

Regionale Cliëntenraad

Kromme Rijn Heuvelrug

Aan: het bestuur van de Regionale Dienst Werk en Inkomen Kromme Rijn Heuvelrug Zeist

Betreft: Advies Beleidsplan Schulddienstverlening & Budgetbeheer 2025-2027

Zeist, 12 november 2024

Geacht bestuur,

Op 23 oktober jl. ontvingen wij het verzoek een advies uit te brengen over het Beleidsplan Schulddienstverlening & Budgetbeheer 2025-2027.

Hierbij ons advies met daarbij een onderbouwing en een aantal aanbevelingen

De RCR herkent in het beleidsplan een aantal ontwikkelingen die zijn ingezet in het Meerjarig Strategisch Plan en ook een aantal beleidswijzigingen ten opzichte van het Beleidsplan Schulddienstverlening 2020-2023.

Zoals ook ten aanzien van het MSP is opgemerkt blijven, naar het inzicht van de RCR, de goede bedoelingen en intenties die zijn opgenomen niet of te weinig vertaald naar concrete en meetbare doelstellingen, zoals hoofdstuk 6 wel beoogd.

De RCR adviseert op de volgende punten een concretisering aan te brengen.

1. Betrokkenheid en inzetbaarheid van vrijwilligersorganisaties versterken of vergroten.

Er zijn drie vrijwilligersorganisaties waarvan de RSD in dit beleidsplan aangeeft gebruik te maken: Humanitas en Schuldhulpmaatje (SHM) voor de doelgroep particulieren en Over Rood voor ondernemers (veelal ZZP'ers). Tot op heden is die inzet van de informele organisaties van zeer beperkte omvang gebleken (naar schatting: in minder dan 5% van de gevallen).

De RSD heeft de regie over de schuldhulpverlening aan haar inwoners. Die hulp zal gericht zijn op:

- Het voorkomen van (problematische) schulden (Vroeg-in-Actie).
- Het oplossen en verkorten van de doorlooptijd van deze schulden.
- Het bestendigen van een stabiele, liefst schuldenvrije, situatie door middel van begeleiding en nazorg.

Gezien de kennis en ervaring van Humanitas en SHM is de inzet van deze informele organisaties op alle drie de deelgebieden mogelijk en wel voor de volgende onderdelen: budget coaching,

begeleiding bij het overzicht van inkomsten en uitgaven (stabilisatiefase) en de nazorg/begeleiding na afronding van het schuldentraject.

Gezien de verwachte groei aan schuldhulpverlening biedt een grotere inzet van de vrijwilligersorganisaties (denk aan ca. 25% van bovenstaande onderdelen) de RSD de mogelijkheid haar medewerkers juist in te zetten op die activiteiten die zich niet lenen voor de inzet van informele organisaties. Het vergroot daarmee de flexibiliteit van de RSD, zorgt voor kostenbeheersing in het uitvoeringsproces en waarbij ook meespeelt dat de inzet van vrijwilligersorganisaties juist veelal drempelverlagend is voor inwoners om aan hun financiële problemen te gaan werken.

Advies: als regiehouder zal de RSD vóór 1 januari 2025 afspraken maken (bijv. middels convenant) met de drie geselecteerde vrijwilligersorganisaties over hoe en in welke mate en op welke onderdelen van het schulphulpverleningstraject zij ingezet/betrokken zullen worden door de RSD.

2. Cijfers, grafieken, meetbare doelen

De cijfers en grafieken in het stuk laten zien dat forse stappen nodig zijn om de (alle) negatieve trends om te buigen. Doorgaan op de ingeslagen weg is onvoldoende. Overtuigende beleidsstappen ten aanzien van preventie, tussentijdse evaluatie en nazorg worden gemist. De cijfers laten zien dat snel en concrete acties zijn gewenst om binnen de werkingstermijn van dit beleidsplan (nog maar 3 jaar) de doelen te realiseren.

Gelet op de inzichtelijke grafieken is goede en waardevolle informatie op maandbasis beschikbaar. Blijf dit rapportagemodel actualiseren (update van deze cijfers/grafieken) en maak dit onderdeel van de rapportage aan iedere AB vergadering.

