

NVRR-Metadossier Schuldhulpverlening

Analyse – Do's & Don'ts – Lijst Rekenkamerrapporten

Project uitgevoerd door



CORINE BAARDA

In opdracht van NVRR, November 2022

Inhoudsopgave

1.	Schuldhelpverlening	3
2.	Hoofd- en subthema's database Schuldhelpverlening.....	5
3.	Analyse inhoud Rekenkamerrapporten.....	6
3.1	<i>Inleiding</i>	6
3.2	<i>Centrale vragen</i>	6
3.3	<i>Normen</i>	7
3.4	<i>Conclusies en aanbevelingen</i>	8
3.4.1	<i>Conclusies</i>	8
3.4.2	<i>Aanbevelingen</i>	11
4.	Tips & Trics en Do's & Don'ts.....	14
5.	Rekenkamerrapporten in het NVRM-Metadossier Schuldhelpverlening.....	18

1. Schuldhulpverlening

Gemeenten hebben sinds de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in 2012 een wettelijke taak op het gebied van schuldhulpverlening.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De Wgs is een kaderwet. Dat betekent dat gemeenten veel vrijheid hebben bij het vormgeven van het schuldhulpverleningsbeleid. Schuldhulpverlening heeft een integraal karakter waardoor er niet alleen aandacht is voor het oplossen van de financiële problemen van een cliënt, maar ook voor achterliggende problematiek (bijv. problemen in de gezinssituatie) met als doel het achterhalen en verhelpen van de oorzaak van de schulden.

Op 1 januari 2021 is de Wgs gewijzigd met als primair doel het beter en vroeger helpen van mensen met schulden. Met het ingaan van de gewijzigde Wgs is het gemeenten toegestaan om ten behoeve van schuldhulpverlening persoonsgegevens uit te wisselen met woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars. Ook is geregeld dat schuldhulpverleners eenvoudig zelf digitale informatiebronnen kunnen raadplegen, zoals gegevens over iemands schulden, salaris en andere inkomsten. Daarnaast hebben gemeenten een verplichte taak gekregen ten aanzien van de vroegsignalering van schulden. Dat betekent dat zij sneller inzichtelijk moeten krijgen welke inwoners dreigende financiële problemen hebben.

In de Wgs is verder vastgelegd welke taken het college heeft bij de uitvoering van de schuldhulpverlening en welke kaders de gemeenteraad daarvoor moet vaststellen. De raad moet een plan voor ten hoogste vier jaar vaststellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening. Het plan moet ingaan op het door de gemeente te voeren beleid en de wijze waarop voorkomen wordt dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. Het beleidsplan moet volgens de wet in ieder geval de volgende onderwerpen bevatten:

- De resultaten die de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen.
- De maatregelen die de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.
- De wijze waarop de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven, wordt vormgegeven.
- De maximale wacht- en doorlooptijden die de gemeente nastreeft.
- Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

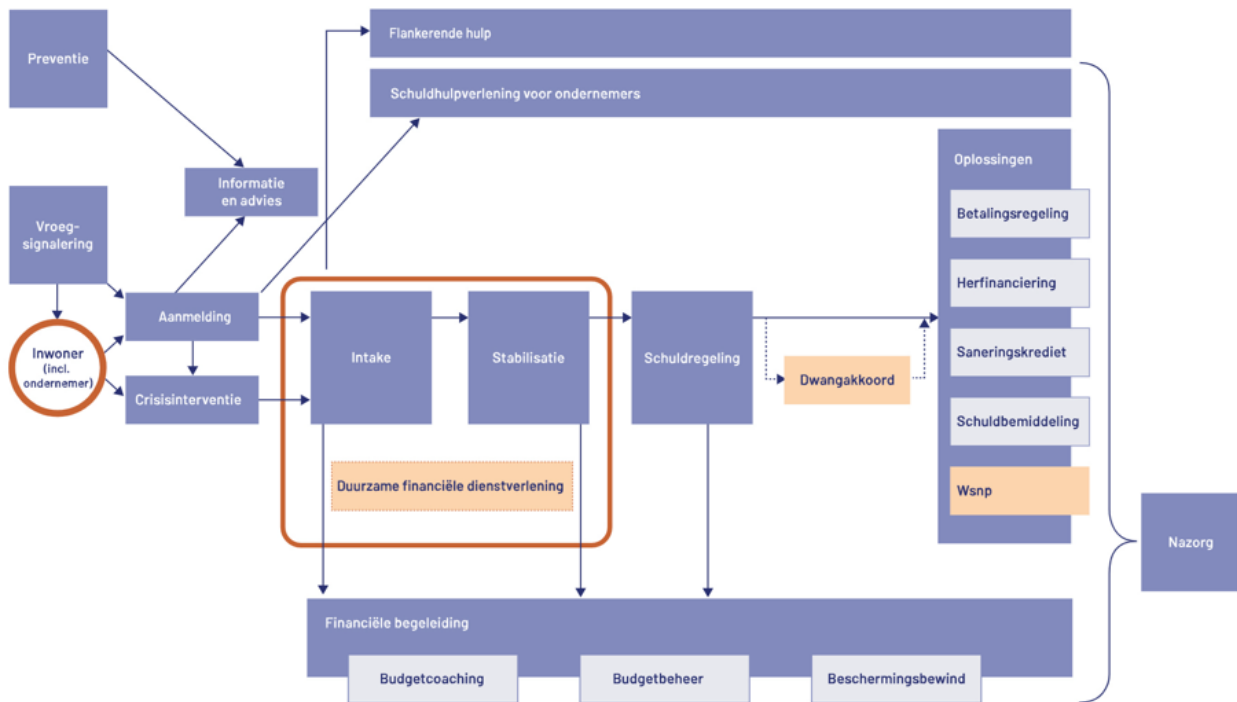
Schuldhulpverleningstraject

Mensen met schulden kunnen zich voor een zogenaamd minnelijk traject melden bij hun gemeente. Gemeenten kunnen vervolgens zelf schuldhulpverlening aanbieden, maar kunnen daarvoor ook professionele schuldhulpverleners contracteren. In ieder geval moet een gemeente binnen acht weken een beslissing nemen. Bij een bedreigende situatie zoals een huisuitzetting of afsluiten van water of gas, moet een gemeente iemand binnen drie dagen helpen. Mensen kunnen schuldhulpverlening weigeren. Er wordt dan geen beschikking afgegeven.

