

schulddienstverlening

1 aanleiding

In het onderzoeksplan 2015 heeft de rekenkamer een onderzoek naar het gemeentelijk armoedebeleid aangekondigd. De rekenkamer heeft vervolgens de mogelijkheden voor het onderzoek verkend. Uit die verkenning blijkt dat het, gelet op de stand van zaken van het armoedebeleid, nog te vroeg is voor onderzoek naar de effectiviteit van het *gehele* armoedebeleid van het huidige college. De meeste nieuwe maatregelen van het nieuwe armoedebeleid worden namelijk pas in 2016 opgestart. De rekenkamer zal het onderzoek specifiek richten op één onderdeel van het armoedebeleid, namelijk schulddienstverlening. Weliswaar is ook het schulddienstverleningsbeleid van de gemeente in beweging, maar schulddienstverlening bevat voldoende onderdelen die structureel deel blijven uitmaken van het nieuwe beleid of al in 2015 zijn ingevoerd. De keuze voor schulddienstverlening wordt hieronder nader toegelicht.

Schuldproblematiek komt in toenemende mate voor in Nederland. Uit recent onderzoek blijkt dat steeds meer Nederlandse huishoudens te maken hebben met schulden. Geschat wordt dat het minimale percentage huishoudens met schuldproblemen is gestegen van 16,1% in 2012 naar 17,4% in 2015. Dit gaat in 2015 om bijna 1,2 mln. huishoudens.¹ Hierbij gaat het niet alleen om huishoudens die grote schulden hebben ('problematische schulden'),² maar ook om huishoudens met zogenoemde 'risicovolle schulden',³ zoals een aantal achterstallige rekeningen.

Een groot deel van de huishoudens met schulden behoort tot de zogenoemde 'onzichtbare schuldenaren'. Dit zijn huishoudens die geen formele schuldhulpverlening ontvangen, maar wel schulden hebben. Van de 1,2 mln. huishoudens in Nederland met mogelijke schuldproblemen, hebben slechts 192.000 huishoudens zich gemeld bij schuldhulpverlening.⁴ Slechts 16% van de huishoudens met mogelijke schulden is dus zichtbaar voor gemeenten.

Ook Rotterdam kent veel inwoners met schuldproblemen. Zo betrof het aantal Rotterdammers met een betalingsachterstand op de zorgverzekeringspremie⁵ eind 2014 ruim 28.000 (5,6% van de inwoners).⁶ Op basis van het bovengenoemde landelijke percentage huishoudens met schuldproblemen (17,4%) kan afgeleid worden dat er in Rotterdam mogelijk 54.800 huishoudens zijn met schuldproblematiek. Dit zijn ongeveer 108.000 Rotterdammers.⁷ Het daadwerkelijke aantal Rotterdammers met schuldproblematiek is waarschijnlijk hoger dan het landelijk gemiddelde. Zo blijkt uit

¹ Panteia, Huishoudens in de rode cijfers 2015. Zoetermeer: Panteia, november 2015. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

² Volgens Panteia is er sprake van problematische schulden indien de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden hoger dan de aflossingscapaciteit.

³ Huishoudens met risicovolle schulden hebben volgens de definitie van Panteia meer dan drie soorten achterstallige rekeningen. Voorbeelden hiervan zijn een creditcardschuld van meer dan 500 euro of een betalingsachterstand voor bijvoorbeeld gas/water/licht.

⁴ Volgens Panteia was 2,5% van de Nederlandse huishoudens in 2015 een onzichtbare schuldenaar. Op 1 januari 2015 waren er in Nederland 7.665.198 huishoudens. Bron: CBS.

⁵ De gemeente Rotterdam beschouwt het aantal wanbetalers van de zorgpremie als een indicatie van het aantal Rotterdammers met schulden.

⁶ CBS, Zorgverzekeringswet; wanbetalers naar regio per 31 december, 16 oktober 2015. Verkregen op 2 december 2015 van <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=81064NED&LA=NL>.

