

Retouradres: Postbus 292, 2300 AG Leiden

Gemeenteraad van Leiden en van Leiderdorp
College van burgemeester en wethouders van Leiden
en van Leiderdorp
Gemeentesecretaris van Leiden en van Leiderdorp

Stadhuis Leiden
Postbus 292
2300 AG Leiden

Telefoon: 06 - 434 86 720
E-Mail: rekenkamer@leiden.nl

Datum: 28 februari 2023
Onderwerp: Aankondiging onderzoek 'Schuldhelpverlening'

Contactpersoon: Esther Loozen

Geachte leden van de raad, geacht college, geachte gemeentesecretaris van Leiden en van Leiderdorp,

Met deze brief informeren wij u over het onderzoek dat de Rekenkamercommissie Leiden & Leiderdorp (RKC) binnenkort start naar de schuldhelpverlening in uw gemeente. Wij hebben u eerder over dit onderzoek geïnformeerd in ons onderzoeksplan dat wij elk jaar samen met ons jaarverslag aan u toezenden.

Aanleiding onderzoek en achtergrond

Schuldhelpverlening is een belangrijke taak van de gemeente. De gevolgen van de coronacrisis en de energiecrisis zullen voor veel inwoners te voelen zijn. Mogelijk zullen steeds meer mensen op de schuldhelpverlening aangewezen zijn. Het helpt vaak als gemeenten zo vroeg mogelijk de problemen signaleren en aanpakken. Dat komt ook in het beleid van de gemeenten Leiden en Leiderdorp tot uiting: "eerder, sneller en beter".

De RKC wil een onderzoek instellen om te kijken of de gemeente Leiden en Leiderdorp daarin slagen en wat er nog beter kan. Daarbij zal aandacht zijn voor onder andere het niet slagen van trajecten (uitval van klanten), de ervaringen van gebruikers, de regierol van de gemeente, de gebruikte instrumenten en het beleid ten opzichte van specifieke doelgroepen. Aandacht zal er zijn voor de vraag of de stadsbank ook als organisatie (mensen en middelen) klaar is als de vraag om ondersteuning toeneemt als gevolg van de coronacrisis, de energiecrisis en de hoge inflatie.

De centrale onderzoeksvragen

In het onderzoek zal gekeken worden naar het beleid en de uitvoering, waarbij aandacht zal zijn voor doeltreffendheid en toekomstbestendigheid. Zoals u van ons gewend bent zal de rol van de gemeenteraad aandacht krijgen. Centraal staan de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat is het beleid voor schuldhulpverlening en welke beleidsdoelen zijn geformuleerd?
2. Welke instrumenten worden ingezet, hoe is de uitvoeringspraktijk ingericht en faciliteert de uitvoeringspraktijk een integrale aanpak en maatwerk?
3. Hoe is de monitoring van beleidsdoelen ingericht en worden met de uitvoering van het beleid de gewenste resultaten bereikt?
4. In hoeverre zijn de gemeenten voorbereid op de verwachte extra toestroom van mensen met schulden door de coronacrisis, de energiecrisis en de hoge inflatie?
5. Is de gemeenteraad voldoende in positie om kaders te stellen en te kunnen controleren?

Na de verkennende fase van het onderzoek zullen de onderzoeksvragen verder aangescherpt en vastgesteld worden.

Externe ondersteuning

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Miranda Domenie van Domenie Doelgericht onderzoek, in samenwerking met Avelien Haan van Haan Onderzoek en Advies.

Begeleiding subcommissie

Het onderzoek wordt begeleid door minstens twee leden van de RKC, waaronder Hans van Egdom.

Aanpak onderzoek

Voor de aanpak van het onderzoek door Domenie Doelgericht verwijzen we u naar de bijlage bij deze brief.

Ambtelijke reactie op feiten

Het concept eindrapport wordt zonder conclusies en aanbevelingen via de gemeentesecretaris voorgelegd aan de ambtelijke organisatie voor schriftelijk en mondeling hoor en wederhoor.

