
Onderwerp	Rekenkamerrapport armoedebeleid/schuldhulpverlening
Portefeuillehouder	De heer T.A.H.M. Blankers
Datum raadsvergadering	09-05-2023
Aantal bijlage(n)	3

Samenvatting

De rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar het armoedebeleid & de schuldhulpverlening in de gemeente Heusden. Dit heeft geresulteerd in de rapportage "Varen zonder goed kompas". De bevindingen van het onderzoek zijn als bijlage bijgevoegd aan dit raadsvoorstel. In dit raadsvoorstel wordt kort de aanleiding voor het onderzoek toegelicht alsmede de probleemstelling. Vervolgens zijn de conclusies en aanbevelingen uit de rapportage integraal opgenomen. De onderbouwing van de conclusies en aanbevelingen is terug te vinden in de nota van bevindingen. De gemeenteraad wordt voorgesteld om de conclusies en aanbevelingen over te nemen en het college opdracht te geven deze ten uitvoer te brengen.

Aanleiding

Al jaren zet de gemeente Heusden zich in om armoede en schulden van inwoners aan te pakken. Het is een gegeven dat een deel van de inwoners met weinig geld moet rondkomen. Dat kan grote gevolgen hebben, voor de betrokkenen zelf, maar ook voor de samenleving als geheel. Om deze redenen zet de gemeente Heusden onder andere minimaregelingen in voor volwassenen en kinderen, opdat zij kunnen blijven deelnemen aan de samenleving. Daarnaast probeert de gemeente via schuldhulpverlening inwoners perspectief te bieden en de maatschappelijke lasten te beperken die (potentiële) schulden met zich meebrengen.

De ramingen van het Centraal Planbureau (CPB) laten niets aan de verbeelding over: inwoners gaan er flink op achteruit. Het CPB berekende dat de koopkracht daalt met 6,8% en de armoede toeneemt tot 7,6% van alle inwoners in 2023. Deze situatie is in Nederland de afgelopen decennia niet voorgekomen, aldus het CPB. Naar schatting 20% van de huishoudens in Nederland heeft moeite om de energierekening te betalen door de alsmaar oplopende energieprijzen. Daardoor lopen steeds meer mensen het risico om schulden te maken, terwijl bekend is dat al één op de vijf huishoudens in Nederland risicovolle schulden heeft. Daarom ligt de taak voor de gemeente om met armoedebeleid te voorkomen dat inwoners schulden maken en zij die problematische schulden hebben met raad en daad bij te staan: de schuldhulpverlening.

Vanuit deze actuele urgentie heeft de Rekenkamer besloten om een onderzoek te doen naar het armoedebeleid en de schuldhulpverlening in Heusden.

Feitelijke informatie

Het huidige beleidsplan had een looptijd tot eind 2022. De Rekenkamer heeft met dit onderzoek willen komen tot inzichten en voorstellen die bruikbaar zijn voor het nieuwe armoedebeleid en schuldhulpverlening voor de komende beleidsperiode 2023-2026. Centraal staat de lokale uitvoering van de schuldhulpverlening.

In de onderzoeksopzet van de Rekenkamer is de volgende probleemstelling voor het onderzoek geformuleerd:

- a. Heeft de inhoud van de nota 'Samen armoede en schulden aanpakken' voldoende kader geboden voor een doelmatige en doeltreffende aanpak van genoemde problemen en heeft de uitvoering van daaruit resulterend beleid daadwerkelijk geleid tot meer maatschappelijke participatie en een beperking van de maatschappelijke gevolgen van armoede en schulden?
- b. Is de schuldhulpverlening adequaat georganiseerd en wordt deze doelmatig en doeltreffend uitgevoerd?

De probleemstelling is verder geoperationaliseerd naar een serie deelvragen. Deze deelvragen zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van bijlage 1.

