

Helpt de Schuldhelpverlening?

Een rekenkameronderzoek naar
schuldhelpverlening in Venlo

■ ■ ■ ■ ■

d.d. 19 december 2019

■ ■ ■ ■ ■

■ ■ ■ ■ ■



SECRETARIAAT REKENKAMER VENLO

Secretaris

Yvon van Geel

y.vangeel@venlo.nl

Adres

Postbus 3434

5902 RK Venlo

Telefoonnummer

077 – 359 9642

Website

<https://gemeenteraad.venlo.nl/#rekenkamer>

SAMENSTELLING REKENKAMER VENLO

Externe voorzitter

Mevr. K. van den Berg

Leden

Dhr. E. Broere (extern lid)

Mevr. K. Peters (extern lid)

Dhr. L. van den Beucken (lid)

Dhr. J. Hoezen (lid)

Dhr. J. Valize (lid)

BBSO

Paul Boekhoorn

Marieke Selten

Vincent de Goeij



INHOUD BESTUURLIJK RAPPORT

1.	Inleiding	4
	1.1 Aanleiding	4
	1.2 Doelstelling en vraagstelling van het onderzoek	4
	1.3 Aanpak van het onderzoek	5
	1.4 Leeswijzer	5
2.	Conclusies	6
3.	Aanbevelingen	13
4.	Bestuurlijke reactie college van B&W	17
5.	Nawoord rekenkamer	19

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

In Nederland leven veel mensen en gezinnen in armoede. Dat gaat vaak gepaard met het hebben van schulden. Dit is een ernstig maatschappelijk probleem, want financiële problemen en langdurige armoede hebben veel negatieve gevolgen voor mensen: zij leven minder gezond, hun sociale netwerk wordt kleiner en ze zijn minder in staat datgene te doen wat op de langere termijn goed is voor hen. Ook in Venlo is sprake van armoede en schulden, meer dan elders zelfs: uit de recente Armoedekaart 2019¹ van het SCP blijkt dat in Venlo 6,3% van de inwoners ofwel 6.189 mensen in armoede leven, terwijl het gemiddelde in Nederland 5,7% bedraagt.

Om mensen met problematische schulden te ondersteunen, bieden gemeenten schuldhulpverlening aan hun inwoners. Dat is een wettelijk opgelegde taak. Uit onderzoek weten we dat er nog veel misgaat bij de gemeentelijke schuldhulpverlening.² In 2018 stelde ook de gemeente Venlo vast³ dat er in Venlo verbeteringen in het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid nodig zijn: er wordt onvoldoende samengewerkt tussen de diverse betrokken afdelingen, er wordt teveel geld uitgegeven aan het zware instrument beschermingsbewind en er is onvoldoende zicht op de effecten van de inspanningen op het terrein van schuldhulpverlening. Uit eerder onderzoek door de Rekenkamer Venlo in 2016 bleek ook dat verbetering nodig was in de dienstverlening aan inwoners, met name in de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening en de vereenvoudiging van de procedure.⁴

Ook de Venlose gemeenteraad maakt zich zorgen over de effectiviteit van het schuldhulpverleningsbeleid. Het thema is in het 'ophaalrondje' van de rekenkamer in het najaar van 2018 door meerdere fracties als een relevant onderzoeksonderwerp genoemd. De raad wil graag weten of inwoners van Venlo met schulden goed worden geholpen.

Op grond van bovenstaande overwegingen heeft de Rekenkamer Venlo besloten in 2019 onderzoek te gaan doen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening.

1.2 Doelstelling en vraagstelling van het onderzoek

Het onderzoek van de rekenkamer heeft tot doel inzicht te verkrijgen in de doeltreffendheid en doelmatigheid van de schuldhulpverlening in Venlo, en in de wijze waarop preventie en vroegsignalering worden aangepakt. Met dit inzicht wil de rekenkamer de gemeenteraad ondersteunen in zijn kaderstellende en controlerende rol. Daarnaast wil de rekenkamer de gemeente ook ondersteunen door de verkregen inzichten te vertalen in een aantal verbeterpunten in het beleid en de uitvoering van schuldhulpverlening.

Deze doelstelling is als volgt vertaald in de centrale onderzoeksvraag:

**Hoe effectief en efficiënt verloopt de uitvoering van schuldhulpverlening in de gemeente Venlo?
Hoe effectief is het preventieve deel van het beleid in Venlo? En (hoe) kan het beter?**

Ten behoeve van de uitvoering van het onderzoek zijn uit deze hoofdvraag een groot aantal deelvragen afgeleid. Die zijn opgesomd in het bijgevoegde bevindingenrapport.

In het onderzoek is een normenkader gehanteerd voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. Dit kan worden gevonden in de bijlagen bij het bevindingenrapport.

¹ <https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2019/waar-wonen-de-armen-in-nederland/>

² Zie onder meer: Berenschot (2016), Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening; Nationale Ombudsman (2018), Een open deur; Berenschot (2019) Aansluiting gezocht, verkenning aansluiting minnelijke schuldhulpverlening en wettelijke schuldsanering. Om de gesignaleerde knelpunten in de aanpak van schuldhulpverlening te verminderen, heeft het ministerie van SZW in 2018 het 'Actieplan Brede Schuldnaanpak' opgesteld. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/05/27/actieplan-brede-schuldnaanpak>

³ In het meest recente Beleidsplan 'Actief uit armoede en schulden'.

⁴ Rekenkamer Venlo (2016) Dienstverlening in Venlo. Hoe ervaren burgers, bedrijven en instellingen de dienstverlening van de gemeente Venlo? Rekenkamerrapport oktober 2016. <https://gemeenteraad.venlo.nl/file/255/download>

1.3 Aanpak van het onderzoek

In de eerste helft van mei is het onderzoeksplan ter beschikking gesteld aan de raad, het college en de ambtelijke organisatie. Op 28 mei vond een kick-offbijeenkomst plaats, waarbij de rekenkamer de betrokken medewerkers en portefeuillehouder over de geplande onderzoeksactiviteiten heeft geïnformeerd. Daar zijn ook vragen beantwoord en is overlegd over aanvulling van de interviewlijst.

Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden mei-oktober op basis van enerzijds uitgebreide deskresearch (zie bijlage 1 voor een overzicht van de bestudeerde documenten), en anderzijds interviews met de portefeuillehouder, een aanzienlijk aantal betrokken medewerkers, externe partner PLANgroep⁵ en diverse externe actoren zoals vrijwilligersorganisaties, bewindvoerders en cliëntenraden. In bijlage 3 van het rapport is een lijst met geïnterviewde sleutelpersonen opgenomen.

