



# TIJDELIJKE MIDDELEN SCHULDHULPVERLENING 2009-2011: BESTEDING, EFFECTEN EN DUURZAAMHEID



Tijdelijke middelen schuldhulpverlening  
2009-2011: besteding, effecten en  
duurzaamheid

- eindrapport -

drs. M. Groenewoud  
drs. M. Blommesteijn  
dr. N. Jungmann

Amsterdam, januari 2012  
Regioplan publicatienr. 2059

Regioplan Beleidsonderzoek  
Nieuwezijds Voorburgwal 35  
1012 RD Amsterdam  
Tel.: +31 (0)20 - 5315315  
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan  
Beleidsonderzoek in opdracht van het Ministerie  
van SZW.



## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Rijk zet extra middelen in om effecten crisis op te vangen.....</b>	<b>1</b>
1.1	Achtergrond extra middelen .....	1
1.2	Vijf maatregelen .....	2
1.3	De monitor.....	3
1.4	Leeswijzer .....	5
<b>2</b>	<b>Relevante ontwikkelingen .....</b>	<b>7</b>
2.1	Aantal verzoeken om schuldhulpverlening blijft toenemen	8
2.2	Hulpverzoeken worden ingewikkelder .....	6
2.3	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening .....	9
2.4	Afname gelden uit gemeente- en participatiefonds .....	10
2.5	Beleidsmatig maken gemeenten nieuwe keuzen .....	12
2.6	Vrijwilligers zijn definitief een nieuwe speler geworden .....	13
2.7	Actuele ontwikkelingen vormden de context.....	14
<b>3</b>	<b>Besteding van de extra middelen door gemeenten (maatregel 2).....</b>	<b>15</b>
3.1	Besteding extra middelen .....	15
3.2	Wijze waarop middelen ingezet .....	18
<b>4</b>	<b>Effecten extra middelen op dienstverlening gemeenten (maatregel 2).....</b>	<b>23</b>
4.1	Doel en beoogde resultaten van de maatregel.....	23
4.2	Huidige effecten .....	23
4.3	Duurzame resultaten inzet extra middelen .....	28
<b>5</b>	<b>Verbeteren van de effectiviteit (maatregel 3) .....</b>	<b>31</b>
<b>6</b>	<b>UWV en preventie (maatregel 1).....</b>	<b>33</b>
6.1	UWV en preventie .....	33
6.2	De inzet van extra middelen .....	34
6.3	Communicatie en voorlichting.....	35
6.4	Training ‘Herkennen van schulden’.....	36
6.5	Gerealiseerde effecten van de training.....	37
6.6	Samenwerking met UWV volgens gemeenten .....	40
<b>7</b>	<b>Overige maatregelen (maatregel 4 en 5).....</b>	<b>41</b>
7.1	Maatregel 4: motie Ortega-Martijn c.s. om vrijwilligers in te zetten.....	41
7.2	Maatregel 5: Amendement Spekman c.s.: bevordering preventie en integrale schuldhulpverlening .....	42

<b>8</b>	<b>Samenvatting en conclusie</b> .....	<b>43</b>
8.1	UWV en preventie (maatregel 1) .....	43
8.2	Relevante ontwikkelingen gemeenten .....	44
8.3	Verbeteren effectiviteit gemeenten (maatregel 3).....	45
8.4	Besteding en inzet extra middelen gemeenten (maatregel 2).....	45
8.5	Effecten extra middelen en duurzaamheid hiervan (maatregel 2).....	46
<b>Bijlagen</b>	.....	<b>49</b>
Bijlage 1	Responsverantwoording .....	51
Bijlage 2	Belangrijkste uitkomsten ISD-en.....	55
Bijlage 3	Besteding producten maatregel 3 .....	59

# 1 RIJK ZET EXTRA MIDDELEN IN OM EFFECTEN CRISIS OP TE VANGEN

## 1.1 Achtergrond extra middelen

De economische crisis raakt de hele maatschappij. Er zijn bedrijven die te maken hebben met een afname van de vraag naar hun diensten of producten. Ook zijn er individuen die te maken hebben met effecten van de crisis zoals niet verlengde contracten, ontslag of problemen bij de verkoop van hun huis. Voor een deel van deze groep geldt dat de effecten van de crisis er aan bijdragen of er zelfs ertoe leiden dat zij in een (problematische) schuldsituatie terecht komen.

Om de gevolgen van de economische crisis op de ontwikkeling van de schuldenproblematiek op te vangen, heeft het toenmalige kabinet in 2009 een pakket aan maatregelen genomen. Het pakket bestaat uit de volgende maatregelen:

- inzet op preventie via de Werkpleinen;
- opvangen van extra beroep op schuldhulpverlening bij gemeenten;
- verbeteren van de effectiviteit van de schuldhulpverlening;
- bevorderen van de rol van vrijwilligers bij schuldhulpverlening (uitwerking van de motie Ortega-Martijn c.s.<sup>1</sup>).

De maatregelen heeft het kabinet uitgewerkt in een brief waarin zij onder meer toezegt de besteding van de middelen te monitoren.<sup>2</sup> Om niet alleen achteraf maar ook tussentijds al een beeld te krijgen van de wijze waarop gemeenten de extra middelen besteden, is in het najaar van 2010 een tussenrapportage verschenen in het kader van deze monitor.<sup>3</sup> Een tweede meting heeft in het najaar van 2011 plaatsgevonden. Deze rapportage is het eindrapport van de monitor extra middelen schuldhulpverlening (zie voor meer informatie paragraaf 1.3).

---

<sup>1</sup> Op 13 oktober 2009 heeft de Tweede Kamer een motie van het lid Ortega-Martijn aangenomen, waarmee de regering wordt gevraagd extra middelen ter beschikking te stellen aan landelijke vrijwilligersorganisaties die in samenwerking met gemeenten en/of professionele schuldhulporganisaties projecten starten die het ondersteunende 'werk' van vrijwilligers bij schuldhulpverlening bevorderen en daarmee de effectiviteit van schuldhulpverlening verbeteren. Kamerstukken II, 2009-2010, 24515 nr. 166.

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2008-2009, 24515 nr. 153.

<sup>3</sup> Monitor tijdelijke middelen schuldhulpverlening – Tussenrapportage 2010.

## 1.2 Vijf maatregelen

Er is inhoudelijke samenhang tussen het eerder genoemde pakket aan maatregelen en een aantal door het rijk gesubsidieerde initiatieven om integrale schuldhulpverlening te bevorderen. De middelen voor deze initiatieven zijn vrijgemaakt op basis van het zogenaamde amendement Spekman c.s.<sup>4</sup> De kern van dit amendement is dat er eenmalig 4 miljoen euro van de bestaande middelen van de SZW-begroting beschikbaar is gesteld om initiatieven uit te werken die bijdragen aan een integrale aanpak van schuldhulpverlening in wijken en buurten. In totaal kunnen daarom vijf maatregelen worden onderscheiden:

1. Maatregel 1: Preventie, goede voorlichting en actieve verwijzing op de Werkpleinen.
2. Maatregel 2: Opvangen van het extra beroep op schuldhulpverlening.
3. Maatregel 3: Het verbeteren van de effectiviteit van de schuldhulpverlening.
4. Maatregel 4: De inzet van vrijwilligers (motie Ortega-Martijn c.s.).
5. Maatregel 5: Initiatieven om integrale schuldhulpverlening en preventie op gemeentelijk, wijk- en buurtniveau te bevorderen (amendement Spekman c.s.).

Voor de uitvoering van de vijf maatregelen heeft het rijk 134 miljoen ter beschikking gesteld in de jaren 2009-2011. De uitvoering van schuldhulpverlening bekostigen gemeenten uit het gemeentefonds. De gelden voor schuldhulpverlening zijn daarbinnen niet geormerkt. Omdat het ontbreekt aan een landelijk overzicht van het bedrag dat gemeenten aan schuldhulpverlening besteden, is niet bekend hoe de 134 miljoen zich verhoudt tot de totale uitgaven aan schuldhulpverlening.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Kamerstukken II, 2008-2009, 31700 XV, nr. 33.

<sup>5</sup> De recente verkenning van IWI 'Stand van zaken uitvoeringspraktijk schuldhulpverlening 2010-2001' zegt wel iets over de begroting van gemeenten. Uit deze verkenning blijkt dat gemeenten gemiddeld, volgens eigen opgave, in 2010 een begroting van ruim 400.000 euro voor schuldhulpverlening hadden.



**Tabel 1.1 Extra middelen naar maatregel en in de jaren 2009, 2010, 2011**

	2009	2010	2011	Totaal
	€ 30 mln	€ 52,5 mln	€ 47,5 mln	€ 134 mln
1 Preventiemaatregelen (via Werkpleinen) <sup>6</sup>	€ 2,5 mln	€ 1,75 mln	€ 0,75 mln	€ 5 mln
2 Opvangen van het extra beroep op schuldhulpverlening	€ 27,50 mln	€ 40,75 mln	€ 41,75 mln	€ 110 mln
3. Het verbeteren van de effectiviteit van schuldhulpverlening	-	€ 5 mln	€ 5 mln	€ 10 mln
4. Motie Ortega-Martijn c.s (voor het inzetten van vrijwilligers)	-	€ 2,5 mln	€ 2,5 mln	€ 5 mln
5. Middelen amendement Spekman c.s. (schuldhulpverlening in de wijk)	€ 4 mln	-	-	€ 4 mln

De extra middelen van maatregel 2 zijn via een specifieke uitkering aan de gemeenten beschikbaar gesteld. Hiertoe is het Besluit tijdelijke specifieke uitkering schuldhulpverlening<sup>7</sup> opgesteld. Gemeenten hebben op grond van dit besluit de mogelijkheid om middelen door te schuiven naar volgende jaren, tot uiterlijk 2011. De uitgekeerde middelen kunnen niet worden meegenomen naar 2012. De middelen moeten in 2011 worden besteed.

### 1.3 De monitor

Om niet alleen achteraf maar ook tussentijds al een beeld te krijgen van de wijze waarop gemeenten de extra middelen besteden, heeft het ministerie van SZW de besteding van de extra middelen zowel in het najaar van 2010 als in het najaar van 2011 gemonitord. Dit rapport betreft de eindrapportage, we presenteren hierin de uitkomsten uit 2011 en maken waar relevant een vergelijking met de uitkomsten van 2010. We herhalen echter niet alles wat reeds in de tussentijdse rapportage aan de orde is gekomen. Maatregel 4 en 5 worden in dit eindrapport alleen globaal besproken, we gaan kort in op het doel en de beoogde resultaten van deze twee maatregelen. De reden hiervoor is dat het Verwey-Jonker instituut de maatregelen 4 en 5 diepgaand heeft geëvalueerd. De resultaten daarvan worden gepresenteerd in een afzonderlijk rapport (Evaluatie 'Spekman- en Ortega-Martijn'-projecten).

<sup>6</sup> Op basis van het projectvoorstel ontvangt UWV een bedrag van €3,164.000 (het beschikbare bedrag van €5 miljoen zal dus niet volledig worden besteed).

<sup>7</sup> Besluit van 10 april 2010, Staatsblad 2010, nr 181.

Om verslag uit te brengen over de besteding van de middelen en de behaalde resultaten is informatie verzameld uit verschillende bronnen. De belangrijkste bronnen zijn:

- overzicht toegekende middelen 2009, 2010 en 2011 per gemeente;
- financiële verantwoording besteding extra middelen gemeenten 2009 en 2010;<sup>8</sup>
- verantwoordingsinformatie UWV 2010 & 2011;
- webenquête 2010 & 2011 onder vestigingsmanagers UWV (zie voor meer informatie bijlage 1);
- webenquête 2010 & 2011 onder beleidsmedewerkers van gemeenten (zie voor meer informatie bijlage 1);
- workshop in 2011 met beleidsmedewerkers van gemeenten (zie voor meer informatie bijlage 1);
- projectvoorstellen en voortgangsinformatie amendement Spekman c.s. 2009 en 2010;
- projectvoorstellen motie Ortega-Martijn c.s.;
- het ministerie van SZW heeft teksten aangeleverd met de stand van zaken met betrekking tot maatregel 3.

De verslaglegging van de resultaten is grotendeels gebaseerd op de gegevens verstrekt door de verschillende actoren ofwel gemeenten (met betrekking tot maatregel 2) en vestigingsmanagers (met betrekking tot maatregel 1) via de webenquêtes. Aan het deelonderzoek onder gemeenten hebben 119 zelfstandig werkende gemeenten meegewerkt en 14 intergemeentelijke sociale diensten. Wanneer alle gemeenten die werken binnen het verband van die 14 intergemeentelijke sociale diensten (ISD-en) afzonderlijk worden meegerekend, heeft het onderzoek betrekking op 179 gemeenten, hiermee is 42 procent van de totale populatie gemeenten vertegenwoordigd. De grotere gemeenten zijn goed vertegenwoordigd, van de benaderde gemeenten met 100.000 of meer inwoners heeft meer dan de helft aan de monitor deelgenomen. Van de G4-gemeenten hebben er drie aan de webenquête deelgenomen. Ook aan de workshop met beleidsmedewerkers van gemeenten, hebben drie G4-gemeenten deelgenomen, onder andere de G4-gemeente die niet aan de webenquête had deelgenomen. De resultaten van deze monitor zijn daarmee een goede indicatie voor de wijze waarop de extra middelen zijn ingezet en de inschatting van de respondenten over de effecten van de tijdelijke middelen.

Aan het deelonderzoek 2011 onder de vestigingsmanagers van UWV hebben 35 respondenten (35%) meegewerkt, verspreid over alle elf door UWV onderscheiden districten. De uitkomsten zijn daarmee een redelijke indicatie voor de mate waarin de training is ingezet op de vestigingen. Wat betreft de inhoud, werkwijze en verwachte effecten moet enige terughoudendheid worden betracht omdat de vragen hierover door een kleinere groep respondenten zijn beantwoord. Meer informatie over de webenquêtes onder gemeenten en vestigingsmanagers UWV is opgenomen in bijlage 1.

---

<sup>8</sup> De besteding van de extra middelen 2011 zal medio 2012 bekend zijn.

## 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden ontwikkelingen besproken die relevant zijn voor de dienstverlening van gemeenten en daarmee de context vormen voor de inzet van de tijdelijke middelen. Hoofdstuk 3 gaat over de besteding door gemeenten van de extra middelen en de wijze waarop ze zijn ingezet (maatregel 2). Vervolgens staan in het vierde hoofdstuk de effecten van de extra middelen op de dienstverlening van gemeenten centraal (maatregel 2). Hoofdstuk 5 heeft betrekking tot maatregel 3 (verbeteren effectiviteit) en hoofdstuk 6 gaat over maatregel 1 (UWV en preventie). De overige maatregelen (4 & 5), komen in hoofdstuk 7 aan de orde. Het rapport wordt afgesloten met een samenvatting en de belangrijkste conclusies.

In bijlage 1 is de uitvoering van de webenquête onder medewerkers van het UWV en gemeenten uitgewerkt. Een apart overzicht met de belangrijkste uitkomsten voor ISD-en is in bijlage 2 terug te vinden. Bijlage 3 bevat de besteding aan de producten behorend tot maatregel 3.



## 2 RELEVANTE ONTWIKKELINGEN

Voor het veld van de schuldhulpverlening was 2011 een dynamisch jaar. Net als in de voorgaande jaren nam het beroep op de schuldhulpverlening toe. De vrijwilligersorganisaties rondden hun projecten af en de Tweede Kamer stemde in met het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening. Het voorliggende hoofdstuk bevat een korte toelichting op de belangrijkste ontwikkelingen die in meer of mindere mate een relatie hebben met de tijdelijke middelen. De ontwikkelingen die we hier toelichten zijn:

- het aantal verzoeken om schuldhulpverlening blijft toenemen;
- de problematiek waarvoor huishoudens om hulp vragen wordt ingewikkelder;
- naar verwachting treedt in 2012 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking;
- gemeenten worden gekort op de rijksmiddelen voor schuldhulpverlening en participatiegelden verminderen;
- beleidsmatig maken gemeenten nieuwe keuzen;
- vrijwilligers zijn definitief een nieuwe speler geworden.

### 2.1 Aantal verzoeken om schuldhulpverlening blijft toenemen

In de afgelopen jaren is het aantal huishoudens met een (problematische) schuldsituatie flink toegenomen. Op basis van de beschikbare data mogen we aannemen dat ongeveer een kwart van de Nederlandse huishoudens één of meerdere achterstanden heeft (+/- 1,8 miljoen).<sup>1</sup> Bij ongeveer de helft van deze groep vormen de achterstanden een onwenselijke situatie: er is sprake van een problematische schuldsituatie (693.000) of er dreigt een problematische schuldsituatie te ontstaan (248.000).<sup>2</sup>

Voor een belangrijk deel van de huishoudens met problematische schulden geldt dat zij deze niet zelfstandig kunnen oplossen. Een deel van deze groep doet daarom een beroep op de gemeentelijke schuldhulpverlening.

