



VOORTGANGSRAPPORTAGE SCHULDDIENSTVERLENING 2021



In december 2019 is het Beleidsplan integrale schulddienstverlening 2020-2024 gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel door de Raad vastgesteld. In deze voortgangsrapportage wordt u geïnformeerd over de ingezette koers, instrumenten, projecten en overige ontwikkelingen die allen maximale financiële zelfredzaamheid van de inwoners tot doel hebben.

Welke doelen zijn vastgesteld in het beleidsplan?

1. Het doel van schulddienstverlening is: Zorgen dat zoveel mogelijk inwoners vrij blijven van schulden. En als er toch een schuldsituatie is, dan zetten we alles op alles om die schulden op te lossen binnen het minnelijke traject. Dat is voor zowel de inwoners als de schuldeisers beter en gunstiger dan wanneer de inwoner moet worden overgedragen naar het wettelijke traject, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).

Vanuit dit doel leggen we de nadruk op:

- stabiliseren en oplossen;
- de gemeente heeft de regie;
- speciale aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen;
- geen wachttijd, je wordt als inwoner snel en goed geholpen;
- het bieden van toegang aan iedereen met dreigende schulden;
- binnen vier werkdagen een Plan van aanpak.

2. Integrale schulddienstverlening houdt in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan. Integrale schulddienstverlening is het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen, maar ook bij vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost.

Vanuit dit doel leggen we de nadruk op:

- de hulpverlening sluit aan bij de leefwereld van de inwoner;
- de vorm van de hulpverlening is afgestemd op de mogelijkheden van de inwoner en zijn omstandigheden;
- goede integrale samenwerking;
- goede nazorg;
- eenvoudige regels en we staan dicht bij de inwoner;
- we onderzoeken hoe we slimme verbindingen kunnen maken;
- we proberen bij inwoners die gebruik maken van schulddienstverlening een gedragsverandering teweeg te brengen.

Daarnaast:

- Onderzoeken we mogelijkheden om professionele bewindvoering (beschermingsbewind) te verminderen en informeren de raad hierover;
- Onderzoek big data schulddienstverlening uitvoeren;
- Binnen 6 maanden hebben we concrete afspraken met schuldeisers;
- We houden bij het uitvoeren van onze taak op het gebied van naleving en handhaving rekening met de situatie;
- We helpen inwoners met een belastingcheck;
- We zorgen voor de juiste inzet op het probleem.

Tenslotte:

We evalueren de uitvoering van schulddienstverlening in 2023. Die evaluatie kan vervolgens weer input geven voor een nieuw of aangepast beleidsplan in 2024.

NIEUWE WERKPROCES SCHULDDIENSTVERLENING

Vanaf 2021 wordt volgens het nieuwe werkproces gewerkt. Hulpvragers melden zich bij de afdeling schulddienstverlening of worden warm overgedragen door een van de samenwerkingspartners. Hierop volgt een intakegesprek met een van de consulenten schulddienstverlening. Mensen met ernstige schulden kunnen binnen twee werkdagen terecht voor een eerste gesprek. Tijdens deze intake wordt de inwoner geïnformeerd over de diverse fases en (on)mogelijkheden in het schulddienstverleningstraject. Ook wordt hen gewezen op de rechten en plichten. De inwoner wordt ondersteuning van Humanitas Thuisadministratie aangeboden bij de dossieropbouw. Sinds de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening per 1 januari 2021 mag de consulent schulddienstverlening zelf digitale informatiebronnen raadplegen, zoals bijvoorbeeld gegevens over schulden, salaris en andere inkomsten. Wanneer de inwoner alle overige benodigde gegevens meeneemt, kan binnen vier werkdagen een Plan van Aanpak worden opgesteld.

Dan volgt het proces van het tekenen van de overeenkomst en mocht er sprake zijn van problematische schulden¹ de periode waarin de consulent tracht tot een minnelijke schikking met de schuldeisers te komen. Voor het regelen van de problematische schulden wordt het dossier overgedragen aan Kredietbank Nederland (KBNL). KBNL zet in op een saneringskrediet². Soms blijkt dat niet haalbaar en wordt naar de rechter verwezen voor een wettelijk traject. Ook in dit proces wordt de inwoner door KBNL ondersteund.