Bestuurlijke reactie college

Voordat het rapport aan de gemeenteraden wordt aangeboden, zal een bestuurlijke reactie aan de colleges van burgemeester en wethouders worden gevraagd. De bestuurlijke reacties worden apart opgenomen in de rekenkamerbrief en worden zo nodig voorzien van een nawoord van de RKC.

Planning onderzoek

De planning is de rekenkamerbrief en het rapport aan het eind van 2023 aan de raad aan te bieden.



Rekenkamer
commissie

LEIDEN & LEIDERDORP

Contactpersoon ambtelijke organisatie

Via de gemeentesecretaris worden contactpersonen voor dit onderzoek binnen de ambtelijke organisatie aangewezen.

Toelichten onderzoek

De RKC informeert uw raad graag optimaal over de werkzaamheden en de onderzoeken. Een toelichting over het onderzoek hoort daarbij. Wij ontvangen graag bericht wanneer wij het onderzoek kunnen toelichten.

Tot slot

Als u naar aanleiding van deze brief vragen of opmerkingen heeft dan vernemen wij dat graag. U kunt hierover contact opnemen met de secretaris van de RKC, Esther Loozen, bereikbaar via telefoonnummer 06 - 434 86 720 en rekenkamer@leiden.nl.

Hoogachtend,

Hans van Egdom, voorzitter

Rekenkamercommissie Leiden & Leiderdorp

Bijlage: Onderzoeksopzet Schuldhulpverlening

Bijlage

Onderzoeksopzet Schuldhelpverlening in Leiden en Leiderdorp

COLOFON

Deze onderzoeksopzet is opgesteld door Miranda Domenie van Domenie Φ Doelgericht onderzoek, in samenwerking met Avelien Haan van Haan Onderzoek & Advies.

info@domenieonderzoek.nl

06-23906680

7 februari 2023

1. INLEIDING

De Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (verder genoemd: Wgs) is een kaderwet waarin voornamelijk is uitgewerkt wat gemeenten op hoofdlijnen verplicht zijn te doen aan schuldhulpverlening. Gemeenten behouden een grote vrijheid in de wijze waarop zij hun dienstverlening vormgeven. Zij zijn regisseur van het beleid en bepalen met ketenpartners wie welke rol heeft in de uitvoering. De Wgs is met ingang van 1 juli 2012 in werking getreden.

De belangrijkste eisen die de wet stelt zijn de volgende:

- De gemeente legt het lokale beleid vast in een door de gemeenteraad vastgesteld beleidsplan. Naast de wijze waarop wordt voorzien in een integrale aanpak, schuldpreventie, nazorg en korte wachttijden werkt de gemeente daar ook in uit wat zij specifiek doet voor gezinnen met inwonende minderjarige kinderen. Het beleidsplan wordt minstens eens per vier jaar opnieuw vastgesteld.
- In het beleidsplan is beschreven welke doelen worden nagestreefd.
- Er is sprake van een integrale aanpak. Dit wil zeggen dat er niet alleen aandacht is voor de financiële problematiek van een schuldenaar maar ook voor eventuele – daarmee samenhangende – immateriële problematiek.
- De gemeente voorziet in activiteiten in het kader van schuldpreventie, vroegsignalering en nazorg.
- Schuldenaren die zich melden, krijgen binnen vier weken een intakegesprek. Als er sprake is van een crisissituatie zoals een dreigende huisuitzetting, moet de intake binnen drie werkdagen plaatsvinden. Na het eerste gesprek dient een beschikking afgegeven te worden.
- Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat er sprake is van brede toegang. Dit uit zich onder meer in het gegeven dat ook natuurlijke personen die een eigen bedrijf hebben beëindigd een beroep mogen doen op schuldhulpverlening.
- In het beleidsplan zijn maatregelen beschreven om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te borgen.

In 2021 is de Wgs aangescherpt, wat nieuwe eisen stelt aan de uitvoering door gemeenten, maar ook nieuwe kansen biedt voor effectiviteit en vroegsignalering. De wijziging van de Wgs diende twee doelen, namelijk:

1. Betere ontsluiting van persoonsgegevens als middel om schuldhulpverlening effectiever te maken;
2. Vroegsignalering als wettelijke taak verankeren en gegevensuitwisseling tussen schuldeisers van wettelijk bepaalde vaste lasten en de gemeente, met als doel vroegsignalering, mogelijk maken.