1.4 Leeswijzer

Dit bestuurlijk rapport bevat in paragraaf 2 de conclusies die uit het onderzoek kunnen worden getrokken en de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag. Daarbij is gebruik gemaakt van het normenkader, dat kan worden gevonden in bijlage 4. In paragraaf 3 worden hieruit enkele aanbevelingen afgeleid. Aan het eind van het bestuurlijk rapport is de bestuurlijke reactie van het college toegevoegd, met een nawoord van de rekenkamer. Het bestuurlijk rapport vormt samen met het bijgevoegde bevindingenrapport en de bijlagen het complete rekenkamerrapport.

⁵ PLANgroep is het externe bureau dat voor de gemeente Venlo schuldregelingen uitvoert.

2. CONCLUSIES

Het onderzoek leidt tot een aantal conclusies die hieronder worden gepresenteerd. We beginnen met de beantwoording van de hoofdvraag van dit rekenkameronderzoek.

Beantwoording hoofdvraag van het onderzoek

De rekenkamer kan niet met zekerheid vaststellen of de uitvoering van de schuldhulpverlening effectief en efficiënt is. Hetzelfde geldt voor de vraag of inwoners met schulden goed (genoeg) worden geholpen door de gemeente. Effectief en efficiënt uitgevoerd beleid betekent dat gestelde doelen worden bereikt, tegen zo laag mogelijke kosten. Maar omdat de doelen (kaders) niet duidelijk genoeg zijn geformuleerd, en er onvoldoende gegevens bekend zijn over de daadwerkelijke uitvoering en de kosten en baten van de diverse onderdelen van schuldhulpverlening, kunnen geen harde uitspraken over effectiviteit en efficiency worden gedaan. Dit is natuurlijk in eerste instantie een onbevredigende conclusie.

Maar: er is méér over te zeggen dan dat. De rekenkamer gaat ervan uit dat er hard en toegewijd wordt gewerkt door de ambtelijke organisatie en externe partner PLANgroep. Het onderzoek laat echter zien dat veel belangrijke randvoorwaarden voor effectieve en efficiënte beleidsuitvoering niet worden vervuld. De rekenkamer stelt dat:

- als je beleid en uitvoering onvoldoende integraal zijn,
- als je geen goed zicht hebt op de omvang en aard van het schuldenprobleem,
- als je geen goed zicht hebt op de risicogroepen, en de mate waarin je die weet te bereiken,
- als je onvoldoende duidelijke doelen formuleert en de grote doelen onvoldoende (concreet) uitwerkt met bijbehorende indicatoren,
- als je geen goede gegevens bijhoudt van aantallen hulpvragen, aantallen cliënten, verleende diensten en producten, wachttijden, resultaten van dienstverlening en dus daarmee niet stuurt en bijstuurt,
- als je tijdens de rit en na afloop van een beleidsperiode onvoldoende monitort, bijstuurt, evalueert en leert,
- als je de afstemming en samenwerking tussen verschillende organisatieonderdelen die betrokken zijn bij inwoners met schulden niet goed hebt georganiseerd,
- als je geen inzicht hebt in de hulpvragen van mensen bij de wijkteams en wijkorganisaties en vrijwilligersorganisaties en de toegang daar niet op hebt afgestemd,
- als je geen duidelijke doelen voor preventie hebt geformuleerd en daarin vooral projectmatig en ad-hoc opereert,

dan kan je beleid niet effectief en efficiënt zijn.⁶ In de hieronder geformuleerde conclusies worden deze ontbrekende randvoorwaarden nader aan de orde gesteld.

Conclusies over beleid gemeentelijke schuldhulpverlening

1. [De gemeente heeft eind 2018 het gemeentelijke armoedebeleid en het schuldhulp-verleningsbeleid samengevoegd in één beleidsplan, dat is vastgesteld door de raad. Er is daarmee echter nog geen sprake van een integrale aanpak.](#)

Toelichting: de gemeente streeft met het nieuwe beleidsplan 'Actief uit armoede en schulden' voor de periode 2019-2022 naar een integrale aanpak. Het schuldhulpverleningsbeleid vormt echter een aparte paragraaf in het beleidsplan en is inhoudelijk weinig verbonden met de rest van het beleidsplan.

2. [De eerdere concretisering van het Venlose schuldhulpverleningsbeleid is met dit nieuwe beleidsplan deels ongedaan gemaakt.](#)

Toelichting: de gemeente Venlo kende in de voorgaande jaren een tweesporenbeleid op het terrein van armoedebestrijding en schuldhulpverlening. In het schuldhulpverleningsbeleid waren een missie, visie en beleidsuitgangspunten geformuleerd. Voor preventie, vroegsignalering, schuldhulpverlening (curatie) en nazorg waren beleidsdoelen en beoogde resultaten geformuleerd. Bovendien waren vier doelgroepen nader benoemd die bijzondere aandacht verdienden. Het beleid kreeg in 2018 zijn vertaling in een concreet uitvoeringsplan. Dit beleid en uitvoeringsprogramma zijn per 1 januari 2019 ingetrokken.

⁶ In het normenkader (in de bijlage van het bevindingenrapport) heeft de rekenkamer deze normen van effectiviteit en efficiency nader uitgewerkt.

3. **De beleidsvoornemens en de beoogde doelgroepen voor schuldhulpverlening in het beleidsplan 'Actief uit armoede en schulden' zijn weinig concreet geformuleerd.**
Toelichting: het nieuwe beleid heeft als doelstelling het voorkomen en tegengaan van armoede en schulden en het stimuleren en versterken van de eigen kracht en (arbeids)participatie van mensen, waarbij eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid voorop staat. In het door de raad (in december 2018) vastgestelde beleidsplan zijn geen concrete en meetbare doelstellingen geformuleerd en beoogde effecten zijn niet concreet gemaakt. De formulering van de doelgroep voor schuldhulpverlening is globaal. In de versie van het beleidsplan van maart 2019 zijn vier speerpunten nader uitgewerkt in de vorm van een 'uitvoeringsprogramma per speerpunt'. Het streven naar een sluitende en integrale aanpak binnen de schuldhulpverlening is uitgewerkt in negen 'acties' die zijn gepland voor uitvoering in komende jaren. Een enkele actie is vrij concreet ('overleg met bewindvoerders en rechtbanken in 2019'), maar de meeste opgesomde zaken zijn in feite erg globale voornemens en niet in heldere kaders uitgewerkt (zoals 'integrale aanpak schuldhulpverlening in 2019').
4. **De recente beleidsvoornemens voor schuldhulpverlening zijn niet goed onderbouwd.**
Toelichting: In het beleidsplan 'Actief uit armoede en schulden' is voor de formulering van beleidsvoornemens voor schuldhulpverlening gebruik gemaakt van beschikbare gegevens over onder meer werkprocessen en aantallen cliënten, maar belangrijke onderbouwingen ontbreken. Zo is er geen probleemanalyse van de omvang en aard van de schuldenproblematiek onder de inwoners van Venlo, en ook geen evaluatie van het eerdere (schuldhulpverlenings)beleid.
5. **Er wordt geen aanvullende informatie uit onderzoek of analyse gebruikt voor bepaling van (potentiële) doelgroepen voor schuldhulpverlening.**
Toelichting: de rekenkamer heeft onderzocht of er ten behoeve van de beleidsvorming gerichte gegevens over schuldenproblematiek en potentiële doelgroepen worden verzameld, bijvoorbeeld door Onderzoek en Statistiek van de gemeente Venlo verzameld. Dat is niet het geval.