In alle gevallen blijft de consulent schulddienstverlening regiehouder en aanspreekpunt voor de inwoner. Een traject budgetbeheer loopt naast een traject schulden regelen. Richting het einde van een schuldregeling wordt toegewerkt naar maximale financiële zelfredzaamheid van de inwoner via coaching. Wanneer het dossier beëindigd wordt, wordt het nazorgtraject ingezet. De inwoner kan in dat geval gebruik maken van ondersteuning door vrijwilligers van Amargi of Humanitas om recidive te voorkomen.

Toegang schulddienstverlening is laagdrempelig. Als een regulier schulddienstverleningstraject niet haalbaar is of niet noodzakelijk blijkt, kan schulddienstverlening meer betekenen in dienstverlening en waar nodig warm overdragen naar ketenpartners voor verdere begeleiding.

Speciale aandacht is er voor gezinnen met minderjarige kinderen.

INRICHTING SCHULDDIENSTVERLENING

Integrale schuldenaanpak

Versillende partijen dragen bij aan de aanpak van schuldenproblematiek. Om de keten goed te laten functioneren, is het van belang dat er integraal wordt gewerkt. Dit betekent dat de onze gemeente en haar ketenpartners worden gezien als één helpende organisatie. Niet alleen de financiële problemen worden opgelost, ook wordt gezocht naar een oplossing van de oorzaak van deze problemen.

Wij streven naar het voorkomen, het snel wegnemen van zorgen en het oplossen van schulden bij inwoners. Snelle en effectieve hulpverlening draagt bij aan de bestrijding van armoede en geeft inwoners de mogelijkheid deel te nemen aan het sociale en maatschappelijke leven. De meeste inwoners van de gemeente Achtkarspelen zijn zelfredzaam.

¹ Van problematische schulden is sprake indien redelijkerwijs is te voorzien dat een rechthebbende niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of hij heeft opgehouden te betalen

² Het saneringskrediet is een schuldregelingsvorm. Met deze lening wordt de totale schuld afgekocht tegen finale kwijting. Bij het schuldhulpverleningstraject wordt berekend hoeveel de aanvrager van zijn budget maandelijks kan betalen gedurende het 3 jaar durende traject. Dit bedrag bepaalt hoeveel de schuldeisers van hun openstaande vordering terug kunnen ontvangen. Bij een saneringskrediet ontvangen de schuldeisers na akkoord direct hun geld minus de rentekosten van het krediet. De aanvrager houdt maar een schuldeiser over: KBNL

Sommige inwoners hebben hulp vanuit het eigen netwerk of de gemeente en ketenpartners nodig. Vaak zijn ook de kerken onderdeel van dit netwerk of bieden zij ondersteuning.

Wanneer het inwoners niet lukt op eigen kracht of met behulp van een sociaal netwerk en/of vrijwilligers van bijvoorbeeld Amargi, Humanitas, Kearn en Suska aan het sociale en maatschappelijke leven deel te nemen, kunnen zij een beroep doen op de gebiedsteams. Deze ondersteuning wordt het liefst dichtbij en zoveel mogelijk laagdrempelig, aangeboden in woonomgeving.

Dat geldt ook voor de ondersteuning in het kader van de schulddienstverlening. Inwoners met schulden hebben vaak ook problemen op andere leefgebieden en vice versa. Het zijn communicerende vaten. Door in te zetten op het stabiliseren van de financiële situatie of oplossen van de problematische schuld ontstaat ruimte om effectief met de problemen op andere leefgebieden aan de slag te gaan. Aanvullende ondersteuning op het terrein van schulddienstverlening, zoals budgetbeheer en curatieve schuldhulpverlening, wordt alleen ingezet wanneer dit nodig en passend is en voor zolang dit nodig is.

De aanvullende ondersteuning op het terrein van schulddienstverlening wordt door Kredietbank Nederland (KBNL) uitgevoerd.

Duurzame schuldenaanpak

We willen uitval tijdens het schuldhulpverleningstraject voorkomen. Als de schulden weg zijn genomen, zetten we in op een duurzame oplossing. Hiermee voorkomen we terugval.