Landelijke organisaties en grote gemeenten zijn volop bezig met het ontwikkelen van nieuwe, innovatieve interventies om schuldenproblematiek succesvol op te lossen, vroeg te signaleren of zelfs te voorkomen. Kennis over de implementatie van nieuwe wetgeving, succesvolle programma's en interventies worden gedeeld, bijvoorbeeld via de branchevereniging: www.nvbk.nl.

Het huidige landelijke beleid leidt niet tot het terugdringen van schulden of tot meer grip van de gemeenten op de kosten van de uitvoering. Dat komt deels doordat het beleid samenhangt met landelijke regelingen, zoals de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wmo. Maar ook andere factoren bestendigen de omvang van de schuldenproblematiek, waarvan coronacrisis, de energiecrisis en de hoge inflatie momenteel de belangrijkste zijn.

Niet alleen het aantal mensen met betalingsproblemen en problematische schulden neemt toe, ook de samenstelling van de groep schuldenaren verandert. Het zijn steeds vaker werkenden die in de problematische schulden terecht komen.

Kortom, ondanks de wettelijke eisen hebben gemeenten veel beleidsvrijheid bij het inrichten en uitvoeren van schuldhulpverlening. De laatste jaren is een en ander gewijzigd in de wetgeving, het vakgebied heeft zich sinds de invoering van de Wgs in 2012 snel ontwikkeld en maatschappelijke ontwikkelingen hebben invloed op de (verwachte) aard en omvang van de problematiek.

Schuldhulpverlening in Leiden en Leiderdorp

Het helpt vaak als gemeenten zo vroeg mogelijk betalingsproblemen signaleren en aanpakken. Dat komt ook tot uiting het Beleidsplan schuldhulpverlening Leiden 2021-2024; Schuldhulpverlening Eerder, beter, sneller! en het gelijknamige beleidsplan voor Leiderdorp. In het beleidsplan is uitgesproken dat men meer wil focussen op de primaire schuldhulpverleningsproces en de effectiviteit en de efficiency daarvan. Schuldhulpverlening wordt in Leiden en Leiderdorp uitgevoerd door de Stadsbank Leiden. De Stadsbank Leiden is lid van de branchevereniging NVVK. Het doel van het beleidsplan is om succesvolle innovaties van de jaren voor 2021 te implementeren en structureel in te bedden. Daarbij staan preventie-trajecten centraal.

De RKC Leiden & Leiderdorp (verder genoemd: de RKC) wil een onderzoek instellen om te kijken of de gemeenten Leiden en Leiderdorp daarin slagen en wat er nog beter kan. Wanneer de huidige maatschappelijke ontwikkelingen tot gevolg hebben dat de instroom in schuldhulpverlening snel toeneemt, dan kan het onderzoek de raad helpen bij het opnieuw vaststellen van de kaders.



2. ONDERZOEKSVRAGEN

De RKC heeft drie hoofdvragen en zeven deelvragen. De onderzoeksvragen gaan over beleid en beleidsdoelen, instrumenten, resultaten, de dagelijkse uitvoeringspraktijk door beleidsmedewerkers en ketenpartners, regie op de samenwerking en over de communicatie met de raad. In ons onderzoek werken wij graag vanuit de drieslag: doelen, uitvoering, effecten, waarna we overkoepelend kijken naar de sturingsmogelijkheden voor de raad op al deze onderdelen. We bekijken eerst het beleid in samenhang - waar staan de doelen en hoe zijn ze geformuleerd? Dat is de basis voor de rest van het onderzoek. Daarna bekijken we hoe de uitvoering is georganiseerd, waarbij als het om schuldhulpverlening gaat het netwerk aan partners relevant is. Als onderzoekers willen we weten - sluit de uitvoering aan op de geformuleerde doelen en verloopt de uitvoering zonder problemen? Daarna bekijken we welke effecten worden gemeten: zijn dit ook de effecten die iets zeggen over de gestelde doelen en hoe wordt de effectinformatie gebruikt?