Wet schuldsanering natuurlijke personen

Als een minnelijk traject niet lukt, kan op basis van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) een rechter worden gevraagd om toelating tot de wettelijke schuldsanering. Deze aanvraag moet worden gedaan door de persoon met schulden. Men spaart in 3 jaar tijd (kan verlengd worden tot 5 jaar) zoveel mogelijk voor de schuldeisers, onder toezicht van een Wsnp-bewindvoerder. Heeft men zich aan alle regels en verplichtingen gehouden, dan geeft de rechter een schone lei. Overgebleven schulden die onder de werking van de Wsnp vallen zijn dan niet meer afdwingbaar.

In onderstaand figuur van de Nederlandse vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) zijn de verschillende (mogelijke) stappen in een schuldhulpverleningstraject schematisch weergegeven.



Overige wetgeving

Andere wetten die voor gemeenten een rol spelen bij schuldhulpverlening zijn:

- Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
Deze wet regelt een betrouwbare berekening van de beslagvrije voet en daarmee een betere bescherming voor mensen met schulden.
- Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind
Deze wet geeft gemeenten de mogelijkheid de rechter te adviseren of een inwoner het beste geholpen is met voortzetting van het bewind of dat een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning beter helpt.
- Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag
Deze wet regelt een betere borging van het bestaansminimum van mensen met schulden en het zoveel mogelijk voorkomen van ophef van schulden met onnodige kosten.

Websites met meer informatie over schuldhulpverlening

- <https://www.nvbk.nl/> met actuele informatie, een kennisbank met handleidingen en modules en informatie over specifieke thema's zoals vroegsignalering of convenanten.
- <https://vng.nl/rubrieken/onderwerpen/schuldhulpverlening>

2. Hoofd- en subthema's database Schuldhulpverlening

Het metadossier Schuldhulpverlening is gemaakt op basis van een inventarisatie van Rekenkameronderzoeken op dit beleidsterrein. De database die de NVRR heeft gemaakt bevat veel informatie over de Rekenkameronderzoeken over Schuldhulpverlening. Deze informatie is geordend op basis van een aantal hoofd- en subthema's. Tabel 1 geeft een overzicht van de thema's op basis waarvan de Rekenkamerrapporten zijn geïnventariseerd.

Tabel 1 Hoofd- en subthema's inventarisatie Schuldhulpverlening

Hoofdthema's	Subthema's
Beleidskaders	Wet- en regelgeving
	Beleid(sdoelen)
Financiën	Budget
	Begroting/Jaarverslag
	Uitgaven
Sturing	Sturende rol college
Kaderstelling	Kaderstellende rol
Controle	Controlerende rol
Toezicht	Monitoring
	Evaluatie/onderzoek
Informatievoorziening	Informatievoorziening sturing
	Informatievoorziening kaderstelling
	Informatievoorziening controle
Organisatie	Organisatie uitvoering
Praktijk uitvoering schuldhulpverlening	Uitvoering schuldhulpverlening
	Betrokken partijen
	Samenwerking
	Gegevens- en informatieuitwisseling
	Toegang tot/bereik schuldhulpverlening
	Aansluiting vraag en aanbod
	Doelgroepen
	Informatievoorziening
	Communicatie met cliënten
	Specifieke hulpprogramma's
	Preventie
	(Vroeg)signalering
	Nazorg
Prestaties	Prestaties schuldhulpverlening
Resultaat	Resultaat schuldhulpverlening
Effectiviteit	Effectiviteit schuldhulpverlening
Efficiëntie	Efficiëntie schuldhulpverlening

De hoofdthema's die in tabel 1 zijn opgenomen, zijn gebruikt voor het inventariseren van de centrale vragen die zijn beschreven in de Rekenkamerrapporten. De subthema's uit tabel 1 zijn gebruikt voor het inventariseren van de normen, de onderzoeksvragen, de conclusies en de aanbevelingen die zijn beschreven in de Rekenkamerrapporten.

3. Analyse inhoud Rekenkamerrapporten

3.1 Inleiding

Om iets meer te kunnen zeggen over de inhoud van de Rekenkamerrapporten die over Schuldhelpverlening zijn geschreven, is nagegaan hoe vaak de hoofdthema's in de centrale vragen (§3.2) en de normen (§3.3) terugkomen én hoe vaak de subthema's in de conclusies en aanbevelingen (§3.4) terugkomen. In totaal zijn de rapporten van 37 Rekenkamer(cie)s geïnventariseerd.

3.2 Centrale vragen

Tabel 2 geeft een overzicht van de verschillende hoofdthema's die in de centrale vragen van de Rekenkameronderzoeken voorkomen.¹

Tabel 2 Centrale vragen Rekenkameronderzoek Schuldhelpverlening (n=34)²

Centrale vragen	Aantal RK(cie)s	%
Effectiviteit	26	77%
Beleidskaders	24	71%
Praktijk uitvoering schuldhelpverlening	23	68%
Efficiëntie	12	35%
Organisatie	6	18%
Resultaat	5	15%
Sturing	3	9%
Controle	2	6%
Kaderstelling	1	3%
Informatievoorziening	1	3%
Prestaties	1	3%
Toezicht	0	0%
Financiën	0	0%

In tabel 2 valt het volgende op:

- De centrale vragen in de rapporten beslaan veel verschillende thema's; opvallend is dat een groot deel van de Rekenkamer(cie)s (77%) in hun centrale vraag ingaat op een complex object van onderzoek, namelijk de Effectiviteit van schuldhelpverlening.
- Daarnaast is door een meerderheid van de Rekenkamer(cie)s ervoor gekozen om de hoofdthema's Beleidskaders (71%) en Praktijk uitvoering schuldhelpverlening (68%) te onderzoeken.
- De voor gemeenteraden belangrijke hoofdthema's Toezicht en Informatievoorziening zijn niet of door weinig Rekenkamer(cie)s opgenomen in de centrale vraag (resp. 0% en 3%).
- Opvallend is ook dat het, voor de gemeenteraad belangrijke, hoofdthema Financiën in geen enkel onderzoek bij centrale vraag terugkomt.

¹ Een centrale vraag kan betrekking hebben op meerdere hoofdthema's, waardoor het totaal van de tabel meer is dan n=34.