Conclusies over beleid en uitvoering schuldhulpverlening

6. **Er is binnen de gemeente tot op heden weinig afstemming geweest tussen beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering op het gebied van schuldhulpverlening; hierop is onvoldoende gestuurd.**
Toelichting: de klantadviseurs schuldhulpverlening maken deel uit van het team Werk van de gemeente, terwijl de beleidsadviseurs op het gebied van armoedebeleid en schuldhulpverlening onderdeel zijn van het beleidsteam 'Participatie en Individuele Ontplooiing'. Er is geen structureel overleg en uitwisseling van informatie tussen de klantadviseurs en de beleidsadviseurs.
7. **De personele inzet voor zowel beleid als uitvoering van schuldhulpverlening heeft de afgelopen jaren een sterke discontinuïteit en onderbezetting gekend.**
Toelichting: de afgelopen jaren is er veel verloop geweest bij de invulling van de beleidsfuncties op het gebied van schuldhulpverlening. Er was weinig ambtelijke capaciteit beschikbaar. Ook het cluster Schuldhulpverlening (de uitvoering) heeft in de periode 2016-2018 een grote mate van personeelsverloop, ziekte en uitval gekend. Er was daardoor sprake van gebrek aan capaciteit en gebrek aan continuïteit. Er zijn in deze periode ook veel wisselingen geweest in de leiding van het uitvoerende cluster.
8. **De discontinuïteit en onderbezetting bij beleid en uitvoering hebben hun weerslag gehad op (de totstandkoming van) het huidige beleidsplan voor armoede en schulden.**
Toelichting: door de onderbezetting en het gebrek aan continuïteit bij met name de beleidsafdeling heeft het lang (ongeveer twee jaar) geduurd voordat het nieuwe beleidsplan voor zowel armoede als schuldhulpverlening er was. Het gebrek aan capaciteit en continuïteit bij beleid en uitvoering, en de geringe onderlinge afstemming, verklaren naar alle waarschijnlijkheid ook de gebrekkige onderbouwing van het beleidsplan, met name het ontbreken van een evaluatie van het eerdere beleid en een goede probleemanalyse van de schuldenproblematiek in Venlo.

Conclusies over uitvoeringsproces schuldhulpverlening

9. De uitvoering door het cluster Schuldhulpverlening heeft de afgelopen jaren, maar ook sinds het nieuwe beleidsplan in 2019, geleden onder de discontinuïteit en onderbezetting.
Toelichting: de rekenkamer stelt vast dat er in het cluster Schuldhulpverlening de afgelopen jaren sprake was van een instabiele teamsamenstelling, met weinig aandacht voor structurering van werkprocessen, teamopbouw en een consistente aansturing van de uitvoering. Dat uit zich onder meer door ontbrekende werkprocesbeschrijvingen, maar wordt ook zichtbaar in het ontbreken van goede sturings- en managementinformatie over het proces en opbrengsten van de dienstverlening. Dit is sinds de start van de uitvoering van het nieuwe beleidsplan in 2019 nog niet wezenlijk verbeterd.
10. De registratie- en administratiesystemen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening zijn ontoereikend om zicht te krijgen op de omvang en aard van de schuldhulpvraag bij de gemeente.
Toelichting: in het uitvoeringsproces van schuldhulpverlening hebben de gemeentelijke klantadviseurs een taak in de eerste fase van de schuldhulpverlening: het in kaart brengen van de vraag van de inwoner en het bepalen van de mogelijkheden voor hulpverlening door de gemeente, door flankerende hulpverlening en/of doorverwijzing naar PLANgroep. Vanwege het ontbreken van een adequate en transparante registratie is het niet duidelijk hoeveel cliënten zich melden en met welke vragen.
11. De registratie- en administratiesystemen zijn ontoereikend om zicht te krijgen op de omvang en aard van de geboden schuldhulpverlening door de gemeente.
Toelichting: de gemeentelijke klantadviseurs maken gebruik van een systeem (Suite) dat hen in staat stelt dossiers aan te leggen (en te raadplegen) voor individuele cliënten. Maar andere zaken, zoals aantal en aard van de meldingen, worden niet bijgehouden. Het systeem kan, in elk geval op dit moment, ook niet worden gebruikt voor het maken van overzichten van aantallen cliënten en de geleverde dienstverlening. Vanwege het ontbreken van een adequate en transparante registratie en monitoring is het niet duidelijk, zowel voor de rekenkamer als voor de gemeente zelf, hoeveel en welke klanten worden bediend, hoe ze worden bediend (met welke producten) en of flankerende hulpverlening wordt ingezet (inzet vrijwilligersorganisaties, bewindvoering, budgetbeheer).
Er ontstaat meer duidelijkheid over de inzet en het aanbod van schuldhulpverlening in het vervolgtraject (dat voor een deel van de klanten geldt), namelijk op het moment dat een beschikking wordt toegekend voor doorverwijzing naar PLANgroep.
12. Het ontbreken van gestructureerde managementinformatie belemmert een efficiënte en effectieve sturing en uitvoering van de schuldhulpverlening.
Toelichting: het onderzoek wijst uit dat door de ontoereikende administratiesystemen en registraties onvoldoende managementinformatie beschikbaar is. Er zijn geen geaggregeerde cijfers en managementrapportages voorhanden bij de gemeente over instroom, tussentijdse uitstroom en definitieve uitstroom in de schuldhulpverlening, noch over de inzet van de verschillende schuldhulpverleningsproducten, waaronder budgetbeheer. Ook zijn geen gegevens beschikbaar over instroom en behandeling van klanten via de wijkteams of andere organisaties. Hierdoor kan het beleid niet goed worden onderbouwd, en wordt het effectief en efficiënt sturen en uitvoeren van het beleid belemmerd.
13. Er is geen zicht op de effecten van de schuldhulpverlening bij college en ambtelijke organisatie, en dus ook niet bij de raad.
Toelichting: omdat gegevens ontbreken over instroom en uitstroom van cliënten en de gemeente hier geen additionele gegevens over verzamelt, heeft zij geen zicht op de effecten van het werk van de klantadviseurs schuldhulpverlening. Dat betekent dat de raad zijn controlerende rol niet goed kan vervullen.