Voor dit onderzoek hebben we een extra stap ingevoegd: toekomstverwachting. Welke ontwikkelingen worden verwacht en wat betekent dit voor de doelen en in te zetten middelen en uitvoeringscapaciteit? Onze laatste vraag gaat over de rol van de raad: hoe heeft de raad de kaderstellende en controlerende rol ingevuld en kan de raad deze rol vervullen op basis van de informatie die de raad krijgt?

De onderzoeksvragen zijn aangepast om deze thema's gericht te kunnen bevragen. Na de verkennende fase van het onderzoek zullen de onderzoeksvragen in overleg met de RKC verder aangescherpt en vastgesteld worden.

- A. Beleid en beleidsdoelen: Wat is het beleid voor schuldhulpverlening en welke beleidsdoelen zijn geformuleerd?
 1. Wat is het beleid en voldoet het beleid aan de eisen uit de Wgs?
 2. In hoeverre is het beleid ingebed in het bredere beleid sociaal domein?
 3. Welke beleidsdoelen zijn geformuleerd?

- B. Uitvoeringspraktijk: Welke instrumenten worden ingezet, hoe is de uitvoeringspraktijk ingericht en faciliteert de uitvoeringspraktijk een integrale aanpak en maatwerk?
 4. Welke instrumenten worden ingezet?
 5. Ligt er een consistente beleidstheorie achter de keuze voor de instrumenten?
 6. Hoe is de uitvoeringspraktijk ingericht: wie zijn de uitvoerders, wie heeft welke rol in de uitvoering en hoe voeren de gemeenten regie op de samenwerking?
 7. Faciliteert de inrichting van de uitvoeringspraktijk een integrale aanpak en maatwerk? In hoeverre is er sprake van knellende regelgeving?

- C. Doeltreffendheid: Hoe is de monitoring van beleidsdoelen ingericht en worden met de uitvoering van het beleid de gewenste resultaten bereikt?
8. Hoe is de monitoring van de beleidsdoelen ingericht en welke afspraken over monitoring zijn gemaakt met de uitvoerders?
 9. Wordt de benodigde monitoringsinformatie door alle uitvoerders tijdig aangeleverd?
 10. In hoeverre worden de beleidsdoelen bereikt? Lukt het de gemeenten de effectiviteit en de efficiency van de schuldhulpverlening te verbeteren door in het primaire proces eerder, beter en sneller te helpen?
 11. Als beleidsdoelen niet worden gehaald, wat zijn hiervoor dan de belangrijkste oorzaken?
 12. Onderzoeken de gemeenten hoe schuldhulpverlening sneller, beter en efficiënter kan, bijvoorbeeld met behulp van klanttevredenheidsonderzoek? Leidt onderzoek tot bijstelling van beleid en/of uitvoering?
- D. Toekomstbestendigheid: In hoeverre zijn de gemeenten voorbereid op de verwachte extra toestroom van mensen met schulden door de coronacrisis, de energiecrisis en de hoge inflatie?
13. Welke ontwikkelingen in aard en omvang van problematische schulden worden voor de gemeenten in de komende jaren verwacht?
 14. Welke financiële middelen zijn de komende jaren beschikbaar voor de schuldhulpverlening en is dit naar verwachting voldoende om de doelstellingen te halen mede in relatie tot de recente en te verwachten ontwikkelingen?
 15. In hoeverre zijn de uitvoerders voorbereid op de verwachte ontwikkelingen in de aard en omvang van de schuldenproblematiek?
- E. Betrokkenheid van de raad: Is de gemeenteraad voldoende in positie om kaders te stellen en te kunnen controleren?
16. In hoeverre zijn de gemeenteraden betrokken bij de kaderstelling?
 17. Welke afspraken over verantwoordingsinformatie zijn er tussen raad en college? Worden de gemeenteraden conform de afspraken geïnformeerd?
 18. Pakt de gemeenteraad voldoende haar rol op rondom de schuldhulpverlening?