² Drie Rekenkamer(cie)s hebben alleen onderzoeksvragen geformuleerd.

3.3 Normen

De normen die de Rekenkamer(cie)s hebben geformuleerd, geven ook een indicatie van de onderwerpen die zijn onderzocht op het gebied van schuldhulpverlening.³ Opvallend is dat meer dan 1/3 van de Rekenkamer(cie)s (37%) geen normen heeft opgenomen in het rapport. Tabel 3 geeft een overzicht van de hoofdthema's waarover normen zijn geformuleerd door de 23 Rekenkamer(cie)s die dat wel hebben gedaan.

Tabel 3 Normen Rekenkameronderzoek Schuldhulpverlening (n=23)⁴

Normen	Aantal RK(cie)s	%
Organisatie	22	96%
Toezicht	21	91%
Praktijk uitvoering schuldhulpverlening	21	91%
Beleidskaders	20	87%
Resultaat	19	83%
Informatievoorziening	18	78%
Effectiviteit	17	74%
Sturing	14	61%
Prestaties	14	61%
Kaderstelling	13	57%
Controle	13	57%
Efficiëntie	11	48%
Financiën	7	30%

Uit tabel 3 blijkt voor de Rekenkamer(cie)s die normen hebben geformuleerd het volgende:

- Het hoofdthema Effectiviteit, waarover de meeste Rekenkamer(cie)s centrale vragen hebben gesteld (77%), staat in de middenmoot wat betreft de normen, maar scoort toch ook hier hoog (74%).
- Hoewel het hoofdthema Organisatie nauwelijks terugkomt in de centrale vragen (18%) (zie tabel 2), hebben op één na alle Rekenkamer(cie)'s hiervoor normen geformuleerd (96%).
- Ook bij het hoofdthema Toezicht is dit te zien; er is door geen enkele Rekenkamer(cie) een centrale vraag over gesteld, maar 91% formuleert er wel een of meer normen over.
- Verder valt op dat ten aanzien van de overige hoofdthema's (met uitzondering van Efficiëntie en Financiën) een meerderheid van de Rekenkamer(cie)s normen heeft gesteld, met in de top de hiervoor genoemde normen én de normen voor Praktijk uitvoering schuldhulpverlening (91%), Beleidskaders (87%) en Resultaat (83%).
- Daarnaast heeft een ruime meerderheid van de Rekenkamer(cie)s (78%) normen geformuleerd voor Informatievoorziening, terwijl maar één Rekenkamer(cie) dit hoofdthema als onderwerp van de centrale vraag heeft (zie tabel 2).
- Hetzelfde geldt voor Kaderstelling en Controle; enkele Rekenkamer(cie)'s hebben hiervoor aandacht in de centrale vraag (resp. 3% en 6%), maar een meerderheid (57%) van de Rekenkamer(cie)s formuleert normen hiervoor.

³ De normen in de Rekenkamerrapporten zijn geïnventariseerd op basis van meerdere subthema's (zie tabel 1). Om de scores op de normen goed te kunnen vergelijken met de scores op de centrale vragen, zijn in tabel 3 voor de normen de scores op hoofdthema's weergegeven.

⁴ Veertien Rekenkamer(cie)s hebben géén normenkader opgenomen in hun rapport.

3.4 Conclusies en aanbevelingen

De conclusies en aanbevelingen zijn geïnventariseerd op basis van de 31 subthema's die onder de 13 hoofdthema's vallen (zie tabel 1).

Hoofdthema's met één subthema

Acht hoofdthema's hebben één subthema. Dit zijn de hoofdthema's: Sturing, Kaderstelling, Controle, Organisatie, Prestaties, Resultaat, Effectiviteit en Efficiëntie. Omdat deze hoofdthema's slechts één subthema hebben, zijn de aantallen (die in de tabellen staan) onderling vergelijkbaar. De aantallen geven namelijk het aantal Rekenkamer(cie)s weer dat het betreffende subthema in hun conclusies dan wel aanbevelingen heeft opgenomen

Hoofdthema's met meerdere subthema

De overige vijf hoofdthema's hebben meerdere subthema's. Dit zijn de hoofdthema's: Beleidskaders, Financiën, Toezicht, Informatievoorziening en Praktijk uitvoering schuldhulpverlening. Omdat het aantal subthema's per hoofdthema verschilt zijn de aantallen (zoals opgenomen in de tabellen) niet onderling vergelijkbaar zijn. De tabellen geven wel een indicatie welke thema's veel voorkomen in de conclusies en aanbevelingen.

3.4.1 Conclusies

Conclusies hoofdthema's met één subthema

In tabel 4 staat per hoofdthema (met één subthema) het aantal Rekenkamer(ie)s dat conclusies heeft getrokken waarin het betreffende thema aan bod komt. In de 4e kolom staan de percentages.

Tabel 4 Conclusies: hoofdthema's met één subthema (n=37)

Hoofdthema	Subthema	Aantal Rk(cie)s	%
Effectiviteit	Effectiviteit schuldhulpverlening	31	60%
Organisatie	Organisatie uitvoering schuldhulpverlening	28	54%
Resultaat	Resultaat schuldhulpverlening	17	33%
Efficiëntie	Efficiëntie schuldhulpverlening	13	25%
Sturing	Sturende rol college	12	23%
Prestaties	Prestaties schuldhulpverlening	12	23%
Kaderstelling	Kaderstellende rol raad	10	19%
Controle	Controlerende rol raad	9	17%

In tabel 4 is het volgende te zien:

- De meeste Rekenkamer(cie)s trekken conclusies over de Effectiviteit van schuldhulpverlening (60%). Dit is in lijn met de verwachting op basis van de centrale vragen die de Rekenkamer(cie)s hebben gesteld; 77% gaat bij de centrale vraag in op dit thema (zie tabel 2).
- Ook trekt een meerderheid conclusies over de Organisatie van de uitvoering (54%). Vergeleken met de centrale vragen, valt op dat daar dit thema veel minder vaak terugkomt (18%) (zie tabel 2).
- Een minderheid van de Rekenkamer(cie)s trekt conclusies over de Efficiëntie van de schuldhulpverlening (25%) en dat is redelijk in lijn met het percentage dat hierover een centrale vraag heeft gesteld (35%).