Dit doen wij door te zetten op:

- Structurele coaching voor inwoners in curatieve schuldhulp. Onder andere door waar nodig in te zetten op financiële zelfredzaamheid door de consultants schulddienstverlening en een training “Geld Telt” van Kearn.
- Nazorg voor inwoners in curatieve schuldhulp. Dit betekent dat de schuldhulpverlening niet stopt op het moment dat er geen schulden meer zijn. Hierdoor kan verder worden ingezet op financiële zelfredzaamheid door de inzet van vrijwillig budgetbeheer of bij beëindiging van het traject door ondersteuning van vrijwilligers van Amargi of Humanitas Thuisadministratie.

Schuldhulpverlening voor ondernemers

Bij de schuldenproblematiek van ondernemers en ex-ondernemers is er meestal sprake van complexe financiële, bedrijfsmatige en juridische omstandigheden. Bureau Zelfstandigen Fryslân (BZF) vormt het voorportaal voor ondernemers met financiële vragen en schulden. Ondernemers met problematische schulden worden via BZF bij bijvoorbeeld Benedictus en Zuidweg & Partners aangemeld.

Vroegsignaleringsaanpak en eropaf aanpak

De gemeente Achtkarspelen is aangesloten bij het landelijk covenant vroegsignalering en werkt inmiddels met zo’n 45 signaalpartners samen.

De woningcorporaties, particuliere verhuurders, de energieleveranciers, het drinkwaterbedrijf en de zorgverzekeraars geven de signalen van hun betalingsachterstanden van hun klanten vroegtijdig aan de gemeente door. Wanneer er sprake is van één achterstand dan doet Amargi, namens de gemeente, de inwoner een hulpaanbod. Wanneer een inwoner bij minimaal twee signaalpartners een achterstand heeft of een huurachterstand, dan gaan de gebiedsteams erop af en bieden gericht hulp.

In 2021 ontvingen wij zo’n 75 enkelvoudige signalen per maand. Inmiddels is het aantal gecombineerde signalen of meldingen met een huurachterstand (huisbezoek door de gebiedsteams) richting de 30 per maand gestegen. Op basis van de rapportage blijkt dat wij met zo’n 60% van de benaderde huishoudens contact weten te leggen en dat 35% vervolgens een passend hulpaanbod heeft aanvaard.

Het resultaat van een geslaagd Vroegsignaleringstraject is:

- dat er bij de uitvoerders (en het huishouden zelf) inzicht is in de oorzaken van de achterstand(en) en of er sprake is van problematische schulden;

- dat er een beknopt plan van aanpak ligt, waarin:

* indien mogelijk, een basis is gelegd voor het herstel van de regelmatige betaling van de vaste lasten;

* duidelijk is of, en zo ja welke ruimte er is om de achterstanden in te lopen en een betalingsregeling wordt afgesproken met de betreffende signaalpartner(s);

* in het geval van problematische schulden is aangegeven of er een traject schuldhulpverlening of stabilisatie van schulden gestart gaat worden;

* dat er zo nodig warme overdracht plaatsvindt aan vervolghulp.

Als de inwoner het hulpaanbod niet aanvaard, kan deze zich te allen tijde alsnog zelf aanmelden. Zijn er opnieuw signalen achterstanden vaste lasten dan zal opnieuw contact worden opgenomen met de inwoner.

Aantal signalen vroegsignalering per maand	75
Waarvan gecombineerd of een huurachterstand	30, opvolging door gebiedsteams
Restant enkelvoudige signalen	45, opvolging door Amargi Kearn
Er wordt met 60% van de huishoudens contact gelegd	45 huishoudens
35% van deze huishoudens aanvaard hulp	16 huishoudens

Armoedebelief

Ons armoedebelief is erop gericht om de financiële basis op orde te krijgen. Dit heeft al een preventief effect ten aanzien van financiële problemen. Daarnaast kan individueel worden beoordeeld in hoeverre met voorzieningen, zowel van de gemeente, als haar partners in het kader van armoedebestrijding, de inwoner nog verder gericht ondersteund kan worden, zodat zorgen en stress worden weggenomen.