---

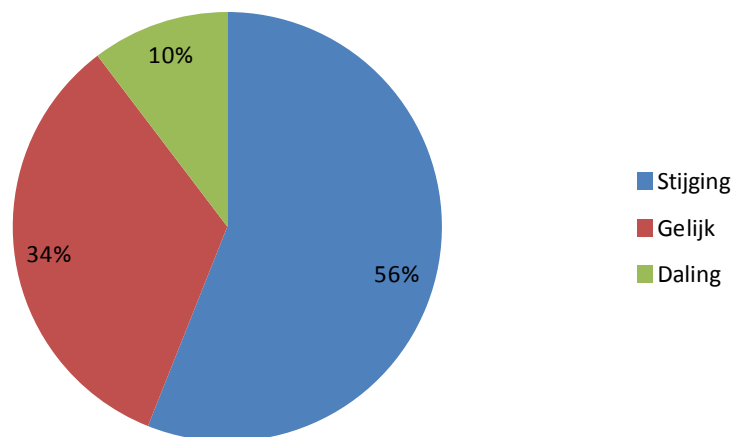
<sup>1</sup> Bleeker e.a. (2010) *Monitor betalingsachterstanden*, Den Haag: Panteia. Onder betalingsachterstand wordt in dit onderzoek verstaan: een achterstallige rekening om financiële redenen, een krediet of lening, een afbetalingsregeling of een regelmatige roodstand of creditcardschuld.

<sup>2</sup> Van Ommeren e.a. (2009) *Huishoudens in de rode cijfers*, Den Haag: Panteia.

Er is geen centrale registratie van alle aanvragen voor schuldhulpverlening. Wel is bekend dat de meeste aanvragen worden ingediend bij gemeenten.<sup>3</sup> Naar schatting kregen gemeenten in 2010 voor het eerst meer dan 100.000 verzoeken om ondersteuning.<sup>4</sup> Tien jaar geleden bedroeg dat aantal nog om en nabij de 35.000.<sup>5</sup>

Voor deze monitor is aan gemeenten gevraagd hoe het aantal verzoeken zich in 2011 ontwikkelde. De enquête wijst uit dat de helft van de gemeenten in 2011 meer verzoeken om schuldhulpverlening kreeg dan in 2010. Gemiddeld is het aantal aanmeldingen ten opzichte van 2010 met 14 procent gestegen. Als het gemiddelde alleen wordt berekend voor de gemeenten die te maken hadden met een stijging, dan bedraagt deze 29 procent.

**Figuur 2.1 Ontwikkeling van de aanvragen in 2011 ten opzichte van 2010 (n=116)**



## 2.2 Hulpverzoeken worden ingewikkelder

Naast een toename van het aantal verzoeken om hulp, hebben gemeenten ook te maken met veranderingen binnen de groep die om hulp vraagt. De tijdelijke middelen zijn in 2009 ter beschikking gesteld. In de jaren die daarop volgden zagen gemeenten de populatie die om hulp vraagt op verschillende

<sup>3</sup> Hoeveel aanvragen dat in 2010 precies waren is niet bekend. Er zijn alleen gegevens bekend van de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, de NVVK. De leden van deze vereniging behandelen naar schatting driekwart a tachtig procent van alle aanvragen bij gemeenten. In 2010 werden er bij NVVK-leden 78.986 aanvragen ingediend. Bron: NVVK (2011). Tabellenboek schuldhulpverlening en sociaal bankieren, Den Haag.

<sup>4</sup> Aangenomen dat het beeld in de niet bij de NVVK aangesloten gemeenten gelijk is aan dat van de NVVK-leden, werden er in 2010 bij gemeenten zeker 100.000 aanvragen ingediend. In deze rekenom zijn de schuldenaren die bij andere schuldhulpverlenende partijen terecht kwamen niet meegerekend.

<sup>5</sup> Jaarverslagen NVVK 1999, 2000 en 2001.

manieren veranderen.<sup>6</sup> Nieuwe groepen die om hulp vragen, zijn huizenbezitters, hogere inkomens en zzp'ers. Ook is er sprake van een vergrijzing en vergroening van de verzoekers. Steeds vaker zijn zij ouder dan 65 of jonger dan 25.

Naast nieuwe groepen is er ook sprake van een verandering van de aard van de verzoeken. Er is vaker sprake van multiproblematiek en vaker is de situatie urgent. Van de gemeenten die in 2011 de webenquête invulden, geeft ruim veertig procent aan dat de aard van de aanmeldingen is veranderd.<sup>7</sup> De belangrijkste veranderingen die zij noemen zijn dat de schuldsituaties vaker urgent of complex zijn. Van de gemeenten die aangeven dat de aard van de aanmeldingen in 2011 is veranderd, zegt 93 procent dat de schuldsituaties vaker complex zijn en 59 procent dat ze vaker urgent zijn, dat laatste wil zeggen dat een acute crisis dreigt (huisuitzetting, afsluiting energie et cetera).

### 2.3 Wet gemeentelijke schuldhelpverlening

Op 30 juni 2010 heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhelpverlening goedgekeurd. Na inwerkingtreding van de wet wordt schuldhelpverlening een wettelijke taak. De wet is een zogenaamde kaderwet. Dit houdt in dat wel is omschreven *wat* de inzet van schuldhelpverlening moet opleveren maar niet *hoe* gemeenten de uitvoering vorm moeten geven. Keuzen op dat gebied vallen nadrukkelijk onder hun discretionaire ruimte.

De inwerkingtreding van de wet heeft voor gemeenten een aantal consequenties. De belangrijkste is dat de gemeente moet voorzien in een integrale aanpak. Dit wil zeggen dat er in het aanbod van schuldhelpverlening niet alleen aandacht is voor de financiële problematiek van een schuldenaar maar ook voor eventuele – daarmee samenhangende – immateriële problematiek. Verder moet de gemeente voorzien in activiteiten in het kader van preventie en nazorg. Schuldenaren die zich melden voor hulp moeten binnen vier weken een intake krijgen. Als er sprake is van een crisissituatie zoals een dreigende huisuitzetting, moet de intake binnen drie werkdagen plaatsvinden. Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat er sprake moet zijn van brede toegankelijkheid. Dat betekent dat er geen groepen mensen bij voorbaat mogen worden uitgesloten. Dit uit zich onder meer in het gegeven dat ook natuurlijke personen die een eigen bedrijf hebben beëindigd een beroep mogen doen op schuldhelpverlening.

De gemeente houdt een grote mate van beleidsvrijheid ten aanzien van de inrichting van de schuldhelpverlening. De wet schrijft voor dat de gemeente in een beleidsplan onder meer vastlegt hoe zij de kwaliteit van de uitvoering

---

<sup>6</sup> NVVK (2011) *Jaarverslag 2010*, Den Haag.

<sup>7</sup> In 2010 gaf 71 procent van de gemeenten aan dat de aard van de aanmeldingen was veranderd.

borgt, wat de nagestreefde wachttijd is (met een maximum van vier weken) en wat de resultaten zijn die de gemeente wil behalen.

## **2.4 Afname gelden uit gemeente- en participatiefonds**

Gemeenten financieren de uitvoering van schuldhulpverlening uit verschillende bronnen. De belangrijkste bronnen zijn het gemeentefonds en het participatiefonds. Voor beide bronnen geldt dat deze minder worden. Doordat de gelden in het gemeentefonds niet geormerkt zijn, is niet bekend welk deel in dat fonds bestemd is voor de schuldhulpverlening. Wel is in het regeerakkoord van het huidige kabinet opgenomen dat zij per 2012 een structurele korting van 20 miljoen toepast op het gemeentefonds ten laste van de schuldhulpverlening. Verder nemen de middelen in het participatiefonds eveneens per 2012 fors af. De mate waarin dat de financiering van de schuldhulpverlening treft, is afhankelijk van de (nieuwe) beleidskeuzes die gemeenten hierin maken maar zal ook samenhangen met de mate waarin een gemeente voorheen het participatiebudget inschakelde om de schuldhulpverlening te financieren. De participatiegelden konden ingezet worden ten behoeve van de schuldenaren die ook afhankelijk waren van een uitkering.

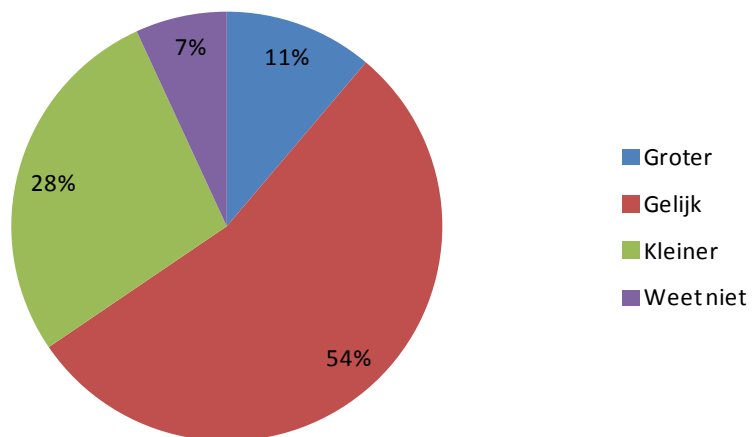
Schuldhulpverlening werd in die situatie aangemerkt als een instrument om drempels voor toetreding tot de arbeidsmarkt (zoals schulden) te beslechten.

Voor gemeenten staat het wegvallen van de tijdelijke middelen dus niet op zich. Zij valt samen met de rijkskorting op het gemeentefonds en de beperking van het participatiefonds.

Ten behoeve van deze monitor is gemeenten gevraagd hoeveel zij uitgeven aan schuldhulpverlening. De meeste gemeenten zijn niet (voldoende) in staat deze vraag te beantwoorden. Dit komt onder meer doordat een deel van de uitgaven versleuteld zit in andere posten, bijvoorbeeld in subsidies aan het maatschappelijk werk (die budgetcoaching et cetera geven).

Op de vraag hoe het eigen budget zich in 2012 naar verwachting ontwikkelt kunnen ze wel antwoord geven. Bijna de helft gaat er vanuit dat dit gelijk blijft. Dit betekent dat deze gemeenten de rijksbezuiniging op het gemeentefonds blijkbaar uit eigen middelen compenseren.



**Figuur 2.2 Verwachte ontwikkeling eigen budget 2012 (n=116)**


De bovenstaande inschatting heeft betrekking op de ontwikkeling van het eigen budget. De constatering dat ongeveer de helft van gemeenten er van uit gaat dat het eigen budget gelijk blijft, betekent niet dat er geen besparingen gerealiseerd moeten worden in de uitvoering. In tegendeel, het wegvallen van de tijdelijke middelen (die vaak zijn ingezet om extra mankracht in te zetten) en de bezuiniging op het participatiebudget als financieringsbron, leiden er feitelijk toe dat er bij de meeste gemeenten wel degelijk een besparing moet plaatsvinden.

De gemeenten die een daling van het eigen budget verwachtten, denken dat dit budget in 2012 gemiddeld 20 procent kleiner zal zijn dan in 2011. Deze gemeenten hebben verder aangegeven tot welke beleidskeuzes dit volgens hen zal leiden (tabel 2.1).

**Tabel 2.1 Beleidskeuzes door daling budget (n=32)**

	Percentage
Bepaalde producten niet of minder inzetten	63%
Differentiatie van het aanbod naar de mate van zelfredzaamheid	47%
Bepaalde groepen niet toelaten	31%
Eigen bijdrage vragen voor bepaalde producten	25%
Meer inzet preventie	25%
Dienstverlening versoberen (beperkte openingstijden et cetera)	19%
Minder inzet preventie	16%
Anders	13%
Geen effect op beleidskeuzes	6%

De gemeenten denken op de eerste plaats dat de verwachte daling van het budget ertoe zal leiden dat bepaalde producten niet of minder ingezet worden. Verder denkt ongeveer de helft dat het aanbod gedifferentieerd zal worden naar de mate van zelfredzaamheid van de schuldenaren.

## 2.5 Beleidsmatig maken gemeenten nieuwe keuzen

De aankomende inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de toename van de aanvragen (meer en complexer) alsmede het wegvallen van middelen (tijdelijke middelen, korting gemeentefonds en participatiefonds) zijn voor veel gemeenten aanleiding om het beleid ten aanzien van de schuldhulpverlening te herijken. Drie centrale thema's in de herijking zijn:

1. afscheid van de ambitie om elke schuldenaar die zich meldt direct aan een duurzaam schuldenvrije toekomst te helpen, dit ligt voor een deel van de populatie namelijk niet binnen bereik;
2. een grotere inzet op schuldpreventie en nazorg;
3. een verschuivende rolverdeling tussen gemeente en schuldenaar (groter beroep op zelfredzaamheid dan wel eigen verantwoordelijkheid).

Een actueel en door de gemeenteraad goedgekeurd beleidsplan is een van de eisen die de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aan gemeenten stelt. De bovenstaande drie thema's worden door veel gemeenten als volgt in de beleidskaders verwerkt.

### *Bijstellen ambitie naar maximaal haalbare*

In de afgelopen jaren probeerden de meeste gemeenten voor elke schuldenaar die zich meldde een schuldenvrije toekomst te realiseren. Gaandeweg realiseerden gemeenten zich steeds beter dat deze ambitie te hoog gegrepen was. Lang niet elke schuldenaar is bereid en/of in staat om drie jaar lang rond te komen van een inkomen onder bijstandsniveau zonder nieuwe schulden te maken. Het gevolg was dat de uitval voor en na het treffen van schuldregelingen relatief hoog was. Door op beleidsniveau de ambitie 'iedereen schuldenvrij' in te ruilen voor de ambitie 'maximaal haalbare' is er ruimte ontstaan voor twee typen 'winsten'. In de eerste plaats leidt de erkenning dat een schuldenvrije toekomst voor een deel van de aanvragers te hoog gegrepen is tot ruimte om bij de groep die dit treft te gaan voorzien in een ander passender aanbod. Daarnaast, maar zeker zo belangrijk voor gemeenten, leidt de bijstelling op dit punt ertoe dat de uitvoering efficiënter wordt. Immers, de gemeente biedt niet langer trajecten aan schuldenaren aan, waarvan voorzien had kunnen worden dat zij deze niet met succes kunnen of zullen doorlopen.

### *Inzet op preventie en nazorg*

In de afgelopen jaren zijn gemeenten steeds meer activiteiten gaan ondernemen op het terrein van preventie en nazorg. De aanleidingen hiervoor zijn divers. Met het toenemen van het aantal aanvragen, is de noodzaak groter geworden om te proberen die instroom te beperken. Daarnaast draagt de aankomende Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gemeenten op om te voorzien in schuldpreventie. En tot slot konden gemeenten de tijdelijke middelen inzetten voor schuldpreventie. De toegenomen interesse in schuldpreventie is ook te herkennen in de recente herijking van de

beleidskaders. Schuldpreventie maakt daar bijna zonder uitzondering standaard deel van uit.

#### *Verschuivende rolverdeling gemeente en burger*

Binnen het hele sociaal domein is een ontwikkeling zichtbaar dat gemeenten een groter beroep doen op de zelfredzaamheid van hun inwoners. In aanvulling daarop zoeken gemeenten – geïnspireerd door de kanteling in de Wmo – naar variatie in ondersteuning. Voor activiteiten zoals het ordenen van papieren of bijhouden van de thuisadministratie kijken gemeenten in de eerste plaats naar hun inwoners. Deze zijn daar zelf verantwoordelijk voor. Mocht men moeite hebben bij het uitvoeren van deze activiteiten, dan verwacht de gemeente dat de burger zijn of haar sociaal netwerk aanspreekt. Als dat netwerk niet de benodigde ondersteuning kan bieden, is de volgende stap dat wordt nagegaan of er wellicht vrijwilligers zijn die de helpende hand kunnen bieden. Pas als die ondersteuning ook geen optie is, ligt het voor de hand dat er professionele ondersteuning wordt geboden.

## **2.6 Vrijwilligers zijn definitief een nieuwe speler geworden**

Vrijwillige ondersteuning van huishoudens bij bijvoorbeeld hun thuisadministratie of het invullen van formulieren wordt al lange tijd geboden. Wel heeft deze vorm van vrijwilligerswerk een enorme impuls gekregen dankzij de zogenaamde Ortega-gelden (maatregel 4).<sup>8</sup> De veertien betrokken vrijwilligersorganisaties hebben in korte tijd een groot aantal vrijwilligers getraind en lokale projecten opgezet. De training en opzet van de projecten viel samen met de herijking van het lokale beleid waarbij – in lijn met de kanteling van de Wmo – gemeenten in de uitvoering nadrukkelijk ruimte hebben gecreëerd voor vrijwillige inzet.

Dankzij de toegenomen interesse en inzet van de vrijwilligersorganisaties enerzijds en de ruimte die gemeenten creëerden in de uitvoering anderzijds, is de vrijwilliger in korte tijd een nieuwe speler geworden in het veld van de schuldhulpverlening.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Een algemene beschrijving van maatregel 4 is terug te vinden in hoofdstuk 7. Voor de gerealiseerde effecten van de maatregel verwijzen we naar het rapport van het Verwey-Jonker Instituut (Evaluatie 'Spekman- en Ortega-Martijn'-projecten).

<sup>9</sup> N. Jungmann & T. Madern (2011) Nieuwe speler bij financiële problematiek, welkom de vrijwilliger. In: *Wmo Magazine*.

## **2.7 Actuele ontwikkelingen vormden de context**

De tijdelijke middelen kwamen beschikbaar in een periode waarin er tal van ontwikkelingen naast elkaar speelden. De belangrijkste zijn in de voorgaande paragrafen beschreven. De verschillende ontwikkelingen beïnvloedden elkaar ook. Zo mochten de tijdelijke middelen schuldhulpverlening onder meer ingezet worden voor het terugdringen van de wachtlijsten. Dat de Tweede Kamer ondertussen een wet aannam waarin de wachttijd wordt gemaximeerd op vier weken heeft de interesse om de tijdelijke middelen daarvoor in te zetten ongetwijfeld beïnvloed in een aantal gemeenten. De samenloop van dit soort ontwikkelingen met de tijdelijke middelen maakt dat het soms lastig is om de effecten van de tijdelijke middelen los te zien van de actuele ontwikkelingen in het veld.