- Ook over de Sturende rol van het college (23%) en de Prestaties (23%) wordt door een minderheid van de Rekenkamer(cie)s conclusies getrokken. Deze percentages zijn overigens wel hoger dan de percentages voor beide thema's in de centrale vragen (resp. 9% en 3%) (zie tabel 2).
- Tot slot vallen de conclusies over de Kaderstellende en Controlerende rol van de raad weer op; voor deze thema's is nauwelijks aandacht in de centrale vraag (resp. 3% en 6%), een meerderheid heeft vervolgens wel normen hiervoor geformuleerd (voor beide 57%), maar dan hebben weer relatief weinig Rekenkamer(cie)s conclusies over deze thema's getrokken (resp. 19% en 17%).

Conclusies hoofdthema's met meerdere subthema's

Tabel 5 geeft een overzicht van de vijf hoofdthema's met meerdere subthema's.

Tabel 5 Hoofdthema's met >1 subthema's

Hoofdthema	Aantal subthema's
Praktijk uitvoering schuldhulpverlening	13
Informatievoorziening	3
Financiën	3
Beleidskaders	2
Toezicht	2

In de tabellen 5a t/m 5e wordt hierna per hoofdthema beschreven hoeveel Rekenkamer(cie)s op ieder subthema conclusies hebben getrokken.

Conclusies Praktijk uitvoering schuldhulpverlening

Tabel 5a geeft een overzicht van de subthema's van het hoofdthema Praktijk uitvoering schuldhulpverlening. Voor elk subthema is aangegeven hoeveel Rekenkamer(cie)s er conclusies over hebben geformuleerd.

Tabel 5a Conclusies Praktijk uitvoering schuldhulpverlening (n=37)

Subthema's	Aantal RK(cie)s	%
Uitvoering schuldhulpverlening	32	86%
Toegang tot/bereik schuldhulpverlening	26	70%
Samenwerking	24	65%
Preventie	17	46%
Doelgroepen	16	43%
(Vroeg)signalering	16	43%
Nazorg	11	30%
Betrokken partijen	7	19%
Gegevens- en informatieuitwisseling	5	14%
Informatievoorziening inwoners/doelgroepen	5	14%
Aansluiting vraag en aanbod	2	5%
Communicatie met cliënten	2	5%
Specifieke hulpprogramma's	2	5%

In tabel 5a is ten aanzien van de Praktijk van de uitvoering van de schuldhulpverlening het volgende te zien:

- Een ruime meerderheid van de conclusies gaat over de Uitvoering van de schuldhulpverlening in het algemeen (86%), de Toegang tot/het bereik van de schuldhulpverlening (70%) en over Samenwerking (65%).
- Daarnaast trekt een redelijk groot deel van de Rekenkamer(cie)s conclusies over Preventie (46%), Doelgroepen (43%) en (Vroeg)signalering (43%).
- Over de Aansluiting van vraag en aanbod (5%), Communicatie met cliënten (5%) en Specifieke hulpprogramma's (5%) trekken weinig Rekenkamer(cie)s conclusies.

Conclusies Informatievoorziening

Tabel 5b Conclusies Informatievoorziening (n=37)

Subthema's	Aantal RK(cie)s	%
Informatievoorziening controle	24	65%
Informatievoorziening sturing	19	51%
Informatievoorziening kaderstelling	16	43%

Het is opvallend dat een ruime meerderheid (65%) van de Rekenkamer(cie)s conclusies trekt over de Informatievoorziening, omdat dit hoofdthema veel minder vaak voorkomt bij de centrale vragen (3%) (zie tabel 2). Wel heeft 78% normen voor Informatievoorziening geformuleerd (zie tabel 3).

Conclusies Financiën

Tabel 5c Conclusies Financiën (n=37)

Subthema's	Aantal RK(cie)s	%
Uitgaven	14	38%
Begroting/Jaarverslag	8	22%
Budget	2	5%

Uit tabel 5c blijkt dat ruim 1/3 van de Rekenkamer(cie)s conclusies heeft getrokken op het hoofdthema Financiën. Dit staat tegenover het feit dat geen enkele Rekenkamer(cie) hiervoor aandacht heeft in de centrale vraag van hun onderzoek (zie tabel 2), maar het is wel in lijn met het aantal Rekenkamer(cie)s dat hier normen over heeft geformuleerd, ook bijna 1/3 (zie tabel 3).

Conclusies Beleidskaders

Tabel 5d Conclusies Beleidskaders (n=37)

Subthema's	Aantal RK(cie)s	%
Beleid(sdoelen)	29	78%
Wet- en regelgeving	16	43%

Uit tabel 5d blijkt dat de meeste Rekenkamer(cie)s (78%) een conclusie trekken over Beleid(sdoelen) ten aanzien van schuldhulpverlening. Een stuk minder Rekenkamer(cie) heeft een conclusie over Wet- en regelgeving (43%).

Conclusies Toezicht

Tabel 5e Conclusies Toezicht (n=37)

Subthema's	Aantal RK(cie)s	%
Monitoring	21	57%
Evaluatie/Onderzoek	17	46%

Uit tabel 5e blijkt dat iets meer dan de helft van de Rekenkamer(cie)s een conclusie trekt over Monitoring en/of Evaluatie/Onderzoek (57%). Daar staat tegenover dat geen enkele Rekenkamer(cie) hiervoor aandacht heeft bij de formulering van de centrale vraag (zie tabel 2) én een veel grotere meerderheid er wel normen over heeft geformuleerd, namelijk 91% (zie tabel 3).

3.4.2 Aanbevelingen

Aanbevelingen hoofdthema's met één subthema

In tabel 6 staat per hoofdthema (met één subthema) het aantal Rekenkamer(ie)s dat aanbevelingen heeft geformuleerd waarin het betreffende thema aan bod komt. In de 4e kolom staan de percentages.