Conclusies & aanbevelingen

In de beleidsnota 'Samen armoede en schulden aanpakken' is het kader voor het Heusdens beleid in de periode 2019-2022 vastgelegd. Het bevorderen van participatie en het beperken van de maatschappelijke gevolgen van armoede en schulden voor de inwoner zijn daarin de beleidsdoelen. Armoedebeleid en schuldhulpverlening zijn onderdeel van het beleid voor het sociaal domein in Heusden en hanteren ook het vertrekpunt daarvan: sluit aan bij de eigen kracht van inwoners en hun eigen regie op de uitdagingen van het leven.

In het rekenkameronderzoek is onderzocht in hoeverre het geformuleerd kader voor armoedebeleid en schuldhulpverlening werkbaar is gebleken in termen van doelmatigheid en doeltreffendheid. Heeft de uitvoering van het beleid geleid tot de beoogde beleidsdoelen? Tegen die achtergrond zijn de conclusies en aanbevelingen voor verbetering geformuleerd.

1. Of de beleidsdoelen zijn behaald valt nu niet vast te stellen.

Voortgang, bereik en realisatie van de twee beleidsdoelen zijn niet systematisch gemonitord. Aangezien registratie, evaluatie en analyse van resultaten deels ontbreken en alleen over twee jaren voortgangsrapportages zijn gemaakt, er ontbreekt een totaaloverzicht en valt niet eenduidig vast te stellen of en in hoeverre de doelen van het beleidsplan en beoogde resultaten zijn gerealiseerd. Er zijn op dit moment geen betrouwbare cijfers over het bereik van de totale doelgroep mensen in armoede of met (dreigende) schulden (ook niet over het non-gebruik van aangeboden ondersteuning). De gemeente heeft zelf de afgelopen jaren geen klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Door de Kredietbank en Baanbrekers zijn dergelijke onderzoeken wel uitgevoerd. Voor zover die gedeeld zijn met de gemeente Heusden zijn deze geen onderwerp van gesprek geweest tussen de gemeente en de ketenpartner. De klanttevredenheidsmeting is daarmee beleidsmatig niet geborgd. De gemeente Heusden heeft de afgelopen jaren weinig data voor de Benchmark Armoede en Schulden aangeleverd. Hierdoor is een vergelijking met andere gemeenten of het ontwaren van trends niet mogelijk. De uitkomsten uit de benchmark zijn de afgelopen jaren dus ook niet geanalyseerd; met andere woorden het instrument wordt niet gebruikt. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de gemeente Heusden vooral naar 'bevind van zaken' handelt en daarmee feitelijk vaart zonder goed kompas. Er is geen sprake van een strategische benadering van de problematiek met als gevolg dat onduidelijk blijft of en in hoeverre daarmee de beleidsdoelen (participatie bevorderen en maatschappelijke gevolgen beperken) zijn gehaald.

Aanbevelingen aan gemeenteraad en college:

1. Neem in het nieuwe beleidsplan beleidsdoelen op met meetbare prestatie- en effectindicatoren en voorzie in een vorm van monitoring en registratie om periodiek de uitvoering te meten.
2. Verzamel systematisch data over de uitvoering van armoedebestrijding en schuldhelpverlening door deze op te vragen bij de diverse ketenpartners en doe aanvullend onderzoek naar gegevens die ontbreken. Dit betreft gegevens over de omvang van de diverse te onderscheiden doelgroepen, het bereik, het gebruik van de aangeboden mogelijkheden van ondersteuning en help, de hiermee gemoeide (directe en indirecte) uitgaven, de tevredenheid over de ervaren dienstverlening en verzamel eventueel andere data die nodig zijn om deel te nemen aan de landelijke benchmarks.
3. Evalueer en analyseer de uitkomsten en verrijk deze met de uitkomsten van landelijke benchmarks. Doe dit op een gestructureerde wijze in samenwerking en in afstemming met de ketenpartners en kom tot verbeteringen waar noodzakelijk of gewenst. Maak hiervan jaarlijkse voortgangsrapportages om te bespreken met de gemeenteraad.