### **3 BESTEDING VAN DE EXTRA MIDDELEN DOOR GEMEENTEN (MAATREGEL 2)**

Het voorliggende hoofdstuk bevat informatie over de besteding van de extra middelen door gemeenten en de wijze waarop de middelen zijn ingezet. De eerste paragraaf (3.1) heeft betrekking op de besteding van de middelen. De tweede paragraaf (3.2) heeft betrekking op de wijze waarop de middelen zijn ingezet.

#### **3.1 Besteding extra middelen**

##### **3.1.1 Inhaalslag besteding extra middelen**

In de tussenrapportage uit 2010 constateerden we dat ongeveer de helft van de toen beschikbare middelen uit 2009 was besteed. Daarbij constateerden we eveneens dat op dat moment grotere gemeenten in mindere mate de extra middelen hadden aangesproken. Een jaar later zien we dat er een inhaalslag is gemaakt in de besteding van de middelen. Met uitzondering van de G4 hebben de gemeenten in 2010 zelfs een voorschot genomen op nog toe te kennen middelen. De bestedingspercentages variëren per gemeentegrootteklasse van 73 tot 132 procent. Als we alvast vooruit lopen op de toegekende bedragen voor 2011 dan is in totaal aan het begin van 2011, 59 procent van de toegekende middelen besteed (zie tabel 3.1). Gezien de grote inhaalslag die de meeste gemeenten hebben gemaakt in 2010, verwachten we dat de extra middelen aan het eind van 2011 grotendeels zullen zijn aangesproken. De definitieve bestedingscijfers zullen medio 2012 bekend zijn.

Opmerkelijk is wel dat aan het begin van 2011, 44 gemeenten de extra middelen uit 2009 en 2010 nog helemaal niet hebben besteed. We weten niet wat hier de reden van is, maar wel is bekend dat het in de helft van de gevallen kleine gemeenten betreft met minder dan 20.000 inwoners en in ongeveer 45 procent van de gevallen gemeenten met een inwonertal van 20.000 – 50.000.<sup>1</sup>

Tabel 3.1 laat voor de periode 2009 – 2011 zien wat de toegekende en besteedde bedragen zijn. Wat 2011 betreft, beschikken we ten tijde van de monitor alleen over de toegekende bedragen en kunnen we nog niet zeggen hoeveel daadwerkelijk besteed is in 2011. De laatste kolom laat zien hoeveel procent van de tot nu toe toegekende extra middelen aan het begin van 2011 reeds besteed was. In de berekening van het bestedingspercentage zijn de toegekende bedragen voor 2009, 2010 en 2011 meegenomen. Verder zijn in

---

<sup>1</sup> Het is aannemelijk dat kleinere gemeenten de schuldhelpverlening vaker uitbesteden dan grotere gemeenten. Het afsluiten van de contracten met de organisaties waaraan de schuldhelpverlening wordt uitbested, kan veel tijd in beslag nemen en mogelijk zullen deze gemeenten mede daardoor pas in 2011 de extra middelen besteden.

de berekening de bestedingen in 2009 en 2010 meegenomen, de definitieve bestedingen in 2011 zijn ten tijde van deze monitor nog niet bekend.

**Tabel 3.1 Besteding extra middelen 2009-2011**

Gemiddelde bedragen							
	Toegekend 2009	Besteding en 2009	Toegekend 2010	Besteding en 2010	Toegekend 2011	Percentage 2009-2010 bested	Percentage totaal bested
Tot 20.000	10.528	10.957	15.539	23.464	16.703	132%	80%
20 tot 50.000	30.422	25.598	45.712	70.545	47.663	126%	78%
50 tot 10.000	119.073	59.057	178.088	261.737	183.953	108%	67%
Meer dan 100.000	563.985	209.002	870.500	841.680	877.698	73%	45%
<b>ISD</b>	24.165	18.301	38.484	55.055	42.665	117%	70%
<b>Totaal</b>	27.500.000	14.724.692	40.749.999	49.766.640	41.749.996	94%	59%

\* Bron: SZW financiële verantwoording gemeenten

### 3.1.2 Effectueren inzet extra middelen heeft tijd nodig gehad

Als gemeenten de extra middelen nog niet volledig hadden besteed, kregen zij in de enquête de vraag wat daar de reden van was (tabel 3.2).

**Tabel 3.2 Overzicht redenen doorschuiven extra middelen 2011 (meerkeuze, n=61)**

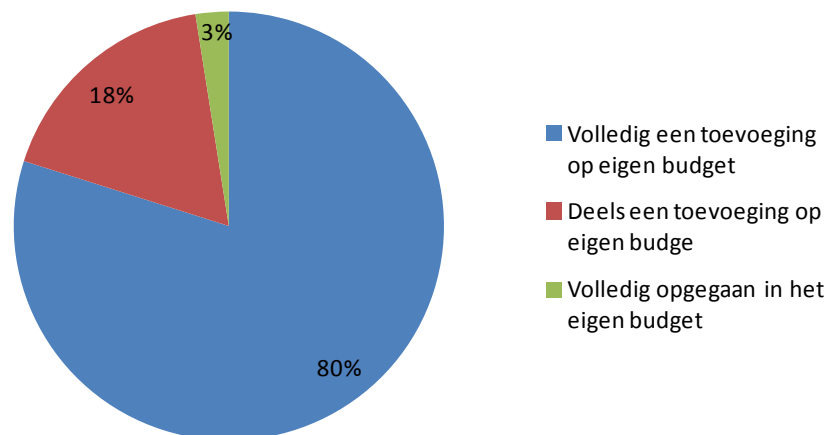
	Percentage
Realiseren bestemming heeft tijd nodig	49%
Nog geen beleidsmatige invulling	38%
Anders	20%
Geen plannen om de extra middelen in te zetten	3%

Het meest gegeven antwoord luidt dat het tijd kost de inzet (nieuwe mensen, inhuur organisaties et cetera) te realiseren. Daarnaast blijkt dat niet alle gemeenten direct voor ogen hadden waar ze de middelen aan wilden of konden besteden en moesten ze voor de inzet van de middelen eerst politieke of bestuurlijke toestemming hebben. In de tussentijdse monitor stelden we dat aangezien gemeenten in 2010 het ontbreken van beleidsmatige invulling minder vaak als reden noemden dan in 2009, dit zeer waarschijnlijk als een opstartvraagstuk beschouwd kan worden. De inhaalslag die is gemaakt in het effectueren van de extra middelen ondersteunt deze constatering.

### 3.1.3 Middelen 2011 toevoeging op eigen budget

De extra middelen komen bovenop het eigen budget voor schuldhulpverlening. De meeste gemeenten (80%) geven aan dat zij de extra middelen ook echt als extra gelden hebben toegevoegd aan de bestaande budgetten. In enkele gevallen hebben de gemeenten ervoor gekozen om het eigen budget te verlagen en als het ware uit te ruilen voor eigen middelen (die zij vervolgens ergens anders voor in kunnen zetten). Dit beeld komt overeen met de tussentijdse monitor 2010.

**Figuur 3.1 Uitrust extra middelen (n=119)**



Drie van de ondervraagde gemeenten geven aan de extra maatregelen volledig te hebben uitgeruild tegen eigen middelen (zij hebben de eigen middelen verlaagd met een bedrag dat gelijk is aan de extra middelen, waardoor er feitelijk niet meer, maar ook niet minder geld beschikbaar is voor schuldhulpverlening). Ze geven de volgende redenen voor het uitrusten van het eigen budget voor de extra middelen:

- vanwege bezuinigingen;
- zodat het budget dat was gereserveerd voor schuldhulpverlening aan andere uitgaven kon worden besteed;
- extra middelen zijn niet nodig omdat alle doelstellingen worden gerealiseerd.

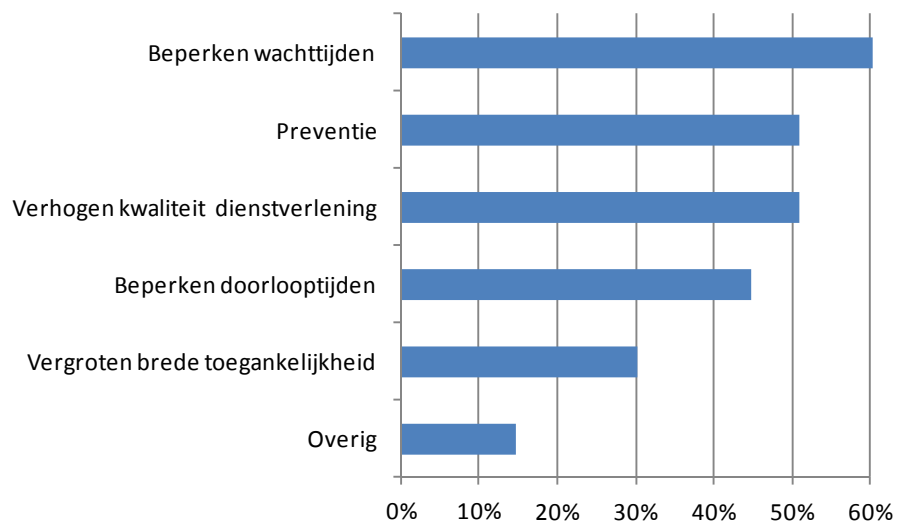
Dit laatste zal met name een overweging zijn voor gemeenten die in de jaren voorafgaand aan de extra middelen al uit eigen middelen fors hadden geïnvesteerd in schuldhulpverlening en naar eigen inschatting de extra middelen niet meer nodig hadden om de gevolgen van de economische crisis op te vangen.

## 3.2 Wijze waarop middelen ingezet

### 3.2.1 Doelstellingen

In de enquête is aan de gemeenten gevraagd welke doelstellingen zij nastreven met de inzet van de extra middelen (figuur 3.3). Zij mogen daar zelf een keuze in maken. Gemeenten hebben de middelen het vaakst met als doel het beperken van de wachttijden ingezet. Op een gedeelte tweede plaats volgen preventie en het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening. Men kiest er relatief weinig voor om de middelen in te zetten om de toegankelijkheid van de dienstverlening te vergroten. ISD-en blijken vaker op het beperken van de doorlooptijden in te zetten dan zelfstandig werkende gemeenten (zie bijlage 2). Het beeld dat naar voren komt (zie figuur 3.2), komt in grote lijnen overeen met de tussentijdse monitor 2010. Een opvallend verschil is wel dat vaker in 2011 vaker op preventie is ingezet dan in 2010. Gemeenten zullen hiervoor ook vaker de extra middelen hebben ingezet maar de toename wordt tevens deels verklaard door een wijziging in de manier van uitvragen. In 2010 kon men namelijk alleen via de categorie 'anders, namelijk' aangeven of men op preventie inzette, terwijl dit in 2011 als aparte antwoordcategorie is meegenomen.

**Figuur 3.2 Doelstellingen besteding extra middelen (meerkeuze, n=116)**





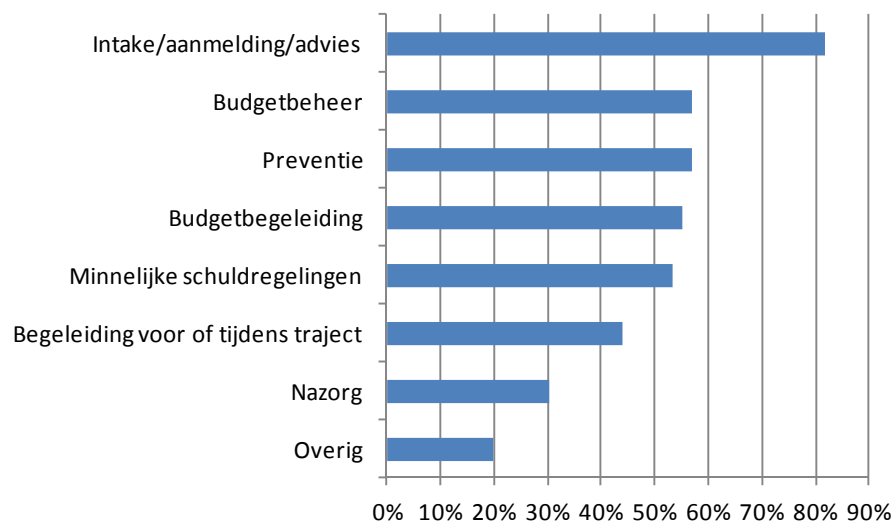
### 3.2.2 Activiteiten/diensten

Het Rijk gaf gemeenten de keuze om de middelen te besteden aan de volgende activiteiten en/of diensten:

- preventie;
- intake/aanmelding/advies aanpak;
- budgetbegeleiding;
- budgetbeheer;
- minnelijke schuldregelingen;
- nazorg;
- begeleiding voor of tijdens traject.

Aan gemeenten is gevraagd aan te geven voor welke activiteiten en diensten de extra middelen zijn ingezet.

**Figuur 3.3 Besteding extra middelen aan activiteiten/diensten (meerkeuze, n=116)**



De meeste gemeenten hebben de extra middelen ingezet voor intake/aanmelding/advies aanpak schulden (82%). Op enige afstand volgt een aantal activiteiten waarop tussen vijftig à zestig procent van de gemeenten heeft ingezet. Het gaat daarbij om preventie, budgetbeheer, budgetbegeleiding en minnelijke schuldregelingen. Gemeenten kiezen met name weinig voor nazorg. ISD-en blijken vaker dan zelfstandig werkende gemeenten, de middelen te hebben ingezet voor minnelijke schuldregelingen (zie bijlage 2). Het beeld komt in grote lijnen overeen met de tussentijdse monitor, ook toen bleek dat men de middelen vooral had ingezet voor intake/aanmelding/advies aanpak schulden en het minst voor nazorg.

*Preventie is als nieuwe activiteit opgepakt met behulp van extra middelen*

Een deel van de gemeenten (41%) heeft in 2011 bepaalde activiteiten voor het eerst ingezet. De helft van hen geeft aan in 2011 met de inzet van de extra middelen voor het eerst 'preventie' te hebben ingezet. Ook vorig jaar bleek 'preventie' de meest genoemde nieuwe activiteit van gemeenten. Hoewel er geen eenduidige definitie voor preventie is, is duidelijk dat gemeenten in dit kader activiteiten uitvoeren als het ontwikkelen en verspreiden brochures, voorlichtingscampagnes en het geven van budgetlessen op scholen om het maken van schulden te voorkomen.<sup>2</sup>

Een andere activiteit die met de inzet van de extra middelen voor het eerst is opgepakt, is budgetbegeleiding. Dit betreft een kwart van de gemeenten die in 2011 nieuwe activiteiten hebben ingezet.

### **3.2.3 Wijze van inzet extra middelen nader bekeken**

*Vooraf inhuur personeel ten behoeve van intake/aanmelding/advies*

Naast vragen over de doelstellingen en activiteiten/diensten die gemeenten met de extra middelen nastreefden dan wel uitvoerden, zijn er in de enquête ook verdiepende vragen gesteld over de wijze waarop de extra middelen zijn ingezet. Samengevat zijn de extra middelen zowel in 2010 als 2011, relatief het vaakst gebruikt voor de inhuur van (tijdelijk) personeel voor de activiteit intake/aanmelding/advies, vermoedelijk om de wachttijden te beperken. In mindere mate, maar ook heel frequent hebben gemeenten de extra middelen gebruikt om tijdelijk personeel in te zetten bij andere activiteiten en diensten, zoals minnelijke schuldregelingen en begeleiding voor of tijdens het traject. Naast extra personeel zijn de tijdelijke middelen ook veelvuldig, maar wel in mindere mate, ingezet voor het aanpassen van werkprocessen en het ontwikkelen van nieuwe diensten en/of producten. De nieuwe diensten hebben met name betrekking op preventie.

*Samenwerking met andere gemeenten*

Verder geven gemeenten aan de extra middelen ingezet te hebben ten behoeve van samenwerking met andere gemeenten. Hierbij wordt vooral als toelichting gegeven dat in regionaal verband of binnen een gemeenschappelijke regeling wordt gewerkt. In dat verband wordt gewerkt aan nieuwe producten en werkwijzen. Daarnaast krijgt samenwerking ook vorm in bijvoorbeeld deelname aan zorgloketten en door (deels) zaken uit te besteden aan een andere gemeente.

*Samenwerking met derden*

Voor een deel van die diensten en/of producten geldt dat deze zijn ontwikkeld in samenwerking met derden. Het gaat dan bijvoorbeeld om het realiseren van een gezamenlijke intake met ketenpartners, afspraken over vroegsignalering met woningbouwcorporaties en energiebedrijven en cursussen 'omgaan met geld' uitgevoerd door welzijns- en vrijwilligersorganisaties.

---

<sup>2</sup> Deze activiteiten worden onder meer uitgevoerd door gemeenten die hebben deelgenomen aan de workshop 2011.

#### *Samenwerking met vrijwilligersorganisaties*

De gemeenten hebben de extra middelen ook ingezet voor de inzet van vrijwilligers en samenwerking met UWV. Voor deze zaken zijn ook via maatregelen 1, 4 en 5 extra middelen beschikbaar gesteld. Zoals in de inleiding is gemeld en in hoofdstuk 7 verder wordt uitgewerkt, is er 5 miljoen euro beschikbaar gesteld aan vrijwilligersorganisaties om vrijwilligers in te zetten in het kader van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Naast deze middelen hebben gemeenten ook zelf extra middelen die aan hen werden uitgekeerd, ingezet voor de inzet van vrijwilligers.