Tabel 6 Aanbevelingen: hoofdthema's met één subthema (n=37)

Hoofdthema	Subthema	Aantal Rk(cie)s	%
Organisatie	Organisatie uitvoering Schuldhelpverlening	34	92%
Effectiviteit	Effectiviteit schuldhulpverlening	18	92%
Sturing	Sturende rol college	16	43%
Kaderstelling	Kaderstellende rol raad	16	43%
Controle	Controlerende rol raad	13	35%
Efficiëntie	Efficiëntie schuldhulpverlening	8	22%
Resultaat	Resultaat schuldhulpverlening	6	16%
Prestaties	Prestaties schuldhulpverlening	5	14%

In tabel 6 is het volgende te zien:

- De belangrijkste thema's waarop de Rekenkamer(cie)s aanbevelingen hebben gedaan zijn de Organisatie van de uitvoering en de Effectiviteit van schuldhulpverlening (beide 92%), dit is in lijn met de conclusies, hoewel daar de percentages lager liggen (resp. 54% en 60%) (zie tabel 4).
- Tegenover het feit dat op het thema Effectiviteit erg veel aanbevelingen worden gegeven, staat dat een minderheid aanbevelingen geeft over de Efficiëntie (22%), het Resultaat (16%) en de Prestaties (14%) van de schuldhulpverlening.
- Iets minder dan de helft formuleert een aanbeveling over de Sturende rol van het college en de Kaderstellende rol van de raad (beide 43%). Dit is overigens meer dan het aantal dat daarover conclusies heeft getrokken (resp. 23% en 19%) (zie tabel 4).
- Opvallend is het relatief lage percentage Rekenkamer(cie)s dat een aanbeveling doet over de Controlerende rol van de raad (35%). Dit percentage is wel weer hoger dan het percentage dat hierover een conclusie heeft getrokken (17%) (zie tabel 4).

Aanbevelingen hoofdthema's met meerdere subthema's

Bij de aanbevelingen zijn er weer vijf hoofdthema's die meerdere subthema's hebben (zie tabel 5 voor een overzicht). In de tabellen 7a t/m 7e wordt hierna weer per hoofdthema beschreven hoeveel Rekenkamer(cie)s op ieder subthema aanbevelingen hebben gedaan.

Aanbevelingen Praktijk uitvoering schuldhulpverlening

Tabel 7a Aanbevelingen Praktijk uitvoering schuldhulpverlening (n=37)

Subthema's	Aantal RK(cie)s	%
Toegang tot/bereik schuldhulpverlening	22	59%
Samenwerking	19	51%
Uitvoering schuldhulpverlening	17	46%
Doelgroepen	16	43%
Nazorg	14	38%
Preventie	12	32%
(Vroeg)signalering	12	32%
Informatievoorziening inwoners/doelgroepen	11	30%
Gegevens- en informatieuitwisseling	9	24%
Communicatie met cliënten	5	14%
Specifieke hulpprogramma's	2	5%
Betrokken partijen	1	3%
Aansluiting vraag en aanbod	1	3%

In tabel 7a is ten aanzien van de Praktijk van de uitvoering van de schuldhulpverlening het volgende te zien:

- Meer dan de helft van de Rekenkamer(cie)s heeft een aanbeveling geformuleerd over de Toegang tot/het bereik van schuldhulpverlening (59%) en Samenwerking (51%). Dit is in lijn met de conclusies, hoewel daar meer Rekenkamer(cie)s aandacht hebben voor deze subthema's, namelijk resp. 70% en 65% (zie tabel 5a).
- Opvallend is dat bij de conclusies Uitvoering van de schuldhulpverlening bovenaan staat met een zeer ruime meerderheid (86%), maar dat een minderheid hierover aanbevelingen heeft gedaan (46%).
- Over de Informatievoorziening aan inwoners/doelgroepen zijn, vergeleken met de conclusies, relatief veel aanbevelingen gedaan (30% vs. 14% van de Rekenkamer(cie)s die daarover een conclusie heeft opgenomen). Hetzelfde geldt voor Gegevens- en informatieuitwisseling (24% vs. 14%) (zie tabel 5a).
- Het omgekeerde geldt voor de aanbevelingen over de Betrokken partijen; 3% van de Rekenkamer(cie)s heeft hierover een aanbeveling geformuleerd terwijl 19% daarover een conclusie heeft opgenomen (zie tabel 5a).
- Weinig Rekenkamer(cie)s hebben aanbevelingen gedaan over Specifieke hulpprogramma's (5%) en de Aansluiting tussen vraag en aanbod (3%). Dit is in lijn met de conclusies (zie tabel 5a).

Aanbevelingen Informatievoorziening

Tabel 7b Aanbevelingen Informatievoorziening (n=37)

Subthema's	Aantal RK(cie)s	%
Informatievoorziening controle	27	73%
Informatievoorziening sturing	14	38%
Informatievoorziening kaderstelling	12	32%

Evenals bij de conclusies (zie tabel 5b) doet een meerderheid van de Rekenkamer(cie)s (73%) een aanbeveling die betrekking heeft op de Informatievoorziening voor het vervullen van de controlerende rol door de raad. Opvallend is dat "slechts" 38% een aanbeveling doet over de Informatievoorziening voor het vervullen van de sturende rol door het college, terwijl een meerderheid (51%) van de Rekenkamer(cie)s hierover een conclusie trekt.

Aanbevelingen Financiën

Tabel 7c Aanbevelingen Financiën (n=37)

Subthema's	Aantal RK(cie)s	%
Begroting/Jaarverslag	5	14%
Uitgaven	5	14%
Budget	2	5%

Uit tabel 7c blijkt dat vrij weinig Rekenkamer(cie)s een aanbeveling hebben gedaan die betrekking heeft op het hoofdthema Financiën. Dit terwijl ruim 1/3 van de Rekenkamer(cie)s hierover conclusies heeft getrokken (zie tabel 5c).

Aanbevelingen Beleidskaders

Tabel 7d Aanbevelingen Beleidskaders (n=37)

Subthema 's	Aantal RK(cie)s	%
Beleid(sdoelen)	26	70%
Wet- en regelgeving	6	16%

Evenals bij de conclusies (zie tabel 5d) blijkt uit tabel 7d dat de meeste Rekenkamer(cie)s (70%) aanbevelingen doen over Beleid(sdoelen). In vergelijking met de conclusies geven echter veel minder Rekenkamer(cie)s aanbevelingen over Wet- en regelgeving (43% vs. 16%) (zie tabel 5d).

Aanbevelingen Toezicht

Tabel 7e Aanbevelingen Toezicht (n=37)

Subthema 's	Aantal RK(cie)s	%
Monitoring	27	73%
Evaluatie/onderzoek	25	68%

Uit tabel 7e blijkt dat een ruime meerderheid van de Rekenkamer(cie)s (73%) aanbevelingen doet over Monitoring en/of Evaluatie/Onderzoek. Vergeleken met de conclusies (57%) is het percentage dat hierover een aanbeveling doet dus (veel) hoger (zie tabel 5e).

