efficiëntie is hierbij aandachtspunt maar geen prioriteit.
Financieel; kosten en baten	24. er is helder inzicht in programma- en uitvoeringskosten van beleid voor schuldhulpverlening	Voldoet aan de norm	Er is helder inzicht, mede door de projectmatige aanpak van nieuwe projecten
	25. beleid is uitgevoerd binnen beschikbare middelen	Voldoet aan de norm	Er zijn geen budgetoverschrijdingen
	26. uitvoering van schuldhulpverlening door partijen wordt gekenmerkt door kostenbewustzijn	Voldoet aan de norm	Er zijn geen budgetoverschrijdingen

Beleid gemeente	Norm	Oordeel norm	Toelichting
	27. er is een relatie aan te geven tussen kosten en gerealiseerde doelstellingen	Voldoet niet aan de norm	Doelstellingen zijn niet meetbaar gemaakt en kunnen dus niet gemonitord worden
	28. uitvoeringskosten van trajecten (be- windvoering en andere aanpakken) staan in verhouding tot vormgeving, inhoud en aantal trajecten voor per- sonen in doelgroepen	Voldoet aan de norm	Kosten bewindvoering zijn wettelijk geregeld. De gemeente is niet altijd tevreden over de kwaliteit van de uitvoering. Er wordt gezocht naar oplossingen.
	29. er vindt monitoring plaats van on- derscheiden financiële rege- lingen vanuit de schuldhulpver- lening, in relatie tot uitgevoerde activiteiten, resultaten en effecten	Voldoet niet aan de norm	Hierop wordt niet gemonitord
Informatievoorziening			
informatie totstandkoming en uitvoering beleid	30. de raad is door college betrokken bij kaderstelling van het beleid inzake armoede en schuldhulpverlening	Voldoet aan de norm	Geïnformeerd met evaluatie van vorige beleidskader en besluitvorming over nieuw beleidskader
	31. de raad wordt geïnformeerd over voortgang van uitvoering en resulta- ten van het schuldhulp- verlenings- beleid	Voldoet aan de norm	2-jaarlijkse voortgangsrapportages via RIB en RIB's over nieuwe ontwikkelingen en projecten

BIJLAGE 2

Suggesties voor verbetering van respondenten

Onderwerp	Suggestie van	Suggestie
Beleid	Stichting Met Elkaar, Oss tegen armoede	Recent onderzoek toont aan dat 20% van de Nederlandse huishoudens financiële problemen hebben. In wijken als Schadewijk en Ruwaard is dat 21%. Laat het idee los dat nagenoeg alle mensen zelfredzaam zijn, 40% is dat niet. De problematiek wordt alleen maar groter, vooral bij ouderen. De gemeente moet alles uit de kast halen om SHV te optimaliseren, dat verdient zich uiteindelijk terug omdat de maatschappelijke kosten omlaag gaan.
Beleidsinformatie	Consulent ondernemers	'knop' in management-informatie over aantal mensen vanuit gesprekken BBZ naar SHV gaan
Beleidsontwikkeling	Consulent 2e fase	Nieuwe ontwikkelingen inbedden in werkprocessen zodat het niet bij mooie plannen blijft.
Benadering inwoners	Consulent ondernemers	Sommige mensen zie je terugkomen eerst in TOZO, daarna in BBZ: hoe vind je de balans tussen 'strengheid' en hulpgeven. Hoe spreek je de overlevingsmechanismen bij ondernemers aan?
Eerste gesprek	Gebruiker SHV	Gebruik ervarings-deskundigen bij de voorlichting: zij hebben ervaren hoe je brein werkt als je in de financiële problemen zit.
Eerste gesprek	Gebruiker SHV	Zoek naar manieren om mensen te triggeren om hun verhaal te vertellen, als ze alles vertellen dan is het gemakkelijker om hulp te bieden.
Eerste gesprek	Schuldhulpmaatje	Een verbetering zou zijn als de consulent bij verwijzing naar Schuldhulpmaatje bij het eerste gesprek aanwezig is. Dit geeft snel inzicht in de situatie van de inwoner.

Onderwerp	Suggestie van	Suggestie
Efficiëntie	bewindvoerder	Inzetten op saneringskredieten (zorgt voor een sneller proces, minder kosten, geen jaarlijkse, tijdrovende controle.
Kwaliteit	Bewindvoerder	Onderzoeken of aanbesteding van bewindvoering een mogelijkheid tot kwaliteitsverbetering biedt.
Kwaliteit	Kwaliteitsmedewerker	Bewaking van de kwaliteit van processen is nu voornamelijk intern gericht. Ook processen met externen bewaken
Kwaliteit	Sociaal Raadslid	Meer ruimte voor eigen deskundigheidsbevordering
Nazorg	Consulent ondernemers	De nazorg zou wat langer mogen; langer blijven navragen hoe het gaat. zowel BBZ als SHV
Samenwerking	beleidsmedewerker	samenwerking met de directe partners intensiveren, krachten bundelen, niets dubbel doen, mensen zo snel mogelijk op de juiste plaats krijgen
Samenwerking	Schuldhulpmaatje	De samenwerking met de sociale wijkteams zou verbeterd worden wanneer ketenpartners eerder ingeschakeld worden. Nu houden ze nog teveel bij zich. Dit vraagt aandacht op managementniveau
Samenwerking	Sociaal Raadslid	SRW: breder inzetten, voor alle klanten van WIS.
Samenwerking met bewindvoerders	bewindvoerder	Convenant uitbreiden naar samenwerking en afstemming van het hele proces van SHV
Samenwerking met bewindvoerders	bewindvoerder	Regelmatig overleg tussen bewindvoerder en consulent om tijdens schuldopgave en stabilisatie dubbel werk te vermijden.

