

---

# Evaluatie Schuldhulpverlening LvC

---

*Evaluatie beleidsplannen, beleidsregels en uitvoeringsprocessen over de periode 2012 - 2015*



---

Land van Cuijk

---



**BIJLAGE 1** Behorend bij Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening  
2016-2020 gemeente Boxmeer

Datum: 14-9-2015  
Kenmerk: I-SZ/2015/2165  
Status: Ambtelijke evaluatie

---



---

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Aanleiding.....   | 3  |
| Kaders.....   | 3  |
| Evaluatie .....   | 3  |
| Opzet .....   | 4  |
| Interviews i.p.v. statistische evaluatie .....                      | 4  |
| Doelstelling is niet altijd direct meetbaar .....                   | 4  |
| Schuldhulpverlening betreft voornamelijk langdurige trajecten ..... | 4  |
| Resultaten kunnen later pas zichtbaar worden .....                  | 4  |
| Uitvoering.....   | 5  |
| Omvang van de doelgroep geïnterviewden .....                        | 5  |
| Vragen .....  | 5  |
| Resultaten .....  | 6  |
| Uitkomsten Burger .....   | 6  |
| Algemeen.....   | 6  |
| Proces .....  | 6  |
| Preventie .....   | 8  |
| Beleid.....   | 8  |
| Uitkomsten Uitvoering.....  | 9  |
| Algemeen.....   | 9  |
| Proces .....  | 9  |
| Beleidsplan .....   | 10 |
| Beleidsregels.....  | 10 |
| Suggesties.....   | 11 |
| Aanbevelingen.....  | 12 |
| Aanbevelingen burgers .....   | 12 |
| Aanbevelingen uitvoerend medewerkers .....                          | 12 |
| Bijlage 1 – Vraagstelling aan burgers .....                         | 13 |
| Bijlage 2 – Vraagstelling aan uitvoerders .....                     | 14 |

---

## Aanleiding

Bij de vaststelling van het beleidsplan *Integrale Schuldhulpverlening 2012–2016* in 2012 is vastgelegd dat er een evaluatie zou plaatsvinden bij het aflopen van de beleidsperiode.

## Kaders

De Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) schrijft voor dat de gemeente aan de hand van een beleidsplan integrale schuldhulpverlening moet aanbieden. Dit beleidsplan dient door de gemeenteraad te worden vastgesteld. De wet geeft een aantal verplichte onderdelen van het beleidsplan op, zoals het benoemen welke resultaten behaald moeten worden, welke maatregelen genomen worden om kwaliteit te borgen, de doorlooptijden vast te leggen en de ondersteuning aan gezinnen met minderjarige kinderen. Dit is in eerste aanleg dan ook specifiek in het bestaand beleidsplan opgenomen, zodat voldaan is aan de wettelijke verplichtingen.

Het college is belast met de uitvoering van het beleidsplan. Hiertoe heeft zij beleidsregels opgesteld binnen de kaders van het beleidsplan. Ook heeft zij afspraken gemaakt met de uitvoerder van Schuldhulpverlening. Hierbij handelt de uitvoerder volgens de richtlijnen van de NVVK<sup>1</sup> waarmee kwaliteit wordt gewaarborgd. Deze afspraken zijn vastgelegd in het uitvoeringsprotocol. De inhoud van het uitvoeringsprotocol staat op de agenda van ieder periodiek overleg met de uitvoerder.

## Evaluatie

Om te komen tot een nieuw beleidsplan voor de komende vier jaar is onderzoek gedaan naar de uitwerking van het bestaande beleid bij het aanbieden van schuldhulpverlening. Dit is een opdracht die voortvloeit uit het beleidsplan *Integrale Gemeentelijke Schuldhulpverlening 2012 – 2015*.

Dit document is de ambtelijke evaluatie van de beleidsplannen en beleidsregels Integrale Schuldhulpverlening 2012 – 2015 in het Land van Cuijk. Hoe deze evaluatie tot stand is gekomen en wat er uit de evaluatie is gekomen, kunt u in dit document lezen.

---

<sup>1</sup> NVVK is de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Zij heeft landelijke protocollen voor de werkwijzen van haar leden, welke strikt nageleefd worden. In deze protocollen zijn doorlooptermijnen, klachtenprocedures, werkwijzen vastgelegd. Daarnaast heeft de NVVK convenanten met grote, landelijke schuldeisers zoals de Belastingdienst, CJIB, UWV, SVB, Zorgverzekeraars Nederland, Energie-Nederland, telecombedrijven, waterbedrijven, etc. afgesloten. Deze convenanten geven de mogelijkheid om snel overeenstemming te krijgen over het oplossen van problematische schulden.