⁷ Op 1 januari 2015 waren er in Rotterdam 314.963 huishoudens en 623.652 inwoners, dit is een verhouding van 1:1.98. Bron: CBS.

recent onderzoek van het CBS dat het aantal huishoudens met een laag inkomen in Rotterdam het hoogst is van alle Nederlandse gemeenten.⁸

Hoewel de gemeente Rotterdam allerlei maatregelen heeft ingezet om inwoners met schulden op te sporen en te helpen, zien we ook hier dat lang niet iedere schuldenaar zich meldt bij de gemeente. Het aantal aanmeldingen voor een schulddienstverleningstraject bij de Kredietbank betrof in 2013 6.380 en daalde in 2014 naar 5.779.⁹

De omvang van de schuldproblematiek in Rotterdam en het lage aantal mensen dat zich meldt bij de gemeente, is voor de rekenkamer aanleiding om onderzoek te doen naar de schulddienstverlening in Rotterdam.

leeswijzer

In de volgende paragraaf wordt de context geschetst van schulddienstverlening in de gemeente Rotterdam. Paragraaf 3 gaat in op de doelstelling van dit onderzoek en de daaraan gerelateerde onderzoeksvragen. Vervolgens komen in paragraaf 4 en 5 de afbakening en onderzoeksaanpak aan de orde. De onderzoeksopzet wordt afgesloten met een toelichting op de planning en organisatie van het onderzoek.

2 context

2-1 nationaal

Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) uit 2012 hebben gemeenten de taak om “toegankelijke en integrale schuldhulpverlening te organiseren”. Integraal betekent volgens deze wet dat er niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van financiële problemen, maar ook voor de oorzaken van het ontstaan van schulden dan wel de belemmeringen die het oplossen ervan in de weg staan. Gemeenten zijn verplicht minimaal eens in de vier jaar een beleidsplan vast te stellen waarin het beleid op het gebied van schuldhulpverlening wordt beschreven. Het huidige beleidsplan van de gemeente Rotterdam dateert uit 2012 en zal hieronder worden toegelicht.

2-2 beleid Rotterdam

De gemeente Rotterdam spreekt in haar beleid bewust van schulddienstverlening in plaats van schuldhulpverlening.¹⁰ Schuldhulpverlening gaat over het technisch regelen van de schulden, zoals het bemiddelen en saneren hiervan. Dit wordt uitgevoerd door de Kredietbank Rotterdam (KBR).¹¹ Schulddienstverlening is een breder begrip en gaat niet alleen over het regelen van schulden, maar ook over het beïnvloeden van gedrag. Wanneer het gedrag niet verandert, is schulddienstverlening immers niet zinvol omdat mensen schulden blijven maken.¹² De gemeente biedt voor mensen in een schuldhulpverleningstraject bijvoorbeeld budgetcursussen aan of helpt hen bij de administratie. De gemeente richt

⁸ CBS, Armoede en sociale uitsluiting. Den Haag: CBS, december 2015. Het CBS definieert een laag inkomen als een inkomen onder de 1020 euro voor een eenpersoonshuishouden.

⁹ Wethouder Werkgelegenheid en Economie, brief inzake toezeggingen schulddienstverlening, 22 juni 2015.

¹⁰ Interview ambtenaar, 1 december 2015.

¹¹ Gemeente Rotterdam, beleidsplan 'Voorkomen en aanpakken van schulden 2012-2015', 2012.

¹² Gemeente Rotterdam, beleidsplan 'Voorkomen en aanpakken van schulden 2012-2015', 2012.

zich bij het beïnvloeden van het gedrag niet alleen op schuldenaren, maar wil ook voorkomen dat Rotterdammers schulden krijgen. Daarom worden bijvoorbeeld door welzijnsinstellingen workshops ‘financiële opvoeding’ georganiseerd en wordt voorlichting gegeven op scholen.¹³

beleidsplan 2012-2015

De aanpak van schulddienstverlening is uitgewerkt in het beleidsplan 2012-2015 ‘Voorkomen en aanpakken van schulden 2012-2015: Rotterdammers op weg naar financiële zelfredzaamheid’. Financiële zelfredzaamheid staat centraal in het beleidsplan en komt ook terug in de doelstelling:

“Het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de Rotterdammers. Dit moet ertoe leiden dat meer mensen kunnen meedoen in de stad, op het gebied van werk, scholing en inkomen. Ten opzichte van degenen die nog niet zelfredzaam zijn is het streven de maatschappelijke kosten te beperken.”