Conclusie over afstemming en integrale aanpak in de uitvoering

14. Er is geen vaste systematiek in het signaleren van schulden bij het team Rechtmatigheid. Er zijn geen structurele afspraken over afstemming en samenwerking tussen cluster schuldhulpverlening en team Rechtmatigheid.
Toelichting: afstemming tussen het cluster Schuldhulpverlening en team Rechtmatigheid Sociaal Domein binnen de gemeente is vanuit het oogpunt van goede dienstverlening wenselijk aangezien men op cliëntniveau met dezelfde inwoner te maken kan krijgen. Een deel van de bijstandsgerechtigden heeft namelijk een schuldenproblematiek en ook niet-bijstandsgerechtigden doen via de Bijzondere Bijstand een beroep op financiële ondersteuning voor een bewindsvoerder. De rekenkamer constateert dat het team Rechtmatigheid geen werkwijze heeft vastgelegd om problematische schulden bij cliënten te signaleren, en dat als de rechtmatigheidscoaches dit wel signaleren, er geen afspraken zijn met het cluster Schuldhulpverlening voor doorverwijzing.

Conclusies toegang tot de schuldhulpverlening en de rol van wijkorganisaties

15. Er is veel afstand en nauwelijks afstemming tussen het cluster Schuldhulpverlening van de gemeente enerzijds en sociaal wijkteams anderzijds, ondanks het beleidsvoornemen om de aansluiting en samenwerking te verbeteren.
Toelichting: In het beleidsplan 'Actief uit armoede en schulden' wordt geconstateerd dat verbeteren van de aansluiting en samenwerking van schuldhulpverlening met de sociale wijkteams nodig is. De rekenkamer constateert dat de scheiding van locatie en werkprocessen tussen het cluster Schuldhulpverlening van team Werk op centraal niveau en de sociaal wijkteams groot is. Er zijn geen afspraken of richtlijnen vastgelegd voor doorverwijzing of samenwerking. Er worden recentelijk op ad-hoc basis aanzetten tot afstemming gedaan, maar deze afstemming is niet structureel ingericht. Eenzelfde conclusie werd in 2016 getrokken bij het onderzoek van de rekenkamer naar de Dienstverlening in Venlo.
16. De sociaal wijkteams zijn op dit moment onvoldoende toegerust voor het bieden van of doorgeleiden naar hulp aan inwoners met schulden.
Toelichting: Tot 2018 maakten twee klantadviseurs schuldhulpverlening deel uit van enkele sociaal wijkteams. In de nieuwe organisatiestructuur is dit niet meer het geval. Door het vertrek van de klantadviseurs ontbreekt het de sociaal wijkteams aan de benodigde expertise. De medewerkers zijn ook niet goed op de hoogte van de taken van en de mogelijke dienstverlening door de klantadviseurs Schuldhulpverlening. Bovendien is de (mogelijke) rol van wijkteams in het identificeren, afhandelen en doorgeleiden van schuldhulpvragen niet duidelijk en niet expliciet gedefinieerd. Dit heeft consequenties voor de inwoner met financiële problemen die zich bij de wijkteams meldt.
17. De doelstelling om de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening via de sociale wijkteams te vergroten, wordt niet gerealiseerd.
Toelichting: door de grote afstand en het ontbreken van (gestructureerd) overleg en afstemming tussen het cluster Schuldhulpverlening en de sociaal wijkteams (zie conclusie 15), en het feit dat de sociaal wijkteams onvoldoende zijn toegerust voor het bieden van of doorgeleiden naar hulp aan inwoners met schulden (zie conclusie 16), hebben deze teams nagenoeg geen functie in het vergroten van de toegang tot schuldhulpverlening. De rekenkamer constateert dat de sociaal wijkteams ook niet registreren hoeveel inwoners met een hulpvraag over schulden komen; er is via dit kanaal dus geen zicht op de omvang van de (potentiële) doelgroep voor schuldhulpverlening in Venlo.
18. Er is veel afstand en nauwelijks overleg en afstemming tussen de gemeentelijke schuldhulpverlening en de vrijwilligersorganisaties; hun rol bij de toegang tot de schuldhulpverlening is daarmee minder ontwikkeld dan wenselijk zou zijn.
Toelichting: wat geldt voor de relatie van het cluster Schuldhulpverlening met de sociaal wijkteams geldt in belangrijke mate ook voor de relatie met de buurtteams en vrijwilligersorganisaties in de stad en buurten. Het eerdere streven naar 'co-creatie' met deze organisaties uit de stad lijkt te zijn verlaten. De mogelijke input van de vrijwilligersorganisaties bij het versterken van de toegang van de schuldhulpverlening wordt daardoor niet gebruikt.