---

## **Opzet**

De opzet van de evaluatie is vooraf met de wethouders van de vijf gemeenten in het Land van Cuijk afgestemd. Hieronder wordt de opzet beschreven.

### **Interviews i.p.v. statistische evaluatie**

Er is gekozen om een evaluatie te houden doormiddel van interviews in plaats van een statistische evaluatie. Dit heeft een aantal redenen:

#### **Doelstelling is niet altijd direct meetbaar**

Het beleidsplan (en in een zekere mate de beleidsregels) heeft een doelstelling die niet altijd direct meetbaar is, waardoor een vergelijking van statistieken géén goed beeld geeft van de effectiviteit van schuldhulpverlening. Ieder traject is uniek en daarmee lastig te vergelijken met andere trajecten.

#### **Schuldhulpverlening betreft voornamelijk langdurige trajecten**

Schuldhulpverlening betreft voornamelijk langdurige trajecten waarbij communicatie én samenwerking tussen de burger, instantie en schuldhulpverlener cruciaal is voor het succes van een traject. Statistische gegevens geven onvoldoende inzage in het proces en de beleving van de burger. Het verhaal achter de cijfers blijft uit, waardoor dus ook de belangrijke aanbevelingen uitblijven.

#### **Resultaten kunnen later pas zichtbaar worden**

Omdat trajecten langdurig kunnen zijn, kan het zijn dat resultaten pas na langere tijd zichtbaar worden. Een statistische meting van gegevens kan daar dan niet altijd de juiste conclusie aan verbinden, omdat er sprake is van een momentopname zonder het achterliggende verhaal.

---

## Uitvoering

Om een evenwichtige evaluatie te krijgen worden een aantal burgers geïnterviewd via een steekproef<sup>2</sup>. Daarnaast worden medewerkers van de uitvoering geïnterviewd. Dit betreft medewerkers van PLANgroep welke namens de gemeenten in het Land van Cuijk schuldhulpverlening uitvoeren.

De uitkomsten van de interviews zijn opgenomen in de paragrafen *Resultaten* en *Aanbevelingen*.

## Omvang van de doelgroep geïnterviewden

Omdat er ingestoken wordt op een evaluatie met interviews in plaats van een statistische evaluatie, is de representativiteit van de doelgroep niet direct vooraf te bepalen. Dit houdt verband met de mate waarin iemand openhartig zijn of haar verhaal vertelt en de ervaringen deelt. Dit staat niet vooraf vast, waardoor een extrapolatie over de hele doelgroep niet realistisch is. Door te kiezen voor een evaluatie op basis van interviews wordt bewust gekozen om juist de ervaringen van de geselecteerde groep te gebruiken voor het evalueren van Schuldhulpverlening.

## Vragen

De vragen die aan de burgers en de uitvoerend medewerkers gesteld zijn, zijn gericht op de onderdelen *Algemeen*, *Proces*, *Preventie* en *Beleid*. Bij de uitvoerend medewerkers is meer ingezoomd op het *Beleid*, met als onderdeel daarvan *Preventie*. Zie voor de vraagstellingen de bijlagen 1 en 2.

---

<sup>2</sup> In totaal zijn er 18 personen met een diepte interview bevraagd van een totale populatie van 257 lopende en afgeronde trajecten, waarbij trajecten die zich in de Aanmeldfase bevonden niet zijn meegenomen. Dit laatste is niet gedaan, omdat deze personen betrekkelijk weinig ervaring hebben opgedaan met het beleid en de uitvoering van Schuldhulpverlening in het Land van Cuijk.

---

## Resultaten

De evaluatie is gebaseerd op de interviews met burgers (hierna: klanten) en uitvoerend medewerkers. De uitkomsten van die interviews worden in dit onderdeel beschreven.

### Uitkomsten Burger

Diverse klanten die te maken hebben gehad met schuldhulpverlening binnen de (beleids-)periode is naar hun mening gevraagd. In totaal zijn er 18 personen geïnterviewd, verdeeld over de vijf gemeenten in het Land van Cuijk. Deze klanten hebben in diverse mate hun ervaringen met schuldhulpverlening gedeeld.

