

Retouradres: Postbus 9100, 2300 PC Leiden

Rekenkamer Leiden & Leiderdorp  
Stadhuisplein 1  
2300 PC Leiden

Gemeente Leiden  
Bezoekadres Stadhuis  
Stadhuisplein 1  
Postadres Postbus 9100  
2300 PC Leiden  
Telefoon 14071  
E-Mail  
Website [www.leiden.nl/gemeente](http://www.leiden.nl/gemeente)

Datum 23 april 2024  
Ons kenmerk Z/24/3663296  
Onderwerp Bestuurlijke reactie Rekenkameronderzoek  
schuldhulpverlening in Leiden-Leiderdorp

Contactpersoon Gabriëlle van der Loo  
Doorkiesnummer 06-11212415

Beste voorzitter van de Rekenkamer,

Op 25 maart 2024 hebben we uw rapport 'Schuldhulpverlening in Leiden en Leiderdorp' en uw brief met daarin conclusies en aanbevelingen over het onderzoek naar de schuldhulpverlening in Leiden en Leiderdorp ontvangen. We spreken onze waardering uit voor het onderzoek dat u heeft verricht en zijn blij dat u positief bent over de uitvoering van schuldhulpverlening in Leiden.

De gemeente Leiden voert de schuldhulpverlening uit voor inwoners uit Leiden en Leiderdorp. U heeft in het onderzoek zowel de schuldhulpverlening in Leiden als in Leiderdorp onderzocht. Met deze brief geven we een bestuurlijke reactie op de conclusies en aanbevelingen in het rapport die betrekking hebben op Leiden. Ook geven we een reactie wanneer het gaat om de dienstverlening vanuit Leiden aan Leiderdorpse inwoners of samenwerking vanuit de Stadsbank met lokale partijen in Leiderdorp. Bij conclusies en aanbevelingen die specifiek over de Leiderdorpse gemeenteraad gaan, onthouden we ons van een reactie, dit is aan Leiderdorp.

We zijn blij dat u concludeert dat de schuldhulpverlening in Leiden goed wordt uitgevoerd. Ook geeft u nog een aantal aanbevelingen om de schuldhulpverlening verder te verbeteren. We kunnen ons grotendeels vinden in de conclusies en aanbevelingen die u als Rekenkamer, na een zeer uitgebreid onderzoek, getrokken heeft. U ziet net als wij dat preventie en vroegsignalering effect hebben en dat de Stadsbank professionele schuldhulpverlening biedt in samenwerking met de maatschappelijke organisaties in de stad. Maar we zien ook dat het bereiken van onze inwoners en het integraal samenwerken nog beter kan. Net als dat er aandacht nodig is voor alle problemen rondom ICT, waardoor schuldhulpverlening vertraging oploopt. De afgelopen periode zijn we dan ook al gestart met het aanpakken van deze aandachtspunten. Uw aanbevelingen sterken ons hierin.

### **Conclusies:**

*Conclusie 1: Preventie en vroegsignalering effectief; afstand van Leiderdorpers tot de Stadsbank zorgelijk*

#### **Reactie:**

Het bereiken van inwoners in Leiden via de vroegsignalering verloopt goed. Dit komt doordat we in Leiden al in 2018 zijn gestart met vroegsignalering. Daarnaast hebben we het afgelopen jaar extra middelen beschikbaar gesteld die worden gecontinueerd in de komende drie jaar (2024-2026). Ook proberen we op verschillende manieren (bijvoorbeeld: brief, telefoon en huisbezoek of brief, whatsapp en huisbezoek) én vaker contact te krijgen met de inwoner naar aanleiding van een melding van een achterstand. Verder proberen we met alle andere preventieve maatregelen en communicatie via Stadskrant, Stadnieuws en sociale media te voorkomen dat inwoners in de financiële problemen komen. Daarnaast is er sinds dit jaar een financieel spreekuur op het MBO Rijnland om jongeren die vragen hebben over financiën te helpen. Dit spreekuur wordt verzorgd door SOL en het team Eerste Hulp Bij Geldzorgen.