Conclusies PLANgroep en de schuldregelingen

19. De gemeente heeft de afgelopen jaren veel minder gebruik gemaakt van PLANgroep voor maatwerktrajecten schuldhulp, maar dit is niet (geheel) een expliciete beslissing van het gemeentebestuur geweest.
Toelichting: PLANgroep is sinds 2009 werkzaam in Venlo voor het uitvoeren van maatwerktrajecten binnen de schuldhulpverlening. Na de tweede aanbesteding in 2015 is het aantal trajecten dat PLANgroep voor de gemeente Venlo verzorgt sterk verminderd, van 318 in 2015 naar 139 in 2018. Het aantal intakegesprekken, waarbij ook een plan van aanpak voor de cliënt is opgesteld, kent een vergelijkbare afname. De gemeente kan de afname niet volledig verklaren. Een deel van de afname van het aantal trajecten bij PLANgroep komt voort uit de beslissing om budgetbeheer (deels) te laten doen door de budgetbeheerders en bewindvoerders waarmee afspraken bestaan.
20. De samenwerking tussen gemeente en PLANgroep is de afgelopen jaren moeizaam en onvoldoende geweest; recentelijk is de samenwerking echter verbeterd.
Toelichting: In de afstemming tussen PLANgroep en gemeente zijn in de periode 2015-2018 knelpunten geweest die onder meer te maken hebben met de sterke fluctuaties van personeel in het cluster Schuldhulpverlening en de beperkte beleidsondersteuning. De samenwerking is begin 2019 verbeterd door een gezamenlijke intake met klanten af te nemen en te overleggen over de plannen van aanpak voor cliënten.
21. De administratie van (de opbrengsten van) maatwerktrajecten door de gemeente en PLANgroep vertoont tekortkomingen.
Toelichting: op grond van het contract met de gemeente levert PLANgroep jaarlijks en per kwartaal verslagen aan de gemeente over de geboden schuldhulp. Het onderzoek wijst uit dat deze jaar- en kwartaalverslagen niet meer beschikbaar zijn: niet bij de gemeente en niet bij PLANgroep. De rekenkamer concludeert dat sprake is van administratieve beperkingen en tekortkomingen bij de gemeente en ook bij PLANgroep over aantallen en kenmerken van maatwerktrajecten.
22. Het percentage klanten uit Venlo dat door de inzet van PLANgroep hun schuldenprobleem weet op te lossen, is in landelijk perspectief hoog.
Toelichting: van de aangemelde klanten bij PLANgroep slaagt men er in 85% van de gevallen in een minnelijke schuldregeling te treffen of een bewindvoerder te krijgen op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Dit slaagpercentage is relatief hoog in vergelijking met het landelijk gemiddelde.⁷
23. De rekenkamer kan op basis van de beschikbare gegevens niet vaststellen of er een goed alternatief is voor de uitbestede werkzaamheden aan PLANgroep. We zien geen aanleiding om de schuldregelingen eventueel zelf te gaan doen, zoals het voornemen is van de gemeente.
Toelichting: er zijn geen gegevens beschikbaar over de effectiviteit van de dienstverlening door PLANgroep. Het slaagpercentage van de schuldregelingen van 85% is echter hoog. Gezien de vrij geringe beschikbare ambtelijke capaciteit en de uiterst gebrekkige registratie- en administratiesystemen bij de gemeente zelf lijkt het onverstandig om nu taken van PLANgroep 'terug te halen' naar de gemeente.

⁷ Het meest recente cijfer dat de NVVK noemt is 64%.

Conclusies over aanpak en opbrengsten van preventie en vroegsignalering

24. De gemeente Venlo heeft voor het preventieve beleid drie doelgroepen geselecteerd. Niet duidelijk is hoeveel leden van de doelgroepen met de projectmatige aanpak worden bereikt, en wat er daadwerkelijk van terecht komt.

Toelichting: De gemeente heeft een projectmatige aanpak voor preventie van schulden bij drie specifieke doelgroepen ingezet, te weten statushouders, bijstandsgerechtigden en jongeren. Voor deze doelgroepen bestaan diverse projecten. De rekenkamer heeft geen zicht kunnen krijgen op het bereik en de opbrengsten van deze aanpak.

25. In het kader van vroegsignalering heeft de gemeente afspraken met enkele externe partijen in de stad om tijdig signalen van een mogelijk schuldenprobleem door te geven. Onduidelijk is of deze afspraken worden nageleefd, wat de gemeente met deze meldingen doet en welk effect dit heeft gehad.

Toelichting: de gemeente Venlo streeft al meerdere jaren naar vroegtijdige signalering van een mogelijk schuldenprobleem bij inwoners. Na een samenwerkingsovereenkomst in 2012 is in 2016 een intentieovereenkomst met enkele woningcorporaties getekend. Ook zijn er afspraken met WML⁸ en een zorgverzekeraar. De rekenkamer constateert echter dat de procedure die volgt op een melding van betalingsachterstand niet helder is. Ook ontbreekt een procesbeschrijving, en de stappen die worden gezet in een procedure worden niet geregistreerd. De rekenkamer heeft, naast de convenanten, geen concrete gegevens ontvangen over nadere aanpak en resultaten daarvan. Vastgesteld kan worden dat er (nog) weinig systematiek en borging is van de aanpak van 'vroegsignalering' van problematische schulden.

Conclusies over kosten schuldhulpverlening en bewindvoering

26. De begrote kosten van schuldhulpverlening voor de gemeente Venlo (exclusief kosten van bewindvoering) bedroegen in 2018 ruim € 1,1 miljoen.

Toelichting: schuldhulpverlening valt onder het budget van armoedebeleid. In het voorgaande beleidsplan Schuldhulpverlening 2017-2020 waren de kosten van armoedebeleid en schuldhulpverlening gezamenlijk voor 2019 begroot op € 7,4 miljoen; schuldhulpverlening is goed voor zo'n 16% daarvan, te weten ruim € 1,1 miljoen. Hieronder vallen onder meer de schuldhulptrajecten bij PLANgroep, budgetbeheer, workshops budgetteren en subsidies voor ondersteuning van vrijwilligersorganisaties in de schuldhulpverlening. Bewindvoering valt hier niet onder.

27. Doordat de P&C-documenten onvoldoende inzicht bieden in de inzet en kosten van de diverse producten en instrumenten van schuldhulpverlening, is onduidelijk waardoor verschillen ontstaan tussen begroting en realisatie. Hierdoor wordt (bij)sturing en goede controle door het bestuur en de raad ernstig belemmerd.

Toelichting: nadere uitvraag van de rekenkamer wijst uit dat de kosten voor schuldhulpverlening in 2017 en 2018 lager zijn dan begroot. In 2018 was het verschil bijna € 0,4 miljoen. Onduidelijk is waardoor verschillen tussen begroting en feitelijke uitgaven ontstaan; begroting en jaarrekening geven in het betreffende beleidsprogramma alleen zeer globaal inzicht in de inzet en kosten van schuldhulpverlening. Hetzelfde geldt voor de beleidsplannen. Op basis van deze documenten is geen inzicht mogelijk in de inzet en kosten van de diverse producten en instrumenten. Ook kan niet worden vastgesteld waardoor de realisatie lager uitvalt.

⁸ NV Waterleiding Maatschappij Limburg.

28. De kosten van bewindvoering in Venlo zijn hoog en nemen al jaren toe. De gemeente probeert hier grip op te krijgen door een verhoogde inzet van budgetbeheer in plaats van bewindvoering.

Toelichting: van de uitgaven aan bijzondere bijstand wordt 94% aan beschermingsbewind besteed; dat is een absoluut en relatief hoog percentage (in vergelijking met andere gemeenten in de provincie Limburg).⁹ De rekenkamer concludeert dat in 2017 en 2018 meer aan beschermingsbewind is uitgegeven dan was begroot. In 2018 was dat ruim een ton meer dan in 2017 (respectievelijk € 2,7 miljoen en bijna € 2,6 miljoen).