2. Is het beleid voldoende robuust bij een plotselinge toename van de armoedeproblematiek?

De gemeente reageert dus ad hoc ('naar bevind van zaken') op ontwikkelingen. Er zijn geen scenario's om te acteren bij ingrijpende situaties of omstandigheden die leiden tot een groot beroep op armoedebestrijding en schuldhelpverlening (bijvoorbeeld de doorwerking van de problematiek van energiarmede en sterke prijsstijgingen). De gemeenteraad heeft wel mandaat verleend aan de verantwoordelijk wethouder om in dergelijke situaties af te wijken van de reguliere begrotingsprocedures.

De gemeente Heusden heeft de afgelopen jaren diverse initiatieven genomen op het gebied van armoedebestrijding en schuldhelpverlening, mede in samenwerking met maatschappelijke partners. Dat is in overeenstemming met haar beleidsvoornemens. Adequate reactie leidde bijvoorbeeld tot een relatief snelle toekenning van de energietoelag.

Naar de toekomst toe is beperking tot deze ad hoc aanpak risicovol. Recente landelijke onderzoeksresultaten wijzen op een grote kans dat aanzienlijk meer huishoudens gaan kampen met ernstige inkomensproblemen en mogelijk een groot beroep gaan doen op ondersteuning.

Aanbeveling aan gemeenteraad en college:

Verken met de belangrijkste ketenpartners welke nieuwe situaties en helpvragen zich (kunnen) gaan voordoen en maak afspraken hoe om te gaan met acute situaties die vragen om snelle actie. Voorzie het nieuwe beleidsplan van een interventieplan voor situaties waarbij sprake is van een plotselinge, sterke toename van armede en ondersteuningsvraag. In dat plan worden procesafspraken over het gemeentelijk handelen vastgelegd (bijvoorbeeld condities en procedures om af te wijken van begrotingsprocedures) en worden inhoudelijk 'de knoppen waaraan gedraaid kan worden' benoemd.

3. De rol en positie van de gemeenteraad versterken.

Het gebrek aan adequate monitoring van het beleid weerspiegelt zich in de P&C-documenten. Er wordt alleen op activiteitsniveau gerapporteerd. De voortgang van het integrale armoedebeloid en de schuldhelpverlening is door raadsleden daarmee op dit moment niet goed te volgen. Het college stuurt regelmatig raadsinformatiebrieven en er zijn informatiebijeenkomsten gehouden, maar er is geen sprake van een structurele informatievoorziening die inzicht geeft in de totale resultaten van het uitgevoerde beleid.

De gemeenteraad pakt wel de rol van kadersteller en controleur, maar verschillende raadsleden voelen zich nog niet volledig geëquipeerd in die rol. Om goed te kunnen kaderstellen en controleren, is meer kennis en expertise nodig; maar ook gevoel bij de praktijk dat nu door een beperkte informatievoorziening ontbreekt. Zeker nu er verschillende (nieuwe) doelgroepen zijn ontstaan, zoals zelfstandigen, is het belangrijk dat de raad ook gevoel krijgt bij deze problematiek.

Aanbeveling aan gemeenteraad en college:

Een nadrukkelijk aandachtspunt is meer contact en meer gevoel bij de uitvoeringspraktijk te krijgen; denk aan werkbezoeken en (raadsinformatie-)bijeenkomsten of kennissessies met stakeholders, ervaringsdeskundigen en onafhankelijke experts te organiseren, zodat raadsleden goed toegerust hun taak kunnen uitoefenen. Het gaat niet alleen om meer inzicht in de cijfers, maar ook in de verhalen en duiding achter de cijfers. Raadsleden willen weten wat inwoners meemaken en hoe er met bepaalde partijen wordt samengewerkt.