Dat inwoners uit Leiderdorp de afstand tot de Stadsbank als groot ervaren is inderdaad zorgelijk, vandaar dat we hier al enige tijd aandacht voor hebben. We werken hierin samen met Includio Leiderdorp. Zo is vanaf januari 2024 een schuldhulpverlener van de Stadsbank aanwezig bij Includio in Leiderdorp. Beide partijen kennen elkaar hierdoor beter waardoor de doorverwijzing naar de Stadsbank verbetert. Medewerkers van Includio kunnen de werkwijze van de Stadsbank goed uitleggen waardoor bijvoorbeeld de angst om de controle over de financiën kwijt te raken, weggenomen kan worden. Doordat de schuldhulpverlener bij Includio Leiderdorp aanwezig is, is het ook mogelijk om gesprekken daar plaats te laten vinden in plaats van op het Stadskantoor te Leiden.

*Conclusie 2: Stadsbank biedt professionele schuldhulpverlening; uitval na intakegesprek is zorgelijk*

We zijn blij dat de Rekenkamer ziet dat onze schuldhulpverleners enthousiast en professioneel werken en de samenwerking met externe partijen goed verloopt.

Het uitvalpercentage van de afgelopen jaren tijdens en na de intake zien ook wij als zorgelijk. De komende periode blijven we dit monitoren en proberen we het uitvalpercentage te verlagen.

Redenen voor uitval zijn:

- Inwoners moeten veel informatie geven over inkomsten, uitgaven en schulden;
- Het stabiliseren van de situatie (inkomen en uitgaven) van de inwoner duurt lang;
- Het regelen van de schulden duurt lang doordat schuldeisers niet of heel laat reageren op het opgeven van de openstaande schuld en het betalingsvoorstel;

We verwachten dat het uitvalpercentage in 2023 lager zal zijn en dat deze de komende periode lager wordt doordat:

- inwoners het afgelopen jaar minder gegevens hoeven te geven. Schuldhulpverleners vragen sinds enige tijd zelf gegevens op over inkomsten en vermogen bij de Belastingdienst. Hierdoor duurt de intake minder lang.

- we het regelen van de schulden zo kort mogelijk proberen te houden door na de gestelde termijn direct contact op te nemen met de schuldeisers met het verzoek per direct te reageren.
- dit jaar het schuldenknooppunt operationeel wordt. Dit zal bijdragen aan een kortere doorlooptijd van het schuldregelen.
- door de verkorting van de schuldregeling van 36 maanden naar 18 maanden inwoners beter de consequenties kunnen overzien en minder stress ervaren omdat ze eerder schuldvrij zijn.

Het stabiliseren van de situatie van de inwoner proberen we te beperken tot 4 maanden maar dit is niet altijd mogelijk vanwege complexe problematiek. Hierin werken we wel nauw samen met bijvoorbeeld Humanitas, Schuldhulpmaatje en het Sociaal Wijk Team.

#### *Conclusie 3: Verontrustende ICT-problemen*

We zijn het eens met de Rekenkamer dat de ICT-problemen een grote druk leggen op de schuldhulpverlening. Helaas zijn we zoals u ook aangeeft hiervoor afhankelijk van een externe partij. We zetten ons volledig in om deze problemen samen met deze externe partij zo snel mogelijk op te lossen.

#### *Conclusie 4: Integrale aanpak van schulden en oorzaken (Leiden) en doorverwijzing (Leiderdorp) kunnen beter*

De integrale aanpak van schuldhulpverlening is een verbeterpunt. Dit puntpakken we op in samenwerking met externe partijen. De Stadsbank heeft structureel overleggen met de organisaties in de stad om de samenwerking te verbeteren en te onderhouden. Bij aanbeveling 4 geven we aan hoe we de integrale aanpak eventueel kunnen verbeteren. Overigens blijft privacy hierbij wel een aandachtspunt, omdat gegevens van inwoners op casusniveau zonder toestemming niet gedeeld mogen worden. Onder conclusie 1 staat de verbetering van de doorverwijzing vanuit Includio naar de Stadsbank verwoord.