Hieronder wordt, uitgesplitst naar specifieke aandachtsvelden, verder aangegeven welke ervaringen klanten hebben gehad met het beleid voor schuldhulpverlening de afgelopen periode.

### Algemeen

Schuldhulpverlening in de gemeenten binnen het Land van Cuijk wordt door de klanten beoordeeld met een gemiddeld cijfer van **7,3**. Hierbij spelen hun diverse ervaringen met schuldhulpverlening een belangrijke rol. De ene persoon heeft, als gevolg van de eigen casus, meer te maken gehad met schuldhulpverlening dan een ander. De beleving speelt daarbij een grote rol. Hoe wordt omgegaan met die beleving is onderdeel van de dienstverlening bij Schuldhulpverlening.

### Ervaringen

Klanten geven aan dat het een goede zaak is dat schuldhulpverlening bestaat. Men vindt dat schuldhulpverlening goed en snel te bereiken is, maar dat het wel lastig is om in het begin van het proces alle gegevens bij elkaar te krijgen. De hulp die geboden wordt, wordt als steun ervaren en doordat er knelpunten worden opgelost, geeft dit klanten rust.

Klanten geven aan dat het belangrijk is dat er goede communicatie moet zijn over wat te verwachten valt binnen het proces van schuldhulpverlening en wat wel en niet mogelijk is. Dit wordt nu binnen het intakegesprek gedaan, maar zou ook vaker tijdens de contactmomenten van een lopend traject kunnen plaatsvinden.

### Proces

Over het proces worden door de klanten de volgende zaken aangegeven.

#### *Start van het proces*

De eerste reactie op de melding was gemiddeld genomen *Goed* tot *Zeer goed*. Klanten geven aan dat er snel gehandeld wordt op een melding, waardoor er binnen een paar dagen al een gesprek ingepland staat om de eerste intake te doen. Bij dat gesprek wordt eigenlijk altijd, zo menen de klanten, voldoende uitleg gegeven over het algemene verloop van het proces.

Klanten hebben gebruik gemaakt van de diverse mogelijkheden om zich te melden, namelijk:

| Meldingswijze                                      | Aantal keer |
|--|-------------|
| <b>In persoon bij de balie</b>                     | 4x          |
| <b>Telefonisch</b>                                 | 8x          |
| <b>Per e-mail</b>                                  | 3x          |
| <b>Via een derde</b>                               | 2x          |
| <b>De gemeente heeft contact met mij opgenomen</b> | 1x          |
| <b>Totaal</b>                                      | 18x         |

---

Als het gaat om verplichtingen, geven klanten aan dat ze het enerzijds fijn vinden dat er een stok achter de deur is om ook door te zetten met een traject. Men schrikt in het begin wel, maar zet daarna door. Anderzijds vinden enkelen de verplichtingen te benauwend, maar hebben ze deze verplichtingen wel geaccepteerd. Er is bij klanten een duidelijk beeld dat zij zelf ook verantwoordelijk zijn voor de financiële situatie waarvoor zij hulp vragen.

De evaluatie laat zien dat de ene klant de verplichtingen als een zware last ervaart (machteloosheid wordt als één van de kenmerken genoemd) en dat anderen zich prima kunnen vinden in de verplichtingen. Soms wordt hiervoor het argument gegeven dat men het gewend is vanuit de uitkering (al dan niet bij de gemeente of het UWV).

### *Plan van aanpak*

Met klanten wordt voordat een traject wordt ingezet, een plan van aanpak opgesteld. Dit wordt als een prima aanpak ervaren. Het biedt houvast en geeft duidelijkheid over de afspraken en het traject. Er worden verschillende opties besproken wat klanten erg waarderen. Men geeft wel aan dat er een hoop informatie nodig is om te komen tot een plan van aanpak.

Bij een meerderheid van de klanten is het tussentijds noodzakelijk geweest om het traject aan te passen. Dit kan meerdere redenen hebben gehad zoals de verkoop van de woning of het vinden van werk. Alle klanten geven aan dat ze na bijstelling van hun plan van aanpak, er nog steeds achter staan.

