



Rekenkamercommissie Leiden - Leiderdorp
Postbus 292
2300 AG LEIDEN

datum : 23 april 2024
ons kenmerk : Z/24/158292/355268
bijlage :
betreft : Bestuurlijke reactie Rekenkameronderzoek schuldhulpverlening
in Leiden-Leiderdorp

Beste leden van de Rekenkamer,

Op 25 maart 2023 hebben wij 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. Allereerst willen we onze dank uitspreken voor uw inzet en het onderzoek dat is verricht.

De uitvoering van de schuldhulpverlening ligt bij de Stadsbank in Leiden waardoor u in uw onderzoek de schuldhulpverlening van zowel Leiden als Leiderdorp heeft onderzocht. Met deze brief geven we een bestuurlijke reactie op de conclusies en aanbevelingen die betrekking hebben op Leiderdorp. De reactie op de conclusies en aanbevelingen die zich specifiek richten op Leiden laten we vanzelfsprekend graag aan het college van Leiden.

Conclusies:

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

Reactie:

We zijn het met u eens dat de afstand die door sommige inwoners ervaren wordt zorgelijk is. We hebben de afgelopen periode ingezet op een intensivering van de samenwerking tussen de Stadsbank Leiden en Includio Leiderdorp, zodat de medewerkers elkaar beter weten te vinden en werkenderwijs meer kennis krijgen en gebruikmaken van elkaars expertise. Vanaf begin 2024 is tevens standaard een schuldhulpverlener van de Stadsbank Leiden aanwezig op het spreekuur van Includio Leiderdorp, zodat gesprekken waar wenselijk plaats kunnen vinden in Leiderdorp. Beide maatregelen dragen bij aan het verlagen of wegnemen van drempels die inwoners ervaren bij het aanvragen van schuldhulpverlening.

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

We zijn blij met uw constatering dat de samenwerking van de Stadsbank met externe partijen, zoals Inluzio Leiderdorp, goed verloopt. We delen uw zorgen dat het uitvalpercentage tijdens en na de intake te hoog is. Wij zullen de komende maanden in overleg met de Stadsbank onderzoeken wat de precieze oorzaken ervan zijn en met welke maatregelen we de uitval zo veel mogelijk kunnen beperken.

Conclusie 3: Verontrustende ICT-problemen

We zijn het met u eens dat de ICT-problemen een grote druk leggen op de schuldhulpverlening. Helaas is de Stadsbank in dit geval grotendeels afhankelijk van externe partijen. Juist gezien het nadrukkelijke belang van een adequate en betrouwbare ICT-infrastructuur vertrouwen we zonder meer op de inzet van de Stadsbank om deze knelpunten, in samenwerking met betrokken partijen, op te pakken en op te lossen. We zullen niettemin de ontwikkelingen nauwgezet blijven volgen.

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

We zijn positief gestemd dat uit het onderzoek blijkt dat de integrale dienstverlening tussen de Stadsbank en Inluzio Leiderdorp goed verloopt. Onze reactie op uw opmerkingen over de doorverwijzing vindt u onderstaand onder Aanbeveling 1.

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

We herkennen uw conclusie dat het beleid goed doordacht is en aan de wettelijke eisen voldoet. Het is correct dat de vijf algemene beleidsdoelen inderdaad geen directe koppeling vinden met de meetbare doelen in de P&C cyclus. Dit is het logische gevolg van een eerder in een andere context genomen besluit om in principe alleen de verplichte indicatoren op grond van het BBV in de begroting op te nemen. Overigens zijn in de met de raad gedeelde kwartaalrapportages Werk en Inkomen de belangrijkste cijfers op het gebied van schuldhulpverlening opgenomen. Eventuele afwijkingen en ontwikkelingen, zowel in positieve als negatieve zin, melden we waar nodig in de bestuursrapportages.

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

We zijn blij dat uit het onderzoek naar voren komt dat de raad vertrouwen heeft in de dienstverlening van zowel de Stadsbank als Inluzio Leiderdorp, waarbij we ons kunnen vinden in uw stelling dat niet is gebleken dat dit vertrouwen onterecht is. Mede in het licht van onze bovenstaande reacties zullen we nader bezien hoe we de raad meer en structureler kunnen meenemen in de relevante ontwikkelingen ten aanzien van schuldhulpverlening.