In het beleidsplan wordt aan de hand van vijf punten de aanpak om de doelstelling te bereiken, beschreven. Deze punten en de rol van betrokken actoren worden hieronder toegelicht.

1 aanpak van probleemsituaties doen Rotterdammers en organisaties in eerste instantie zelf
De gemeente Rotterdam vindt dat Rotterdammers verantwoordelijk zijn voor hun eigen leven en dat hulp door de gemeente niet altijd vanzelfsprekend is. Burgers die aankloppen bij de gemeente omdat ze schulden hebben, worden bijvoorbeeld gestimuleerd om eerst in hun eigen sociale netwerk hulp te zoeken. Ook van ketenpartners en het maatschappelijk middenveld wordt verwacht dat ze hun verantwoordelijkheid nemen wat betreft het voorkomen en signaleren van schulden.

2 samenhangende aanpak voor samenhangende problemen
Omdat schulden bijna nooit op zichzelf staan, moeten schuldproblemen volgens de gemeente integraal worden aangepakt. Het idee is dat klanten die zich melden bij de gemeente één integrale intake krijgen waarbij een diagnose wordt gesteld op alle leefterreinen, waaronder het hebben van schulden.

3 één gemeentelijke ingang voor ondersteuning
In het beleidsplan is aangekondigd dat er voor de burgers slechts één ingang tot schulddienstverlening moet zijn, namelijk via de verbrede Vraagwijzer. Hier vindt de eerdergenoemde integrale intake plaats. Schuldenaren worden vervolgens eventueel doorverwezen naar de Kredietbank Rotterdam.

Een belangrijke taak bij het doorverwijzen van burgers naar de KBR is om schuldenaren “klaar te stomen”¹⁴ hiervoor. Mensen kunnen namelijk alleen bij de KBR terecht als zij voldoen aan een aantal voorwaarden. Zo moet iemand zich kunnen en willen houden aan de voorwaarden van een schuldregeling. Indien een klant nog niet kan voldoen aan deze eisen, wordt bij de verbrede Vraagwijzer gekeken hoe de belemmeringen kunnen worden weggenomen. Dit kan bijvoorbeeld door het gedrag te beïnvloeden. Het ‘klaarstomen’ voor de KBR wordt uitgevoerd met hulp van

¹³ Cluster MO, ‘Preventieplan schulddienstverlening’, 22 oktober 2013.

¹⁴ Interview ambtenaar, 1 december 2015.

welzijnsinstellingen.¹⁵ Als het niet mogelijk is om aan de voorwaarden van de KBR te voldoen, wordt “door de verschillende ketenpartners gewerkt aan het realiseren van financiële en sociale stabiliteit en zo mogelijk financiële zelfredzaamheid¹⁶”.

Het uitgangspunt ‘één gemeentelijke ingang’ is niet meteen vanaf 2012 ingevoerd. Vanaf medio 2013 zijn eerst pilots gedraaid met de verbrede Vraagwijzer in vier gebieden (Charlois, Hoogvliet, IJsselmonde en Noord). Per januari 2015 is de verbrede Vraagwijzer daadwerkelijk ingevoerd in alle gebieden.

4 schulddienstverlening is een tweedelijnsvoorziening

De Kredietbank Rotterdam wordt gezien als een ‘tweedelijnsvoorziening’ waar burgers pas terecht kunnen na doorverwijzing van de eerste lijn (de verbrede Vraagwijzer). Het is voor burgers dus niet mogelijk om zelf naar de Kredietbank te gaan, zoals voorheen wel kon. De gemeente benadrukt dat hulp door de KBR een tijdelijke voorziening is. De KBR probeert hierbij een schuldregeling te treffen met de schuldeisers.¹⁷ De schuldregeling houdt in dat wordt gekeken welk bedrag een schuldenaar in drie jaar tijd kan afbetalen. Dit bedrag leent de schuldenaar van de KBR. De KBR lost vervolgens de schulden volgens de overeengekomen schuldregeling per direct af aan de schuldeisers. Hierdoor blijft voor de schuldenaar enkel een schuld bij de KBR over. Na drie jaar afbetalen wordt de resterende schuld kwijtgescholden.¹⁸