### *Traject*

De trajecten worden als lang ervaren. Klanten relativeren het gevoel wel, omdat het ontstaan van hun situatie ook een langdurig proces is geweest (veelal enkele jaren). Daardoor is de acceptatie ook een stuk groter. Een trajectperiode van 3 jaar is te overzien als daar het perspectief van schuldevrij zijn en een nieuwe start tegenover staat. Klanten zien ook in dat als ze meer gaan verdienen, ze sneller uit de schuldenregeling zijn. Dat wijst ook op een acceptatie dat enige verbetering in de schuldenpositie meteen zou moeten doervloeien naar het oplossen van het primaire schuldenprobleem. Wat wel wordt gedacht is dat de aanlooperperiode (opstarten en afspraken met de schuldeisers maken) onderdeel is van de trajectperiode van 3 jaar.

### *Resultaten*

Nagenoeg alle klanten geven aan dat ze of geholpen zijn met schuldhulpverlening danwel verwachten dat ze geholpen zijn als hun traject voltooid is. Klanten geven ook aan dat ze meer grip hebben op hun financiën, maar dat dit deels ook komt door de begeleiding die ze daarbij krijgen (budgetbeheer, budgetbegeleiding, bewindvoering, etc.). Afhankelijk van de situatie van de klant en het traject wordt een contactfrequentie afgesproken, om de voortgang te bewaken.

Klanten voelen zich redelijk goed begeleid. De één ervaart de vrijheid die hij in zijn traject ervaart als erg prettig. Anderen vinden zich minder goed begeleid, omdat er meer tussentijds contact nodig zou zijn. Al is het maar een maandelijks telefoontje over hoe het gaat. Als hierop wordt doorgevraagd wordt aangegeven dat dit niet per sé door de gemeente hoeft worden gedaan. Dit kan ook maatschappelijk werk zijn die vinger aan de pols houdt en zo nodig signaleert.



---

### Goede punten

Allereerst geven klanten aan dat ze het goed vinden dat schuldhulpverlening er is, zeker omdat zij degenen zijn die de schulden hebben veroorzaakt. Er is hulp voor hen en geeft hen een kans op een schone lei. Klanten waarderen dat er géén kosten aan verbonden zijn en dat schuldhulpverlening goed bereikbaar is (telefonisch of per e-mail). Ook vinden de klanten het goed dat er afwegingen gemaakt worden over de wijze waarop iemand geholpen wordt. Dit maatwerkprincipe wordt door meerdere klanten onderschreven. Ten slotte wordt de snelheid waarmee trajecten worden opgepakt en dat er géén wachtlijsten zijn gewaardeerd.

### Verbeterpunten

Er zijn door de klanten een aantal verbeterpunten genoemd:

- Met de klant moet frequenter worden gesproken. Men wil meer contact.
- De uitleg van complexe dossiers aan klanten kan beter, omdat klanten aangeven dat ze niet altijd goed op de hoogte zijn van wat nu de status van hun traject is.
- Tijdens de lange trajecten is het ook belangrijk om goed om te gaan met verwachtingen van klanten. Dit voorkomt teleurstelling en verbeterd acceptatie.
- De band die een klant opbouwt met een medewerker moet niet onnodig vaak wordt doorbroken (door bijvoorbeeld wisselingen in personeel).

### Preventie

Klanten geven aan dat bij het onderwerp Preventie bij schulden goede raad altijd welkom is. In welke vorm dit moet gebeuren, verschilt van klant tot klant. De één waardeert hulp bij het uitzoeken van papieren, de ander juist een luisterend oor of advies. Dat er een behoefte is, is wel duidelijk. Daarbij wordt wel opgemerkt dat sommige situaties niet te voorkomen zijn met preventieve maatregelen.

Ten aanzien van de doelgroepen vindt het merendeel van de klanten dat ingezet moet worden op enerzijds de doelgroep *Ouderen* en anderzijds de doelgroep *Jongeren*.

### Beleid

Aan de klanten zijn tot slot nog een aantal beleidsmatige vragen gesteld over de thema's *Fraude*, *Doelgroepen* en *Begeleiding*.

### Fraude

Ten aanzien van de vraag of mensen die fraude hebben gepleegd of boetes hebben opgelopen óók geholpen zouden moeten worden met schuldhulpverlening wordt door klanten divers gereageerd. De meesten geven aan dat doelbewuste fraude niet mag lonen en dat de gemeente dergelijke mensen inderdaad moet uitsluiten. Het is iets anders als het boetes betreft die zijn opgelegd na een foutje. Hiervan vindt een meerderheid dat iedereen een tweede kans verdient. Daarbij speelt maatwerk een grote rol. Per situatie moet afgewogen worden.