Meetbare doelen moeten SMART worden geformuleerd (hoofdstuk 6). En in ieder geval het gevolg zijn van een voorgenomen activiteit. Zie voorstellen hiervoor hierna.

Advies: Blijf dit rapportagemodel actualiseren (update van de cijfers/grafieken), aangevuld met voortgang over de SMART geformuleerde doelstelling. Verstrek op basis hiervan periodiek (bijvoorbeeld per kwartaal) informatie en rapportage over de voortgang van het SDV-proces aan het AB (ook te delen met de cliëntenraad (RCRKRH)).

3. Jongeren en Ondernemers

Onderdeel: Schulddienstverlening door jongeren (hoofdstuk 5)

Het project “Jong Schuldenvrij” loopt nog. Het lijkt erop dat jongeren een specifiek op hen gerichte aanpak behoeven.

Advies: Voor definitieve inbreng in een reguliere aanpak is het beter om de evaluatie af te wachten.

Onderdeel: Schuldhulpverlening voor ondernemers (hoofdstuk 5)

In het vorige beleidsplan (2020-2023) werd ingezet op ondersteuning door middel van BBZ. In het voorliggende stuk wordt een voorkeur uitgesproken voor Saneringskrediet. Het belangrijkste argument hiervoor lijkt te zijn dat het financiële risico dan niet meer bij de RSD ligt.

Niet duidelijk wordt waarom dit ook voor de ondernemer een goede keuze is en welke overwegingen daarbij een rol spelen. Met name ook omdat in beide trajecten een termijn van 18 maanden wordt gehanteerd.

Advies: Maak duidelijk wat de gedachte is bij deze beleidswijziging

4. Van beleid naar meetbare doelen

Hoofdstuk 6 van de nota belooft de doelstellingen en uitgangspunten uit te werken in concrete en meetbare doelen.

In haar rapport over de schulddienstverlening van de RSD stelt het Verwey-Jonker instituut dat er weinig resultaten van de schulddienstverlening zijn te vinden in de beleidsstukken. Om grip op beleid, uitvoering en resultaten te hebben zijn concrete en duidelijke doelstellingen en bijpassende indicatoren nodig.¹

De RCR mist desondanks in veel gevallen de scherpte om ook daadwerkelijk tot meetbare doelen te komen.

Hierbij een aantal suggesties om te komen tot een gewenste aanscherping.

Advies: De nota bevat in hoofdstuk 6 een groot aantal beoogde resultaten (in totaal 14 stuks. Pas op basis van de suggesties hierna de resultaatsdoelstelling aan door concreter te worden, waardoor deze resultaten ook meetbaar worden.

Zoals gezegd gaat het om een groot aantal resultaatsgebieden. De RCR realiseert zich dat aanscherping van ambitie kan leiden tot te grote werkdruk en pleit daarom voor focus op die onderwerpen waarbij “de klant centraal” het uitgangspunt is. Belangrijke aspecten vinden wij zo kort mogelijke doorlooptijden en de begeleiding in voor- en natraject.

Met focus bedoelen we: liever een beperkt aantal, maar meetbare en concrete doelen, dan een veelvoud waarbij dit niet of minder het geval is.

Onderbouwing en aanbevelingen ten aanzien van “doelen” en “resultaten” in hoofdstuk 6:

Er zijn 3 onderwerpen benoemd met resp. 5, 5 en 4 beoogde resultaten. Vragen en suggesties zijn in die volgorde hierna opgenomen. Voor de leesbaarheid zijn alle doelen genoemd, ook degene waarvoor geen advies is geformuleerd. Onze aanbeveling is vet en cursief gedrukt.

- Preventie

- 1. Als met “inwoners” bedoeld wordt alle inwoners in het ZOU-gebied dan is eigenlijk sprake van een nulmeting die inderdaad interessante gegevens kan opleveren. Een doelstelling van 60% daaraan koppelen is wellicht een wens maar in het kader van een nulmeting niet relevant. ***Een geclassificeerd onderzoek met een ruim onderscheid in doelgroepen qua inkomen, achtergrond etc. kan een waardevolle***

¹ Rapport rekenkameronderzoek Schulddienstverlening-RSD-Kromme-Rijn-Heuvelrug d.d. april 2023, pagina 5 laatste alinea

basis vormen voor verdere beleidsvorming in de aanpak van preventie en het beheersbaar houden van geldzorgen.


