

**Betreft:** Advies van de PAR over de opzet evaluatie  
Schuldhulpverlening gemeente Waddinxveen

Datum : 6 maart 2017



## 1. Algemeen

De gemeente Waddinxveen vraagt aan de Participatieadviesraad (hierna: PAR) advies over de opzet van de voorgenomen evaluatie schuldhulpverlening. De PAR acht het een goede zaak dat de wijze waarop binnen de gemeente Waddinxveen uitvoering wordt gegeven aan de schuldhulpverlening geëvalueerd wordt. Het gaat om een groeiend maatschappelijk vraagstuk dat de betrokken hulpvragers diep in hun persoonlijke levenssfeer raakt.

## 2. Advies en aanbevelingen

### 2.1. Gemeentelijke regelgeving en informatievoorziening

De PAR heeft in eerste aanleg via de website [overheid.nl](http://overheid.nl) gezocht naar beleidsmatige stukken van de gemeente Waddinxveen over het onderwerp schuldhulpverlening. De PAR heeft op die website geen enkel stuk kunnen vinden. Op de eigen website van de gemeente heeft de PAR, onder het kopje “bestuur”, de volgende documenten gevonden: a) Beleidsregels schuldhulpverlening Waddinxveen, per 1 juli 2012 en b) Beleidsplan schuldhulpverlening 2012 – 2015. Zoals eerder gesteld raakt de schuldhulpverlening de betrokken hulpvragers diep in hun persoonlijke levenssfeer. Dit vraagt een adequate inzet van de gemeente zeker ook op het punt van voorlichting aan (potentiële) hulpvragers. Op de website van de gemeente staat slechts algemene informatie over dit onderwerp. Zo ontbreekt een telefoonnummer of de naam (of afdeling) van een contactpersoon voor een hulpvrager. Dit is natuurlijk niet bevorderlijk voor een goede toegang voor een hulpvrager. Op de website van de gemeente staat onder het kopje “burgers” geen enkele verwijzing naar beleidsregels of beleidsplan. Daarmee is het voor een hulpvrager welhaast onmogelijk vooraf te weten welke regels en dergelijke van toepassing zijn. De PAR heeft op de website van de gemeente geen privacyreglement aangetroffen. Het is natuurlijk evident dat hulpvragers er op moeten kunnen rekenen dat zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan. Dit brengt de PAR tot het doen van de volgende aanbevelingen.

*Aanbeveling 1: Betrek in de evaluatie de vraag of de (nog steeds geldige?) beleidsregels en het beleidsplan aanpassing behoeven. Formuleer daarbij, indien nodig, concrete voorstellen tot aanpassing.*

*Aanbeveling 2: Betrek in de evaluatie de vraag hoe een hulpvrager via de algemene website van de gemeente volledig en juist geïnformeerd wordt over zijn/haar rechten en plichten. Daarbij moet het uitgangspunt zijn om het de hulpvrager zo gemakkelijk mogelijk te maken om alle van belang zijnde informatie op één pagina te vinden.*

*Aanbeveling 3: Formuleer wat bij het onderwerp schuldhulpverlening in een privacyreglement moet worden opgenomen.*

## 2.2. De inhoud van de evaluatievragen

Het is de PAR opgevallen dat de evaluatievragen vooral betrekking hebben op gegevens van feitelijke aard (aantallen e.d.). De vragen hebben niet of nauwelijks betrekking op de resultaten (de effectiviteit) van de schuldhulpverlening. Als voorbeeld voor een vraag naar de effectiviteit kan gelden: hoeveel personen komen, na bemiddeling door Plangroep, terecht in het driejarige traject van de Wet sanering natuurlijke personen, met als vervolgvraag hoeveel personen slagen er in zich te houden aan de zeer strikte voorwaarden die daarbij gelden en hebben dus na afloop van die drie jaar “een schone lei”. Anders gezegd: de evaluatie is vooral intern gericht en niet of nauwelijks op de effectiviteit. Het is de PAR daarnaast opgevallen dat de evaluatievragen (zoals opgenomen in onderdeel a “Inventarisatie bij Plangroepmedewerkers”) in belangrijke mate onderwerpen (zoals aantallen cliënten) betreffen waarover de gemeente bij het formuleren van beleid op dit terrein periodiek zou moeten beschikken. Kennelijk ontbreekt op dit moment deze sturingsinformatie. Hoe kan bijvoorbeeld de gemeente beoordelen of de inzet van Plangroep voor deze taak al dan niet toereikend is als zij niet beschikt over actuele cijfers over het aantal cliënten? Dit brengt ons tot de volgende aanbevelingen.

*Aanbeveling 4: formuleer bij de evaluatie welke informatie Plangroep op welke momenten aan de gemeente moet leveren om de gemeente in staat te stellen haar verantwoordelijkheid voor dit onderwerp waar te maken. Daarnaast kan de vraag naar informatie ten behoeve van het voeren beleid op het punt van schuldhulpverlening ook worden ingebracht bij het project Sociale Kaart van de gemeente.*

*Aanbeveling 5: de PAR adviseert om bij de evaluatie ook aandacht te besteden aan de kwaliteit van de uitvoering door Plangroep. Om daar grip op te krijgen kan aan Plangroep worden gevraagd naar het aantal hulpvragen dat succesvol is afgehandeld. Het gaat hierbij uiteraard zowel om de mening van de hulpvrager als om de mening van de uitvoerende instantie.*