#### *Samenwerking met UWV*

Net als bij de vrijwilligers komen de extra middelen langs twee wegen ten goede aan de samenwerking met UWV. Naast de activiteiten die door UWV worden verricht (zie hoofdstuk 6), hebben gemeenten ook extra middelen ingezet voor (betere) samenwerking. Daarbij gaat het vooral om voorlichting(sbijeenkomsten) op Werkpleinen voor werkcoaches en/of de doelgroep. Andere voorbeelden zijn een gezamenlijk spreekuur en een project om mensen die afhankelijk worden van een uitkering te helpen om met minder geld rond te komen.

#### *Precieze werkwijze nader bekeken*

In de enquête is aan de gemeenten gevraagd hoe ze precies invulling hebben gegeven aan bijvoorbeeld de inzet van extra personeel of de aanpassing van het werkproces. De onderstaande tabellen geven een overzicht van de invulling die gemeenten in 2011 hebben gegeven aan de verschillende diensten en/of activiteiten. Het beeld komt grotendeels overeen met 2010. Gemeenten hebben in 2011 de middelen wel vaker dan in 2010 ingezet voor training van medewerkers en de aanschaf van software.

**Tabel 3.3 Inzet extra (tijdelijk) personeel (meerkeuze, n=73)**

Hoe	%
Inhuren (personeel van) extern bureau of organisatie	63%
Aannemen extra tijdelijk personeel	37%
Anders, namelijk	21%*

\* De antwoorden zijn vrij divers, het betreft onder andere het verschuiven van intern personeel, uitbreiding van het aantal uren en de inzet van personeel van de ketenpartners.

**Tabel 3.4 Aanpassen werkproces (meerkeuze, n=38)**

Hoe	Percentage
Inzetten formulierenbrigade/vrijwilligers/andere partij om schuldenaren te ondersteunen bij ordenen papieren en aanvragen voorzieningen	40%
Intake direct bij aanmelding, losgekoppeld van verdere werkproces	29%
Bepaalde groepen niet zelf in behandeling nemen maar doorverwijzen naar andere partij, zoals maatschappelijke dienstverlening	29%
Vereenvoudigen intake	26%
Dienstverlening op locatie (bijvoorbeeld in buurthuis, of 'rijdend gemeentehuis')	24%
Specialisatie op doelgroepen (bijvoorbeeld WWB-cliënten, dak- en thuislozen)	16%
Verruimen openingstijden	13%
Intake niet bij loket maar inloopspreekuur	11%
Anders, namelijk	42%*

\* De antwoorden zijn vrij divers, het betreft onder andere verbetering van de aanmeldfase, intensieve samenwerking tijdens traject, inzet op preventie, intake tijdens aanmeldingsgesprek en voorintake door aparte medewerker.

**Tabel 3.5 Ontwikkelen nieuwe dienst/product (meerkeuze, n=47)**

Hoe	Percentage
Groepsvoorlichting	47%
Training en/of inzet vrijwilligers	38%
Training en/of formulierenbrigade	21%
Anders, namelijk	57%*

\* De antwoorden zijn vrij divers, dit neemt niet weg dat het hier vaak gaat om budgetlessen, budgetcoaching et cetera en preventie.

**Tabel 3.6 Middelen algemeen (meerkeuze, n=22)**

Hoe	Percentage
Training medewerkers	59%
Aanschaf software	23%
Andere locatie	0%
Anders, namelijk	46%*

\* De antwoorden zijn vrij divers, het betreft onder andere dekking van uitvoeringskosten, implementatie preventie, cursussen voor schuldenaren en de ontwikkeling van een folder/informatiemateriaal.

## **4 EFFECTEN EXTRA MIDDELEN OP DIENSTVERLENING GEMEENTEN (MAATREGEL 2)**

De analyses in dit hoofdstuk hebben betrekking op de gemeenten die de tijdelijke middelen (voor een deel) ook echt als een extra hebben ingezet voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Dit betreft 116 individuele gemeenten en veertien intergemeentelijke sociale diensten.

### **4.1 Doel en beoogde resultaten van de maatregel**

De economische crisis leidt er toe dat het beroep op de minnelijke schuldhulpverlening toeneemt. Om de toeloop op te vangen en de effectiviteit en efficiency te vergroten, konden de gemeenten met de extra middelen onder meer het volgende realiseren:

- Opvang van de extra toeloop op de schuldhulpverlening.
- Het realiseren of in stand houden van de brede toegankelijkheid van de schuldhulpverlening. Dit is extra van belang in verband met de toestroom van nieuwe groepen naar de schuldhulpverlening als gevolg van de economische crisis.
- De beperking van de wacht- en doorlooptijden. Het streven is daarbij nadrukkelijk om de wachttijd te beperken tot maximaal vier weken, zonder dat dit negatieve gevolgen heeft voor de lengte van de doorlooptijd.

### **4.2 Huidige effecten<sup>1</sup>**

In deze monitor zijn de effecten van de inzet van de extra middelen in kaart gebracht met betrekking tot wachttijden, doorlooptijden, brede toegankelijkheid en de kwaliteit van de dienstverlening. De effecten met betrekking tot preventie zijn niet meegenomen in deze monitor. De reden hiervoor is dat er geen eenduidige definitie is van wat onder preventie moet worden verstaan en hoe de effecten, met behulp van een webenquête, in kaart kunnen worden gebracht.

#### **4.2.1 Wachttijden gedaald met door de inzet van de extra middelen**

In aansluiting op het eerdere onderzoek<sup>2</sup> naar wacht- en doorlooptijden zijn gemeenten in het kader van deze monitor ook gevraagd naar de ontwikkelingen ten aanzien van de wacht- en doorlooptijden.

---

<sup>1</sup> De gepresenteerde effecten hebben betrekking op gemeenten die expliciet hebben aangegeven op de verschillende thema's te hebben ingezet.

<sup>2</sup> Panteia (2010) *Wachttijden voor schuldhulpverlening bij gemeenten*. Quickscan.

In dit onderzoek is de definitie van wacht- en doorlooptijden uit het eerdere onderzoek gehanteerd. Onder wachttijd wordt de periode verstaan tussen aangemelde registratie van de cliënt bij de schuldhulpverlening en het eerste intakegesprek met de schuldhulpverlener. De gehanteerde definities voor wacht- en doorlooptijden sluiten ook aan bij het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening.

In de meting 2010 bleek het niet mogelijk uitspraken te doen over de ontwikkeling van de wachttijden. Gemeenten vonden het moeilijk om aan te geven hoeveel kalenderdagen de wachttijd precies bedroeg op 1 januari 2010 en 1 oktober 2010. Desondanks waren zij van mening dat door de inzet van de extra middelen de wachttijden waren gedaald.

In de meting 2011 is gemeenten gevraagd de wachttijd aan te geven in kalenderweken in plaats van kalenderdagen, het bleek nu wel mogelijk de ontwikkeling van de wachttijd in kaart te brengen. Op basis van de webenquête kan een globaal beeld worden geschetst van de ontwikkeling van de wachttijden. In de meting 2011 betreft het de periode 1 januari tot 1 oktober.

**Tabel 4.1 Ontwikkeling wachttijden in kalenderweken**

	Januari 2010 <sup>3</sup>	Januari 2011	Oktober 2011	Vershil jan. - okt. 2011
Extra mid. hiervoor ingezet	-	5,5 (n=56)	3,7 (n=66)	-1,8
Extra mid. niet hiervoor ingezet	-	1,5 (n=28)	1,6 (n=30)	+0,1
Totaal	4,6	4,2 (n=84)	3,1 (n=96)	-1,1

Gemiddeld is de wachttijd tussen 1 januari en 1 oktober 2011 met 1 week gedaald, van 4,2 naar 3,1 kalenderweken. Kijkend naar de situatie op 1 januari 2010, is er zelfs sprake van een daling van 1,5 kalenderweken. Niet iedere gemeente heeft echter ingezet op het beperken van de wachttijden. Als specifiek wordt gekeken naar de gemeenten die hierop hebben ingezet (72%), blijkt de wachttijd nog iets meer te zijn gedaald tussen 1 januari en 1 oktober 2011, van 5,5 naar 3,7 kalenderweken. Deze gemeenten hadden echter aan het begin van het jaar wel een hogere wachttijd dan gemiddeld en ook op 1 oktober was hun wachttijd nog hoger dan gemiddeld. Dit neemt niet weg dat de verschillen wel kleiner zijn geworden en het lijkt er dan ook op dat de extra middelen zijn ingezet voor het beperken van de wachttijden door gemeenten waar dit het hardst nodig was.

Bij ISD-en blijken de gemiddelde wachttijden lager dan bij zelfstandig werkende gemeenten. De wachttijd is bij ISD-en tussen 1 januari en 1 oktober 2011 gedaald van 3,0 naar 2,1 kalenderweken (zie bijlage 2).

<sup>3</sup> Bron: Panteia (2010) *Wachttijden voor schuldhulpverlening bij gemeenten. Quickscan*, 32 kalenderdagen omgerekend naar 4,6 kalenderweken.

**Tabel 4.2 Invloed extra middelen op wachttijden (n=80)**

	Percentage
Door inzet extra middelen stijging wachttijd beperkt gebleven	19%
Door inzet extra middelen wachttijd (ongeveer) gelijk gebleven	26%
Door inzet extra middelen wachttijd gedaald	44%
Inzet extra middelen heeft geen effect gehad op wachttijd	6%
Weet niet	5%

Ook als de wachttijden niet zijn gedaald door de inzet van extra middelen, kan er toch sprake zijn van een positief effect. Een kwart van de gemeenten geeft namelijk aan dat door de inzet van de extra middelen de wachttijd ongeveer gelijk is gebleven en een vijfde geeft aan dat hierdoor de stijging van de wachttijd beperkt is gebleven.

Het is nog van belang op te merken dat in de workshop met gemeenten duidelijk werd dat het begrip wachttijd soms op verschillende wijzen wordt geïnterpreteerd. Begin je bijvoorbeeld te meten vanaf het moment van aanmelding of nadat het intakegesprek heeft plaatsgevonden? Verder geeft men aan dat het onderscheid tussen wat nu precies onder wachttijd en wat onder doorlooptijd valt, niet altijd even helder is.

#### 4.2.2 Doorlooptijden

Evenals in het eerdere onderzoek is in deze monitor gevraagd naar de doorlooptijden. Voor een definitie van doorlooptijden is ook hier aangesloten bij het onderzoek naar wachttijden.<sup>4</sup>

In de meting 2010 bleek het niet mogelijk uitspraken te doen over de ontwikkeling van de doorlooptijden. De uitkomsten van de webenquête boden onvoldoende houvast om uitspraken te doen over het effect dat de tijdelijke middelen hadden op de doorlooptijden. In de meting 2011 is gemeenten gevraagd de doorlooptijd aan te geven in kalenderweken in plaats van kalenderdagen. Op basis van de webenquête kan een globaal beeld worden geschetst van de ontwikkeling van de doorlooptijden. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat meer dan de helft van de gemeenten niet wist wat de doorlooptijd in hun gemeente was.

**Tabel 4.3 Ontwikkeling doorlooptijden in kalenderweken**

	Januari 2011	Oktober 2011	Vershil jan. - okt. 2011
Extra mid. hiervoor ingezet	18,4 (n=22)	16,2 (n=26)	-2,2
Extra mid. niet hiervoor ingezet	12,6 (n=14)	12,9 (n=18)	+0,3
Totaal	16,2 (n=36)	14,9 (n=44)	-1,3

<sup>4</sup> Panteia (2010) *Wachttijden voor schuldhulpverlening bij gemeenten. Quickscan.*

Voor gemeenten die wel wisten wat de doorlooptijd was, geldt dat de doorlooptijd gemiddeld iets meer dan een week gedaald is, van ongeveer 16,2 naar 14,9 kalenderweken. Als specifiek wordt gekeken naar de gemeenten die hebben ingezet op het beperken van de doorlooptijden, blijkt de doorlooptijd nog iets meer te zijn gedaald, van ongeveer 18,4 naar 16,2 kalenderweken. Deze gemeenten hadden echter aan het begin van het jaar wel een hogere doorlooptijd dan gemiddeld.

Voor zover de ISD-en een inschatting konden maken van de gemiddelde doorlooptijd, was deze op 1 januari 2011 hoger en is deze nog sterker gedaald dan bij de zelfstandig werkende gemeenten. Vanwege het kleine aantal ISD-en dat een inschatting kon geven van de doorlooptijd, is deze uitkomst echter niet meer dan een indicatie (zie bijlage 2).

**Tabel 4.4 Invloed extra middelen op doorlooptijden (n=57)**

	Percentage
Door inzet extra middelen stijging doorlooptijd beperkt gebleven	16%
Door inzet extra middelen doorlooptijd (ongeveer) gelijk gebleven	39%
Door inzet extra middelen doorlooptijd gedaald	35%
Inzet extra middelen heeft geen effect gehad op doorlooptijd	4%
Weet niet	7%

De inzet van extra middelen heeft niet altijd geleid tot een daling van de doorlooptijden. Toch kan er ook in die situaties sprake zijn van een positief effect. Veertig procent van de gemeenten denkt namelijk dat door de inzet van deze middelen, de wachttijd ongeveer gelijk is gebleven en zestien procent dat hierdoor de stijging van de wachttijd beperkt is gebleven.

#### 4.2.3 Brede toegankelijkheid: jongeren centraal

Een kwart van de gemeenten heeft ingezet op brede toegankelijkheid en nieuwe doelgroepen. Tabel 4.5 laat zien op welke doelgroepen deze gemeenten hebben ingezet.

**Tabel 4.5 Inzet op brede toegankelijkheid en nieuwe doelgroepen (n=30)**

Nieuwe doelgroepen	Percentage
Jongeren	53%
Inwoners met inkomstenterugval	37%
Multiprobleemgezinnen	23%
Zelfstandigen zonder personeel	17%
Zelfstandigen met personeel	13%
Groepen met een hoger inkomen: de inkomensgrens is naar boven bijgesteld	10%
Verslaafden/dak- en thuislozen	3%
Overig	37%



Gemeenten blijken bij de inzet op toegankelijkheid op de eerste plaats ingezet te hebben op jongeren, op enige afstand gevolgd door personen met inkomsterugval. Ook vorig jaar bleken gemeenten het meest in te zetten op jongeren, voor het vergroten van de toegankelijkheid van de dienstverlening.

Tabel 4.6 maakt inzichtelijk in hoeverre de gemeenten er in 2011 in geslaagd zijn de toegankelijkheid van hun dienstverlening te vergroten.

**Tabel 4.6 Realisatie brede toegankelijkheid wat betreft nieuwe doelgroepen (n=30)**

	<b>Percentage</b>
Klein deel nieuwe doelgroepen bereikt	13%
Redelijk deel nieuwe doelgroepen bereikt	23%
Groot deel nieuwe doelgroepen bereikt	13%
Nog te vroeg om dit te kunnen beoordelen	47%
Geen nieuwe doelgroepen bereikt	3%

Ongeveer de helft van de gemeenten geeft aan in meer of mindere mate nieuwe doelgroepen te hebben bereikt. Een bijna even groot deel zegt dat het nog te vroeg is om te kunnen beoordelen in welke mate men nieuwe doelgroepen heeft weten te bereiken. De extra middelen hebben, wat dit onderdeel betreft, nog wat tijd nodig om effect te sorteren. Dit neemt niet weg dat gemeente verwachten dat de inzet van de extra middelen tot positieve resultaten zal leiden.

**Tabel 4.7 Invloed extra middelen op toegankelijkheid (n=28)**

	<b>Percentage</b>
Door inzet extra middelen toegankelijkheid op hetzelfde niveau gehouden	18%
Door inzet extra middelen bereik van (nieuwe) groepen beter	57%
Inzet extra middelen heeft geen effect gehad op toegankelijkheid	7%
Weet niet	18%

Bijna zestig procent van de gemeenten zegt dat door de inzet van extra middelen het bereik van (nieuwe) groepen beter is geworden. Daarnaast zegt nog eens achttien procent dat ze door de inzet van de extra middelen de toegankelijkheid op hetzelfde niveau hebben kunnen houden. Vanwege het kleine aantal ISD-en dat heeft ingezet op het vergroten van de toegankelijkheid, kunnen we hier niets vermelden over de ontwikkeling van dit thema bij ISD-en (zie bijlage 2).

#### 4.2.4 Kwaliteit van de dienstverlening verbeterd door inzet van extra middelen

In 2011 heeft net als in 2010 ongeveer tweederde van de gemeenten ingezet op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

**Tabel 4.8 Ontwikkeling kwaliteit dienstverlening (n=74)**

	Percentage
De kwaliteit van de dienstverlening is verslechterd	1%
De kwaliteit van de dienstverlening is gelijk gebleven	12%
De kwaliteit van de dienstverlening is verbeterd	55%
De kwaliteit van de dienstverlening is sterk verbeterd	11%
Het is nog te vroeg om dit te kunnen beoordelen	20%

Ook wat de kwaliteit van de dienstverlening betreft zijn de gemeenten optimistisch, een ruime meerderheid geeft aan dat de kwaliteit is verbeterd. De ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening is bij ISD-en min of meer vergelijkbaar met zelfstandig werkende gemeenten, al geeft geen enkele ISD aan dat de kwaliteit sterk is verbeterd (zie bijlage 2).