4. Tips & Trics en Do's & Don'ts

Op basis van de inventarisatie die de NVRR heeft gemaakt van de Rekenkamerrapporten over schuldhelpverlening, geven we een aantal algemene en specifieke tips/opmerkingen voor de Rekenkamer(cie)s die onderzoek willen gaan uitvoeren naar dit onderwerp.

Algemene tips/opmerkingen Rekenkameronderzoek

- Zorg voor een goede leesbaarheid van het rapport. Dit kan door:
 - Een duidelijke scheiding aan te brengen tussen de nota van bevindingen en het bestuurlijke rapport met de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer(cie). Voorbeelden: Rekenkamer(cie)s Alphen aan den Rijn, Neder-Betuwe, Purmerend en Beemster, Venlo en Den Haag. De Rekenkamer(cie)s Buch-gemeenten en Arnhem hebben de bestuurlijke nota gepubliceerd in de eigen Rekenkamerhuisstijl, apart van het rapport van het onderzoeksbureau dat het onderzoek uitvoerde.
 - In het bestuurlijk rapport een korte samenvatting te geven van de bevindingen zoals de Rekenkamer(cie)s Schagen en Den Haag deden.
 - Te zorgen voor een duidelijke structuur in de rapportage. Voorbeelden: Rekenkamer(cie)s Buch-gemeenten, Gennep, Ooststellingwerf en Opsterland en Lansingerland.
 - Infographics of schema's te gebruiken. De Rekenkamercie's Schagen en Katwijk hebben hun conclusies en aanbevelingen met behulp van infographics gepresenteerd. Daarnaast gebruiken veel Rekenkamer(cie)s (bestaande) stroomschema's die betrekking hebben op het schuldhelpverleningsproces zoals Beverwijk, Gennep, Nijkerk en Súdwest-Fryslân.
 - Conclusies en aanbevelingen te formuleren in één zin (bijv. vetgedrukt of in een kleur) met daaronder een (korte) toelichting. Voorbeelden: Rekenkamer(cie)s Venlo, Purmerend en Beemster, Eemsmond en Den Haag.
 - Het rapport in een format op te maken dat digitaal goed leesbaar is door bijvoorbeeld met tabbladen te werken.

- Neem altijd normen of een normenkader op in het rapport.⁵ Hiermee onderscheidt Rekenkameronderzoek zich van ander soort onderzoek. Door normen te formuleren en op te nemen in het rapport, maak je het onderzoeksproces transparant voor de ambtelijke organisatie, het college en de raad; zij weten op basis van welke uitgangspunten de conclusies van het onderzoek getrokken zijn. Bij het opstellen van de normen kan je rekening houden met de volgende aspecten:
 - Als de uitvoering van een onderzoek door een extern onderzoeksbureau wordt gedaan, zorg dan als Rekenkamer(cie) dat er, voorafgaand aan de dataverzameling, ruimte en tijd wordt ingepland voor het opstellen van een normenkader.
 - Zorg dat er een relatie is tussen de normen en de centrale vragen en/of de onderzoeksvragen en/of de conclusies. Goede voorbeelden hiervan zijn de rapporten van de Rekenkamer(cie)s Buch-gemeenten, Alphen aan den Rijn, Laarbeek, Katwijk, Rotterdam, Overbetuwe en Amstelveen waarin de normen een duidelijke relatie hebben met de onderzoeksvragen. De Rekenkamers Venlo en Groningen hebben een tabel opgenomen met de normen gekoppeld aan het oordeel op basis van de normen. Venlo heeft ook nog een korte toelichting op het oordeel in de tabel opgenomen.
 - Overweeg om de gebruikte normen te operationaliseren zoals de Rekenkamercie Den Helder heeft gedaan of neem voor elke norm een of meerdere criteria op als richtlijn voor het toetsen of eraan is voldaan zoals de Rekenkamer Amsterdam deed.
 - Let erop dat de normen geen onderzoeksvragen zijn zonder vraagteken.

⁵ 37% van de geïnventariseerde Rekenkamerrapporten bevatte géén normenkader.

- Beschrijf duidelijk wat je met “het bereiken van doelen” bedoelt. Het bereiken van doelen kan namelijk betrekking hebben op doeltreffendheid, effectiviteit, resultaten, outcome, prestaties of maatschappelijke effect.
- Zorg dat de ambities van het onderzoek waargemaakt worden door alle (onderzoeks)vragen ook daadwerkelijk te beantwoorden. Tips hiervoor zijn:
 - Het uitvoeren van een vooronderzoek helpt om erachter te komen of (onderzoeks)vragen onderzoekbaar zijn en kunnen leiden tot conclusies.
 - Check vooraf of je met de gekozen onderzoeksofzet daadwerkelijk antwoord krijgt op alle (onderzoeks)vragen en dat er niet een of meerdere vragen worden overgeslagen.
 - Check achteraf of alle (onderzoeks)vragen daadwerkelijk beantwoord zijn.
 - Formuleer onderzoeksvragen die antwoord kunnen geven op de centrale vraag of het doel van het onderzoek.
 - Overweeg bij gebrek aan tijd, geld of onderzoekscapaciteit om een quickscan te doen. Ook een Rekenkamerbrief over de opzet van het beleid kan voor een raad al heel waardevol zijn.
- Zorg dat de conclusies in het rapport niet een samenvatting van de bevindingen zijn, maar bestuurlijke conclusies. Vertaal de feitelijke conclusies (van een onderzoeksbureau), naar bestuurlijke conclusies die je als Rekenkamer(cie) wil doen. Een vooraf goed uitgewerkt normenkader kan behulpzaam zijn om achteraf duidelijke conclusies te kunnen trekken.
- In verschillende rapporten wordt gesproken over “de gemeente”. Het is duidelijker om (vooral bij de conclusies en aanbevelingen) te spreken over het college en/of de gemeenteraad omdat beide andere functies, rollen en verantwoordelijkheden hebben.