#### *Conclusie 5: Beleid voor schuldhulpverlening is doordacht en voldoet aan de eisen*

We herkennen de conclusie dat het beleid goed doordacht is en aan de wettelijke eisen voldoet. De instrumenten die ingezet worden zijn effectief. Dit is ook de conclusie van de tussenevaluatie schuldhulpverlening van begin 2023.

De 5 algemene beleidsdoelen hebben inderdaad grotendeels geen directe koppeling met de meetbare doelen en de instrumenten uit het beleidsplan en de effectindicatoren in de P&C-cyclus. Onder aanbeveling 2 geven we aan hoe we dit verbeteren.

#### *Conclusie 6: Leiderdorpse raad heeft beperkte informatie en veel vertrouwen in de schuldhulpverlening*

Deze conclusie betreft de betrokkenheid van de Leiderdorpse raad bij de schuldhulpverlening waardoor we hierop geen reactie geven.

We zijn blij dat onze raad actief en betrokken is bij de schuldhulpverlening en zij het belang zien van vroegsignalering. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het beschikbaar stellen van extra middelen voor vroegsignalering en het indienen van moties zoals het verkorten van de BKR-registratie en het overgangsrecht verkorten lopende schuldregelingen.

### **Aanbevelingen:**

Hieronder geven we per aanbeveling aan hoe we hier reeds uitvoering aan geven of hoe we de komende periode de aanbevelingen willen opvolgen.

#### *Aanbeveling 1: Draag zorg voor het oplossen van de geconstateerde ICT-Problemen*

U adviseert om zorg te dragen voor een goed werkend schuldenknooppunt en beslagregister. Hiermee is snellere schuldhulp en financiële rust mogelijk is. Daarnaast zorgt dit ook voor een efficiëntere uitvoering van schuldhulpverlening.

### **Reactie:**

We zijn ons bewust van de ICT-problemen en doen er alles aan om het schuldenknooppunt en het beslagregister VISH (verwijsindex schuldhulpverlening) operationeel te krijgen. Door te werken met het schuldenknooppunt wordt het regelen van de schulden versneld zodat eerder duidelijk is voor de inwoner of een regeling mogelijk is. Hierdoor vermindert de stress van de inwoner eerder. De aansluiting op het beslagregister is vooral van belang voor deurwaarders en inwoners. In het beslagregister kan een deurwaarder zien of er sprake is van schuldhulpverlening. De deurwaarder kan dan overwegen om te stoppen met de incassoprocedure. Dit geeft rust en minder stress voor de inwoner. De verwachting is dat VISH voor de zomer, en het schuldenknooppunt in het laatste kwartaal van 2024, werkzaam zijn. Ondanks deze problemen kunnen schuldhulpverleners wel correct het schuldhulpverleningstraject uitvoeren, maar duurt het langer.

#### *Aanbeveling 2: Verbeter de sturing op de schuldhulpverlening:*

- a. door de meetbare doelen en effectindicatoren te laten aansluiten op de beleidsdoelen
- b. door de sturingsinformatie te verbeteren

De sturing op schuldhulpverlening kan volgens de Rekenkamer verbeterd worden door instroom, doorstroom en uitstroom betrekking te laten hebben op inwoners die zich in een bepaald jaar hebben aangemeld voor schuldhulpverlening. Als opties om dit te realiseren noemt u het uitvoeren van een 'cohortstudie' en/of dit in te bouwen in de rapportagemodules van het ICT-systeem.

### **Reactie:**

Zoals bij de conclusies al is aangegeven vinden we dat de meetbare doelen en effectindicatoren voor een deel al aansluiten op de beleidsdoelen in het beleidsplan. We gaan zorgen dat de sturingsinformatie beter op elkaar aansluit.

Zo zijn in het beleidsplan bijvoorbeeld twee meetbare doelen in het kader van vroegsignalering opgesteld (*we bereiken meer mensen met vroegsignalering / meer mensen accepteren hulp in het kader van vroegsignalering*). Deze komen niet terug in de effectindicatoren. Voor 2025 worden dan ook drie effectindicatoren over vroegsignalering toegevoegd aan de P&C-cyclus. Dit zijn:

- het aantal meldingen signaalpartners vroegsignalering;
- het percentage waarbij daadwerkelijk contact tot stand is gekomen met de inwoner;
- percentage waarbij de inwoner hulp accepteert.