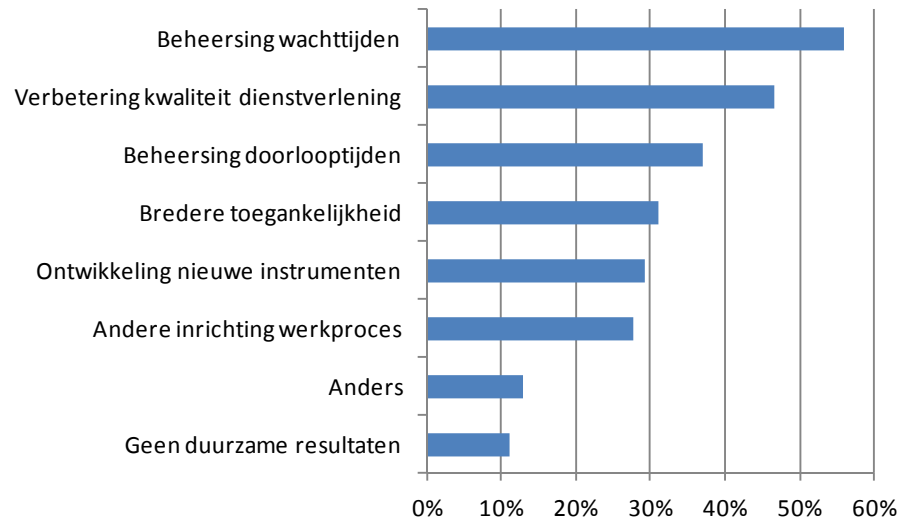
**Tabel 4.9 Invloed extra middelen op kwaliteit (n=70)**

	Percentage
Door inzet extra middelen kwaliteit minder hard achteruit gegaan	3%
Door inzet extra middelen kwaliteit op hetzelfde niveau	23%
Door inzet extra middelen kwaliteit verbeterd	59%
Inzet extra middelen heeft geen effect gehad op kwaliteit	6%
Weet niet	10%

Zes op de tien gemeenten zeggen dat ze door de extra middelen de kwaliteit van hun dienstverlening hebben verbeterd en ruim een kwart dat ze hierdoor de kwaliteit op hetzelfde niveau hebben kunnen houden. ISD-en blijken vaker aan te geven dat de extra middelen geen effect op de kwaliteit van de dienstverlening hebben gehad (zie bijlage 2).

### 4.3 Duurzame resultaten inzet extra middelen

De dienstverlening lijkt zich in 2011 door de inzet van extra middelen positief te hebben ontwikkeld. Maar in hoeverre zijn deze ontwikkelingen duurzaam? Treedt na de stopzetting van de extra middelen er een terugval op of zijn de extra middelen geïnvesteerd in zaken waar gemeenten 'blijvend' van profiteren? Om hier inzicht in te krijgen is de gemeenten gevraagd duurzame resultaten te benoemen die zijn toe te schrijven aan de (inzet van) de extra middelen (figuur 4.1).

**Figuur 4.1 Duurzame resultaten extra middelen (n=116)**


Ongeveer de helft van de gemeente geeft aan niet alleen duurzaam beter in staat te zijn de wachttijden te beheersen maar ook een duurzame verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening te hebben bewerkstelligd. Deze gemeenten verwachten dus blijvend van de extra middelen te profiteren. Tijdens de workshop met gemeenten bleek men zich te herkennen in deze uitkomst, maar werd eveneens duidelijk dat de inspanningen, uitkomsten en duurzaamheid in samenhang moeten worden bekeken. De beheersing van de wachttijden hebben gemeenten niet alleen gerealiseerd door extra mankracht in te zetten, maar ook door de werkprocessen zo te veranderen dat zij efficiënter konden gaan werken. Bij een gelijk aantal aanvragen leidt een efficiëntere manier van werken dan tot een afname van de wachtlijsten. De efficiency hebben gemeenten met name gerealiseerd door selectiever te zijn in hun hulp aanbod (wat doen we voor wie en gedurende welke termijn). Andere voorbeelden van duurzame resultaten zijn de ontwikkeling van nieuwe instrumenten zoals collectieve benadering (workshops voor schuldenaren die zich aanmelden) of een grotere nadruk op de tijdelijkheid van de dienstverlening (maximale termijnen budgetbeheer). Kortom de deelnemers constateren dat een verbetering van één aspect van de dienstverlening, vaak ook zal leiden tot verbetering van andere aspecten.

Hoewel de meeste gemeenten rekenen op duurzame effecten van de inzet van de extra middelen, verwacht ongeveer tien procent van de gemeenten helemaal geen duurzame resultaten. Verder is de duurzaamheid van de grotere toegankelijkheid is moeilijk te beoordelen. In de tweede en derde nota van wijziging op het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhelpverlening is uitgewerkt dat gemeenten de bezuiniging van twintig miljoen op het gemeentefonds onder meer kunnen realiseren door selectiever te zijn aan de poort. In dat kader nemen behoorlijk wat gemeenten op het moment in hun beleidskader op dat zij bepaalde groepen tijdelijk uitsluiten. Denk daarbij aan

mensen die recidiveren of frauderen. Dit betreft een weloverwogen beperking van de toegankelijkheid om de bezuiniging op het gemeentefonds te realiseren. Andere gemeenten kiezen in plaats van een categoriale uitsluiting voor selectie op basis van motivatie en vaardigheden. De keuze om te segmenteren aan de voorkant van het proces maakt het lastig om uitspraken te doen over de duurzame effecten van de grotere toegankelijkheid.

*Duurzaamheid resultaten ISD-en*

ISD-en verwachten op de eerste plaats duurzame verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en duurzame beheersing van de doorlooptijden. Beheersing van de doorlooptijden wordt door ISD-en vaker aangegeven als duurzaam resultaat dan door zelfstandig werkende gemeenten. Gezien de voorzichtige schattingen van de doorlooptijden bij ISD-en is dit een logische uitkomst, bij ISD-en waren de doorlooptijden begin 2011 naar schatting een stuk hoger dan bij zelfstandig werkende gemeenten en zijn deze gemiddelde doorlooptijden gedurende 2011 relatief sterk omlaag gegaan.

## 5 VERBETEREN VAN DE EFFECTIVITEIT (MAATREGEL 3)

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de derde maatregel in het kader van de extra middelen schuldhulpverlening, het verbeteren van de effectiviteit van de schuldhulpverlening.

### *Doel en beoogde resultaten van de maatregel*

In verband met de economische crisis hebben gemeenten te maken met een grotere toeloop op schuldhulpverlening. Ook los daarvan is een kwalitatief goed aanbod essentieel. Maatregel 3 is erop gericht gemeenten te ondersteunen bij de verbetering van de kwaliteit van de schuldhulpverlening en daarmee ook bij implementatie van onderdelen van het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening. Voor deze maatregel is €5 miljoen voor 2010 en €5 miljoen voor 2011 uitgetrokken. Uiteindelijk is voor €3.819.387 aan activiteiten besteed. Bijlage 3 bevat een overzicht van de uitgaven.

### *Gerealiseerde producten*

Zoals in de 1e meting al is gerapporteerd ligt het zwaartepunt van het ondersteuningsprogramma in 2011. In 2010 zijn de Toekomstverkenning schuldhulpverlening en de Schuldpreventiewijzer tot stand gekomen. In 2011 vinden alle activiteiten plaats in het kader van het ondersteuningsprogramma 'Op weg naar effectieve schuldhulp', dat doorloopt tot eind 2012. Binnen dit programma wordt gewerkt aan de volgende producten en activiteiten:

### *Rapporten en handreikingen*

In 2011 zijn de volgende rapporten en handreikingen verschenen:

- Handreiking visie en beleidsplan;
- Onderzoek klantprofielen;
- Handreiking goede voorbeelden integraal beleid schuldhulpverlening;
- Handreiking goede voorbeelden primair proces schuldhulpverlening;
- Onderzoek maatschappelijke kosten en baten schuldhulpverlening.

Tevens is subsidie verstrekt aan Divosa en NVVK voor totstandkoming van de volgende rapporten en projecten:

#### Divosa

- Handreiking regievoering;
- Handreiking screeningsinstrument (als vervolg op het onderzoek 'klantprofielen').

#### NVVK

- Bevordering zelfregulering minnelijke schuldhulpverlening door convenanten met schuldeisers;
- Uitrol pilot gegevensuitwisseling NVVK en KBvG (gerechtsdeurwaarders);
- Handreiking communicatie schuldhulpverlening en schuldeisers;

- Handreiking dialoog schuldhulpverlening en financiële sector;
- Project bevordering certificering schuldhulpverlening.

#### Overige

- De Hogeschool Utrecht heeft subsidie gekregen voor een onderzoek naar de effectiviteit van preventie.
- De begin 2011 gereedgekomen Schuldpreventiewijzer wordt doorontwikkeld.
- Tenslotte wordt gewerkt aan een evaluatie van de projecten die zijn gestart op grond van het amendement Spekman (schuldhulpverlening op wijk- en buurtniveau) en de motie Ortega-Martijn (bevordering inzet vrijwilligers schuldhulpverlening). Deze evaluatie voorziet ook in een handreiking voor de inzet van vrijwilligers, die bij het ondersteuningsprogramma betrokken zal worden.
- Met het Ministerie van Financiën (Platform Wijzer in Geldzaken) werkt SZW aan de pilot financieel loket.

#### *Regionale ondersteuning*

Met subsidie van SZW heeft Divosa een landelijke ondersteuningsstructuur opgezet. De daarvoor ingezette regionaal accountmanagers zijn afkomstig van de gemeenten zelf. Divosa begeleidt en faciliteert dit. Inmiddels zijn 26 accountmanagers actief. In vrijwel elke regio worden bijeenkomsten georganiseerd, of gebeurt dit op korte termijn. De ondersteuningsstructuur loopt door tot medio 2012.

In de regionale bijeenkomsten worden alle gereedgekomen handreikingen en rapporten onder de aandacht gebracht. Daarnaast omvatten de besproken onderwerpen het gehele werkterrein van de schuldhulpverlening. Speerpunten zijn de ontwikkeling van visie en beleid, het herinrichten van de dienstverlening en het inzetten op een betere ketensamenwerking.

#### *Communicatie*

Vanuit het Ministerie van SZW wordt de communicatie rond het ondersteuningsprogramma gecoördineerd. Dit gebeurt ten eerste door een maandelijkse nieuwsbrief. Gereedgekomen producten worden hierin gepresenteerd, er is aandacht voor bijzondere initiatieven in het land en er wordt ingegaan op belangrijke landelijke ontwikkelingen. De nieuwsbrief heeft momenteel 1297 abonnees.

Vanaf half oktober is de portal Effectieveschuldhulp.nl in de lucht. Op deze website worden alle relevante producten uit het ondersteuningsprogramma, maar ook van daarbuiten, of die in een eerder stadium zijn ontwikkeld bijeengebracht.

## 6 UWV EN PREVENTIE (MAATREGEL 1)

Dit hoofdstuk is voor een groot deel gebaseerd op de webenquêtes die zijn uitgezet onder de vestigingsmanagers van het UWV in 2010 en 2011. In 2011 hebben 35 van de 101 aangeschreven vestigingsmanagers de enquête ingevuld (zie voor meer informatie bijlage 1).

### 6.1 UWV en preventie

UWV heeft in re-integratietrajecten te maken met klanten die schulden hebben of waarbij schulden ontstaan. Het hebben van schulden is een belemmering voor participatie en op grond daarvan een risicofactor voor een succesvolle re-integratie. Vanuit haar ambitie om belemmeringen voor participatie en re-integratie weg te nemen, ziet UWV voor zichzelf een rol weggelegd om (problematische) schuldsituaties vroegtijdig te signaleren. Zodra het UWV een (problematische) schuldsituatie constateert, verwijst zij de betrokkene door. Het UWV is niet een partij die zelfstandig schuldhulpverlening biedt. Daarvoor zijn gemeenten verantwoordelijk.<sup>1</sup>

Tegen deze achtergrond is schuldp preventie de belangrijkste activiteit die het UWV uitvoert in het kader van schuldhulpverlening. UWV zet hiervoor voorlichtingsactiviteiten in en op de Werkpleinen worden mensen (die met inkomensachteruitgang worden geconfronteerd) in een vroeg stadium van informatie voorzien en zij worden zo nodig doorverwezen naar (gemeentelijk) schuldhulpverlening. Bij dit laatste ligt een taak voor de werkcoaches van UWV.

Op de Werkpleinen waren er al voor de inzet van de extra middelen activiteiten in het kader van schuldp preventie en samenwerking tussen UWV en gemeenten. Tabel 6.1 laat zien wat er in 2011 op de Werkpleinen is op het gebied van preventie (exclusief de training 'herkennen van schulden' die met de extra middelen is ontwikkeld en exclusief initiatieven naar aanleiding van deze training).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Hiervoor zijn ook extra middelen beschikbaar gesteld.

<sup>2</sup> Deze resultaten zijn gebaseerd op de webenquête in 2011 onder vestigingsmanagers.

**Tabel 6.1 Preventie op Werkpleinen (n=35)**

	Percentage
Informatievoorziening aan UWV-cliënten	57%
Loketfunctie	51%
Samenwerking met andere gemeenten	46%
Samenwerking met uitvoerders schuldhulpverlening	40%
Samenwerking met welzijnsorganisaties	14%
Samenwerking met overige organisaties zoals Nibud	6%
Anders	17%
N.v.t., op het Werkplein is niets op het gebied van preventie	3%

Wat preventie betreft zetten de Werkpleinen op de eerste plaats in op Informatievoorziening aan UWV-cliënten. Dit gebeurt onder andere in de vorm van flyers en informatiebijeenkomsten. Vergeleken met de meting die in 2010 heeft plaatsgevonden, geven vestigingsmanagers in 2011 vaker aan samen te werken met gemeenten en ook vaker een loketfunctie op het Werkplein te hebben. Bij de loketfunctie moet bijvoorbeeld worden gedacht aan een budgetloket of jongerenloket waarbij schuldengerelateerde vragen gesteld kunnen worden.

In 2011 zijn volgens de vestigingsmanagers ook nieuwe vormen van preventie ingezet. Samenwerking met uitvoerders schuldhulpverlening (31%) en informatievoorziening aan UWV-cliënten (29%) worden hier het vaakst genoemd. Een groot deel van de vestigingsmanagers (43%) zegt dat er in 2011 geen nieuwe vormen van preventie zijn ingezet.

## 6.2 De inzet van extra middelen

Een Werkplein is een vindplaats van mensen die te maken krijgen met een achteruitgang van het inkomen. Door op Werkpleinen informatie te verstrekken en mensen door te verwijzen, kunnen (problematische) schuldsituaties worden voorkomen of vroegtijdig worden opgepakt. Om hier invulling aan te geven, heeft SZW hiervoor € 3.164.000<sup>3</sup> aan UWV ter beschikking gesteld. Tussentijds heeft UWV aangegeven niet het volledige budget te zullen besteden. Met toestemming van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn de resterende middelen toegevoegd aan het UWV bestemmingsfonds frictiekosten.

### *Inzet extra middelen*

Voor de inzet van de extra middelen zijn twee doelstellingen geformuleerd:

- preventie: klanten zo goed mogelijk informeren zodat (problematische) schulden kunnen worden voorkomen;
- mensen met problematische schulden actief doorverwijzen naar het juiste loket voor schuldhulpverlening.

<sup>3</sup> In 2009 1.154.000 euro, in 2010 was dit 1.175.000 euro en in 2011 835.000 euro.



In hoofdlijnen bestaat het projectvoorstel van UWV uit twee thema's. Ten eerste communicatie en voorlichting aan cliënten en professionals. Ten tweede ondersteuning aan werkcoaches in de vorm van een training. Deze vindt plaats op de Werkpleinen. De focus van deze monitor ligt bij deze training en de verwachte effecten. Voordat we hierop ingaan geven we in paragraaf 6.3 beknopt de werkzaamheden met betrekking tot communicatie en voorlichting weer.

UWV monitort de voortgang van de activiteiten en de besteding van de extra middelen met behulp van projectrapportages of maandelijkse beheerdocumenten en maandrapportages. UWV rapporteert over de voortgang aan SZW via reguliere tertaalrapportages.

### 6.3 Communicatie en voorlichting

#### *Cliënten*

Het UWV heeft de toegekende middelen ingezet om materiaal te ontwikkelen waarmee cliënten rechtstreeks worden geïnformeerd over de mogelijkheden voor hulp bij financiële problemen.<sup>4</sup> Hiervoor worden de volgende kanalen gebruikt: internet, telefonie, post en bezoek.

In het najaar van 2010 waren de teksten op internet gescreend en aangepast. Daarbij is speciale aandacht besteed aan het inbouwen van links naar sites als 'Bereken uw recht' en 'Blijf positief'. Daarnaast zijn links opgenomen naar onderdelen van het Nibud, om de klant te ondersteunen met een financiële checklist en een werkloosheidsberekeningstool.

Eveneens in het najaar van 2010 is de bestaande brochure 'Hiervan kan ik niet rondkomen' aangevuld en is een flyer 'Regelhulp' verzonden naar eenoudergezinnen (70% op of onder 'laag inkomen') en zelfstandigen die (tijdelijk) weinig inkomen hebben.