Doelstelling van de gemeente voor de komende jaren is het aantal trajecten bewind te laten afnemen, door daar (zoveel mogelijk) budgetbeheer voor in de plaats aan te bieden. Uit het Beleidsplan 'Actief uit Armoede en Schulden 2019-2022' kan worden afgeleid dat de gemeente voor de jaren 2019-2022 € 165.000 minder aan bewindvoering denkt uit te geven, in ruil voor € 70.000 meer aan budgetbeheer in diezelfde periode. De rekenkamer heeft geen gegevens van de gemeente ontvangen van het aantal inwoners van Venlo voor wie budgetbeheer is ingesteld.

⁹ Uit onderzoek van *Dagblad De Limburger* komt naar voren dat Venlo van de gemeenten in Limburg het hoogste percentage van de bijzondere bijstand aan beschermingsbewind besteedt. Bij bijna een derde van de Limburgse gemeenten gaat de helft of meer van de bijzondere bijstand op aan bewindvoerderskosten.

3. AANBEVELINGEN

De conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen die kunnen bijdragen aan vergroting van de effectiviteit en doelmatigheid van de schuldhulpverlening in Venlo. De aanbevelingen zijn grotendeels gericht aan het college, maar we beginnen met een aanbeveling aan de raad.

Aanbeveling 1 (aan de raad) | Vraag van het college een actieplan en ga dat controleren

Vraag het college om op korte termijn met een beknopt actieplan te komen voor de versterking van het beleid en de uitvoering van schuldhulpverlening, door middel van de onderstaande aanbevelingen (kaderstelling). Omdat deze versterking niet in één keer kan worden geregeld, moet het plan naast een financiële paragraaf ook een tijdpad en prioritering van de diverse stappen bevatten. Spreek vooraf duidelijk af hoe en wanneer je als raad wilt worden geïnformeerd over de voortgang, zodat je je controlerende rol goed kunt vervullen.

Beleid gemeentelijke schuldhulpverlening

Aanbeveling 2 | Maak een analyse van het schuldenprobleem en de risicogroepen

Maak een goede probleemanalyse van de schuldenproblematiek bij inwoners van de gemeente Venlo in relatie tot armoede in bredere zin, en gebruik daarbij alle beschikbare gegevens van binnen en buiten de gemeente. Bepaal op basis van de probleemanalyse de kwetsbare (doel)groepen en het in te zetten instrumentarium voor deze doelgroepen, inclusief preventiemaatregelen en vroegsignalering. Maak hierbij gebruik van inzichten en elders beproefde instrumenten van landelijke organisaties (waaronder Divosa, NVVK) en van andere gemeenten.¹⁰

Aanbeveling 3 | Stel een gemeentelijke verordening vast

Zorg dat het gemeentelijke beleid en de geboden dienstverlening worden vastgelegd in een gemeentelijke verordening. Daarmee is duidelijk vastgelegd wat de gemeente inwoners te bieden heeft en waartoe de gemeente zich verplicht. Bijkomend voordeel is dat de verordening door de raad moet worden vastgesteld, waarmee de raad een extra kaderstellend moment heeft.

Beleid en uitvoering schuldhulpverlening

Aanbeveling 4 | Scherp samen met de uitvoering de doelen aan

Vertaal op korte termijn op systematische wijze de geformuleerde doelstellingen van zowel het reguliere schuldhulpverleningsbeleid als voor preventie en vroegsignalering in haalbare, concrete en meetbare doelen. Kwantificeer daarbij zoveel mogelijk de te verwachten effecten. Betrek de uitvoering (klantadviseurs) bij het nader uitwerken hiervan. Maak hierbij gebruik van inzichten en ervaringen van landelijke organisaties (waaronder Divosa, NVVK) en van andere gemeenten.¹¹

Aanbeveling 5 | Zorg voor goede bezetting

Om de voor inwoners belangrijke taak van schuldhulpverlening beter uit te voeren, is het nodig om te zorgen voor voldoende capaciteit en zoveel mogelijk continuïteit in de inzet voor zowel beleid als uitvoering van schuldhulpverlening.

¹⁰ Een eerste aanzet daartoe is bijvoorbeeld de toepassing van de 'quickscan' gemeentelijke schuldhulpverlening; een initiatief van het programma 'Schouders Eronder' en mogelijk gemaakt door VNG, Sociaal Werk Nederland, Landelijke Cliëntenraad, NVVK en Divosa. <https://www.schouderseronder.nl/publicaties/quickscan-gemeentelijke-schuldhulpverlening>

¹¹ Een eerste aanzet daartoe is bijvoorbeeld de toepassing van de 'quickscan' gemeentelijke schuldhulpverlening; een initiatief van het programma 'Schouders Eronder' en mogelijk gemaakt door VNG, Sociaal Werk Nederland, Landelijke Cliëntenraad, NVVK en Divosa. <https://www.schouderseronder.nl/publicaties/quickscan-gemeentelijke-schuldhulpverlening>

Aanbeveling 6 | Verbind beleid en uitvoering

Maak binnen de gemeentelijke organisatie een inhoudelijke verbinding tussen beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering bij schuldhulpverlening. Door meer gestructureerde uitwisseling van informatie en regulier overleg kan het beleid tussentijds worden bijgestuurd en kan de nieuwe beleidsontwikkeling beter worden gevoed.

Uitvoeringsproces schuldhulpverlening

Aanbeveling 7 | Zorg voor meer structuur en aansturing van de uitvoering

Maak (tijdelijk) extra capaciteit beschikbaar voor nadere structurering van werkprocessen en teamopbouw en consistente aansturing van de uitvoering.

Aanbeveling 8 | Creëer beter zicht op (on)mogelijkheden van de klant aan de 'voorkant'

Maak waar mogelijk gebruik van instrumenten die hun waarde (elders) hebben bewezen om 'aan de voorkant' van het schuldhulpverleningstraject een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden (leerbaarheid en zelfredzaamheid) van de klant. De toepassing van een hulpmiddel voor betere screening van de klant (bijvoorbeeld met het screeningsinstrument Mesis) helpt bij de bepaling of bijvoorbeeld bewindvoering of budgetbeheer kan of moet worden ingezet. Het biedt de mogelijkheid de wenselijkheid van de inzet van bewindvoering of budgetbeheer beter te beoordelen en die inzet beter te stroomlijnen.¹²

Aanbeveling 9 | Registreer belangrijke gegevens over de uitvoering

Investeer op korte termijn in betere registratie- en administratiesystemen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening, zodat meer zicht komt op zowel de omvang en aard van de schuldhulpvraag als op de geboden schuldhulpverlening en de effectiviteit daarvan. Betrek hierbij ook expliciet PLANgroep en hun aandeel in de dienstverlening. Deze systemen en hun functionaliteit moeten adequate en bruikbare gestructureerde managementinformatie opleveren, en maken het mogelijk om onderscheid te maken naar de kosten en baten van de diverse instrumenten. Dat is een belangrijke randvoorwaarde voor effectieve en efficiënte aan- en bijsturing van de schuldhulpverlening, en voor een goede verantwoording aan de gemeenteraad en de buitenwereld.