Versnelling schuldhulpverlening

De gemeente Achtkarspelen neemt deel aan het schuldenknooppunt en via KBNL neemt de gemeente Achtkarspelen deel aan collectief schuldregelen van de NVVK. Via het Schuldenknooppunt wisselen schuldhulpverleners en schuldeisers gestandaardiseerde berichten uit. Er zijn minder handmatige acties nodig, schuldregeling is snel en effectief, en minder foutgevoelig. Collectief Schuldregelen versnelt en vergemakkelijkt het tot stand brengen van minnelijke schuldregelingen. Schuldeisers geven vooraf akkoord op betaalvoorstellen en handelen dossiers collectief af. Dat zorgt voor snellere doorlooptijden en minder rompslomp bij schuldhulpverleners en schuldeisers. Daardoor krijgen mensen met schulden sneller perspectief en haken ze minder vaak af. Daarnaast wordt met het opstarten van de schuldregeling niet meer gewacht tot het dossier compleet is, maar vindt dit zoveel mogelijk gelijktijdig plaats.

De gemiddelde duur van de stabilisatieperiode van het schuldhulpverleningstraject was in het eerste half jaar van 2021 dertig dagen (in plaats van de landelijke norm van 4 maanden).

Ook zet de gemeente zoveel mogelijk in op schuldsanering in plaats van schuldbemiddeling (betaling afloscapaciteit in drie jaarlijkse termijnen en hercontroles). Bij schuldsanering stelt de KBNL een saneringskrediet beschikbaar waarmee alle schuldeisers in één keer worden afbetaald. De inwoner lost vervolgens gedurende 3 jaar het verstrekte krediet af. Voordeel voor de inwoner is dat deze maandelijks een vast bedrag aan één partij aflost. Hierdoor is er meteen overzicht en rust en is het extra lonend om meer uren te werken. Voordeel voor de schuldeisers is dat zij meteen de boeken kunnen sluiten en geen administratiekosten meer hebben. Voordeel voor de schuldhulpverleners is dat de uitvoeringskosten lager liggen en er meer tijd voor begeleiding is.

Aanpak rondom beschermingsbewind

Inwoners die rust vinden op financieel gebied ervaren minder stress en functioneren beter. Beschermingsbewind kan een passende oplossing voor inwoners vormen wanneer zij tijdelijk of duurzaam niet in staat zijn om zelf hun financiën te beheren. De gemeente verstrekt bijzondere bijstand aan inwoners die onvoldoende draagkracht hebben om de eigen bijdrage aan hun bewindvoerder te voldoen. De gemeente wil beschermingsbewind inzetten wanneer en zolang dit de best passende oplossing vormt.

Momenteel werken wij met de overige Friese gemeenten en bewindvoerders actief in Friesland aan een samenwerkingsconvenant.

We zien kansen om de samenwerking met de bewindvoerders beter te benutten, de kwaliteit van dienstverlening te optimaliseren en de schuldhulpverlening voor onderbewindgestelden te versnellen en waar mogelijk de duur van het bewind te verkorten. De komende periode wordt verkend of het zinvol is om aanvullend gebruik te maken van het adviesrecht rondom beschermingsbewind of dat we als Friese gemeenten op een andere wijze afspraken kunnen maken.

Het adviesrecht komt vooral tegemoet aan de wens van gemeenten om meer grip te krijgen op de bewindvoering. Maar het zou vanuit het gevoel van grip wellicht wenselijker zijn geweest voor de gemeente als zij een adviesrecht eerder in het proces al kon inzetten en niet pas na drie maanden nadat bewindvoering is uitgesproken.

Immers, als het advies na drie maanden is de bewindvoering te continueren, hoe heeft de gemeente dan grip?

Naar verwachting zal de Rechtbank niet snel tot de conclusie komen dat onterecht bewindvoering is uitgesproken en dus niet snel de beslissing tot bewindvoering terug zal draaien. Bovendien verandert het adviesrecht niks aan de rolverdeling tussen de rechter en de gemeente.