Eind oktober 2010 is de ontwikkeling van de informatieverstrekking afgerond. Ook is er in het kader van communicatie een start gemaakt met een belteam, waar mensen (ook) terecht kunnen met vragen over het thema rondkomen.

#### *Professionals*

Communicatie en voorlichting worden ook ingezet als middel voor deskundigheidsbevordering van de eigen professionals. UWV besteedt daarbij speciaal aandacht aan de uitwisseling van goede praktijkvoorbeelden. Bestaande lokale initiatieven worden gebundeld tot een 'toolkit'. Voorbeelden van lokale initiatieven zijn het Nibud-adviespunt op het Werkplein Enschede en de financiële loketten Friesland (PING). De toolkit zal worden aangeboden aan de werkpleinen.

---

<sup>4</sup> Dit wordt ontwikkeld door de divisie Klant en Service (K&S).

In overleg met SZW heeft UWV een deel van de middelen ingezet voor de ontwikkeling van de STECR Werkwijzer Schuldhulpverlening. Deze werkwijzer is primair bedoeld als handreiking voor professionals in de sociale zekerheid en zorg, die te maken (kunnen) krijgen met klanten met (problematische) schulden en die zelf geen hulpverlener zijn.

#### **6.4 Training ‘Herkennen van schulden’**

De training ‘Herkennen van schulden’ is in 2009 ontwikkeld voor werkcoaches en is gericht op het herkennen van schuldenproblematiek. De werkcoaches krijgen extra training om het signaleren van schulden bij cliënten en het doorverwijzen naar schuldhulpverlening in de integrale dienstverlening mee te nemen. Het beoogde doel van de training is dan ook:

- de werkcoach in staat stellen om de risico’s en probleemsituaties te herkennen;
- de werkcoach in staat stellen effectief door te verwijzen bij een risico of probleem.

Het trainingsmateriaal is landelijk verstrekt. Daarbij is aan de vestigingen meegegeven dat het van belang is dat het trainingsmateriaal wordt aangevuld met lokale informatie over de gemeentelijke regelingen en samenwerkingsafspraken. Eveneens is de wens uitgesproken dat warme overdracht plaatsvindt. In het overleg met de districtsmanagers is de training toegelicht en de vestigingsmanagers zijn hierover bericht via het WERKbericht.<sup>5</sup> Voor de trainers zijn op regionaal niveau in juni 2010 vijf bijeenkomsten georganiseerd waar het materiaal is overhandigd en toegelicht. De vestigingen (in totaal 100) beslissen wie de training op de vestiging gaat verzorgen.<sup>6</sup> De vestigingsmanagers geven via een monitortrapportage een terugkoppeling over de inspanningen die zijn geleverd en hoeveel werkcoaches daarmee zijn bereikt. In de volgende paragraaf is op basis van de webenquête onder vestigingsmanagers de stand van zaken omtrent de training beschreven.

Elke gemeente heeft zijn eigen beleid wat betreft schuldhulpverlening en minimabeleid. In de praktijk kan dit betekenen dat de werkcoaches kennis moeten hebben van verschillende gemeenten, waarbij niet alleen het beleid en de uitvoering per gemeente kunnen verschillen, maar ook afspraken wat betreft doorverwijzen. De respondenten van de webenquête gaven in 2010 en 2011 aan dat de werkcoaches gemiddeld met vier à vijf gemeenten te maken hebben.

---

<sup>5</sup> WERKbericht. Berichten voor vestigingsmanagers en districtmanagers. Week 20.

<sup>6</sup> Daarbij kan worden gedacht aan een adviseur kwaliteit en implementatie (AKI), een mentor of een senior werkcoach.

## 6.5 Gerealiseerde effecten van de training

### 6.5.1 Training en afspraken

#### *Uitroltraining*

In juni 2010 zijn de train-de-trainer-bijeenkomsten gehouden. In oktober 2010 is een duidelijke start gemaakt met het uitrollen van de training op de vestigingen. Op 34 procent van de vestigingen is dan de training aan de werkcoaches gegeven (17 van de 51 respondenten). Een jaar later ligt dit percentage op 63 procent (22 van de 35 respondenten), de overige vestigingsmanagers (13 respondenten) geven aan dat de training dit jaar (nog) niet zal plaatsvinden. Meest genoemde reden waarom de training niet is ingezet, is dat de werkcoaches al getraind of voldoende geïnformeerd waren over schuldhulpverlening (6 van de 13 respondenten). Andere redenen die worden genoemd zijn dat de training op dit moment geen prioriteit heeft, er onvoldoende tijd voor is of dat schuldenproblematiek nog geen issue is bij hun doelgroep.

Op de vestigingen waar de training wel heeft plaats gevonden, is gemiddeld 65 procent van de werkcoaches getraind. In 2010 was dit nog circa driekwart van de werkcoaches. In 2011 zijn er relatief veel gemeenten waarbij slechts een klein deel van de werkcoaches is getraind, dit verklaart het lagere percentage.

#### *Inhoud van de training en effecten van de training*

De groep respondenten die antwoord kan geven op de vervolgvragen over de inhoud en de effecten van de training bestaat in 2011 uit tweeëntwintig vestigingsmanagers. In het vervolg van deze paragraaf wordt nader ingegaan op meting die in 2011 heeft plaatsgevonden. Omdat het aantal respondenten beperkt is zullen naast percentages ook absolute aantallen worden gepresenteerd.

#### *Ontwikkeling training in samenwerking*

In 2011 geeft de helft van de vestigingen aan dat de training in samenwerking met andere organisatie(s) verder is ontwikkeld en/of uitgevoerd. In vrijwel alle gevallen (10 van de 11) is met gemeenten samengewerkt, in zes gevallen met de Kredietbank/Stadsbank en in drie gevallen met maatschappelijk werk.

#### *Trainingsmateriaal aangevuld met lokale informatie*

In vrijwel alle 22 vestigingen blijkt het landelijk verstrekte trainingsmateriaal te zijn aangevuld met lokale informatie. Eén vestiging geeft als voorbeeld aan hiervoor materiaal te hebben gebruikt van de gemeente.

#### *In training aandacht voor afspraken met gemeenten*

De vestigingsmanagers geven aan dat in de training aandacht is besteed aan het maken van (aanvullende) afspraken met gemeenten over doorverwijzen, overdracht en/of het volgen van de voortgang van cliënten. In een geval is dit

niet gebeurd, als reden hiervoor wordt gegeven dat hier voorafgaand aan de training al voldoende aandacht aan is besteed.

Concreet blijken naar aanleiding van de training met gemeenten vooral afspraken te zijn gemaakt over vaste contactpersonen, het uitwisselen van informatie, de mogelijkheid om UWV-cliënten rechtstreeks bij de gemeenten aan te melden en de wijze van het aanleveren van gegevens.

Afspraken kunnen op verschillende manieren geborgd en bestendig worden. Bij een kwart van de vestigingen zijn de afspraken die zijn gemaakt naar aanleiding van de training vastgelegd. Het vastleggen varieert van het opstellen van een plan van aanpak en richtlijnen tot het maken van werkverslagen. De afspraken met gemeenten of andere organisaties zijn meestal gemaakt op het niveau van het management (68%) en/of individuele werkcoaches (45%).

#### *Afspraken met andere organisaties naar aanleiding van de training*

De helft van de vestigingen (11 van de 22) heeft naast gemeenten ook met andere organisaties naar aanleiding van de training afspraken gemaakt over doorverwijzen, overdracht en/of het volgen van de voortgang van cliënten. Het betreft vooral afspraken met Maatschappelijk Werk (36%) en/of de Kredietbank/ Stadsbank (23%). De afspraken met deze organisaties hebben met name betrekking op de wijze van aanmelden en vaste contactpersonen en in wat mindere mate ook op de wijze van aanleveren van gegevens.

Twee vestigingen geven aan dat het maken van afspraken (naar aanleiding van de training) niet nodig was omdat er al goede afspraken waren over het doorverwijzen, de overdracht en/of het volgen van cliënten. De overige zeven vestigingen geven aan dat er naar aanleiding van de training nog geen afspraken zijn gemaakt met andere organisaties.

#### *Verandering manier van doorverwijzen, overdracht en contact*

Naar aanleiding van de training is bij 41 procent (9 van de 22) van de vestigingen de manier waarop wordt doorverwezen en/of de werkwijze rondom het doorverwijzen veranderd. De meest genoemde verandering (6 van de 9) is dat de cliënt nu (vaker) informatiemateriaal mee krijgt over de schuldhulpverlenende instantie(s) en dat afspraken worden vastgelegd in het werkplan van de cliënt (4 van de 9).

Verder is in zes vestigingen de manier van overdracht veranderd naar aanleiding van de training. In de praktijk is dit vooral merkbaar doordat er nu (vaker) meer achtergrondgegevens van de cliënt worden verstrekt.

Wat betreft het contact tussen de werkcoach en de schuldhulpverlener over de voortgang van de cliënten, zeggen vijf vestigingen dat hierin iets is veranderd naar aanleiding van de training. Dit betekent dat er nu vaker informatie over de klant wordt uitgewisseld.

## 6.5.2 Resultaten training

### *Resultaat afspraken met gemeenten en andere organisaties*

De managers van vestigingen waar de training reeds heeft plaatsgevonden, zien een aantal concrete resultaten als gevolg van de afspraken die met de gemeenten en andere organisaties zijn gemaakt (tabel 6.2).

**Tabel 6.2 Resultaten van afspraken (n=22)**

	<b>Percentage</b>
Grotere bewustwording problematiek en mogelijke gevolgen voor cliënt	86%
Meer effectieve doorverwijzing	64%
Snellere overdracht	32%
Kwalitatief betere overdracht	27%
Meer cliënten worden daadwerkelijk 'opgepakt'	18%
Meer cliënten worden direct 'opgepakt'	18%
Groter bereik van de potentiële doelgroep	14%
Anders	5%
Niet van toepassing. Er zijn (nog) geen afspraken gemaakt/het is nog te vroeg om van effecten te kunnen spreken	5%

Het belangrijkste resultaat van de afspraken is volgens de vestigingsmanagers de grotere bewustwording rond het thema schuldenproblematiek en de mogelijke gevolgen hiervan voor de cliënt. Verder wordt relatief vaak genoemd dat de doorverwijzing effectiever is geworden, in de zin dat er nu direct wordt doorverwezen naar de 'juiste' organisatie.

### *Signaleren probleemsituaties*

Driekwart (77%) van de vestigingsmanager denkt dat werkcoaches door de training beter in staat zijn om risico's en probleemsituaties te herkennen. Een derde (32%) denkt zelfs dat werkcoaches hier nu veel beter toe in staat zijn dan voorheen. De vestigingsmanagers vinden het moeilijk een inschatting te geven van het aantal/percentage cliënten bij wie problematische schulden zijn gesignaleerd. Driekwart van hen is er echter wel van overtuigd dat door de training meer cliënten zijn gesignaleerd met (problematische) schulden dan zonder deze training het geval zou zijn geweest. Het aantal signaleringen wordt echter zelden gemonitord, slechts één vestiging geeft aan dit te doen.

### *Effectief doorverwijzen*

Negentig procent van de vestigingsmanagers denkt dat door de inzet van de training werkcoaches beter in staat zijn om effectief door te verwijzen als er sprake is van een risico of probleem. Een derde (32%) denkt zelfs dat werkcoaches hier nu veel beter toe in staat zijn dan voorheen. Ze vinden het echter moeilijk om een inschatting te geven van het aantal/percentage cliënten dat is doorverwezen. Dit neemt niet weg dat de meerderheid van de gemeenten (59%) denkt dat door de inzet van de training meer cliënten zijn of

worden doorverwezen naar schuldhulpverleningsinstanties. Geen enkele vestigingsmanager geeft overigens aan dat het aantal doorverwijzingen wordt gemonitord.

## 6.6 Samenwerking met UWV volgens gemeenten

Ook in de webenquête onder beleidsmedewerkers van gemeenten is het thema UWV en schuldhulpverlening aan de orde gekomen. De gemeenten is via de webenquête gevraagd naar hun samenwerking met UWV. Een kwart van de gemeenten geeft aan in 2011 in het kader van schuldhulpverlening actief met UWV samen te hebben gewerkt.<sup>7</sup>

Respectievelijk een derde en een kwart van de gemeenten geeft aan met UWV-werkplein(en) afspraken te hebben gemaakt over het doorverwijzen en de overdracht van UWV-cliënten naar hun gemeente. Tabel 6.3 en 6.4 laten zien wat volgens gemeenten de effecten van deze afspraken zijn.

**Tabel 6.3 Door afspraken met UWV vaker weten te voorkomen dat mensen problematische schulden krijgen? (n=44)**

	Percentage
Ja	2%
Ja, waarschijnlijk wel	21%
Misschien wel, misschien niet	57%
Nee, waarschijnlijk niet	14%
Nee	7%

**Tabel 6.4 Extra aanvragen door afspraken met UWV? (n=44)**

	Percentage
Ja	5%
Ja, waarschijnlijk wel	30%
Misschien wel, misschien niet	50%
Nee, waarschijnlijk niet	11%
Nee	5%

Van de gemeenten die afspraken hebben gemaakt met UWV, denkt ruim een kwart hierdoor vaker te voorkomen dat mensen problematische schulden krijgen. Verder denkt ongeveer een derde van deze gemeenten door de afspraken met UWV extra aanvragen voor schuldhulpverlening te hebben gekregen.

<sup>7</sup> Tien procent hiervan geeft aan dat de tijdelijke middelen in 2011 zijn ingezet in het kader van deze samenwerking, dit percentage komt overeen met de meting 2010.

## 7 OVERIGE MAATREGELEN (MAATREGEL 4 EN 5)

Het voorliggende hoofdstuk bevat informatie over de maatregelen 4 en 5. We gaan alleen kort in op het doel en de beoogde resultaten van deze maatregelen. Voor de gerealiseerde effecten van maatregel 4 en 5 verwijzen we naar het rapport van het Verwey-Jonker Instituut (Evaluatie 'Spekman- en Ortega-Martijn'-projecten).

### 7.1 Maatregel 4: motie Ortega-Martijn c.s. om vrijwilligers in te zetten

In steeds meer gemeenten spelen vrijwilligers een rol bij de uitvoering van de schuldhulpverlening. Zij bieden ondersteuning die varieert van het op orde brengen van papieren en budgetbegeleiding tot het gedeeltelijk afnemen van intakes of het geven van voorlichting. Het wordt breed erkend dat vrijwilligers een belangrijke rol spelen bij de uitvoering van schuldhulpverlening. Zij ontlasten de professionele schuldhulpverleners en er zijn schuldenaren die een vrijwilliger als laagdrempeliger ervaren dan een professional.

Naast de toegevoegde waarde zijn er bij de inzet van vrijwilligers echter ook knelpunten. Vrijwilligers beschikken niet altijd over voldoende kennis en vaardigheden. Zij kennen de sociale kaart niet altijd goed genoeg, hebben soms moeite om voldoende afstand te houden tot hun cliënten en weten niet altijd goed genoeg wanneer ze een schuldenaar moeten doorverwijzen naar de professionele schuldhulpverlening.

Om vrijwilligers op weg te helpen een volwaardigere plek in te nemen bij de uitvoering van gemeentelijke schuldhulpverlening, heeft de Tweede Kamer op 13 oktober 2009 een motie van het lid Ortega-Martijn<sup>1</sup> aangenomen. Hierin wordt de regering gevraagd extra middelen ter beschikking te stellen aan landelijke vrijwilligersorganisaties, zodat deze projecten kunnen starten die het ondersteunende 'werk' van vrijwilligers bij schuldhulpverlening bevorderen en daarmee de effectiviteit van schuldhulpverlening verbeteren.

Veertien organisaties hebben op uitnodiging van SZW projectvoorstellen ingediend. Deze projecten kennen een looptijd van 1 augustus 2010 tot 31 juli 2011. In totaal is ruim 4,2 miljoen euro toegekend aan de projecten. De meeste organisaties krijgen gemiddeld 350.000 euro. De toegekende bedragen variëren van 76.564 tot 1.750.000 euro.

De veertien organisaties die zijn uitgenodigd om een projectvoorstel in te dienen, hebben allemaal een subsidie toegekend gekregen. De organisaties die een subsidie kregen zijn Anbo, Humanitas, Ihsan, Kerk in Actie, Leger des Heils, Nibud, Rode Kruis, Stichting Christelijke Schuldhulppreventie,

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2009-2010, 24515 nr. 166.

Vincentiusvereniging en Vluchtelingenwerk. Omdat Kerk in Actie de subsidieaanvraag heeft ingediend namens een projectalliantie waarin verschillende organisaties deelnemen, is het aantal organisaties dat formeel subsidie kreeg lager dan veertien. Kerk in Actie werkt in de projectalliantie samen met het Landelijk Katholiek Diaconaal Beraad, de Evangelische Alliantie, PCOB en de Samen Kerk In Nederland.

## **7.2 Maatregel 5: Amendement Spekman c.s.: bevordering preventie en integrale schuldhulpverlening**

Met het amendement Spekman c.s. wordt beoogd schuldhulpverlening een extra impuls te geven als onderdeel van buurtdiensten. Het amendement bepaalt dat initiatieven moeten worden opgezet die integrale schuldhulpverlening en preventie op gemeentelijk, wijk- en buurniveau bevorderen. Daarbij kan waar mogelijk ook gebruik worden gemaakt van de inzet van vrijwilligers. In het amendement wordt een relatie gelegd met het amendement van het lid Wolbert c.s.<sup>2</sup> over het concept van kleinschalige buurtdiensten in de Wet maatschappelijke ondersteuning.