4. Zelfoplossend vermogen is voor velen moeilijk of onbereikbaar.

Er ligt in het vigerende sociaal beleid een grote nadruk op eigen kracht van inwoners en er wordt veel verwacht van het zelfoplossend vermogen. De gemeente Heusden biedt daarbij in haar armoedebeleid als het ware een gereedschapskist aan met diverse, naast elkaars staande instrumenten waar inwoners zelfstandig gebruik van kunnen maken. De uitvoeringspraktijk geeft aan dat voor veel hulpvragers deze ambitie moeilijk of zelfs onbereikbaar is.

Uit recent wetenschappelijk onderzoek en de ervaringen van betrokkenen in Heusden en elders wordt duidelijk dat armoede en schuldenproblematiek tegenwoordig vaak deel uitmaken van complexe hulpvragen die alleen met - soms intensief - maatwerk door verschillende, samenwerkende disciplines effectief kunnen worden aangepakt. De complexiteit van de actuele hulpvragen vraagt van de gemeente Heusden bij het opstellen van het nieuwe beleidsplan om een heroriëntatie op de beleidsuitgangspunten die ten grondslag liggen aan het armoedebeleid en schuldhulpverlening. Er is grote behoefte aan ruimte voor het toepassen van maatwerk en het individualiseren van de hulpvraag door ketenpartners op basis van de analyse van concrete situaties.

Aanbeveling aan college:

Organiseer regelmatig een discussie over de vertaalslag van de beleidsuitgangspunten naar de praktijkervaringen van ketenpartners en ervaringsdeskundigen waarbij ook de aannames van het zelfoplossend vermogen wordt getoetst. Belangrijke onderwerpen zijn daarbij: deregulering van complexe regelgeving, ontbureaucratisering van aanvraagprocedures (ook van regelingen die door derden worden uitgevoerd), verbeteren van de bekendheid van en het gebruik door verschillende doelgroepen van de mogelijkheden om armoede te bestrijden (denk aan de HeusdenPas) en schulden op te lossen, het ondersteunen van vrijwilligers actief in armoedebestrijding en schuldhulpverlening met cursussen. Maar ook de betere afstemming van het armoedebeleid en schuldhulpverlening op andere beleidsterreinen van het sociaal beleid. Betrek verder de mogelijkheden om het sociaal beleid te verruimen.

5. Gebruik van de minimaregelingen.

Het minimabeleid van de gemeente Heusden bestaat uit een reeks van regelingen. Het gebruik daarvan lijkt door de jaren heen tamelijk stabiel. Overzicht over alle beschikbare regelingen is niet bij alle ketenpartners beschikbaar en veel inwoners (waaronder doelgroepen) zijn niet op de hoogte welke regelingen bestaan en hoe die aangevraagd kunnen worden. De gemeente heeft in 2019 eenmalig onderzoek laten doen naar het effect van het armoedebeleid op de inkomenspositie van minimahuishoudens met in het achterhoofd de problematiek van de armoedeval; het verschijnsel dat mensen die een uitkering ontvangen er financieel op achteruit gaan als ze aan het werk gaan. Dat speelt vooral bij gezinnen met kinderen en alleenstaande ouders die maximaal gebruikmaken van inkomensondersteunende voorzieningen.

Aanbevelingen aan college:

1. Vergroot de bekendheid met bestaande lokale minimaregelingen en maak de procedures om er een beroep op te doen zo eenvoudig mogelijk zoals al beschreven in een voorgaande aanbeveling.
2. Herhaal het onderzoek naar het effect van de bestaande regelingen op de inkomenspositie van minimahuishoudens (de omstandigheden zijn sinds 2019 aanzienlijk veranderd) en verwerk aanbevelingen in de toepassing van minimaregelingen om armoedeval te voorkomen.