---

## *Doelgroepen*

Als de klanten gevraagd wordt hoe om te gaan met schulden van ondernemers/zelfstandigen ontstaat er een beeld dat enerzijds ondersteuning geboden moet worden om hun financiële situatie te stabiliseren en anderzijds dat zij maar moeten aankloppen bij de bank i.p.v. bij de gemeenten. Ditzelfde geldt voor huiseigenaren, waarbij de aanwezigheid van kinderen volgens klanten wel doorslaggeven kan zijn bij het bieden van schuldhulpverlening.

## *Begeleiding*

Als klanten gevraagd wordt of er standaard budgetbeheer of –begeleiding moet worden toegepast bij een lopende schuldenregeling reageert het gros dat dit niet standaard moet gebeuren, maar altijd een afweging moet zijn. Het zou wel aangeboden moeten worden of als optie besproken moeten worden tijdens het plan van aanpak. De begeleiding zou elk half jaar geëvalueerd moeten worden.

## **Uitkomsten Uitvoering**

Hieronder volgen de reacties van de uitvoerend medewerkers op hun interviews. Er zijn in totaal 2 medewerkers geïnterviewd, één met als standplaats Cuijk (en dus werkzaam voor de gemeenten Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert) en één met als standplaats Boxmeer (en dus werkzaam voor de gemeenten Boxmeer en Sint Anthonis).

## **Algemeen**

Door de uitvoerende medewerkers wordt het beleid rondom Schuldhulpverlening in het Land van Cuijk gewaardeerd met het cijfer **8,1**. Dit wordt gebaseerd op de ervaringen van medewerkers en hun ervaringen met het beleid van andere gemeenten. Hieronder wordt, uitgesplitst naar specifieke aandachtsvelden, verder aangegeven welke ervaringen de uitvoerend medewerkers hebben met het beleid voor schuldhulpverlening de afgelopen periode.

## **Proces**

Het proces wordt als prettig ervaren. Daarbij spelen een aantal factoren mee.

## *Eigen rol en samenwerking*

De eigen rol wordt als positief beschouwd, waarbij de medewerker voldoende gelegenheid krijgt om samen met de burger te zoeken naar een juiste oplossing voor diens problematiek. Men kan een burger van het begin tot het einde van het traject ondersteunen. Daarbij wordt de samenwerking binnen de keten met organisaties zoals Radius|RMC en Mooiland met een cijfer van **7,5** bestempeld. De inzet van Mesis<sup>3</sup> wordt als erg waardevol beschouwd, omdat het snel een beeld geeft van de burger en diens belemmeringen (welke vaak oorzaak zijn voor schuldenproblematiek). Dit bespoedigt het oplossen van schuldenproblematiek en doorverwijzing naar andere organisaties binnen de keten.

De gestelde termijnen zijn realistisch en haalbaar. De praktijk laat zien dat de termijnen goed gehaald worden. Hierbij wordt voldaan aan de normen van de branchevereniging NVVK.

---

<sup>3</sup> Mesis is een wetenschappelijk onderbouwd screeningsinstrument wat sinds 1 januari 2014 wordt ingezet in de gemeenten in het Land van Cuijk. Mesis geeft de mogelijkheid om objectief de competenties en kwaliteiten van een aanvrager in beeld te krijgen.

---

## Verbeterpunten

Er zijn wel een aantal verbeterpunten op te noemen.

- De doorgeleiding van meldingen bij uithuisplaatsingen. Deze worden schriftelijk verstuurd en komen bij de gemeente binnen. Door de interne postroute wordt vertraging opgelopen.
- Aankondiging van beëindiging van uitkeringen. Dit gaat niet altijd snel genoeg, waardoor de burger vaak degene is die meldt dat de uitkering beëindigd is. Dan duurt het weer langer voordat er zaken geregeld kunnen worden met budgetbeheer en schuldeisers.
- De interne postdoorgeleiding binnen CGM en tussen Boxmeer en Sint Anthonis kan beter. Het komt voor dat post te laat binnen komt bij de uitvoering, terwijl het op tijd bij de gemeente binnen is gekomen. Dit levert extra werk en een vertraging voor de klant op.