5 maatwerk voor specifieke doelgroepen

Ten slotte is binnen het beleidsplan ruimte om maatwerk te bieden aan specifieke doelgroepen die extra aandacht nodig hebben bij schulddienstverlening. De gemeente zet extra in op kwetsbare burgers (bijvoorbeeld mensen met een laag IQ), jongeren, zzp-ers, gezinnen met kinderen en woningeigenaren.¹⁹

nieuw beleid schulddienstverlening

Zoals beschreven in paragraaf 1 is het schulddienstverleningsbeleid van de gemeente in beweging. Het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de burger blijkt in de praktijk niet voor iedere Rotterdammer mogelijk. Uit het koersdocument ten aanzien van het Rotterdams armoedebeleid dat het college in april 2015 aan de raad heeft gezonden, blijkt dat financiële zelfredzaamheid de komende tijd nog altijd belangrijk is, maar dat het college ook meer gaat inzetten op onder andere budgetbeheer.²⁰ Dit kan bijvoorbeeld inhouden dat de vier vaste lasten (huur, water, energie en zorgpremie) worden betaald en dat de klant zelf verantwoordelijk is voor overige rekeningen.²¹ In het koersdocument is aangekondigd dat de aanpassingen in de aanpak van schulddienstverlening worden uitgewerkt in een nieuw meerjarenbeleidsplan dat eind 2015 ter vaststelling aan de raad wordt aangeboden.²² De rekenkamer heeft uit ambtelijke informatie begrepen dat die planning inmiddels is

¹⁵ Gemeente Rotterdam, beleidsplan ‘Voorkomen en aanpakken van schulden 2012-2015’, 2012.

¹⁶ OBI, onderzoeksrapport ‘Schuldvorming en schuldpreventie: achtergronden van schuldvorming en mogelijkheden van preventie’, april 2015.

¹⁷ Gemeente Rotterdam, beleidsplan ‘Voorkomen en aanpakken van schulden 2012-2015’, 2012.

¹⁸ Gemeente Rotterdam. Schulddienstverlening. Verkregen op 16 december 2015 van <http://www.rotterdam.nl/product:schuldbemiddeling>.

¹⁹ Wethouder Werkgelegenheid en Economie, brief inzake toezeggingen schulddienstverlening, 22 juni 2015.

²⁰ Wethouder Werkgelegenheid en Economie, brief inzake koersdocument Rotterdams armoedebeleid en evaluatiecriteria van beleid, 1 april 2015.

²¹ Wethouder Werkgelegenheid en Economie, brief inzake toezeggingen schulddienstverlening, 22 juni 2015.

²² Wethouder Werkgelegenheid en Economie, brief inzake toezeggingen schulddienstverlening, 22 juni 2015.

aangepast en dat het beleidsplan begin 2016 aan de raad zal worden aangeboden.²³ Het nieuwe beleid zal naast nieuwe maatregelen ook onderdelen bevatten die al vóór 2016 structureel onderdeel uitmaakte van de gemeentelijke schulddienstverlening (zoals de rol van de KBR) of al in 2015 zijn ingevoerd (zoals de rol van Vraagwijzer bij de intake).

2-3 bestuurlijke en ambtelijke verantwoordelijkheid

De bestuurlijke verantwoordelijkheid voor schulddienstverlening ligt bij de wethouder Werkgelegenheid en Economie. De ambtelijke verantwoordelijkheid is belegd bij het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.