Aanbeveling 10 | Versterk de aansturing

Agendeer op managementniveau met regelmaat de stand van zaken in de uitvoering en de voortgang van het actieplan. Rapporteer bevindingen en resultaten ook buiten de P&C-cyclus als daar aanleiding voor is.

Afstemming en integrale aanpak in de uitvoering

Aanbeveling 11 | Organiseer betere afstemming en samenwerking binnen de gemeente

Maak concrete afspraken over afstemming, overleg en samenwerking tussen het cluster Schuldhulpverlening en het team Rechtmatigheid Sociaal Domein. Met de signalering van schulden en het overleg daarover op cliëntniveau kan men eerder en beter inspelen op de situatie van de cliënt.

Toegang tot de schuldhulpverlening en de rol van wijkorganisaties

Aanbeveling 12 | Registreer de schuldhulpvragen in de buurten

Overleg met de sociaal wijkteams, en mogelijk ook de buurtteams, om te zorgen voor eenvoudige registratie van aantal, aard én afhandeling van vragen over schulden.

¹² <https://mesis.nu>

Aanbeveling 13 | Maak de toegang tot schuldhulpverlening inzichtelijk

Maak een overzichtelijk plaatje van de diverse toegangsmogelijkheden tot de schuldhulpverlening, en de rol en positie van het cluster Schuldhulpverlening daarin. Daarbij moet ook worden verduidelijkt wat de rol en inzet is van wijk- en buurtteams, zodat duidelijk is wat zij wel en wat zij niet kunnen en mogen aanbieden aan hulpverlening. Het verduidelijkte plaatje vormt de basis voor het maken van afspraken, het beschrijven van werkprocessen (van doorverwijzing) en het investeren in training en coaching van wijkmedewerkers en -vrijwilligers op het vlak van schuldhulpverlening.

Aanbeveling 14 | Werk beter samen met de vrijwilligersorganisaties

Maak concrete afspraken met de relevante vrijwilligersorganisaties over toegang tot en informatiedeling over de gemeentelijke schuldhulpverlening.

PLANgroep en de schuldregelingen

Aanbeveling 15 | Versterk de samenwerking met PLANgroep

Blijf investeren in de samenwerking met PLANgroep, voor de intake, de afstemming over cliënten en de overdracht van cliënten(dossiers) over en weer. Overweeg daarvoor een vaste 'accounthouder' aan te stellen binnen het cluster SHV.

Aanpak en opbrengsten van preventie en vroegsignalering

Aanbeveling 16 | Werk doelgerichter en meer structureel aan preventie

Ontwikkel eenvoudige en concrete doelstellingen voor preventie en vroegsignalering, en probeer de projectmatige aanpak waar mogelijk om te zetten in structureel beleid, zodat op termijn meer zicht ontstaat op het bereik en de effectiviteit.

Aanbeveling 17 | Organiseer de vroegsignalering goed en inzichtelijk

Leg de gewenste werkwijze rondom vroegsignalering vast in interne werkprocesbeschrijvingen en afspraken met externe partijen, en zorg voor goede registratie van signalen/meldingen en de opvolging ervan. Maak daarbij gebruik van inzichten en ervaringen van landelijke organisaties en gemeenten inzake vroegsignalering¹³, bijvoorbeeld om meer zicht te krijgen op de al dan niet reële barrières die de AVG opwerpt¹⁴.

Kosten schuldhulpverlening en bewindvoering

Aanbeveling 18 | Verbeter het inzicht en de grip op bewindvoering

Maak een grondige analyse van de inzet van bewindvoering bij inwoners van Venlo, en stel op basis daarvan een concreet plan op om de inzet (en de kosten) van bewindvoering terug te dringen. Maak daarbij gebruik van landelijke inzichten.

¹³ Een projectgroep van SZW, gemeenten en enkele landelijke organisaties gaat een standaardmethodiek ontwikkelen om vroegsignalering in gemeenten vorm te geven. Door kennis te delen met 'best practices' en standaarddocumenten zoals stappenplannen, projectplannen, convenanten en werkprocessen kan iedere gemeente aan de slag met vroegsignalering. De projectgroep zal tevens een meetinstrument ontwikkelen, in samenwerking met de 'community vroegsignalering' van de NVVK. Op dit forum kan informatie worden uitgewisseld en kunnen gemeenten meedenken en mee ontwikkelen.

¹⁴ Op basis van de ervaringen uit het project 'Landelijke uitrol vroegsignalering' is de handreiking 'Vroegsignalering schulden en bescherming persoonsgegevens' (datum?) gemaakt door PBLQ.

En tot slot

Aanbeveling 19 | Kies het perspectief van de inwoners

Om beter zicht te krijgen op de effectiviteit van de schuldhulpverlening aan de inwoners van Venlo is het verstandig om op korte termijn een onderzoek uit te voeren naar een willekeurige selectie van (voormalige) cliënten van de gemeentelijke schuldhulpverlening en PLANgroep. Vraag aan hen is hoe zij zijn geholpen met hun schulden. Het gaat dus niet om cliënttevredenheid, maar nadrukkelijk ook om de effectiviteit van de hulp. Probeer ook, bijvoorbeeld met hulp van de vrijwilligersorganisaties die actief zijn op dit terrein, enkele inwoners te ondervragen die wél problematische schulden hebben, maar geen gebruik maken van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Zo krijg je beter zicht op het bereik en de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening.

4. BESTUURLIJKE REACTIE COLLEGE VAN B&W



Rekenkamercommissie Venlo

PARTICIPATIE EN INDIVIDUELE ONTPLOOING

uw kenmerk 1564925
uw e-mail d.d. 21 november 2019

ons kenmerk
behandelaar
doorkiesnummer
e-mail
collegebesluit d.d. 3 december 2019
bijlage(n)
datum 6 december 2019

onderwerp bestuurlijk wederhoor Rapport Helpt de Schuldhulpverlening

Geachte commissie,

Hartelijk dank voor de toezending van uw rapport '*Helpt de Schuldhulpverlening?*' en de gelegenheid om hier bestuurlijk op te reageren.

Algemene reactie op het rapport

Voor ons ligt een goed en prettig leesbaar rapport met heldere conclusies en aanbevelingen die wij in algemene zin herkennen en onderschrijven. Uit uw aanbevelingen en conclusies blijkt dat u in beginsel niet negatief staat ten opzichte van de inzet op schuldhulpverlening in de gemeente Venlo en de wijze waarop wij deze kwetsbare groep inwoners bijstaan. Dat doet ons deugd. Daarnaast signaleert u ook ruimte voor verbetering en daar willen wij graag gevolg aan geven.