In totaal is 4 miljoen euro van de bestaande begrotingsgelden van SZW beschikbaar gesteld voor de uitvoering van dit amendement. De middelen voor de uitwerking van het amendement Spekman c.s. zijn via het gemeentefonds aan de betrokken gemeenten ter beschikking gesteld.

Twintig gemeenten hebben serieuze interesse getoond om uitwerking te geven aan het amendement. Uiteindelijk heeft dit geleid tot vijftien gehonoreerde voorstellen van vijftien gemeenten. De 15 gemeenten zijn: Alkmaar, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Den Haag, Deventer, Dordrecht, Eindhoven, Enschede, Groningen, Leeuwarden, Maastricht, Nijmegen, Rotterdam en Utrecht.

In totaal is ongeveer 3,5 miljoen euro toegekend aan de pilots. Het gemiddelde toegekende bedrag is €237.914. De variatie in de toegekende bedragen is groot en varieert van 47.000 tot 564.400 euro.

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2008-2009, 31700 XVI, nr. 35.



## 8 SAMENVATTING EN CONCLUSIE

Om de gevolgen van de economische crisis op de ontwikkeling van de schuldenproblematiek op te vangen, heeft in 2009 het toenmalige kabinet een bedrag van 134 miljoen euro vrijgemaakt voor de periode 2009-2011. Deze middelen staan in het veld van de schuldhelpverlening ook wel bekend als 'de extra middelen', omdat zij boven op de reguliere gelden komen die door het ministerie via het gemeentefonds aan gemeenten worden verstrekt. Partijen zoals gemeenten, UWV en vrijwilligersorganisaties kregen deze extra middelen om een aantal doelen te realiseren. De doelen zijn door het ministerie uitgewerkt in vijf maatregelen:

1. Maatregel 1: Preventie, goede voorlichting en actieve verwijzing op de Werkpleinen.
2. Maatregel 2: Opvangen van het extra beroep op schuldhelpverlening.
3. Maatregel 3: Het verbeteren van de effectiviteit van de schuldhelpverlening.
4. Maatregel 4: De inzet van vrijwilligers (motie Ortega-Martijn c.s).
5. Maatregel 5: Initiatieven om integrale schuldhelpverlening en preventie op gemeentelijk, wijk- en buurtniveau te bevorderen (amendement Spekman c.s.).

Het grootste deel van de extra middelen is toegekend aan gemeenten in het kader van maatregel 2. Zij kregen 110 miljoen van het totaal beschikbare bedrag van 134 miljoen.

Het ministerie van SZW heeft de besteding en effecten van de extra middelen gemonitord. Er hebben twee metingen plaatsgevonden, in het najaar van 2010 en in het najaar van 2011. Dit rapport betreft de eindrapportage van de monitor extra middelen schuldhelpverlening.

### 8.1 UWV en preventie (maatregel 1)

UWV heeft de beschikbare middelen<sup>1</sup> ingezet om problematische schulden te voorkomen en met als specifieke doelen om klanten te informeren en actief door te verwijzen. De belangrijkste activiteiten die UWV heeft uitgevoerd, zijn het ontwikkelen en aanpassen van bestaande informatie voor klanten en de ontwikkeling van de training 'herkennen van schulden'.

---

<sup>1</sup> Om hier invulling aan te geven, heeft SZW hiervoor € 3.164.000 aan UWV ter beschikking gesteld. Tussentijds heeft UWV aangegeven niet het volledige budget te zullen besteden. Met toestemming van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn de resterende middelen toegevoegd aan het UWV bestemmingsfonds frictiekosten.

*Uitrol training heeft plaatsgevonden op twee derde van de vestigingen*

De uitrol van de training 'Herkennen van schulden' heeft tijd nodig gehad. In 2011 is op ongeveer op twee derde van de vestigingen de training aan de werkcoaches gegeven. Dat is een verdubbeling ten opzichte van 2010. De meest genoemde reden waarom de training niet is ingezet, is dat de werkcoaches al getraind of voldoende geïnformeerd waren over schuldhulpverlening. Op de vestigingen waar de training wel heeft plaats gevonden, is in 2011 gemiddeld twee derde van de werkcoaches getraind. Naar aanleiding van de training zijn met gemeenten en organisaties als Maatschappelijk Werk en/of de Kredietbank/Stadsbank afspraken gemaakt over het uitwisselen van informatie, doorverwijzen en de overdracht van UWV-cliënten.

*Resultaat afspraken: grotere bewustwording en meer effectieve doorverwijzing*

Op de vestigingen waar de training heeft plaatsgevonden, ziet men een aantal concrete resultaten als gevolg van de afspraken die met de gemeenten en andere organisaties zijn gemaakt. Het belangrijkste resultaat van de afspraken is volgens de vestigingsmanagers de grotere bewustwording rond het thema schuldenproblematiek en het besef welke gevolgen deze problematiek kan hebben voor de cliënt. Daarnaast is sprake van een meer effectieve doorverwijzing, in de zin dat er nu direct wordt doorverwezen naar de 'juiste' organisatie.

Het beeld wat doorverwijzen betreft, wordt ondersteund door de bevindingen uit de webenquête onder gemeenten. Ook een deel van de gemeenten geeft aan afspraken te hebben gemaakt over doorverwijzen en de overdracht van klanten. Zij schatten in dat hierdoor vaker is voorkomen dat mensen problematische schulden krijgen, maar ook dat dit heeft geleid tot extra aanvragen voor schuldhulpverlening.

## 8.2 Relevante ontwikkelingen gemeenten

De tijdelijke middelen kwamen beschikbaar in een periode waarin er meerdere ontwikkelingen naast elkaar speelden. Kort samengevat zijn de belangrijkste ontwikkelingen die in meer of mindere mate een relatie hebben met de tijdelijke middelen:

- het aantal verzoeken om schuldhulpverlening blijft toenemen;
- de problematiek waarvoor huishoudens om hulp vragen wordt ingewikkelder;
- naar verwachting treedt in 2012 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking;
- gemeenten worden gekort op de rijksmiddelen voor schuldhulpverlening en participatiegelden verminderen;
- beleidsmatig maken gemeenten nieuwe keuzen;
- vrijwilligers zijn definitief een nieuwe speler geworden.

De middelen die beschikbaar zijn gesteld ten behoeve van schuldhulpverlening door gemeenten zijn ondergebracht in de maatregelen 2 en 3. Veruit het grootste bedrag is beschikbaar gesteld onder maatregel 2, voordat we daarop ingaan, besteden we eerst aandacht aan de ontwikkelingen in het kader van maatregel 3.

### **8.3 Verbeteren effectiviteit gemeenten (maatregel 3)**

De derde maatregel was erop gericht gemeenten te ondersteunen bij de verbetering van de effectiviteit van de schuldhulpverlening en daarmee ook bij implementatie van onderdelen van het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening. Uiteindelijk is voor € 3.819.387 aan activiteiten besteed. In 2010 zijn de Toekomstverkenning schuldhulpverlening en de Schuldpreventiewijzer tot stand gekomen. In 2011 vonden alle activiteiten plaats in het kader van het ondersteuningsprogramma 'Op weg naar effectieve schuldhulp'. Dit programma loopt door tot eind 2012.

#### *Regionale ondersteuning*

Met subsidie van SZW heeft Divosa een landelijke ondersteuningsstructuur opgezet. De daarvoor ingezette regionale accountmanagers zijn afkomstig van de gemeenten zelf. De ondersteuningsstructuur loopt door tot medio 2012.

#### *Communicatie*

Het ministerie van SZW coördineert de communicatie rond het ondersteuningsprogramma. Dit gebeurt ten eerste door een maandelijks nieuwsbrief. Verder is sinds half oktober 2011 de portal [Effectievschuldhulp.nl](http://Effectievschuldhulp.nl) in de lucht.

### **8.4 Besteding en inzet extra middelen gemeenten (maatregel 2)**

Aan het eind van de periode 2009–2011 zullen de extra middelen naar verwachting grotendeels zijn besteed.<sup>2</sup> De middelen zijn ingezet waarvoor ze bedoeld waren en zijn met name gebruikt om het extra beroep op schuldhulpverlening op te vangen en de wachttijden te beperken.

#### *Inhaalslag besteding middelen*

De gemeenten en met name de grotere gemeenten bleken, mede vanwege de besluitvormingsprocessen, tijd nodig te hebben om de inzet van de extra middelen te realiseren (bijvoorbeeld aantrekken extra personeel, inhuur organisaties et cetera). Dat verklaart waarom in 2009 ongeveer de helft van de extra middelen van dat jaar waren besteed. In 2010 is een inhaalslag gemaakt in de besteding van de middelen. Sterker nog, de meeste gemeenten hebben dat jaar al een voorschot genomen op de middelen van 2011. Gezien deze

---

<sup>2</sup> De definitieve bestedingscijfers zullen medio 2012 bekend zijn.

inhaalslag verwachten we dat de extra middelen aan het eind van 2011 grotendeels zullen zijn aangesproken. De meeste gemeenten (80%) geven in 2011 aan dat zij de extra middelen ook echt als extra gelden hebben toegevoegd aan de bestaande budgetten en dus niet hebben uitgeruild voor eigen middelen.

*Inzet middelen vooral op beperken wachttijden*

Gemeenten hebben het vaakst de extra middelen ingezet met als doelstelling het beperken van de wachttijden, gevolgd door preventie en het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening.

Het Rijk gaf gemeenten de keuze om de middelen te besteden aan een aantal activiteiten/diensten. Gemeenten hebben zich op de eerste plaats vooral gericht op de activiteit intake/aanmelding/advies aanpak schulden. Men heeft er het minst voor gekozen in te zetten op nazorg. Preventie blijkt de meest genoemde nieuwe activiteit waarop gemeenten hebben ingezet.

## **8.5 Effecten extra middelen en duurzaamheid hiervan (maatregel 2)**

Gezien de verzamelde gegevens lijkt het erop dat de tijdelijke middelen op de volgende terreinen echt invloed hebben gehad: het terugbrengen van wacht- en doorlooptijden, de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening en de inzet van preventie. Gemeenten verwachten eveneens dat de resultaten duurzaam of blijvend zijn, ook nadat de extra middelen zijn stopgezet. De inspanningen, uitkomsten en duurzaamheid moeten daarbij in samenhang worden bekeken, omdat een verbetering van één aspect van de dienstverlening heeft geleid tot verbeteringen op andere aspecten.

*Wacht- en doorlooptijd door de inzet van de extra middelen gedaald*

Zowel de gemiddelde wacht- als doorlooptijd is afgenomen. In 2011 is de wachttijd in de periode van 1 januari tot 1 oktober gemiddeld met 1 week gedaald, van 4,2 naar 3,1 kalenderweken. Als specifiek wordt gekeken naar de gemeenten die hebben ingezet op het beperken van de wachttijden, blijkt de wachttijd ruim 2 weken te zijn gedaald, van 5,5 naar 3,7 kalenderweken. Het lijkt er dus op dat de extra middelen zijn ingezet door gemeenten waar dit het hardst nodig was.

Op basis van de webenquête kan ook een globaal beeld worden geschetst van de ontwikkeling van de doorlooptijden. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat meer dan de helft van de gemeenten niet wist wat de doorlooptijden voor hun gemeente waren. Voor gemeenten die dit wel wisten, geldt dat de doorlooptijd gemiddeld iets meer dan een week gedaald is, van ongeveer 16,2 naar 14,9 kalenderweken. Als specifiek wordt gekeken naar de gemeenten die hebben ingezet op het beperken van de doorlooptijden, blijkt

de gemiddelde doorlooptijd iets meer dan 2 weken te zijn gedaald, van ongeveer 18,4 naar 16,2 kalenderweken.

De beschikbaarheid van de tijdelijke middelen heeft een rol gespeeld bij het terugdringen van de wachttijden. Op grond daarvan was er immers budget om extra mensen in te zetten. De conclusie luidt dan ook dat de extra middelen een belangrijke rol hebben gespeeld bij het terugdringen van de wachttijden. Wel ligt het in de rede dat de ontwikkeling naar een efficiëntere manier van werken hier ook een rol bij heeft gespeeld.

*Kwaliteit dienstverlening heeft impuls gekregen door inzet extra middelen*

Ook wat de kwaliteit van de dienstverlening betreft, zijn de gemeenten positief over de behaalde resultaten. Een meerderheid geeft in 2011 aan dat de kwaliteit is verbeterd, waarbij meer dan de helft van de gemeenten aangeeft dat dit een gevolg is van de inzet van de extra middelen. Verder heeft de inzet van de extra middelen bij ruim een kwart van de gemeenten ertoe bijgedragen dat zij de kwaliteit van de dienstverlening op hetzelfde niveau hebben weten te houden. De keuze van gemeenten om in te zetten op het aanpassen van werkprocessen en op het bieden van maatwerk (maximaal haalbare) in plaats van op een gelijk aanbod voor iedereen, heeft ook invloed op de ontwikkeling van de wachttijd. Deze beleidsmatige wijziging(en) in de uitvoering leidt er immers toe dat de uitvoering efficiënter wordt. Als een gemeente met een gelijk aantal fte meer aanvragen kan gaan verwerken, dan heeft dat een positief effect op de doorlooptijden en daarvan afgeleid ook de wachttijden.

*Brede toegankelijkheid dienstverlening met nadruk op jongeren*

Een derde van de gemeenten heeft de extra middelen ingezet om een grotere toegankelijkheid van de dienstverlening te realiseren. Hierbij hebben zij op de eerste plaats ingezet op het bereiken van jongeren, op enige afstand gevolgd door personen met inkomsterugval. Hoewel gemeenten het nog vroeg vinden om te kunnen beoordelen in welke mate de nieuwe doelgroepen zijn bereikt, geeft ongeveer de helft van de gemeenten aan in meer of mindere mate nieuwe doelgroepen te hebben bereikt en dat de extra middelen hiertoe hebben bijgedragen. Daarnaast is ongeveer een vijfde van de gemeenten van mening dat door de inzet van de extra middelen de toegankelijkheid op hetzelfde niveau is gebleven.

*Duurzame resultaten wachttijden en kwaliteit door inzet extra middelen*

In het algemeen zijn gemeenten positief over de duurzaamheid van de teruggedrongen wachtlijsten. Ervan uitgaande dat de schuldenproblematiek in de aankomende periode niet enorm toeneemt, is het algemene gevoel dat – ook bij het wegvallen van de extra middelen – men mede door de inzet op een selectievere en effectievere uitvoering de wachttijden onder controle heeft. Ongeveer de helft van de gemeenten verwacht, ook door de inzet van de extra middelen, de kwaliteit van de dienstverlening duurzaam te hebben verbeterd. De duurzame effecten moeten daarbij in samenhang worden gezien. Over de duurzame beheersing van de doorlooptijden zijn gemeenten iets minder

uitgesproken. Tot slot is de duurzaamheid van de grotere toegankelijkheid moeilijk te beoordelen. De keuze om te segmenteren aan de voorkant van het proces maakt het lastig om uitspraken te doen over de duurzame effecten van de grotere toegankelijkheid.

## BIJLAGEN





## Responsverantwoording

### Meting 2010

#### Webenquête gemeenten

##### *Opzet vragenlijsten*

318 gemeenten, waaronder de ISD-en, zijn benaderd voor het invullen van de webenquête. De uitnodigingen zijn verstuurd naar hoofden van afdelingen Sociale zaken, intergemeentelijke sociale diensten en beleidsmedewerkers.

De vragenlijst was uit de volgende onderdelen opgebouwd:

- budget;
- inzet budget;
- behaalde resultaten.

##### *Respons*

Tabel B1.1 geeft per gemeenteklasse de populatie en de respons weer.

Daarnaast is aangegeven hoe groot de respons is van de ISD-en.

In totaal hebben 102 respondenten de webenquête ingevuld. Het gaat daarbij om 88 individuele gemeenten en veertien ISD-en. De veertien ISD-en vertegenwoordigen 48 individuele gemeenten.

**Tabel B1.1 Populatie en respons webenquête gemeenten**

<b>Gemeentegrootte</b>	<b>Populatie 2010 (n=336) aantal</b>	<b>Populatie 2010 (n=336) percentage</b>	<b>Respons (absoluut)</b>	<b>Respons- percentage (o.b.v. adresbestand)</b>
Minder dan 20.000	119	35%	23	26%
20 tot 50.000	151	45%	40	46%
50 tot 100.000	41	12%	14	16%
Meer dan 100.000	25	7%	11	13%
ISD totaal (94 gemeenten)	28	-	14	50%

In totaal hebben 102 respondenten (32%) de webenquête ingevuld. De redenen van non-respons zijn niet bekend. Wel is duidelijk dat de beantwoording van de vragen vaak niet door één medewerker kan worden gegeven. Dit blijkt onder meer uit het aantal verzoeken om de vragenlijst op te sturen, zodat bepaalde vragen kunnen worden uitgezet en uit het feit dat de vragenlijst meestal in meerdere sessies wordt ingevuld.

Daarnaast speelt mogelijk ook de lengte van de vragenlijst een rol bij de hoogte van de respons. De respondenten doen er één à anderhalf uur over om de webenquête in te vullen. Verder zijn veel meer gemeenten (147) begonnen aan de vragenlijst dan gemeenten die de vragenlijst hebben afgerond (102).