2-4 financieel

In 2014 waren de totale lasten voor schulddienstverlening € 12,7 mln.²⁴ Het budget voor schulddienstverlening is vanaf 2015 niet meer gespecificeerd en valt nu onder het product 'armoedebestrijding'. Van het totale budget voor armoedebestrijding in 2015 is € 9,4 mln. begroot voor de Kredietbank Rotterdam. Daarnaast is per 2015 een deel van de kosten voor schulddienstverlening verdisconteerd in de kosten die vallen onder welzijn, zoals de kosten van de uitgebreide Vraagwijzer.²⁵

3 doel- en vraagstelling

doelstelling

Met dit onderzoek beoogt de rekenkamer:

- te beoordelen in hoeverre de gemeente erin slaagt met schulddienstverleningsbeleid inwoners met schuldproblemen te bereiken.
- te beoordelen in hoeverre het gemeentelijk schulddienstverleningsbeleid bijdraagt aan het verminderen van schuldproblemen van inwoners.

vraagstelling

De centrale vraag van het onderzoek luidt:

In hoeverre bereikt het schulddienstverleningsbeleid van de gemeente Rotterdam inwoners met schuldproblemen en in hoeverre draagt het beleid bij aan het verminderen van die problemen?

onderzoeksvragen

- 1 Omvat het schulddienstverleningsbeleid adequate instrumenten om inwoners met schuldproblemen te bereiken?
- 2 In hoeverre bereikt schulddienstverlening inwoners met schuldproblemen?
- 3 Is het schulddienstverleningsbeleid in opzet adequaat om schuldproblemen te verminderen?
- 4 Wordt de schulddienstverlening adequaat uitgevoerd?
- 5 In hoeverre draagt schulddienstverlening bij aan het verminderen van schuldproblemen?
- 6 Wat betekenen de uitkomsten van het onderzoek voor de te verwachte resultaten van het nieuwe meerjarenbeleidsplan schulddienstverlening?

²³ Interview ambtenaar, 1 december 2015.

²⁴ Gemeente Rotterdam, 'Jaarrekening 2014', mei 2015.

²⁵ E-mail ambtenaar, 11 december 2015.

4 afbakening

uitvoeringsketen

Het onderzoek richt zich zowel op de ‘technische’ component van schulddienstverlening (zoals het saneren van schulden) als op maatregelen om het gedrag van schuldenaren te veranderen. Het onderzoek bestrijkt de gehele uitvoeringsketen van schulddienstverlening, van melding tot uitstroom. Bij de uitvoering van schulddienstverlening zijn verschillende gemeentelijke en externe organisaties betrokken. In ieder geval wordt de rol van Vraagwijzer, de welzijnsorganisaties en de KBR onderzocht.

Het zwaartepunt van het onderzoek ligt bij het deel van de schulddienstverlening vóórdat cliënten in een schuldhulpverleningstraject van de KBR zijn opgenomen. De reden voor deze keuze is tweeledig. Ten eerste blijken, zoals beschreven in de inleiding, in die voorfase veel cliënten af te haken. Ten tweede is de dienstverlening van de KBR in 2014 reeds onderzocht door de gemeentelijke ombudsman. De rol van de KBR maakt wel onderdeel uit van het rekenkameronderzoek, maar dan voor zover het gaat om de effecten van de dienstverlening op de schuldproblemen van de cliënt.²⁶

schuldproblemen

De rekenkamer hanteert als definitie van schuldproblemen een situatie waarin sprake is van problematische schulden of het risico dat deze ontstaan. Voor de betekenis van het begrip ‘problematische schulden’ sluit de rekenkamer aan bij de definitie die de gemeente hanteert in het schulddienstverleningsbeleid, namelijk een situatie waarin “redelijkerwijs is te voorzien dat iemand niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden”.²⁷

schuldproblemen verminderen

Het onderzoek richt zich zowel op het beleid om problematische schulden te verminderen, als op het beleid om te voorkomen dat mensen met een risico op problematische schulden in problematische schulden geraken. Beide onderdelen van het beleid beschouwt de rekenkamer als beleid om schuldproblemen te verminderen. Preventieve maatregelen die niet specifiek zijn gericht op mensen met schuldproblemen, zoals budgetvoorlichting op scholen, vallen buiten de reikwijdte van het onderzoek.

onderzoekperiode

Het onderzoek is gericht op het schulddienstverleningsbeleid in de periode 2012-2015. Bij het formuleren van oordelen en aanbevelingen zal de rekenkamer rekening houden met de ontwikkelingen in het schulddienstverlening die het huidige college heeft aangekondigd in het koersdocument armoedebelief van mei 2015 en met het nieuwe meerjarenbeleidplan schulddienstverlening dat het college in 2016 ter behandeling aan de raad zal sturen.