3. ONDERZOEKSMETHODEN

In deze paragraaf beschrijven we de methoden die we willen inzetten om een goed beeld te krijgen van beleid, uitvoeringspraktijk, doeltreffendheid, toekomstbestendigheid en communicatie met de raad aangaande het schuldhulpverleningsbeleid in Leiden en Leiderdorp. We delen het onderzoek op in vier fases die we hieronder nader toelichten.

Verkennde fase

De verkennde fase bestaat uit een startbijeenkomst, een beleidsanalyse, verkennde interviews en een deskresearch. Tijdens de startbijeenkomst geeft de rekenkamercommissie een toelichting op de achtergrond van het onderzoek. Daarna willen we helder krijgen welke organisaties en instellingen de gemeente als centrale partners ziet in de uitvoering van het beleid. Ook willen we heel concrete afspraken maken over het aanleveren van de documenten en het inplannen van interviews. Verder is het van belang om vast te stellen welke beleidsmedewerker(s) we in de verkennde fase willen interviewen. Met de beleidsanalyse en verkennde interviews brengen we het beleid, de doelen, de doelgroepen en de inrichting van de uitvoering (instrumenten en uitvoerders) in kaart. Ook krijgen we zicht op hoe het beleid voor schuldhulpverlening is ingebed in het bredere beleid sociaal domein. Met de deskresearch krijgen we zicht op de verwachte ontwikkelingen in de aard en de omvang van de schuldenproblematiek in beide gemeenten.

Op basis van de uitkomsten van de verkennde fase doen we een voorstel voor de definitieve onderzoeksvragen en het te hanteren normenkader. We leggen de uitkomsten, het voorstel voor de definitieve onderzoeksvragen en normenkader voor aan de begeleidingscommissie van de RKC.

Dataverzameling en analyse

In de fase van dataverzameling en analyse voeren we een documentenanalyse uit. We verzamelen documenten over de effecten van het beleid: evaluatiestudies, verantwoordingsrapportages, jaarstukken, maandrapportages van de Stadsbank et cetera. We analyseren alle communicatie met de raad rondom de evaluatie van de voorgaande beleidsperiode, de totstandkoming van het huidige beleidsplan en eventuele tussentijdse verantwoording aan de raad. We nemen interviews af bij bestuurders en raadsleden om de informatie die gedeeld wordt met de raad te kunnen duiden. Om zicht te krijgen op de uitvoeringspraktijk nemen we verder (groeps)interviews af bij beleidsmedewerkers en uitvoerders. Uitvoerders zijn medewerkers van de Stadsbank, toegangsmedewerkers (verwijzers), ketenpartners die preventie en vroegsignalering uitvoeren en flankerende hulpverleners. Verder nemen we een interview af met medewerkers van de afdeling financiën om de kosten en het toekomstige budget voor preventie, vroegsignalering en schuldhulpverlening te inventariseren.

De fase van dataverzameling en analyse leidt tot zicht op resultaten, de financiële middelen en de betrokkenheid van de raad. Ook ontstaat inzicht in hoe de uitvoering van schuldhulpverlening (preventie, vroegsignalering, schuldhulptrajecten, flankerende hulp en nazorg) in de praktijk gebeurt en waar eventuele knelpunten optreden. We vullen het normenkader in op basis van de bevindingen en leggen deze voor aan de RKC. Samen met de RKC wordt besproken hoe de terugkoppelsessies exact worden vormgegeven.

Terugkoppelsessies

Tijdens de terugkoppelsessies gaan we met uitvoerders en beleidsmedewerkers in een groep om de tafel. We leggen de uitkomsten van de verkennende fase en de analysefase voor. Ook presenteren we de verwachte ontwikkelingen op het gebied van preventie, vroegsignalering en instroom in schuldhulpverleningstrajecten op basis van de deskresearch. Tijdens een interactieve werkvorm gaan we gezamenlijk op zoek naar:

- de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten van het beleid;
- de knelpunten en good practises in de uitvoering;
- de toekomstbestendigheid van het beleid, noodzakelijke aanpassingen.