6. Lokaal draagvlak voor armoedebeloid aanwezig, samenwerking kan beter.

Uit de vele activiteiten in de gemeente Heusden en bij de ketenpartners en vrijwilligersorganisaties blijkt dat er veel saamhorigheid en kracht is in het voorveld van algemene voorzieningen en de lokale samenleving. Daar kan het nieuwe gemeentelijk beleid op worden gebouwd.

Onderlinge samenwerking tussen organisaties rust nu primair op informele, persoonlijke relaties. Van onderlinge samenwerking op een gestructureerde manier is nauwelijks sprake. Veel ketenpartners zijn nog niet goed op de hoogte van elkaars taken en rol. Bovendien sluiten procedures en processen niet altijd goed op elkaar aan. Dit betekent dat de huidige wijze van werken - met de beste bedoelingen - door professionele organisaties als Baanbrekers en de Kredietbank, toch kan leiden tot onbegrip, kritiek en ontevredenheid bij andere professionals en vrijwilligers. Feitelijk is er sprake van een vorm van versnippering wat ertoe leidt dat er in sommige situaties langs elkaar heen wordt gewerkt. De gemeente treedt nog niet genoeg op als regisseur in het veld, menen veel maatschappelijke partijen. Samenwerkingspartners vragen zelf om een meer regisserende en verbindende rol van de gemeente. Meer gezamenlijke uitwisseling, afstemming en analyse kunnen ook zicht geven op het beter bereiken van doelgroepen en verminderen van non-bereik.

Aanbevelingen aan college:

1. Zorg ervoor dat ketenpartners (zowel vrijwilligersorganisaties als gesubsidieerde partijen) goed op de hoogte zijn van het beleid en de aanpak van de gemeente en zorg voor een structuur waarmee ketenpartners adequaat naar elkaar kunnen doorverwijzen. Een sociale kaart zou een goede stap zijn in de richting van het vergroten van de onderlinge bekendheid.
2. Organiseer periodiek bijeenkomsten met ketenpartners om kennis en ervaringen te delen en waar mogelijk te komen tot verbeteringen in de uitvoering en 'warme' overdracht van hulpvragers. Maak deze partners deelgenoot van de te behalen doelen, stel in overleg prestatie-indicatoren vast en evalueer deze periodiek. Treed kortom op als regisseur van de keten.
3. Slecht in gezamenlijk overleg met ketenpartners bestaande bureaucratische en formalistische drempels en maak gebruik van de juridische mogelijkheden die er zijn in het belang van een goede en gezamenlijke armoedebestrijding en schuldhelpverlening.

7. Samenwerking op caseniveau is essentieel.

Wat geldt voor het beleidsniveau, geldt ook voor het caseniveau: Samenwerking en afstemming tussen ketenpartners is essentieel wanneer er sprake is van complexe hulpvragen. De AVG stelt grenzen aan het delen van informatie over individuele gevallen.

Aanbevelingen aan college:

1. Stel in samenwerking met Baanbrekers en andere ketenpartners, in navolging van andere gemeenten, een convenant op zodat, onder condities, essentiële informatie wel gedeeld kan worden.
2. Zorg dat er gestructureerde casusoverleggen tussen uitvoerende partners gaan plaatsvinden.

8. Schuldhulpverlening functioneert goed, regievoering kan beter.

In de gemeente Heusden wordt in de schuldhulpverlening gewerkt volgens het werkmodel van de Nederlandse Vereniging van Kredietbanken (NVVK). Nagenoeg alle taken van schuldhulpverlening zijn ondergebracht bij de Kredietbank. De Kredietbank vervult zowel de rol van uitvoerder als van adviseur van de gemeente Heusden, waarbij bij beide partijen de wens is dat de regierol van de gemeente Heusden wordt versterkt, aangezien nu mogelijkheden onbenut blijven die de schuldhulpverlening kunnen verbeteren. Over de taakuitvoering door de Kredietbank bestaat in het algemeen grote tevredenheid bij alle geïnterviewde partijen. Ook over het proces van intake en begeleiding bestaat tevredenheid bij de geïnterviewde klanten.