*Succesvol zijn in ieder geval:*

- *De hulpvrager krijgt van Plangroep adequate informatie (evt. in de vorm van verwijzingen) en kan met behulp van die informatie zelf zijn/haar problemen oplossen.*
- *De crisis wordt bezworen: huisuitzetting en afsluiting van energie en water worden door een interventie van Plangroep voorkomen.*
- *De hulpvrager wordt geholpen bij het tot stand komen van betalingsregelingen met schuldeisers, waardoor een saneringsregeling niet (meer) nodig is.*
- *Er komt, onder toepassing van de Wet sanering natuurlijke personen, een minnelijke schikking met de schuldeisers tot stand, dan wel een dienovereenkomstige uitspraak van de rechter.*

*Niet succesvol is in ieder geval:*

- *Een situatie waarin de hulpvrager het contact verbreekt.*

*Uiteraard spelen bij het bovenstaande ook de termijnen waarbinnen het een en ander tot stand komt een belangrijke rol.*

In landelijke discussies over schuldenproblematiek wordt vaak gewezen op de gevolgen van het sanctiegedrag van overheidsinstanties als Belastingdienst, CJIB, maar ook Energiebedrijven. Door deze boetes en sancties groeien relatief kleine schulden uit tot soms grote schulden.

*Aanbeveling 6: op zich kan de gemeente hier natuurlijk weinig aan doen. Het is wel zaak om bij de evaluatie, ten behoeve van de landelijke discussie, zicht te krijgen op de effecten hiervan op de hulpvragers. Gevraagd kan worden naar de ervaringen van de medewerkers van Plangroep op dit punt.*

### 2.3. De uitvoering van de evaluatie

Bij schuldhulpverlening gaat het om het leveren van maatwerk. Mensen hechten daarbij zeer aan een behoorlijke behandeling (“bejegening”).

*Aanbeveling 7: de PAR adviseert om bij de inventarisatie van de ervaringen van cliënten/gebruikers van schuldhulpverlening de vraag aan de orde te stellen in hoeverre er daadwerkelijk sprake is geweest van een maatwerkoplossing. Ook moet gevraagd worden naar hun ervaringen op het vlak van “bejegening”.*

Een bekend gegeven is dat mensen met problematische schulden vaak ook andere problemen (bijvoorbeeld van psychische aard, zoals depressiviteit) hebben (“stapelning van problemen”).

*Aanbeveling 8: De PAR adviseert daarom om bij de evaluatie naast de inventarisatie cliënten/gebruikers van schuldhulpverlening (onderdeel h van de opzet van de evaluatie) ook instanties voor hulpverlening te betrekken, zoals organisaties voor de intensieve ambulante hulpverlening. Welke effecten merken deze organisaties in hun begeleiding van de hulpvragers van de namens de gemeente geleverde hulpverlening op het terrein van schulden? Deze verbreding van de gesprekken levert mogelijk informatie op voor een meer integrale benadering op het sociale domein. De PAR adviseert daarbij te werken met het concept “Positieve gezondheid”, waarbij naar 6 dimensies gekeken wordt die samen iets zeggen over het welzijn en welbevinden van een individu. De PAR heeft hierover een advies uitgebracht.*

Daarnaast: Bij schuldhulpverlening is sprake van de inzet van vrijwilligers (“schuldhulpmaatjes”). Deze vrijwilligers helpen de hulpvrager bij het ordenen van hun financiële administraties<sup>1</sup>. Deze vrijwilligers worden aangezocht, opgeleid en begeleid door een tweetal organisaties, te weten het Swanenburghshofje te Gouda (een interkerkelijke stichting) en Humanitas.

*Aanbeveling 9: De PAR adviseert in het kader van de evaluatie gesprekken te voeren met enkele á 2 vrijwilligers vanuit deze organisaties, waarbij ook de betreffende coördinatoren aanwezig zijn. De gesprekken moeten gaan over de samenwerking tussen Plangroep en vrijwilligers, o.a. waar het gaat over het moment waarop Plangroep de hulp inroept van de vrijwilligers.*

---

<sup>1</sup> In de praktijk komt dat vaak o.a. neer op het openen, lezen en vastleggen van hele stapels ongelezen brieven, rappels, dwangbevelen van de belastingdienst en wat dies meer zij....

## 2.4. Slotopmerking/aanbeveling

Het bovenstaande gaat, in lijn met de adviesaanvraag, vooral over de uitvoering van de schuldhulpverlening. De PAR adviseert ook aandacht te besteden aan de preventie: voorlichting ook aan doelgroepen zoals jongeren. Op de basisscholen zijn in de hoogste groepen lessen gegeven over 'omgaan met geld'. Het zou goed zijn de schooldirecteuren te vragen naar ervaringen en verbeteringen.

Er zijn signalen nodig om schulden te onderkennen voordat ze problematisch worden en de noodzaak van de zware vormen van hulp (juridisch beschermingsbewind) voor te zijn met de inzet van de lichtere vorm van hulp (budgetadvies/beheer). Die signalen (kunnen) komen van woningcorporaties, water- en energieleveranciers, waterschappen en wellicht nog andere bedrijven/organisaties. Samenwerking en afspraken liggen voor de hand wegens gezamenlijke belangen. De informatie-uitwisseling kan worden geëvalueerd.

*Aanbeveling 10: Betrek scholen en bedrijven/organisaties bij de evaluatie van voorlichting, preventie en vroege signalering.*

PAR, Kamer Werk & Inkomen, Waddinxveen, 6 maart 2017

Aan van Holsteijn

Voorzitter PAR