Rapportage en afronding

In de laatste fase schrijven we een conceptrapport van bevindingen. We beantwoorden de onderzoeksvragen en vullen het normenkader in. Per norm wordt kort beschreven wat de bevinding is. Voor het oordeel wordt een stoplichtensysteem gebruikt (rood, oranje en groen). Het rapport wordt voorgelegd voor mondeling ambtelijk wederhoor. De opmerkingen worden verwerkt tot een eindrapport. De RKC schrijft een rekenkamerbrief met conclusies en aanbevelingen. De onderzoekers leveren indien gevraagd advies voor de conclusies en aanbevelingen. Op verzoek zijn de onderzoekers aanwezig bij de behandeling van het onderzoeksrapport in de politieke besluitvorming.

De aanpak is schematisch weergegeven in tabel 1.

Tabel 1 De aanpak van het onderzoek

Fase van het onderzoek	Onderzoeksmethoden	Uitkomsten	Producten
<i>Verkenning</i>	-startbijeenkomst -beleidsanalyse -verkennende interviews -deskresearch	-zicht op beleid en doelen en integraliteit van het beleid -zicht op aard en omvang van de doelgroepen -zicht op instrumenten -zicht op de ketenpartners, taken en rollen -zicht op maatschappelijke ontwikkelingen aard en omvang schuldenproblematiek	-definitieve onderzoeksvragen -normenkader -interview-protocollen
<i>Dataverzameling en analyse</i>	-documentenanalyse -effectiviteit -analyse communicatie met de raden / raadsvergaderingen -interview financiën -interviews bestuurders -interview Stadsbank -interviews ketenpartners -interviews raadsleden	-zicht op resultaten voor zover vastgelegd in voortgangsrapportages -inzicht in beschikbare financiële middelen in de nabije toekomst -zicht op betrokkenheid van de raad -zicht op de uitvoeringspraktijk	-geaccordeerde interviewverslagen -ingevuld normenkader
<i>Terugkoppelsessies</i>	-terugkoppelsessies -beleid en uitvoering	-zicht op resultaten -inzicht in knelpunten en <i>good practises</i> in de uitvoering -inzicht in toekomstbestendigheid van beleid en uitvoeringspraktijk	-verslagen terugkoppelsessies
<i>Rapportage en afronding</i>	-analyse en rapportage -ambtelijk wederhoor		-conceptrapport -eindrapport

4. PRODUCT

Het onderzoek leidt tot een rapport van bevindingen met onderstaande indeling.

1. Beantwoording onderzoeksvragen en ingevuld normenkader
2. Bevindingen over
 - a. Beleid en beleidsdoelen
 - b. Uitvoeringspraktijk
 - c. Doeltreffendheid
 - d. Toekomstbestendigheid
 - e. Betrokkenheid van de raad
3. Bijlagen

5. TIJDPAD

In tabel 2 is het tijdpad voor uitvoering van het onderzoek opgenomen

Tabel 2 Tijdpad

Fase	Methode	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt
<i>Verkennde fase</i>	startbijeenkomsten							
	beleidsanalyse							
	verkennende interviews							
	deskresearch							
<i>Dataverzameling en analyse</i>	documentenanalyse							
	analyse communicatie met de raden							
	interviews							
<i>Terugkoppelsessies</i>	terugkoppelsessies							
<i>Rapportage en afronding</i>	analyse en rapportage							
	ambtelijk wederhoor en eindrapportage							

Wij hechten waarde aan gedegen afstemming tussen de onderzoekers en de RKC. Mede op verzoek van de RKC zelf, zullen er minstens drie digitale contactmomenten plaatsvinden tijdens het onderzoek. Deze contactmomenten zijn opgenomen in de begroting. Indien gewenst kan e RKC te allen tijde een schriftelijke of telefonische update van het onderzoek vragen bij de onderzoekers.