²⁶ De effectiviteit is door de ombudsman niet onderzocht.

²⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Voorkomen en aanpakken van schulden 2012-2015, Rotterdammers op weg naar financiële zelfredzaamheid’, pag. 3.

5 onderzoeksaanpak

5-1 onderzoeksmethoden

Hieronder wordt toegelicht welke onderzoeksmethoden de rekenkamer voor de beantwoording van de onderzoeksvragen zal gebruiken.

documentstudie en interviews

De rekenkamer zal documenten bestuderen die inzicht geven in de omvang en samenstelling van de doelgroep, waaronder rapporten van het CBS en van de gemeentelijke dienst Onderzoek en Business Intelligence (OBI). Daarnaast zal de rekenkamer gebruik maken van bestaande (wetenschappelijke) kennis over schulddienstverlening, zoals rapporten van het Nibud, het Verwey-Jonker Instituut en het lectoraat schulden en incasso van de Hogeschool Utrecht en van beschikbare gegevens over resultaten van schulddienstverlening in andere gemeenten. Verder zullen interviews worden gehouden met organisaties in Rotterdam die beschikken over kennis over de doelgroep, zoals de Pauluskerk en de cliëntenraad W en I. Verder zal de rekenkamer interviews houden met organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van de schulddienstverlening, zoals Vraagwijzer, welzijnsorganisaties, het CJG en wijkteams. Verder worden mogelijk interviews gehouden met schuldeisers (zoals woningbouwcorporaties en nutsbedrijven).

enquête en mysteryguest

Om een goed inzicht te krijgen in de effecten van het schulddienstverleningsbeleid zal de rekenkamer in dit onderzoek nadrukkelijk cliënten van schulddienstverlening betrekken. Er zal een telefonische enquête worden gehouden onder burgers die zich met schuldproblemen hebben gemeld bij Vraagwijzer. Dit alles uiteraard onder de voorwaarde dat die burgers bereid zijn om aan het onderzoek mee te werken. Naar aanleiding van de uitkomsten van de enquête zullen met enkele cliënten verdiepende interviews worden gehouden. Mogelijk zal de rekenkamer daarnaast een zogenoemde ‘mysteryguest’ inzetten, die zich op meerdere locaties van Vraagwijzer meldt als cliënt met schuldproblemen. In overleg met het cluster MO zal worden bepaald hoe laatstgenoemde methode verantwoord kan worden toegepast bij Vraagwijzer.

analyse rapportages en bestanden

De rekenkamer zal rapportages en bestanden raadplegen die inzicht geven in de mate waarin schulddienstverlening in Rotterdam de doelgroep bereikt en welke resultaten met die dienstverlening worden gerealiseerd. Onder meer zal hiertoe een analyse worden uitgevoerd van cliëntenbestanden van de KBR en van Vraagwijzer.

5-2 normen

Hieronder is per deelvraag aangegeven welke normen de rekenkamer hanteert voor de beantwoording. Wanneer hiervoor aanleiding is, zullen normen in de loop van het onderzoek aangevuld en/of aangescherpt worden.

1 Omvat het schuldhulpverleningsbeleid adequate instrumenten om inwoners met schuldproblemen te bereiken?

- De gemeente heeft inzicht in de omvang en de samenstelling van de doelgroep inwoners met schuldproblemen.
- De gemeente zet instrumenten in om de doelgroep te bereiken.

- De instrumenten om de doelgroep te bereiken sluiten logisch aan bij de omvang en samenstelling van de doelgroep.
- De instrumenten om de doelgroep te bereiken worden adequaat toegepast.