### **Webenquête UWV**

UWV kent honderd vestigingen. Aan 105 vestigingsmanagers zijn per e-mail uitnodigingen gestuurd. De webenquête is voorafgaand aan de uitnodigings-e-mail aangekondigd via UWV WERKbericht. Hierin is de vestigingsmanagers verzocht om mee te werken aan het onderzoek.

De vragenlijst was uit de volgende onderdelen opgebouwd:

- preventie algemeen;
- inhoud training: lokale situatie;
- doorverwijzen, overdracht en voortgang cliënten;
- behaalde resultaten.

### *Respons*

De definitieve respons is 49 procent.

## Meting 2011

### Webenquête gemeenten

#### *Opzet vragenlijsten*

318 gemeenten, waaronder de ISD-en, zijn benaderd voor het invullen van de webenquête. De uitnodigingen zijn verstuurd naar hoofden van afdelingen Sociale zaken, intergemeentelijke sociale diensten en beleidsmedewerkers.

De vragenlijst was uit de volgende onderdelen opgebouwd:

- budget;
- inzet budget
- behaalde resultaten.

#### *Respons*

Tabel B1.1 geeft per gemeenteklasse de populatie en de respons weer.

Daarnaast is aangegeven hoe groot de respons is van de ISD-en.

In totaal hebben 133 respondenten de webenquête ingevuld. Het gaat daarbij om 119 individuele gemeenten en veertien ISD-en. De veertien ISD-en vertegenwoordigen 60 individuele gemeenten.

**Tabel B1.2 Populatie en respons webenquête gemeenten**

Gemeentegrootte	Populatie 2011 (n=305 <sup>1</sup> ) aantal	Populatie 2011 (n=305) percentage	Respons (absoluut)	Respons- percentage (obv adresbestand)
Minder dan 20.000	74	27%	28	38%
20 tot 50.000	137	49%	59	43%
50 tot 100.000	42	15%	18	43%
Meer dan 100.000	25	9%	14	56%
ISD totaal (113 gemeenten)	30	-	14	47%

In totaal hebben 133 respondenten (44%) de webenquête ingevuld en zijn 149 gemeenten begonnen aan de vragenlijst. Wanneer alle gemeenten die werken binnen het verband van die 14 intergemeentelijke sociale diensten (ISD-en) afzonderlijk worden meegerekend, heeft het onderzoek betrekking op 179 gemeenten, hiermee is 42 procent van de totale populatie gemeenten vertegenwoordigd.

### Workshop gemeenten

In het kader van de monitor extra middelen schuldhulpverlening, is een workshop georganiseerd met gemeenten die al dan niet aan de webenquête hebben deelgenomen. In de workshop lag de nadruk vooral op de effecten van

<sup>1</sup> Exclusief ISD-en is het aantal 278.

de extra middelen en de wijze waarop de middelen zijn ingezet. De belangrijkste uitkomsten uit de webenquête zijn aan de orde gekomen en samen met de deelnemers hebben we getracht het verhaal achter de cijfers in beeld te krijgen. In totaal hebben 11 gemeenten deelgenomen aan de workshop, het betreft de volgende gemeenten: Alkmaar, Almere, Amsterdam, Barneveld, Breda, Den Haag, Haarlem, Rotterdam, Venlo, Woerden.

### **Webenquête UWV**

UWV kent honderd vestigingen. Aan 101 vestigingsmanagers zijn per e-mail uitnodigingen gestuurd. De webenquête is voorafgaand aan de uitnodigings-e-mail aangekondigd via UWV WERKbericht. Hierin is de vestigingsmanagers verzocht om mee te werken aan het onderzoek.

De vragenlijst was uit de volgende onderdelen opgebouwd:

- preventie algemeen;
- inhoud training: lokale situatie;
- doorverwijzen, overdracht en voortgang cliënten;
- behaalde resultaten.

### *Respons*

De definitieve respons is 35 procent. De deelnemende vestigingsmanagers zijn verspreid over alle elf door UWV onderscheiden districten.

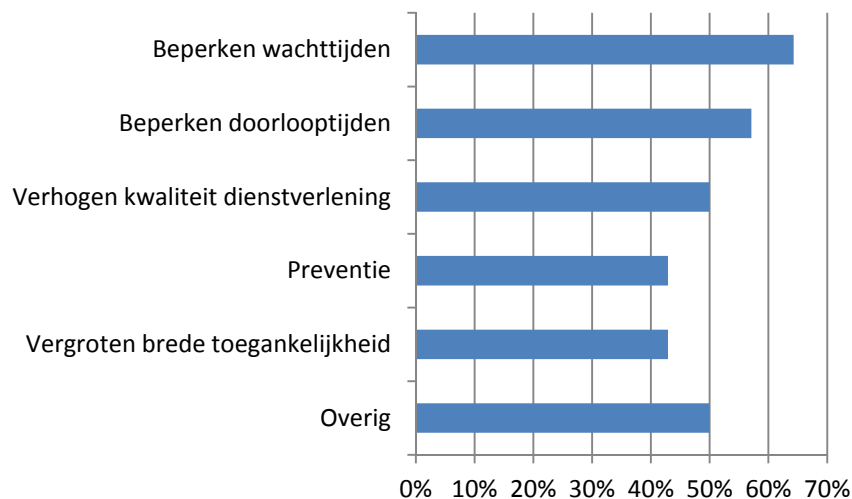
## Belangrijkste uitkomsten ISD-en

Aan de meting in 2011 hebben 14 ISD-en deelgenomen. De ISD-en zijn niet opgenomen in de tabellen en figuren in de hoofdtekst van het rapport. Een ISD vertegenwoordigt meerdere gemeenten en zou in de analyses daarom eigenlijk meerdere keren moeten meetellen omdat er anders een vertekend beeld kan ontstaan. In deze bijlage geven we een aantal belangrijke tabellen en figuren enkel gebaseerd op de antwoord van de veertien deelnemende ISD-en. Het betreft de inzet van de middelen, de effecten op de onderscheiden thema's en de duurzame resultaten.

Globaal zijn de uitkomsten van de ISD-en vergelijkbaar met de die van de individuele gemeenten. ISD-en hebben de extra middelen wel nadrukkelijker ingezet op het beperken van de doorlooptijden. De gemiddelde doorlooptijden waren bij hen ook hoger dan bij de individuele gemeenten. De inzet van de extra middelen heeft geleid tot een daling in de doorlooptijd en de ISD-en verwachtten hiervan duurzame resultaten.

### Inzet middelen

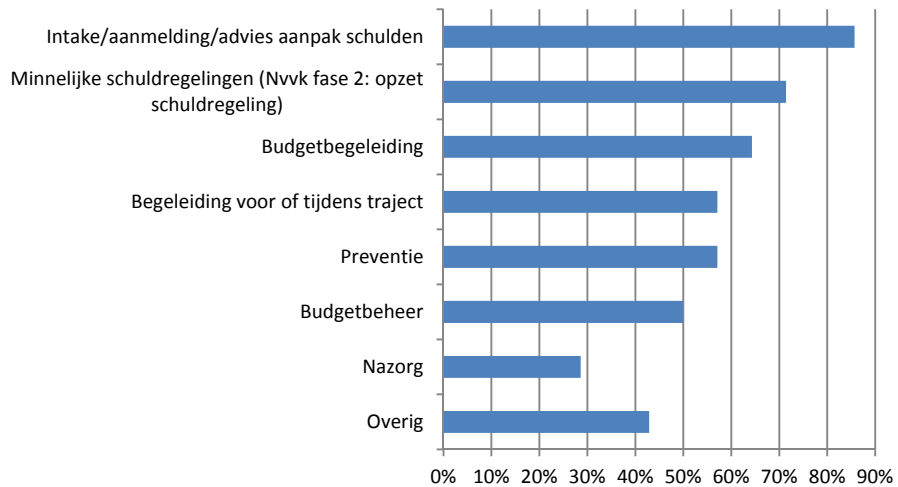
**Figuur B2.1 Doelstellingen besteding extra middelen (meerkeuze, n=14)**



#### Overig:

- Bovenstaande producten nemen wij af van de Kredietbank Nederland. De Kredietbank Nederland wordt onder andere betaald uit de tijdelijke middelen.
- Budgetadviesgesprekken ter voorkoming instroom in schuldhulpverlening.
- Door de grote toeloop zijn de middelen gebruikt om de dienstverlening op niveau te houden. Hiermee zijn grote wachttijden of doorlooptijden voorkomen.
- Drempel verlagen en uitval in de intakefase verkleinen.
- Het omschrijven van de processen om efficiënter te werken & het lid worden van de NVVK om de slagingskans per traject te vergroten.
- Nieuwe producten ontwikkelen (bijvoorbeeld groepsintake) en beter/efficiënter samenwerken met ketenpartners.
- Verwerken grote toestroom aanvragen schuldhulpverlening.

**Figuur B2.2 Besteding extra middelen aan activiteiten/diensten (meerkeuze, n=14)**



Overig:

- Bovenstaande producten nemen wij af van de Kredietbank Nederland. De Kredietbank Nederland wordt onder andere betaald uit de tijdelijke middelen.
- Een pilot huisbezoeken, om te onderzoeken of een standaard huisbezoek in de intakefase een meerwaarde heeft ten opzichte van een gesprek op kantoor. Voor welke doelgroepen dit een meerwaarde kan vormen en wat de kosten en baten zijn.
- Formulierenbrigade en preventieve budgetadviesgesprekken op het werkplein.
- Het wegwerken van de wachtlijst en een wachtlijst vrije regio te worden.
- Ontwikkeling nieuwe werkwijze.
- Ten behoeve van tijdelijke personeelsuitbreiding voor de toename van de activiteiten.

## Wachttijden

**Tabel B2.1 Ontwikkeling wachttijden in kalenderweken**

	Januari 2011	Oktober 2011	Vershil jan. – okt. 2011
Extra mid. hiervoor ingezet	3,1 (n=11)	2,1 (n=10)	-1,0
Extra mid. niet hiervoor ingezet	2,0 (n=1)	2,0 (n=1)	0,0
Totaal	3 (n=12)	2,1 (n=11)	-0,9

**Tabel B2.2 Invloed extra middelen op wachttijden (n=11)**

	Percentage
Door inzet extra middelen stijging wachttijd beperkt gebleven	27,3%
Door inzet extra middelen wachttijd (ongeveer) gelijk gebleven	18,2%
Door inzet extra middelen wachttijd gedaald	45,5%
Inzet extra middelen heeft geen effect gehad op wachttijd	0%
Weet niet	9,1%

## Doorlooptijden

**Tabel B2.3 Ontwikkeling doorlooptijden in kalenderweken**

	Januari 2011 <sup>1</sup>	Oktober 2011	Verschil jan. – okt. 2011
Extra mid. hiervoor ingezet	29,7 (n=3)	10,7 (n=3)	-19,0
Extra mid. niet hiervoor ingezet	17,0 (n=1)	17,0 (n=1)	0,0
Totaal	26,5 (n=4)	12,3 (n=4)	-14,2

**Tabel B2.4 Invloed extra middelen op doorlooptijden (n=10)**

	Percentage
Door inzet extra middelen stijging doorlooptijd beperkt gebleven	20%
Door inzet extra middelen doorlooptijd (ongeveer) gelijk gebleven	30%
Door inzet extra middelen doorlooptijd gedaald	40%
Inzet extra middelen heeft geen effect gehad op doorlooptijd	0%
Weet niet	10%

## Toegankelijkheid

**Tabel B2.5 Realisatie brede toegankelijkheid wat betreft nieuwe doelgroepen (n=3)**

	Percentage
Klein deel nieuwe doelgroepen bereikt	33,3%
Redelijk deel nieuwe doelgroepen bereikt	33,3%
Groot deel nieuwe doelgroepen bereikt	0%
Nog te vroeg om dit te kunnen beoordelen	33,3%
Geen nieuwe doelgroepen bereikt	0%

**Tabel B2.6 Invloed extra middelen op toegankelijkheid (n=2)**

	Percentage
Door inzet extra middelen toegankelijkheid op hetzelfde niveau gehouden	0%
Door inzet extra middelen bereik voor (nieuwe) groepen beter	0%
Inzet extra middelen heeft geen effect gehad op toegankelijkheid	50%
Weet niet	50%

<sup>1</sup> Vanwege het kleine aantal ISD-en dat een inschatting kon geven van de doorlooptijd, zijn deze uitkomsten niet meer dan een voorzichtige indicatie. De range van de doorlooptijden op 1 januari 2011 is bij ISD-en vrij groot, variërend van 11 tot 60 kalenderweken. Ook bij zelfstandig werkende gemeenten is de range van de doorlooptijden op 1 januari 2011 echter vrij groot, variërend van 0 tot 50 kalenderweken.

## Kwaliteit dienstverlening

**Tabel B2.7 Ontwikkeling kwaliteit dienstverlening (n=11)**

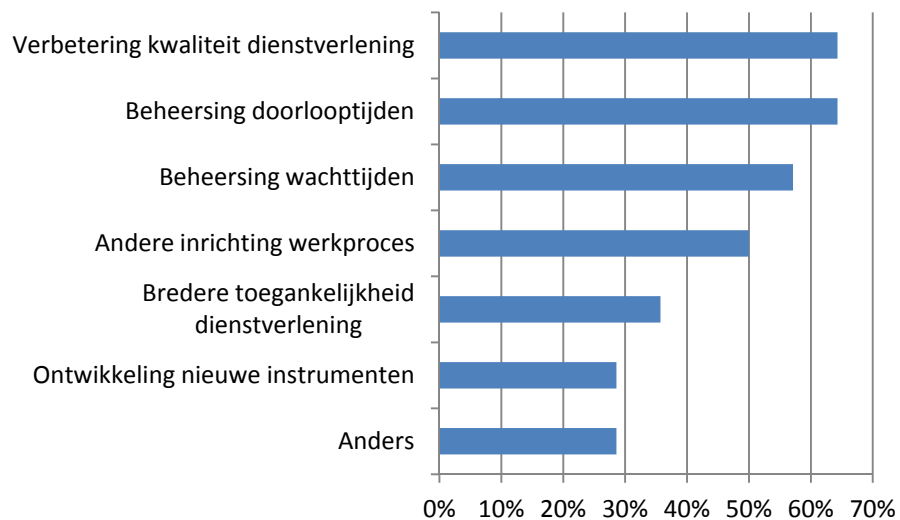
	Percentage
De kwaliteit van de dienstverlening is verslechterd	0%
De kwaliteit van de dienstverlening is gelijk gebleven	9%
De kwaliteit van de dienstverlening is verbeterd	55%
De kwaliteit van de dienstverlening is sterk verbeterd	0%
Het is nog te vroeg om dit te kunnen beoordelen	36%

**Tabel B2.8 Invloed extra middelen op kwaliteit (n=10)**

	Percentage
Door inzet extra middelen kwaliteit minder hard achteruit gegaan	10%
Door inzet extra middelen kwaliteit op hetzelfde niveau	10%
Door inzet extra middelen kwaliteit verbeterd	40%
Inzet extra middelen heeft geen effect gehad op kwaliteit	30%
Weet niet	10%

## Duurzame resultaten

**Figuur B2.3 Duurzame resultaten (n=14)**





**BIJLAGE 3**
**Maatregel 3: overzicht uitgaven**

Activiteit	Oplevering	Bedrag
<b>Vorbereiding ondersteuningsprogramma</b>	2010	94.318
<b>Ondersteuning gemeenten algemeen</b>		
Diners pensant bestuurders en managers	2011	42.495
Regionale accountmanagers via Divosa	2011-2012	1.085.486
<b>Communicatie</b>	2011-2012	239.178
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemeen</li> <li>• Maandelijkse nieuwsbrief</li> </ul>		
<b>Handreikingen en projecten</b>		
Toekomstverkenning schuldhulpverlening	2010	46.228
Primair proces	2011	42.518
Visie en beleidsplan, incl. pilots voor implementatie	2011	91.219
Integrale dienstverlening	2011	58.786
Schuldpreventiewijzer (via Wijzeringeldzaken)	2011	350.000
Ontwikkeling preventie-instrument	2012	146.233
Bijdrage aan Pilots geldloket (via Wijzeringeldzaken)	2012	350.000
Projecten Nibud	2012	170.630
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbetering Website zelfjeschuldenregelen</li> <li>• Ontwikkeling beeldmateriaal laaggeletterden</li> <li>• Vroegsignalering schulden op de werkvloer</li> </ul>		
Handreikingen door Divosa	2012	237.676
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regievoering</li> <li>• Diagnosstelling (vervolg op onderzoek Klantprofielen)</li> </ul>		
Projecten NVVK	2012	535.693
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevordering zelfregulering minnelijke schuldhulpverlening</li> <li>• Pilot gegevensuitwisseling</li> <li>• Dialoog schuldhulpverlening en financiële sector</li> <li>• Verbeteren communicatie met schuldeisers</li> <li>• Bevorderen certificering</li> </ul>		
<b>Onderzoeken</b>		
Kosten en baten schuldhulpverlening	2011	94.462
Klantprofielen	2011	71.846
Evaluatie projecten vrijwilligers (motie Ortega en amendement Spekman)	2012	90.059
Monitor tijdelijke extra middelen schuldhulpverlening	2010-2012	72.560
<b>Totaal</b>		<b>3.819.387</b>





**Regioplan Beleidsonderzoek**

**Nieuwezijds Voorburgwal 35**

**1012 RD Amsterdam**

**T 020 531 531 5**

**F 020 626 519 9**

**E [info@regioplan.nl](mailto:info@regioplan.nl)**

**I [www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)**