Schuldhulpverlening maakt in onze gemeente deel uit van een breed pakket aan voorzieningen die wij bieden aan kwetsbare huishoudens. Nog in 2018 heeft uw rekenkamercommissie onderzoek gedaan naar de decentralisatie-opgave binnen het sociaal domein. Daarbij is het u niet ontgaan dat deze opgave (nog) niet was voltooid en dat er op een aantal onderdelen zeker nog verbetering mogelijk was. Deze conclusie heeft het college ter harte genomen en een groot aantal verbeteringen is inmiddels in gang gezet en geëffectueerd. De gemeenteraad wordt hierover in januari 2020 geïnformeerd¹.

Tevens hechten wij eraan te vermelden dat we wat betreft het sociaal domein voor 2019 lijken te koersen op budgettair evenwicht (passende ondersteuning aan onze inwoners binnen de vastgestelde financiële kaders). En dat is, zeker gegeven de ontwikkelingen elders, een enorme prestatie.

¹ Voortgangsrapportage van het uitvoeringsplan behorende bij het door de raad vastgestelde beleidsplan 'Actief uit armoede en schulden. Integrale aanpak 2019 – 2022'

postadres Postbus 3434
postcode 5902 RK Venlo
bezoekadres Hanzeplaats 1 Venlo
telefoon 14 077
telefax +31 77 3596766
internet www.venlo.nl
bank NL33BNGH0285008749

4. BESTUURLIJKE REACTIE COLLEGE VAN B&W

Niet onbelangrijk is daarbij de doorontwikkeling van onze programmabegroting, de monitoring die wij daarbij hebben ingericht en de ontwikkeling naar prestatiegerichte inkoop en aanbesteding. Daarin zijn successen te melden, maar de budgettaire en inhoudelijke opgaven in het sociaal domein zijn en blijven complex en urgent.

De zaken die u aanhaalt in uw rapport over de periode vanaf 2015 tot op heden, zijn herkenbaar en hebben reeds onze aandacht. Het gebruik van data en de onderlinge uitwisseling van informatie over de desbetreffende doelgroep is daarbinnen, niet alleen voor schuldhulpverlening, een belangrijk thema. Dit blijft, met name ten aanzien van de stringente en wettelijke beperkingen die de AVG daaraan stelt, een voortdurend zoekproces dat niet onderschat mag worden.

Reactie op uw aanbevelingen

Wat betreft een tweetal aanbevelingen willen wij graag als volgt opmerken:

Aanbeveling: 'Vraag het college een actieplan en ga dat controleren'

Het door u gevraagde actieplan maakt wat ons betreft deel uit van de verdere doorontwikkeling van het programma Vitaal en Gezond, waarbinnen concreet invulling wordt gegeven aan de ambitie om inwoners passende zorg en ondersteuning te bieden. Uw aanbevelingen nemen wij daar graag in mee.

Op dit moment wordt tevens de laatste hand gelegd aan de voortgangsrapportage van het uitvoeringsplan behorende bij het door de gemeenteraad vastgestelde beleidsplan 'Actief uit armoede en schulden. Integrale aanpak 2019 – 2022'. Het is ons streven deze voortgangsrapportage in januari 2020 ter informatie aan de raad aan te bieden. Wij zullen, waar mogelijk, gezien de korte tijd die ons rest en voor zover daar niet al in voorzien is in het uitvoeringsplan, deze rapportage uitbreiden met hetgeen in uw aanbevelingen wordt aangegeven.

Aanbeveling: 'Stel een gemeentelijke verordening vast'

Wij hebben aarzelingen bij uw aanbeveling om een verordening vast te laten stellen, aanvullend op hetgeen door de gemeenteraad reeds in ons beleid is vastgelegd. De vraag is in welke mate een verordening additioneel bijdraagt aan onze opdracht om passende zorg en ondersteuning te leveren aan onze inwoners. Niet alleen biedt een door de raad vastgesteld beleidsplan diezelfde raad voldoende mogelijkheden om zijn kaderstellende en controlerende rol in te vullen, daarnaast draagt een nieuwe verordening evenmin bij aan de door de raad gewenste deregulering.

Tot slot

Wij voelen ons gesteund met de aanbevelingen van de rekenkamercommissie om voor onze inwoners ook op het terrein van schuldhulpverlening de goede dingen op de goede manier te doen. Wij zien de bespreking van het rapport met de gemeenteraad met belangstelling tegemoet.

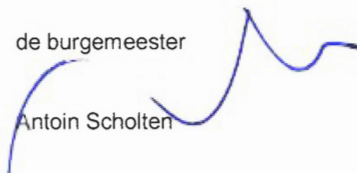
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris



Twan Beurskens

de burgemeester



Antoin Scholten

5. NAWOORD REKENKAMER

De rekenkamer is blij dat het college in zijn bestuurlijke reactie aangeeft de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek te onderschrijven, en in te willen zetten op verbetering van de schuldhulpverlening.

De rekenkamer is daarbij van mening dat er voor de noodzakelijke verbeteracties en investeringen méér nodig is dan het meenemen van de aanbevelingen bij de 'verdere doorontwikkeling' van het programma Vitaal en Gezond. Daarvoor is er teveel dat (nog) niet goed gaat in de schuldhulpverlening, en daarvoor is de problematiek te urgent.

Er is het komend jaar nadrukkelijk bestuurlijke en ambtelijke aandacht nodig voor een betere schuldhulpverlening. De rekenkamer adviseert de raad om hierover gerichte afspraken met het college te maken en die vast te leggen in een beknopt document (actieplan): *wat* er gaat gebeuren, *wanneer* dat gaat gebeuren en *welke middelen* daarvoor worden vrijgemaakt.

De rekenkamer denkt verder dat het goed zou zijn om wél een verordening schuldhulpverlening vast te stellen, om de redenen die in het bestuurlijk rapport worden genoemd.

Tot slot zal de rekenkamer bij de opstelling van het jaarplan voor 2021 bekijken of zij de raad in de eerste helft van 2021 van dienst kan zijn met een beknopt vervolgonderzoek naar de schuldhulpverlening.

**SECRETARIAAT
REKENKAMER VENLO**

Secretaris

Yvon van Geel

y.vangeel@venlo.nl

Adres

Postbus 3434
5902 RK Venlo

Telefoonnummer

077 – 359 9642

Website

<https://gemeenteraad.venlo.nl/#rekenkamer>