Specifieke tips/opmerkingen onderzoek naar schuldhulpverlening

- Als je prestaties, resultaten, effectiviteit of efficiëntie van schuldhulpverlening wil onderzoeken operationaliseer deze begrippen dan in toetsbare normen. In onderstaand kader staan voorbeelden van normen die geformuleerd zijn door de Rekenkamer(cie)s Arnhem, Hillegom-Lisse, Nijkerk, Súdwest-Fryslân, Buch-gemeenten, Venlo en Dordrecht.

- Resultaten:
 - Arnhem: De resultaten van de schulddienstverlening zijn vergelijkbaar met of gunstiger dan in vergelijkbare gemeenten.
 - Hillegom en Lisse: Er kan zowel kwantitatief als kwalitatief een overzicht worden verstrekt over de stand van zaken bij de schuldhulpverlening.
- Prestaties:
 - Nijkerk: De wachtlijsten zijn beperkt en doorlooptijden overschrijden niet de wettelijke termijnen en de gemeentelijke normen hiervoor.
 - Súdwest-Fryslân: De doorlooptijden (vanaf eerste melding tot werkelijke hulpverlening) zijn kort.
- Effectiviteit:
 - Hillegom-Lisse: Er is inzicht in hoe hoog het recidivepercentage is.
 - Buch-gemeenten: Bij inwoners met financiële problemen worden woninguitzettingen en beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water voorkómen.
 - Venlo: Er is zicht op het aantal huishoudens met problematische schulden dat (mede) dankzij schuldhulpverlening structureel uit de problematische schulden is gekomen.
- Efficiëntie:
 - Súdwest-Fryslân: De uitvoering van het beleid heeft geleid tot lagere kosten voor beschermingsbewind.
 - Dordrecht: De gemeente heeft zicht op de kosten per geholpen inwoner en de trends hierin.

- Als je de resultaten, prestaties of effectiviteit van het Schuldhulpverleningsbeleid wil onderzoeken, dan kan je ook de ervaringen van cliënten die schuldhulpverlening krijgen in het onderzoek meenemen, door ze (telefonisch) te interviewen. Dit deden de Rekenkamer(cie)s Borger-Odoorn, Buch-gemeenten, Groningen, Hillegom en Lisse, Laarbeek, Nijkerk, Ooststellingwerf en Opsterland, Den Helder, Dordrecht, Hoorn, Katwijk, Amstelveen, Capelle aan den IJssel, Purmerend en Beemster, Zwolle en Den Haag. Ook kan je een enquête uitvoeren onder inwoners zoals de Rekenkamer Rotterdam deed.
- Veel gebruikte methoden van onderzoek naar schuldhulpverlening zijn documentenanalyse en het voeren van interviews. Sommige Rekenkamer(cie)s hebben ook andere methoden van onderzoek ingezet:
 - De Rekenkamercie Dordrecht heeft gebruik gemaakt van zogenaamde Persona's. Dit zijn korte verhalen van inwoners die schuldhulpverlening hebben ontvangen met quotes over hun situatie.
 - De Rekenkamers Capelle aan den IJssel en Rotterdam hebben een mystery guest-onderzoek gedaan waarbij acteurs een aantal zogenaamde Vraagwizers bezochten. De acteurs deden zich met een gefingeerd verhaal en een gefingeerde identiteit voor als cliënten met problematische schulden.
 - De Rekenkamer(cie)s Alphen aan den Rijn, Buch-gemeenten en Hoorn hebben casestudies gedaan en de Rekenkamer(cie)s Almelo, Borne, Enschede, Hengelo en Oldenzaal, Amstelveen en Neder-Betuwe hebben dossiers van cliënten bestudeerd.
 - De Rekenkamer Súdwest-Fryslân heeft steekproeven van beschikkingen genomen en beoordeeld.
 - De Rekenkamer(cie)s Dordrecht en Rotterdam hebben een Focusgroep georganiseerd (via Teams); Dordrecht met inwoners die schuldhulpverlening (hebben) ontvangen en Rotterdam met medewerkers van Vraagwijzer, welzijnsorganisaties, wijkteams en de Kredietbank Rotterdam.
 - De Rekenkamercie Dordrecht heeft drie reflectiesessies gehouden (via Teams) waarin met een inwoner, een professional en een raadslid is gereflecteerd op de uitgangspunten van het beleid en op de voorlopige onderzoeksresultaten.
 - De Rekenkamercie Tiel hield een werksessie met raads- en commissieleden.
 - De Rekenkamercie's Ooststellingwerf en Opsterland en Zwolle maakten een analyse van beschikbare financiële gegevens.
 - De Rekenkamer Lansingerland maakte een analyse van beschikbare instroom- en (tussentijdse) uitstroomcijfers.
- Je kan ook een data-analyses uitvoeren met behulp van openbare data. Van elke gemeente is namelijk informatie beschikbaar op het gebied van schulden en schuldhulpverlening. Met deze gegevens kan je een analyse maken van (de ontwikkelingen in) de eigen gemeente zoals de Rekenkamercie Buch-gemeenten deed of een benchmark uitvoeren door de eigen gemeente te vergelijken met een of meer referentiegemeenten of Nederland.
- Links naar databases met cijfers die je kan gebruiken:
 - VNG:
 - Dashboard met gegevens op gemeentelijk niveau over huishoudens en instromers met problematische schulden:
<https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/gezondheid>
 - CBS:
 - Dashbord Schuldenproblematiek in beeld met gegevens op gemeentelijk en landelijk niveau:
<https://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld>
 - Stattline met gegevens op gemeentelijk en landelijk niveau ten aanzien van:
 - [Personen in de schuldsanering](#)