Aanbeveling aan college:

Zorg in samenwerking met de Kredietbank voor een vorm van integrale kwaliteitszorg waarbij systematisch alle modules van het werkmodel aan de orde komen en bespreek welke verbeteringen in de uitvoering kunnen worden doorgevoerd. Dat kan ook taken betreffen die nu door andere partijen dan de Kredietbank worden uitgevoerd en die vervolgens met betreffende partijen besproken moeten worden.

9. Vroegsignalering nog onduidelijk.

In 2021 zijn maatregelen om vroegsignalering mogelijk te maken ingevoerd. Evaluatie moet nog plaatsvinden. Resultaten van de werkwijze en opbrengsten zijn nog niet bekend. Aandacht voor vroegsignalering is belangrijk nu zich nieuwe doelgroepen aandienen (zzp'ers, jongeren).

Aanbeveling aan college:

Evalueer en analyseer de huidige wijze van vroegsignalering, inventariseer verbetermogelijkheden en voer deze door. Doe dit periodiek en informeer de gemeenteraad.

10. Bewindvoering vraagt meer aandacht.

Bewindvoering wordt zowel uitgevoerd door de Kredietbank als door 29 andere bureaus of zelfstandige bewindvoerders. De (gemeentelijke) kosten voor bewindvoering nemen door de jaren toe, terwijl niet altijd duidelijk is of beschermingsbewind (nog) wel nodig is. In 2020 is een convenant gesloten met de regionale gemeenten en uitvoeringspartijen om te komen tot betere samenwerking en meer adequate toepassing van bewindvoering. Aan de uitvoering van het convenant is door de gemeente Heusden nog geen prioriteit gegeven wegens het ontbreken van ambtelijke capaciteit. Inmiddels is een eerste aanzet gegeven middels een overleg tussen de gemeente Heusden met bewindvoerders.

Aanbevelingen aan college:

1. Intensiveer het overleg met bewindvoerders en voer systematisch de afspraken die zijn gemaakt met de vaststelling van het convenant uit.
2. Bespreek en regel op welke wijze de gemeente Heusden gebruik gaat maken van het adviesrecht in de fase van besluitvorming door de rechtbank over de toewijzing van bewindvoering.
3. Maak afspraken over de verbetering van de communicatie van de zelfstandige bewindvoerders en hun klanten.

11. Ambtelijke capaciteit en deskundigheid zijn mogelijk onvoldoende.

Samenvattend is de Rekenkamer van mening dat in lijn met de beleidsopvatting van de gemeente Heusden waarin het mogelijk maken van initiatieven die een antwoord (kunnen) geven op concrete problemen van armoede en schulden de afgelopen jaren belangrijke stappen zijn gerealiseerd. Inmiddels is de maatschappelijke problematiek van armoede en schulden geïntensiveerd en zijn door diverse partijen kanttekeningen geplaatst bij het huidige beleid. Voor de nabije toekomst zijn forse vervolgstappen nodig in het gemeentelijk beleid. Uit dit onderzoek komt naar voren dat deze vervolgstappen raken aan zaken als een meer integrale benadering van armoede en schuldhelpverlening, een meer regisserende rol naar samenwerkingspartners, het organiseren van structurele samenwerking en het systematisch verzamelen en interpreteren van data over de behoeften in de samenleving en de effectiviteit van ingezette middelen. Dat vereist naast bestuurskracht voldoende ambtelijke capaciteit en inhoudelijke deskundigheid. Dat is een omvattende taakstelling die slechts gerealiseerd kan worden met inzet van voldoende ambtelijke capaciteit.

Aanbeveling aan gemeenteraad en college:

Voeg aan het nieuwe beleidsplan een paragraaf toe met een overzicht van de ambtelijk uit te voeren taken, de daarvoor benodigde capaciteiten, de benodigde investering, en zorg dan dat de beschikbaarheid van voldoende capaciteit is geborgd.