## Beleidsplan

Het beleidsplan wordt als gedegen beschouwd. De wisselwerking tussen de kaders die de wetgever in de WGS heeft geboden en die de gemeenteraad in het beleidsplan heeft gesteld, geeft voldoende ruimte om schuldhulpverlening uit te kunnen voeren.

## Realistische doelstellingen

Door uit te gaan van het hoogst haalbare in de situatie van de klant (bijvoorbeeld stabilisatie i.p.v. volledig schuldenvrij) wordt er realistisch omgegaan met de verwachtingen van de burger enerzijds en anderzijds géén zinloze inzet gepleegd om iemand schuldenvrij te krijgen waarbij het onmogelijk blijkt te zijn.

Dat schuldhulpverlening bijdraagt aan de financiële zelfredzaamheid van burgers wordt in grote mate ervaren door de uitvoerend medewerkers. Daarbij wordt onderstreept dat het uitgangspunt om te investeren in schuldhulpverlening andere hoge maatschappelijke kosten bespaart.

## Doelgroepen

Het algemene uitgangspunt in het beleidsplan is dat eenieder boven de 18, ongeacht het inkomen, voor schuldhulpverlening in aanmerking kan komen. Dit is een dusdanige ruime dekking dat het inzoomen op specifieke doelgroepen overbodig lijkt te zijn. Een uitzondering hierop zijn zelfstandigen die onder het huidige beleidsplan moeilijk geholpen kunnen worden (de enige optie is BBZ, waar dan ook actief naar wordt verwezen<sup>4</sup>). Daarnaast wordt aanbevolen om in te zetten op de nieuwkomers, omdat deze doelgroep extra kwetsbaar is voor het maken van schulden. Voor woningbezitters wordt gekeken of middels stabilisatie financiële rust gecreëerd wordt om de mogelijkheden van de eigen woning te behouden te onderzoeken of de woning te verkopen.

## Beleidsregels

De beleidsregels bieden de uitvoering voldoende ruimte om met de burger afspraken te maken. De verplichtingen zijn goed toepasbaar en daar waar noodzakelijk, wordt maatwerk geleverd omdat veel beleidsregels als een 'kan'-bepaling zijn geformuleerd.

---

<sup>4</sup> BBZ = Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen, waarbij de solvabiliteit van een bedrijf wordt getoetst. Mocht een bedrijf solvabel zijn, dan kan leenbijstand voor het bedrijf worden verstrekt. Anders wordt ingezet op het afbouwen van het bedrijf. In de tussentijd ontvangt een zelfstandige dan (leen)bijstand voor levensonderhoud.

---

### *Toegang*

De insteek van “Schuldhelpverlening is toegankelijk voor iedereen, mits...” maakt het laagdrempelig voor mensen om hulp te vragen. Als mensen daarna afhaken dan is dat omdat men niet wil investeren in het aangaan van de verplichtingen die schuldhelpverlening met zich meebrengt en op het boven water krijgen van alle benodigde stukken.

### *Beëindigingsgronden*

De beleidsregels bieden in beginsel voldoende juridische dekking om een gewogen besluit te nemen over beëindiging van schuldhelpverlening. In sommige gevallen ontstaat er probleem als zowel het wettelijke als het minnelijke traject niet slaagt. Resultaat is dat de gemeente géén ondersteuning meer kan bieden, maar onvoldoende grondslag heeft om te beëindigen. Dit scheidt onduidelijkheid bij de burger en bij de uitvoering.

### *Recidive*

De afweging van recidive bij schuldhelpverlening kan wel beter. Afhankelijk van de situatie is het termijn van recidive te kort of te lang. Er zou hier meer maatwerk bij mogelijk moeten zijn, zeker bij fraudeschulden. Daar speelt de omvang en de haalbaarheid van de schuldhelpregeling een grote rol.

### *Suggesties*

De uitvoerend medewerkers komen met de volgende suggesties om schuldhelpverlening in het Land van Cuijk nog beter te maken:

- Zet de drempel voor *Aanmeldingen bij energieachterstanden* op € 200,-. Dit zorgt ervoor dat er pas als er een betalingsachterstand van € 200,- is op een energievoorziening (gas, elektra) er een melding aan schuldhelpverlening wordt gedaan. Deze hoogte komt overeen met ongeveer 2 maanden achterstand en voorkomt dat mensen bij een te lage achterstand al aangeschreven worden. Vaak reageren deze mensen niet. Als er al gereageerd wordt, dan is de achterstand al verder opgelopen en het is de vraag of het proactief aanschrijven bij heeft gedragen aan de stap zetten richting helpverlening.
- Maak afspraken met BrabantWater over afsluitingen. Deze worden nog niet gemeld bij schuldhelpverlening.
- Maak meer afspraken met de collectieve ziektekostenverzekeraar over toelating van klanten, zodat meer mensen gebruik kunnen maken van de collectieve ziektekostenverzekering.
- Organiseer een structureel overleg tussen casemanagers en uitvoerend medewerkers Schuldhelpverlening, zodat kennis onderling beter kan worden uitgewisseld.
- Geef de uitvoerend medewerkers Schuldhelpverlening betere toegang tot producten van de eigen gemeente, zoals uittreksels GBA.

---

## Aanbevelingen

Uit de gesprekken met de burgers en uitvoerend medewerkers zijn een aantal aanbevelingen. Deze aanbevelingen worden hieronder geformuleerd en worden meegenomen in de behandeling van het nieuwe beleidsplan Schuldhulpverlening voor de periode 2016 – 2020. Zie hiervoor ook het raadsvoorstel.

### Aanbevelingen burgers

- Verbeter de communicatie naar de klant door frequenter contact te hebben.
- Voorkom dat de band die een klant opbouwt met een medewerker niet onnodig vaak wordt doorbroken (door bijvoorbeeld wisselingen in personeel).
- Verbeter de wijze waarop wordt omgegaan met de verwachtingen van klanten tijdens de lange trajecten. Dit voorkomt teleurstelling en verbetert acceptatie.
- Verbeter de uitleg van complexe dossiers aan klanten kan beter, omdat klanten aangeven dat ze niet altijd goed op de hoogte zijn van wat nu de status van hun traject is.
- Zorg voor meer maatschappelijke begeleiding tijdens het proces, mogelijk in de vorm van een Schuldhulpmaatje of andere vrijwilliger.

### Aanbevelingen uitvoerend medewerkers

- Verbeter de doorgeleiding van meldingen bij uithuisplaatsingen, zodat hier géén onnodige vertraging plaatsvindt.
- Verbeter de interne postdoorgeleiding binnen CGM en tussen Boxmeer en Sint Anthonis.
- Meldt het beëindiging van uitkeringen bij Schuldhulpverlening. Dit voorkomt problemen met betalingen.
- Verhoog de drempel voor *Aanmeldingen bij energieachterstanden* op € 200,-<sup>5</sup>. Dit voorkomt veel werk voor weinig resultaat.
- Maak afspraken met BrabantWater over afsluitingen. Deze worden nog niet automatisch gemeld bij schuldhulpverlening.
- Maak meer afspraken met de collectieve ziektekostenverzekeraar over toelating van klanten, zodat meer mensen gebruik kunnen maken van de collectieve ziektekostenverzekering.
- Organiseer een structureel overleg tussen casemanagers en uitvoerend medewerkers Schuldhulpverlening, zodat kennis onderling beter kan worden uitgewisseld.
- Geef de uitvoerend medewerkers Schuldhulpverlening betere toegang tot producten van de eigen gemeente, zoals uittreksels GBA.

---

<sup>5</sup> Voor Boxmeer is de grens € 300,-.

---

## Bijlage 1 – Vraagstelling aan burgers

### Algemeen

1. Wat voor cijfer zou u in het algemeen geven voor Schuldhulpverlening in uw gemeente?
2. Hoe heeft u de dienstverlening schuldhulpverlening ervaren?

### Proces

1. Hoe was de respons van de gemeente op uw melding?
2. Hoe heeft u zich bij de gemeente gemeld?
3. Is door de gemeente aan u voldoende uitleg gegeven over wat er ging komen in uw traject?
4. Wat vond ervan dat u ook verplichtingen had in uw traject?
5. Vond u deze te zwaar of juist goed?
6. Wat vond u ervan dat er een plan van aanpak met u werd opgesteld?
7. Stond u achter uw plan van aanpak?
8. Is bijstellen noodzakelijk geweest omdat uw situatie veranderde?
9. Staat u nu nog steeds achter uw plan van aanpak?
  - a. Zo nee, waarom niet?
10. Wat vond u van de lengte van het traject?
11. Hebt u zich voldoende begeleid gevoeld?
  - a. Zo nee, waar kwam dat door?
12. Bent u geholpen geweest met het aanbod en de dienstverlening?
  - a. Zo ja, heeft u het gevoel of u weer grip heeft op uw financiën?
  - b. Zo nee, waarom bent u niet geholpen met het aanbod?
13. Wat vond u erg goed aan de Schuldhulpverlening van de gemeente?
14. Zou u andere doorverwijzen naar de gemeente voor schuldhulp?
  - a. Zo nee, waarom niet?
15. Wat vond u minder goed aan de Schuldhulpverlening van de gemeente?
16. Wat kunnen wij doen om de dienstverlening te verbeteren?
17. Hebt u nu behoefte aan begeleiding of nazorg in de vorm van een cursus?