6. RANDVOORWAARDEN

De onderzoekers werken conform de “Werkwijze bij onderzoeken” van de rekenkamercommissie Leiden en Leiderdorp. Aanvullend gelden de volgende randvoorwaarden:

- de rekenkamercommissie assisteert indien nodig bij het tijdig completeren van het dossier en bij het inplannen van interviews en andere bijeenkomsten;
- de benodigde documenten worden digitaal en in een doorzoekbaar document aangeleverd;
- startbijeenkomsten en interviews vinden digitaal plaats;
- de leden van de rekenkamercommissie en de secretaris kunnen desgewenst aanwezig zijn bij de interviews, al geldt tijdens het inplannen dat de agenda’s van onderzoekers en geïnterviewden leidend zijn;
- van alle interviews worden verslagen gemaakt die ter correctie worden aangeboden aan de geïnterviewde, waarna – indien door de geïnterviewde gewenst – een aangepast verslag wordt opgemaakt;
- de terugkoppelsessies van beide gemeenten worden op dezelfde dag of twee aansluitende dagen gepland op dezelfde locatie in Leiden of Leiderdorp;
- elke fase eindigt met een digitale bijeenkomst met de RKC.

7. UITVOERING EN BORGING KWALITEIT

Het projectteam zal bestaan uit twee senior-onderzoekers, Miranda Domenie en Avelien Haan, en projectondersteuner Reina Duijtschoff. Miranda Domenie zal als penvoerder en eerste aanspreekpunt voor de opdrachtgever optreden.

Domenie Φ doelgericht onderzoek is onafhankelijk en onpartijdig. Miranda, Avelien en Reina hebben in het verleden geen werkzaamheden voor de gemeenten Leiden of Leiderdorp uitgevoerd, noch voor instellingen die onderwerp zijn van onderzoek. Er zijn geen tegenstrijdige belangen.

Hieronder wordt een profiel van de projectteamleden geschetst.

Miranda Domenie

Domenie ϕ Doelgericht onderzoek

Miranda Domenie is een echte onderzoeker en methodoloog: analytisch, gedreven, energiek een vastbijter en een omdenker. Zij zoekt zaken graag tot de bodem uit, kan complexe dossiers doorgronden en zet alle onderzoeksmethoden in die nodig zijn om de juiste informatie boven tafel te halen. Zij hanteert een open en directe communicatiestijl met opdrachtgevers en streeft er altijd naar om een stapje verder te lopen dan van haar wordt verwacht. Ze neemt geen genoegen met makkelijke antwoorden, maar wil weten hoe het echt zit. Dat is de basis voor een gericht advies waarmee ze realistische en haalbare aanbevelingen doet, zodat de samenleving ook echt gediend is met de voorgestelde oplossingen. Zij heeft interesse in vele onderwerpen, maar het sociaal domein en daarbinnen armoedebeleid en schuldhulpverlening, hebben haar bijzondere interesse.

Avelien Haan

Haan Onderzoek & Advies

Avelien Haan is als maatschappelijk betrokken mens, jurist en bestuurskundige vooral geïnteresseerd in de sturingsvragen die zich voordoen in de samenleving. Van principes tot praktijk, van politiek tot hulpverlening, juist de verbinding daartussen vindt ze interessant. Daarin onderzoek doen en daarover adviseren is haar passie. Haar sterke punt is om grote hoeveelheden informatie gestructureerd bij elkaar te brengen en op basis van een grondige analyse nieuwe inzichten op te doen. Deze weet zij vervolgens kort, bondig en goed leesbaar te verwoorden, zodat de lezer direct snapt wat de kern van het probleem is en met de nieuwe kennis aan de slag kan. Trainingen geven, workshops verzorgen en gesprekken leiden is bij haar in goede handen. Ze dringt door tot de kern, activeert de deelnemers en zorgt aan het eind voor een mooie opbrengst van de bijeenkomst.

Reina Duijtshoff

&Duijtshoff, Bestuurs- en managementondersteuning

Als secretaris van de Rekenkamer van gemeente Leeuwarden houdt Reina zich bezig met projectondersteuning in brede zin: van logistieke ondersteuning tot inhoudelijke ondersteuning en advisering. In de afgelopen jaren heeft zij zich vooral gericht op de het ondersteunen en adviseren (financieel, inhoudelijk en onderzoeksbegeleidend) van rekenkamerwerk.