Bewindvoering in huis uitvoeren

Aan het alternatief bewindvoering in huis uitvoeren, kleven een aantal obstakels:

- De ACM³ is van oordeel dat mensen met een laag inkomen zelf moeten kunnen kiezen tussen een particuliere bewindvoerder of een bewindvoerder van de gemeente.
- De ACM ziet erop toe dat de integrale kosten daadwerkelijk worden doorberekend aan de consument. Is dit niet het geval dan wordt de Wet Markt en Overheid overtreden.

Een volgend alternatief is beschermingsbewind aan te bieden als een activiteit in het kader van het algemeen belang als bedoeld in artikel 25h, vijfde lid, van de Mededingingswet. En vervolgens nieuwe beleidsregels, "Bijzondere bijstand beschermingsbewind", invoeren. Deze beleidsregels komen er - kort gezegd - op neer dat de kosten van beschermingsbewind niet langer worden vergoed vanuit de bijzondere bijstand. De gemeente Groningen heeft deze werkwijze in 2018 uitgevoerd nadat zij beschermingsbewind in 2014 als een activiteit in het kader van algemeen belang is gaan aanbieden.

Ook in dit geval dient het financiële nadeel voor de private bewindvoerders zoveel mogelijk beperkt te worden en moet een financiële compensatie worden geboden aan de private bewindvoerders voor het nadeel dat zij ondervinden.

De NVVK⁴ voert momenteel een lobby om toestandbewind⁵ onder te brengen in de Wet langdurige zorg.

³ Autoriteit Consument en Markt

⁴ Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, www.nvbk.nl

⁵ Iemand van 18 jaar of ouder die wegens zijn/haar lichamelijke of geestelijke toestand of wegens verkwisting of het hebben van schulden niet in staat is om zijn vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen kan via de kantonrechter een bewindvoerder toegewezen krijgen (artikel 1:431 BW)

De NVVK is van mening dat bewind op grond van schulden hoort onder de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), waarbij er meer ruimte moet zijn voor maatwerk: begeleiding, coaching en beheer en bewind voor een eerlijke prijs en inclusief financiering van begeleidingskosten.

Dataverwerking schulddienstverlening

In 2022 starten NVVK, de VNG⁶, Divosa⁷ en het CBS⁸ met een pilot. Zij werken hierin samen met een dertigtal proefgemeenten. Het doel is om zoveel mogelijk gebruik te maken van al bestaande data voor de monitoringsdoelstellingen van de verschillende organisaties. De gemeente volgt de ontwikkelingen en sluit aan wanneer dit mogelijk is.

Samenwerking

- Kredietbank Nederland: om de samenwerking te bevorderen worden er periodiek overleggen gevoerd op beleids- en uitvoeringsniveau. Ook worden dit jaar een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (kpi's) vastgesteld voor evaluatie eind volgend jaar. Dit zullen kpi's zijn op het gebied van oppakken nieuwe dossiers, doorlooptijden trajecten, aantal voortijdige beëindigingen en slagingspercentages.
- Armoedeoverleg met ketenpartners en Ketenpartneroverleg Laaggeletterdheid met als doel: elkaar beter leren kennen, ervaringen delen en eventuele gaten in dienstverlening signaleren.
- In het kader van vroegsignalering schulden vindt periodiek overleg plaats met Stichting Woningbouw Achtkarspelen en WoonFriesland om de lijntjes kort te houden en het proces met elkaar te overleggen en te evalueren.
- We betrekken de Adviesraad Sociaal Domein Achtkarspelen op het dossier schulddienstverlening en informeren de Adviesraad jaarlijks.

Informatievoorziening

Er zijn verschillende websites waar inwoners meer informatie kunnen vinden over ondersteuning bij (dreigende) financiële problemen. Landelijke sites zoals die van het Nibud en Zelf je schulden regelen, maar ook lokale sites zoals die van Amargi van Kearn, Humanitas Thuisadministratie en die van Suska. De site www.berekenuwrecht.nl biedt informatie over het mogelijk recht op toeslagen en subsidies.

Voor de doelgroep die geen (makkelijke) toegang heeft tot internet, zoals digibeten, laaggeletterden en ouderen is via deze instanties persoonlijke ondersteuning mogelijk bij administratieve zaken. Suska kan ondersteunen bij het aanvragen van toeslagen of andere hulp bij belastingzaken en inwoners van informatie voorzien over inkomensverruimende maatregelen. Daarnaast is ook de Geldgids voor eenieder beschikbaar.