- 2. Vroegsignalering. **Alle vroeg signalen krijgen, uiterlijk in de kalendermaand volgend op het signaal, de voor het betreffende signaal beschreven opvolging.**
 - 3. Bewoners weten de schulddienstverlening eerder te vinden, met als doel om het beter te doen dan het landelijk gemiddelde. Zonder instrument om dit doel te bereiken is het meer een wens dan een doel. **Formuleer hiervoor een concrete aanpak en concretiseer “verhoudingsgewijs meer”.**
 - 4. Trainingen over financiën en schulden. Goed initiatief, maar niet geconcretiseerd. Gaat het hier om cursussen op scholen(?) in samenwerking met IBO (bibliotheken?), met welke frequentie? Etc. **Formuleer hiervoor een meetbare doelstelling.**
 - 5. Sociaal incasseren. –
- **Beheersbaar houden van geldzorgen**
- 1. Door samenwerking met netwerkpartners komen inwoners op het juiste moment bij ons terecht;
 - Samenwerking met bewindvoerders is prima, maar draagt niet bij aan deze doelstelling
 - Samenwerking met informele netwerkpartners kan bijdragen aan deze doelstelling, maar is nu vrijblijvend; **Maak met informele netwerkpartners hierover (werk-) afspraken te maken in een samenwerkingsovereenkomst of convenant.**
 - Verkennen inzet ervaringsdeskundigheid. **Formuleer hoe deze verkenning gaat plaatsvinden, bijvoorbeeld in een pilot!**
 - 2. Aansluiten bij Schuldenknooppunt. –
 - 3. Stress- en cultuursensitieve communicatie voor alle medewerkers. Prima.
 - 4. Ondernemers weten ons te vinden. Hiervoor is geen enkele actie geformuleerd. **Formuleer een concrete activiteit**
 - 5. Jongeren met geldzorgen weten ons te vinden. De evaluatie van het project “Jong Schuldenvrij” moet nog plaatsvinden. **Naar aanleiding van de evaluatie, waaruit omvang en resultaten van de aanpak blijven, wordt een gericht actieplan opgesteld dat aan het AB zal worden voorgelegd.**
- **Het oplossen van geldzorgen en schulden**
- 1. Inwoners worden snel geholpen. Opgemerkt is dat het voor inwoners een grote drempel is om naar de RSD te stappen voor schuldhulp. Daarom is een supersnelle reactie daarop wenselijk. Naast de doelstelling om binnen 4 weken een gesprek te hebben is een aanvullende doelstelling gewenst. **Na aanmelding is uiterlijk na 2 dagen contact opgenomen, bij voorkeur mondeling, met de melder om de**

ontvangst te bevestigen en de vervolgstappen door te nemen. In crisissituaties zal direct actie worden ondernomen,

- 2. Meer inzetten op saneringskrediet. Prima.
- 3. We begeleiden bij het financieel zelfredzaam zijn en blijven na het schuldtraject betrokken. De genoemde resultaten zijn niet meetbaar en bovendien meer werkwijzen dan resultaten. Om dit te borgen het volgende advies. **Onderdeel van het saneringsplan is deelname aan tenminste 1 budgetcursus die, in samenwerking met netwerkpartners wordt georganiseerd. Na afloop van het schuldtraject vinden halfjaarlijks gesprekken plaats waarin onder meer budgetbeheersing wordt doorgenomen.**
- 4. Inwoners komen niet opnieuw in de financiële problemen. Doelstelling als volgt formuleren. **3 jaar na de schuldregeling is het percentage recidive < 10%.** BKR-registratie laten staan is een paternalistische wijze van schuldenvrij houden. Eerdergenoemde maatregelen moeten dit overbodig maken, daarom: **De BKR-registratie wordt 1 jaar na afronding van het schuldtraject verwijderd.**

Zijn er vragen of opmerkingen, dan horen we dat graag.

Met vriendelijke groet,



Gonny Olthof

Voorzitter RCR-KRH