Naar aanleiding van aanbeveling 2b om de sturing op schuldhulpverlening te verbeteren, gaan we vanuit beleid, de uitvoering en afdeling ICT onderzoeken of het technisch gezien mogelijk is om instroom, doorstroom en uitstroom in het vervolg betrekking te laten hebben op

inwoners die zich in een bepaald jaar hebben aangemeld. Daarbij kijken we ook of dit vanuit de inhoud meerwaarde heeft ten opzicht van de huidige managementinformatie.

*Aanbeveling 3: Verbeter het integraal of ontschot werken tussen de Stadsbank en de ketenpartijen in onder meer het sociaal domein*

Uw advies is om bijvoorbeeld integraal te werken door een breed casusoverleg per wijk. Daarnaast is uw advies om te verkennen of het mogelijk ontbreken van een gedeeld beeld van integraliteit tussen partijen een belemmering is om integraal te werken.

**Reactie:**

In het verleden waren er wijkgerichte ontmoetingen tussen Stadsbank, Werk en Inkomen, DZB, Sociaal Wijk Team en Humanitas/Schuldhulpmaatje om elkaar te leren kennen en casussen te bespreken. Door corona zijn deze bijeenkomsten stil komen te liggen. We gaan met de organisaties bespreken in hoeverre deze ontmoetingen weer opgestart kunnen worden. Wel zijn sinds januari 2024 schuldhelpverleners één dagdeel per week bij een sociaal wijkteam in iedere wijk van Leiden en bij Inclusio Leiderdorp aanwezig. Hierdoor kunnen hulpverleners sneller en beter doorverwijzen en kan meer overleg plaatsvinden bij ingewikkelde problematiek. Ook in het beleidsplan [armoedebeleid Samen Sterker \(RV 23.0106\)](#) en de [Leidse Visie Gelijke Kansen \(RV 23.0106\)](#) is aandacht voor de verbinding tussen de diverse hulpverleners en vrijwilligers. We zetten hiermee in op het versterken van integraal werken. Daarnaast is vanaf januari 2024 een kwartiermaker/gemeentelijk maatwerkfunctionaris gestart waarbij complexe casussen samen met de betrokken hulpverleners besproken worden om tot een doorbraak te komen. Het gaat hier om gezinnen waarbij meerdere problemen spelen op verschillende leefgebieden.

*Aanbeveling 4: Versterk de financiële zelfredzaamheid van inwoners met schulden door intensievere begeleiding tijdens en na schuldhelptrajecten*

U verwacht dat door intensievere begeleiding de kans op terugval wordt verkleind. Deze aanbeveling is van belang omdat de aflostermijn van een schuldhelpregeling is verkort van 36 naar 18 maanden.

**Reactie:**

Inwoners krijgen financiële begeleiding tijdens de schuldhelpverlening bij de Stadsbank. Deze begeleiding ontvangen zij vanaf het eerste gesprek tot en met de nazorg na afloop van het schuldhelpverleningstraject. Vaak wordt samengewerkt met bijvoorbeeld Humanitas, Schuldhelpmaatje, bewindvoerders en Sociaal Wijk Team. Ook biedt de Stadsbank een budgetcursus aan. Door de verkorting van de schuldhelpregeling zijn we ons bewust dat financiële begeleiding een nog belangrijker onderdeel is geworden van het hele schuldhelpverleningstraject. We bekijken dan ook intern hoe deze begeleiding geoptimaliseerd kan worden.

Daarnaast is het belangrijk te weten dat het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid samen met de VNG, Divosa en NVVK (branchevereniging voor schuldhelpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering) afspraken hebben gemaakt over de [basisdienstverlening schuldhelpverlening](#). Het gaat hierbij om het aanvragen van schuldhelpverlening makkelijker te maken en dat in iedere gemeente de schuldhelpverlening in de basis gelijk is. Voorbeelden hiervan zijn het aanbieden van een saneringskrediet en het verlenen van nazorg. De planning is dat de genoemde organisaties voor de zomer 2024 met een actieplan komen waarin de elementen verder zijn uitgewerkt. Ook worden best practices vanuit gemeenten verzameld die

mogelijk in andere gemeenten geïmplementeerd kunnen worden. Wij volgen deze ontwikkeling en nemen het mee in onze dienstverlening.