Geld Telt via Kearn: inwoners kunnen deelnemen aan een budgetcursus. Deze is toegankelijk voor eenieder die daar behoefte aan heeft, met of zonder schulden.

Jongeren kunnen bij 't Stationnetje terecht met diverse vragen o.a. op het gebied van geld. Ook hebben zij een budgetcoach om jongeren te leren omgaan met geld en informeren over mogelijkheden voor hulp en ondersteuning.

⁶ Vereniging van Nederlandse Gemeenten

⁷ Kennisnetwerk en behartiging belangen voor gemeentelijke leidinggevenden in het sociaal domein

⁸ Centraal Bureau voor de Statistiek

Huidige ontwikkelingen:

In de afgelopen tijd hebben wij te maken gehad met de coronacrisis en niet te vergeten de Toeslagenaffaire. Hiervan werd verwacht dat dit zodanig ernstige effecten zou hebben dat het beroep op de schulddienstverlening explosief zou stijgen. In de praktijk blijkt dit evenwel heel erg mee te vallen. Ook binnen de vroegsignalering is geen sprake van een toename in het aantal signalen dat hieraan kan worden gekoppeld.

CIJFERS SCHULDDIENSTVERLENING**Kredietbank Nederland**

Product	Aantal 2021
Aanmelding en registratie	26
Opstarten schuldregeling	24
Minnelijke schuldregeling	20
WSNP begeleiding en afgeven verklaring	4
Voorliggende voorziening of dwangakkoord	3

Schulddienstverlening

Product	Aantal 2021	Aantal 2020	Aantal 2019
Budgetbeheer	91	108	112
Minnelijke schuldregeling ⁹	46	47	52
Duurzame Financiële Dienstverlening	2	2	2
Budgetcoaching	3	1	1
WSNP	0	4	13

Schuldhulpverlening zelfstandig ondernemers 2021

Zuidweg en Partners	6
---------------------	---

⁹ Sterfhuisconstructie

Uitgaven 2021

Product	Aantal	Prijs	Totaal
Aanmelding en registratie	26	€ 143,00	€ 3.718,00
Opstarten schuldregeling	24	€ 357,50	€ 8.580,00
Minnelijke schuldregeling	20	€ 715,00	€ 14.300,00
WSNP begeleiding en afgeven verklaring	4	€ 286,00	€ 1.144,00
Voorliggende Voorziening of dwangakkoord	3	€ 203,00	€ 609,00
Bijdrage borgstellingsfonds	1	€ 1.250,00	€ 1.250,00
Totaal Kredietbank Nederland			€ 29.601,00
Overige kosten ¹⁰			€ 21.120
Totaal			€ 50.721,00

Uitgaven eerdere jaren

Jaar	Begroting	Werkelijk ¹¹	Verschil	Ontvangen eigen bijdragen budgetbeheer
2018	€ 20.610	€ 17.430	€ 3.180	€ 31.715
2019	€ 20.610	€ 17.472	€ 3.138	€ 27.081
2020	€ 20.610	€ 26.323	- € 5.713	€ 29.285

¹⁰ De overige kosten bestaan voornamelijk uit uitgaven schuldhulp zelfstandig ondernemers, subsidie Amargi, abonnementen als Schulinc en Inforing (systeem vroegsignalering) en Stichting BKR. Hierop zijn de inkomsten vanuit de eigen bijdrage budgetbeheer in mindering gebracht

¹¹ De werkelijke kosten bestaan uit Kredietbank Nederland en Zuidweg en Partners

VOORUITBLIK 2022

1. Onderzoeken mogelijkheden hoe inwoners beter te informeren zodat ze weten waar ze terecht kunnen voor bij hulp bij (beginnende) schulden of geldzorgen. Uitgangspunten: laagdrempelig en in afstemming met Armoede- en Participatiebeleid.
2. Project Bewindvoering afronden.
3. Volgen en indien mogelijk aansluiten bij landelijke pilot dataverwerking schulddienstverlening.
4. Klantreizen inrichten.
5. Evaluatie samenwerking KBNL op basis van afgesproken kpi's.