Onderwerp	Suggestie van	Suggestie
Vroegsignalering	beleidsmedewerker	Investeren in scholing en afspraken in het werken met de Samenwerkwijze samen met onze partners om het beeld -bij de inwoners en bij de partners- dat je flink in de problemen moet zitten om hulp van de gemeente te krijgen, te veranderen.
Vroegsignalering-	Brabant Wonen	werkgevers bellen om snel informatie te krijgen. Soms worden daardoor problemen voorkomen (bv huisuitzetting) doordat er sneller kan worden ingegrepen en ondersteund. (mogelijk een probleem met de AVG).
Vroegsignalering	Gebruiker SHV	Hoe sneller de gemeente reageert op betalings-achterstand, hoe beter.
Vroegsignalering	Stichting Met Elkaar, Oss tegen armoede	Inschakelen van ervaringsdeskundigen bij huisbezoeken vroegsignalering. Deze winnen gemakkelijker en sneller het vertrouwen van mensen Dat is de belangrijkste eerste stap.

BIJLAGE 3

Geraadpleegde documenten

- Beleidskader Schuldhulpverlening 2016-2020 Gemeente Oss; 24 mei 2016
- Beleidskader Armoede & Schulden 2020-2024, Gemeente Oss; 24 oktober 2019
- Raadsinformatiebrief Gemeente Oss: toezegging schuldhulpverlening 2 september 2016
- Jaarcijfers Schuldhulpverlening 2020 Gemeente Oss (27-01-2021)
- Projectplan: Een frisse start - aanpak jongeren met schulden gemeente Oss (AJOSS); Nautus september 2020;
- Plan van aanpak: Grip op bewindvoering: samen bereik je meer dan alleen; Gemeente Oss, mei 2021.
- Op weg naar effectieve schuldhulp. Kosten en baten van schuldhulpverlening; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag, juli 2011
- ‘Helpt de Schuldhulpverlening?’ Een rekenkameronderzoek naar schuldhulpverlening in Venlo, Rekenkamercommissie Venlo december 2019
- VNG Ledenbrief ‘Verbinden met Schulden’, 9 juni 2020.
- Divosa Benchmark Armoede & Schulden; Rapportage 2020: module schuldhulpverlening; Inzicht in de prestaties van de schuldhulpverlening Oss
- ‘Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief. Brede effecten van financiële hulpverlening voor hulpvrager, schuldeiser en maatschappij. Bureau Purpose en Hogeschool van Amsterdam in opdracht van de NVVK, 2022.
- Raadsinformatiebrief Eenmalige Energietoeslag van 07-07-2022
- Programmabegrotingen 2016 t/m 2022 gemeente Oss
- Jaarverslag en jaarrekening vanaf 2016 tot en met 2020 gemeente Oss

BIJLAGE 4

Geïnterviewde personen

Intern:

- Irene Rouwenhorst, programmamanager WIO
- Sille Dohmen en Monique Willems, beleidsmedewerkers
- Marleen van der Linde, teamleider SHV
- Martien van Hoof, teamleider Inkomen
- Hannie van Bakel, Consulent fase 1 en Ajoss
- Kirsten Smits, Consulent gebiedsgericht en vroegsignalering
- Suzanne Debrauwer, Consulent fase 2 en schuldenknooppunt
- Ineke van Roy en Carla Adriaanse, Consulenten BB-Oss en sociaal raadswerk
- Neeltje van Haandel, Kwaliteitsmedewerker SHV
- Adil Bayouni, Consulent ondernemers
- Henri te Braak, Consulent kinderopvangtoeslagaffaire
- Manon Strik, Consulent bedrijven
- Ester Biezen, Hoofd Werk en Inkomen
- Kees van Geffen, Wethouder/portefeuillehouder tot mei 2022
- Jacco-Peter Hooiveld, Wethouder/portefeuillehouder vanaf mei 2022

Extern:

- Gebruiker SHV
- Gebruiker BB-Oss
- Ad de Haas, Coordinator Schuldhulpmaatje
- Caroline Verhagen, bewindvoerder
- Mari Peters, Voorzitter Stichting Voor Elkaar, Oss tegen armoede
- Ad van Doren, WIAS adviesraad Sociaal Domein
- Loes van de Berg, Brabant Wonen
- Mirjam Plante, Ons Welzijn

BIJLAGE 5

Gebruikte afkortingen

AJOSS	aanpak jongeren met schulden gemeente Oss
FTE	Fulltime equivalent
EZ	Economische Zaken
NSR	Nederlandse Schuldhulproute
SHV	schuldhulpverlening
TOZO	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers
WGS	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
WIS	werk, inkomen en schuldhulpverlening

Colofon

Samen tegen schulden is een uitgave van de rekenkamercommissie Oss, november 2022

De rekenkamercommissie Oss is een onafhankelijke commissie binnen de gemeente. Zij bestaat uit drie externe leden. Doel van de rekenkamercommissie Oss is om de rol van de gemeenteraad te versterken en een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het lokaal bestuur. Dit doet de rekenkamercommissie door onderzoek te doen naar de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van het gemeentelijk beleid.

Leden

Astrid van de Klift (voorzitter)
Kees Martens
Margriet van Tulder

Contact

Postbus 5
5340 BA Oss
rekenkamer@oss.nl
www.oss.nl/rekenkamer

Astrid van de Klift (06 51 59 16 19)
Kees Martens (06 53 50 06 85)
Margriet van Tulder (06 55 78 21 28)

Ontwerp

Studio Mensinga/Bruns