- [Personen met uitgesproken schuldsanering](#)
 - [Personen met beëindigde schuldsanering](#)
- Tot slot een aantal voorbeelden uit Rekenkameronderzoeken die de NVRR hier ook nog benoemd wil hebben:
- De Rekenkamer Den Helder heeft een, door het college uitgevoerde, probleemanalyse als uitgangspunt genomen voor het Rekenkameronderzoek. Onder andere is in het onderzoek gekeken of de doelstellingen van het beleid aansloten bij de geconstateerde problemen (weinig klantvriendelijke regelingen, versnipperde aanpak, geen prikkel tot aanspreken van eigen kracht van cliënten en een sterke toename van beschermingsbewind).
 - De Rekenkamer Venlo geeft aan dat er voor effectief en efficiënt beleid belangrijke randvoorwaarden vervuld moeten worden. De Rekenkamer stelt dat beleid niet effectief en efficiënt kan zijn als:
 - beleid en uitvoering onvoldoende integraal zijn.
 - er geen goed zicht is op de omvang en aard van het schuldenprobleem.
 - er geen goed zicht is op de risicogroepen en de mate waarin de gemeente die weet te bereiken.
 - er onvoldoende duidelijke doelen zijn geformuleerd en de grote doelen onvoldoende (concreet) zijn uitgewerkt met bijbehorende indicatoren.
 - er geen goede gegevens bijgehouden worden van aantallen hulpvragen, aantallen cliënten, verleende diensten en producten, wachttijden, resultaten van dienstverlening en dus daarmee niet gestuurd en bijgestuurd wordt.
 - tijdens de rit en na afloop van een beleidsperiode onvoldoende gemonitort, bijgestuurd, geëvalueerd en geleerd wordt.
 - de afstemming en samenwerking tussen verschillende organisatieonderdelen die betrokken zijn bij inwoners met schulden niet goed is georganiseerd.
 - geen inzicht is in de hulpvragen van mensen bij de wijkteams en wijkorganisaties en vrijwilligersorganisaties en de toegang daar niet op is afgestemd.
 - er geen duidelijke doelen voor preventie zijn geformuleerd en daarin vooral projectmatig en ad-hoc wordt geopereerd.
 - De Rekenkamer Katwijk heeft bewoners geïnterviewd die behoren tot een risicogroep maar niet bereikt worden. Aan deze bewoners is gevraagd wat hen zou helpen.
 - De Rekenkamer Den Haag heeft extern advies ingehuurd voor het beantwoorden van rechtmatigheidsvragen ten aanzien van de uitvoering van de schuldhulpverlening door de gemeente.
 - De Rekenkamer Borger-Odoorn noemt, naast aanbevelingen, een aantal succes- en faalfactoren die zijn geformuleerd naar aanleiding van de interviews met cliënten van schuldhulpverlening.
 - De Rekenkamer Schagen geeft in het rapport een handreiking met een aantal concrete stappen die gezet kunnen worden door de gemeente om de aanbevelingen daadwerkelijk in de praktijk te brengen.
 - De Rekenkamer Den Haag heeft een begrippenlijst opgenomen met vaktermen en begrippen die in het kader van het onderwerp schuldhulpverlening een specifieke betekenis hebben.

5. Rekenkamerrapporten in het NVR-Reportage Metadossier Schuldhulpverlening

- Almelo, Borne, Enschede, Hengelo en Oldenzaal, *Schulddienstverlening nader bekeken*, 2016
- Alphen aan de Rijn, *Armoedebeleid en Schuldhulpverlening in Alphen aan de Rijn*, 2021
- Amstelveen, *Rekenkameronderzoek schuldhulpverlening balans Amstelveen. Voor ons gevoel gaat het goed*, 2019
- Amsterdam, *Uitvoering ambities coalitieakkoord 2018-2022. Deelonderzoek: Schuldhulpverlening en armoede*, 2021
- Arnhem, *De schuldenval*, 2019
- Beverwijk, *Schuldhulpverlening Beverwijk*, 2021
- Borger-Odoorn, *Het gaat nooit alleen om de schulden*, 2021
- Brummen, *Rekenkamerbrief over schuldhulpverlening*, 2018
- Buch-gemeenten, *Armoedebeleid en schuldhulpverlening in de Buch-gemeenten*, 2021
- Capelle aan den IJssel, *Niet zonder schuld. Onderzoek naar schulddienstverlening*, 2019
- Den Haag, *Een streep door de rekening. Rekenkameronderzoek naar schuldhulpverlening door de gemeente Den Haag*, 2015
- Den Helder, *Voortgang van het armoedebeleid en de schuldhulpverlening in Den Helder*, 2020
- Dordrecht, *Helpen bij schulden helpt*, 2020
- Eemsmond, *Schuldhulpverlening gemeente Eemsmond*, 2016
- Gennep, *Schulddienstverlening Gemeente Gennep*, 2021
- Groningen, *De gemeente als bewindvoerder. Een analyse van maatschappelijke kosten en baten*, 2021
- Haarlem, *Wachlijsten, wachttijden en doorlooptijden schulddienstverlening Haarlem*, 2015
- Hellevoetsluis, *Quick scan Armoedebeleid*, 2019
- Hillegom en Lisse, *Rekenkameronderzoek naar schulddienstverlening*, 2021
- Hoogeveen, *Schuldhulpverlening in beeld*, 2018
- Hoorn, *Schuldhulpverlening. Hoe de gemeente Hoorn haar inwoners met schulden helpt*, 2020
- Katwijk, *Rekenkameronderzoek schuldhulpverlening Katwijk*, 2020
- Laarbeek, *Rekenkameronderzoek naar schuldhulpverlening in de gemeente Laarbeek*, 2021
- Lansingerland, *Belofte maakt schuld. Onderzoek naar schulddienstverlening*, 2020
- Neder-Betuwe, *Problemen voorkomen is beter dan genezen*, 2020
- Nijkerk, *Uit de schulden in de gemeente Nijkerk*, 2021
- Ooststellingwerf en Opsterland, *Schuldhulpverlening in Ooststellingwerf en Schuldhulpverlening in Opsterland*, 2021
- Overbetuwe, *Overbetuwe uit de schulden*, 2021
- Purmerend en Beemster, *Integrale schuldhulpverlening*, 2017
- Rotterdam, *Hulp buiten bereik. Effectiviteit van het schulddienstverleningsbeleid*, 2017
- Schagen, *Rekenkameronderzoek evaluatie schuldhulpverlening Schagen*, 2021
- Súdwest-Fryslân, *Schuldhulpverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân*, 2017
- Tiel, *Schuldhulpverlening Tiel*, 2018
- Venlo, *Helpt de schuldhulpverlening? Een Rekenkameronderzoek naar Schuldhulpverlening in Venlo*, 2019
- Voorst, *Rekenkamerbrief over gemeentelijke schuldhulpverlening Voorst*, 2018
- Zaltbommel, *Schuldhulpverlening in Zaltbommel*, 2021
- Zwolle, *Evaluatie schulddienstverlening gemeente Zwolle*, 2016