### Preventie

1. Had u behoefte aan preventie in de periode voorafgaande aan de schuldhulpverlening?
2. Schuldpreventie: op wie moet de gemeente juist preventie inzetten?

### Beleidsmatig

1. Vindt u dat mensen die uitkeringsfraude hebben gepleegd, of boetes hebben ook moeten worden geholpen?
2. Vindt u dat zelfstandig ondernemers of mensen met een eigen woning geholpen moeten worden?
3. Vindt u dat budgetbeheer verplicht moet worden bij een lopende schuldenregeling?

---

## Bijlage 2 – Vraagstelling aan uitvoerders

### Algemeen

1. Wat voor cijfer zou u in het algemeen geven voor Schuldhulpverlening in onze gemeente?

### Proces

1. Hoe ervoer u uw eigen rol binnen het proces van schuldhulpverlening?
2. Hoe ging de afstemming met rest van de gemeentelijke organisatie?
3. Wat vond u van het aanvraagproces?
4. Wat vond u van de gestelde termijnen voor de afhandeling van aanvragen?
5. Waren deze realistisch?
  - a. Waarom?
6. Wat voor cijfer zou u geven voor de samenwerking met andere partijen?
7. Wat ging er goed?
8. Wat kan er beter?

### Beleidsplan

1. Heeft u belemmering ervaren in het uitvoeren van het beleidsplan in relatie tot de wet?
  - a. Indien nee, waar bestond(en) die belemmering(en) dan uit?
2. Heeft u de doelstellingen als realistisch ervaren?
  - a. Indien nee, waarom niet?
3. In welke mate denkt u dat de financiële redzaamheid van de burger vergroot is door de inzet van schuldhulpverlening in onze gemeente?
4. In het beleidsplan zijn een aantal uitgangspunten geformuleerd (zie hieronder). Zijn deze in uw ervaring realistisch en/of haalbaar gebleken?
  - a. Door te investeren in schuldhulpverlening worden andere, hoge maatschappelijke kosten verminderd of voorkomen
  - b. De dienstverlening is toegespitst op het individu
5. In het beleidsplan zijn doelgroepen geformuleerd. In hoeverre is, naar uw mening, de algemene doelgroep geholpen met schuldhulpverlening?
6. Is er voldoende aandacht geweest voor de bijzondere doelgroepen of juist niet?

### Beleidsregels

1. Wat vond u van de breedte van de doelgroep die toegang heeft tot schuldhulpverlening?
2. Gaven de beleidsregels voldoende grip op de verplichtingen voor aanvragers van schuldhulpverlening?
3. Waren de weigering- en/of beëindigingsgronden voldoende om een negatief besluit te kunnen nemen?
  - a. Indien nee, waarom niet?
4. Wat vond u van de mate waarin recidive meewoog in de beoordeling van de aanvraag?
5. Wat vond u van de termijn waarin recidive meewoog bij de beoordeling van een aanvraag?
  - a. Wilt u dit toelichten?

- 
6. Wat vond u specifiek van de termijn van recidive die werd vastgesteld na een misdraging?
    - a. Wilt u dit toelichten?
  7. Wat vond u specifiek van de uitsluiting van fraudeschulden?
  8. Hoe beschouwde u de hardheidsclausule?
  9. Heeft u deze toegepast?
  10. Hoe heeft u de verplichte maximale doorlooptijden ervaren?

### **Suggesties**

1. Zijn er nog suggesties of verbeteringen die wij kunnen aanbrengen aan ons proces?
2. Zijn er nog suggesties of verbeteringen die wij kunnen aanbrengen aan ons beleidsplan?
3. Zijn er nog suggesties of verbeteringen die wij kunnen aanbrengen aan onze beleidsregels?