*Aanbeveling 5: Verzoek het college om in het tweede kwartaal van 2025 te rapporteren aan de raad over de uitvoering van de aanbevelingen en de concrete verbetervoorstellen. Vraag daarbij om een halfjaarlijkse voortgangsrapportage*

**Reactie:**

Het College zal de gemeenteraad ieder half jaar via de P&C cyclus informeren over schuldhulpverlening. In het tweede kwartaal van 2025 zal de raad een collegebrief ontvangen over de uitvoering van de aanbevelingen van de Rekenkamer en de concrete verbetervoorstellen.

**Managementsamenvatting:**

Als laatste gaan we in op 2 punten die staan vermeld onder de managementsamenvatting.

Onder punt 2 staat vermeld dat het maatwerkbudget steeds meer wordt benut, maar dat er nog wel onderbesteding is. Deze conclusie delen we niet. Bij de start van een nieuwe regeling is het altijd even aftasten wat wel en niet mogelijk is, maar inmiddels weten (schuld)hulpverleners goed gebruik te maken van het maatwerkbudget. In 2023 is een bedrag van € 372.691,- inclusief uitvoeringskosten uitgegeven op een begroting van € 400.000,-. Schuldhulpverleners zetten het maatwerkbudget bijvoorbeeld in voor energiekosten, tandartskosten, kleine schulden, geldig legitimatiebewijs, fiets enzovoort om te zorgen dat er geen belemmering meer is voor het starten van een schuldregeling.

Onder punt 5 'Is de gemeenteraad voldoende in positie om kaders te stellen en te kunnen controleren' staat het volgende vermeld:

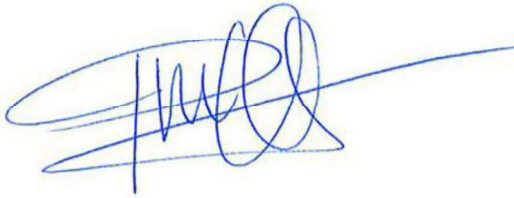
*'Integraal bijsturen wordt belemmerd doordat het armoedebeleid onder een andere raadscommissie valt dan de schuldhulpverlening'.*

Zowel het armoedebeleid als schuldhulpverlening vallen onder de commissie Werk en Inkomen. Integraal bijsturen hoeft dan ook naar onze mening geen belemmering te zijn. In het rapport van de Rekenkamer (pagina 41) staat dat de raad bij het bespreken van het beleidsplan armoede aandacht heeft gevraagd voor de mogelijkheid om in de toekomst het beleidsplan armoede en het beleidsplan schuldhulpverlening samen te voegen. Dit vinden wij als college ook een interessante denkrichting, omdat beide beleidsterreinen veel raakvlakken met elkaar hebben. Deze raakvlakken liggen onder andere op inzet van preventieve maatregelen en het bereiken van inwoners. De maatregelen dragen bij aan het voorkomen van (financiële) problemen en armoede. Door het samenvoegen van de beleidsplannen kunnen we duidelijker communiceren naar de inwoners over financiële hulpverlening (armoederegelingen en hulp bij geldzorgen) en bevorderen we de integrale samenwerking binnen de gemeente en de stad. Daarom willen we eind dit jaar een voorstel doen aan de gemeenteraad om het huidige beleidsplan schuldhulpverlening met 2 jaar te verlengen zodat vanaf 2027 het beleidsplan armoede en het beleidsplan schuldhulpverlening samengevoegd kunnen worden.

In deze brief hebben we een reactie gegeven op de conclusies en aanbevelingen die u heeft gegeven. We vertrouwen er op u zo voldoende te hebben geïnformeerd en kijken met interesse uit naar uw definitieve rekenkamerbrief.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en Wethouders van Leiden,  
de Secretaris, de Burgemeester,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.A handwritten signature in blue ink, featuring a large circular loop and a long horizontal stroke extending to the right.