Aanbevelingen:

Hieronder geven we per aanbeveling aan hoe we reeds uitvoering geven aan of hoe we de komende periode uw aanbevelingen zullen oppakken.

Aanbeveling 1:

Maak afspraken met Inluzio over betere doorverwijzing van inwoners met schulden door Inluzio naar de Stadsbank en het verlagen van de door inwoners ervaren afstand tot de Stadsbank en zie erop toe dat dit gebeurt.

U geeft aan dat op deze wijze Leiderdorp meer voordeel kan behalen uit de dienstverlening van de Stadsbank voor de inwoners met schulden.

Reactie:

Net als u hebben wij geconstateerd dat er in de praktijk enkele onduidelijkheden bestonden in het proces over wie waarvoor verantwoordelijk is. We hebben samen met beide partijen hierover reeds een aantal nadere afspraken gemaakt, waarmee deze onduidelijkheden grotendeels zijn weggenomen. Het proces verloopt als gevolg hiervan inmiddels sneller en efficiënter. We houden niettemin continu de vinger aan de pols om waar nodig tijdig bij te kunnen sturen. Verder onderzoeken we momenteel de mogelijkheden voor een proeftuin integraal werken, met als doel de integrale dienstverlening in het sociaal domein te verbeteren. Het is de bedoeling dat ook de schuldhulpverlening onderdeel wordt van deze proeftuin.

Aanbeveling 2:

Besteed in het beleid en de inzet van instrumenten aandacht aan de specifieke behoeften van ondernemers, werkenden met middeninkomens en ouderen met schulden.

Reactie:

Binnen het aanbod aan schuldhulpverlening houden we reeds zo veel mogelijk rekening met de specifieke behoeften van diverse doelgroepen. Er gelden geen inkomensgrenzen om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening, die daarmee dus openstaat voor alle inkomensgroepen. Doordat veel van de door u genoemde doelgroepen minder goed in beeld zijn bij de gemeente zullen we onderzoeken of de huidige communicatie gericht op deze groepen toereikend is en in hoeverre de inzet van andere instrumenten wenselijk is. Onderstaand lichten we een aantal specifieke instrumenten graag nader toe.

Leiderdorp is aangesloten bij de Nederlandse schuldhulproute die aparte routes biedt voor ondernemers en jongeren. Grote landelijke schuldeisers, zoals banken en telecombedrijven, verwijzen naar hen door. Ondernemers met schulden kunnen terecht bij NovaLuta. Voorts kunnen zij ondersteuning krijgen van een gespecialiseerd en door de gemeente bekostigd administratiekantoor, dat helpt bij het op orde brengen van de boekhouding. Een goed inzicht is noodzakelijk bij de start van een schuldhulpverleningstraject. Alle inwoners, waaronder ouderen en werkenden met middeninkomens, kunnen via de Stadsbank bij Cazis hulp inroepen bij de aangifte inkomstenbelasting.

Aanbeveling 3: Versterk de financiële zelfredzaamheid van inwoners met schulden door intensievere begeleiding tijdens en na schuldhulptrajecten

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

Reactie:

Met de verkorting van de aflostermijn zijn we ons des te meer bewust van het grote belang van financiële begeleiding als onderdeel van het schuldhulpverleningstraject. Om die reden bekijken we dan ook gezamenlijk met de Stadsbank en de gemeente Leiden hoe deze begeleiding geoptimaliseerd kan worden.

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:

Wij zullen de gemeenteraad vier keer per jaar informeren over de ontwikkelingen via de kwartaalrapportage. Voorts zullen wij in het tweede kwartaal van 2025 de raad informeren over hoe wij uw aanbevelingen hebben opgepakt en welke concrete verbetervoorstellen we daartoe hebben ingezet.

In uw brief wijst u er terecht op dat wij het beleidsplan tot nu toe nog niet hebben geëvalueerd. Formatieve beperkingen vormden de belangrijkste oorzaak waarom we de evaluatie hebben moeten uitstellen. Inmiddels is de evaluatie gestart., welke we uiterlijk Q3 bij de gemeenteraad verwachten aan te leveren.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders,

A.M. Roos
secretaris

T.C.M. Struik
burgemeester