2 In hoeverre bereikt schulddienstverlening inwoners met schuldproblemen?

Voor de beantwoording van deze vraag hanteert de rekenkamer geen normen, maar een aantal indicatoren, waaronder in ieder geval de volgende:

- Het aantal huishoudens met schuldproblemen dat zich meldt bij Vraagwijzer.
- Het aantal huishoudens met schuldproblemen dat gebruik maakt van schulddienstverlening door welzijnsinstellingen.
- Het aantal huishoudens met schuldproblemen dat instroomt in schulddienstverlening door de KBR.
- Het bereik van schulddienstverlening in Rotterdam in vergelijking met het bereik in andere gemeenten.

3 Is het schulddienstverleningsbeleid in opzet adequaat om schuldproblemen te verminderen?

- Aan de maatregelen ligt een adequate probleemanalyse ten grondslag.
- De maatregelen sluiten logisch aan bij de probleemanalyse.
- De maatregelen dragen logischerwijs bij aan het verminderen van schuldproblemen.
- De maatregelen sluiten aan bij bestaande (wetenschappelijke) kennis over effectieve schulddienstverlening.

4 Wordt schulddienstverlening adequaat uitgevoerd?

- Met uitvoerders binnen en buiten de gemeentelijke organisatie zijn duidelijke afspraken vastgelegd over hun taken.
- De afspraken met uitvoerders zijn consistent met de opzet van de maatregelen.
- De gemeente voert voldoende regie op de uitvoering van de afspraken.
- Uitvoerders vervullen hun taken zoals is afgesproken.
- Uitvoerders hebben bij de uitvoering van de dienstverlening voldoende oog voor de mogelijkheden en beperkingen van cliënten.
- Problemen in de uitvoering worden adequaat signaleerd en aangepakt.

5 In hoeverre draagt schulddienstverlening bij aan het verminderen van schuldproblemen?

Voor de beantwoording van deze vraag hanteert de rekenkamer geen normen, maar een aantal indicatoren, waaronder in ieder geval de volgende:

- Het aantal huishoudens met problematische schulden dat (mede) dankzij schulddienstverlening structureel uit de problematische schulden is gekomen.
- Het aantal huishoudens met een risico op problematische schulden dat (mede) dankzij schulddienstverlening niet in problematische schulden is geraakt.
- De verhouding tussen het aantal huishoudens dat wordt bereikt met schulddienstverlening en het aantal huishoudens dat (mede) dankzij schulddienstverlening structureel uit de problematische schulden komt of niet in problematische schulden geraakt.
- De resultaten van schulddienstverlening in Rotterdam in vergelijking met resultaten in andere gemeenten.

6. Wat betekenen de uitkomsten van het onderzoek voor de te verwachte resultaten van het nieuwe meerjarenbeleidsplan schulddienstverlening?

Voor deze analyse hanteert de rekenkamer geen normen, maar wordt geanalyseerd wat de antwoorden op de onderzoeksvragen 1 tot en met 5 betekenen voor te verwachten resultaten van het nieuwe beleid.

6 planning en organisatie

6-1 organisatie

Dit onderzoek zal worden uitgevoerd door de volgende medewerkers van de rekenkamer Rotterdam:

- Nienke van Norel (onderzoeker);
- Kees de Waijer (projectleider).

Voor de uitvoering van de enquête en de mysteryguest zal de rekenkamer mogelijk externe capaciteit inhuren.

6-2 planning

De uitvoering van het onderzoek is in december 2015 gestart. De bevindingen en conclusies zullen in een concept-onderzoeksrapport worden vastgelegd. De rekenkamer stelt het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling in de gelegenheid hierop te reageren. Hiertoe zal de conceptnota van bevindingen voor ambtelijk wederhoor worden aangeboden.

Na verwerking van de reacties stelt de rekenkamer een bestuurlijke nota op. Daarin presenteert de rekenkamer de voornaamste conclusies en aanbevelingen van het onderzoek. De bestuurlijke nota zal, met de nota van bevindingen als bijlage, voor wederhoor aan het college worden voorgelegd. De reactie van het college wordt, samen met het nawoord van de rekenkamer, in de definitieve bestuurlijke nota opgenomen. De bestuurlijke nota en de nota van bevindingen vormen samen het gehele onderzoeksrapport. Dit zal naar verwachting in het najaar van 2016 aan de raad worden aangeboden.