Voorgenomen besluit

Wij stellen u voor bijgaand besluit vast te stellen.

De rekenkamer van Heusden,

de secretaris,

de voorzitter,

S. Anker

G.W.M. van Vugt

Bijlagen:

- Rapport rekenkameronderzoek armoedebelaid en schuldhelpverlening Heusden
- Klantreis 1
- Klantreis 2

De raad van Heusden in zijn openbare vergadering van 27 juni 2023;

gezien de aanbevelingen van de rekenkamer,

gezien de reactie van het college van 11 april 2023;

gezien de raadsinformatiebrief van 12 juni 2023 naar aanleiding van de informatievergadering Bestuur van 6 juni 2023;

gelet op de beraadslaging;

b e s l u i t :

- **In te stemmen met de conclusies & aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek**
- **Het college opdracht te geven om:**
 - het nieuwe beleidsplan op te stellen waarin beleidsdoelen met meetbare prestatie- en effectindicatoren zijn opgenomen die voorzien zijn van een vorm van monitoring en registratie om periodiek de uitvoering te meten. Dit in combinatie met het verzamelen van data over de uitvoering van armoedebestrijding en schuldhelpverlening.
 - het nieuwe beleidsplan te voorzien van een interventieplan voor situaties waarbij sprake is van een plotselinge, sterke toename van armoede en ondersteuningsvraag.
 - het nieuwe beleidsplan te voorzien van een paragraaf waarin staat opgenomen een overzicht van de ambtelijk uit te voeren taken, de daarvoor benodigde capaciteit en financiële middelen ter waarborging van voldoende capaciteit.
 - In het beleidsplan op te nemen op welke wijze de gemeente Heusden gebruik gaat maken van het adviesrecht inzake de toewijzing van bewindvoering.
 - de huidige wijze van vroegsignalering te analyseren en te evalueren en indien nodig te verbeteren.
 - het onderzoek naar het effect van de bestaande regelingen op de inkomenspositie van minimahuishoudens opnieuw uit te voeren. Eventuele verbeteringen door te voeren en de raad hierover te informeren.
- **Het college opdracht te geven om in samenwerking met de (belangrijkste) ketenpartners**
 - ervoor te zorgen dat organisaties (zowel vrijwilligersorganisaties als gesubsidieerde partijen) goed op de hoogte (bijvoorbeeld met een sociale kaart) zijn van het beleid en de aanpak van de gemeente en een structuur te ontwerpen waarmee ketenpartners adequaat naar elkaar kunnen doorverwijzen.
 - tot een vorm van integrale kwaliteitszorg te komen waarbij systematisch alle modules van het werkmodel van de Kredietbank aan de orde komen en bespreek welke verbeteringen in de uitvoering kunnen worden doorgevoerd. Dat kan ook taken betreffen die nu door andere partijen dan de Kredietbank worden uitgevoerd en die vervolgens met betreffende partijen besproken moeten worden.
 - de te behalen doelen, in overleg, te voorzien van prestatie-indicatoren en deze periodiek te evalueren. Betrek hierbij ook de vertaalslag van de beleidsuitgangspunten naar de praktijk.
 - bestaande bureaucratische en formalistische drempels te verlagen en gebruik te maken van de juridische mogelijkheden die er zijn in het belang van een gezamenlijke armoedebestrijding en schuldhelpverlening. Stel samen met ketenpartners een AVG convenant op. Zodat gegevens, onder voorwaarden, gedeeld kunnen worden.
 - gestructureerde casus overleggen te organiseren tussen uitvoerende partners.

- het overleg met bewindvoerders te intensiveren en de afspraken uit te voeren, die zijn gemaakt met de vaststelling van het convenant.

de griffier,

de voorzitter,

drs. F.E.H.M. Backerra

drs. W. van Hees