

Datum:

Onderwerp: Reactie advies inzake beleidsnota Schuldhulpverlening

Ons kenmerk:

Geachte leden van de cliëntenraad Sociale Zekerheid,

Via deze brief wenst het college te reageren op uw advies inzake de beleidsnota Schuldhulpverlening. In dit advies kwamen meerdere suggesties ter verbetering van de nota naar voren alsook een aantal adviezen voor de inrichting van financiële dienstverlening als geheel. Het college dankt u hartelijk voor het goede meedenken over de verbetering die wij in onze dienstverlening richting de inwoners van Hoogeveen kunnen aanbrengen. Hieronder zal het college puntsgewijs ingaan op de diverse opmerkingen, vragen en adviezen uit uw brief.

Uw advies	Reactie van het college
<p>In een periode waarin 6 op de 10 huishoudens als gevolg van politieke keuzes financieel kwetsbaar of zelfs financieel ongezond is, is het van groot belang dat de schuldpreventie en schuldhulpverlening goed op orde is.</p> <p>De hoofdverantwoordelijkheid hiervoor ligt uiteraard bij de overheid. Vrijwilligersorganisaties horen slechts onder voorwaarden te worden ingeschakeld. Het zijn tenslotte geen professionals. Dit neemt niet weg dat als dat wel gebeurt, opleiding, kennis en een zekere mate van professionaliteit gegarandeerd moet worden. We gaan ervan uit dat wanneer vrijwilligers worden ingeschakeld, de overheid zorgt voor die kennis en ook zorgt voor professionele ondersteuning van zowel de vrijwilligers als hun organisaties. Gebeurt dat niet dan kunnen de vrijwilligers en hun organisaties in grote problemen komen, en hun cliënten nog meer. Voorkomen moet worden dat vrijwilligers worden gebruikt omdat ze goedkoop zijn. Het moet gaan om kwaliteit en effectiviteit. Als Loket Geldzaken een centrale rol gaat spelen moet voldoende professionele ondersteuning gegarandeerd worden.</p> <p>In de nota noemt het College</p>	<p>Het college deelt ook uw mening dat de hoofdverantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening, zoals ook vastgelegd in de wet, bij de overheid en daarmee de gemeente ligt. Vrijwilligers worden ingezet op die onderdelen waar dit verantwoord is, en professionals worden ingeschakeld waar het moet. Daarnaast is het faciliteren van de vrijwilligersorganisaties voor wat betreft opleiding en kennis een belangrijk uitgangspunt voor het college. Tot slot houdt het college bij de inzet van vrijwilligers ook rekening met de bij hen beschikbare capaciteit. Door korte lijnen te onderhouden met onze ketenpartners is het mogelijk om de vinger aan de pols te houden met betrekking tot hun werkdruk en behoeften. Daarmee is het college in staat tijdig bij te springen op moment dat er een gebrek is aan training, capaciteit, financiën, of andere relevante zaken.</p>

<p>nogal eens "de regie is voor de gemeente een hoofdzaak" maar als je de invulling van die Regie in de nota leest dan worden de keten-partners(Humanitas, Schuldhulpmaatje, Loket Geldzaken en Leger des Heils) en vrijwilligers behoorlijk belast met de uitvoering. Kunnen zij dat aan qua menskracht? Kunnen zij de alsmaar groter wordende stroom aan mensen met financiële problemen aan? Samenwerken is het credo – maar hoe doe je dat dan? We begrijpen dat hierover druk overlegd wordt en dat is een goede zaak.</p>	
<p>De vroegsignalering moet veel aandacht hebben maar dat moet je dat wel concreet invullen – actief mensen opzoeken die schulden hebben wordt niet genoemd. SWW heeft indertijd mensen in de Helios actief opgezocht en dit heeft veel opgeleverd. Ook in Hollandscheveld heeft de dorpsregisseur goed werk gedaan. Natuurlijk, alles kost tijd en geld maar mensen actief opzoeken in hun huis levert veel op en voorkomt ellende.</p> <p>Mensen met schulden durven zich uit schaamte en gebrek aan vertrouwen in de overheid niet te melden voor schuldhulpverlening. Ze komen al gauw laat of te laat. Omdat er weinig vertrouwen is in de overheid zal de gemeente er alles aan moeten doen om dat vertrouwen toch weer te krijgen. Ze zal met alle middelen in moeten zetten op communicatie met de doelgroep. Om te beginnen met de website van de Gemeente Hoogeveen. Daarbij valt ook te denken aan filmpjes op sociale media. Laagdrempelig, vriendelijk, heldere taal. Communicatie is onderdeel van preventie.</p>	<p>Het college onderschrijft het belang van het actief opsporen van inwoners met schulden. Het college geeft hier bij haar invulling van vroegsignalering bij betalingsachterstanden al uitvoering aan. Als er sprake is van meervoudige betalingsachterstanden, of slechts één betalingsachterstand in het geval van een huurachterstand, dan schiet de gemeente in actie en gaan wij over tot het actief contact leggen met de inwoner. Hierbij is de inzet van huisbezoeken ook onderdeel van de aanpak.</p>
<p>Advies 1: De Cliëntenraad adviseert een Loket á la Loket Geldzaken op het Alfa College, dit zou goed kunnen werken om vroegtijdig schulden bij jongeren te signaleren. Een jongerenwerker zou prima 2 keer per week daar een spreekuur kunnen houden en ook de jongeren op het Alfa College actief via sociale media kunnen benaderen.</p>	<p>Het inrichten van een loket bij het Alfa College is een instrument wat het bekijken waard is. Het college volgt dit advies en zal de mogelijkheden hiertoe onderzoeken.</p>
<p>Advies 2: De Cliëntenraad adviseert de term "Meedoen" duidelijk en concreet te omschrijven. Het</p>	<p>Het college volgt dit advies. Voor deze term is een definitie toegevoegd in Hoofdstuk 4: "visie op schuldhulpverlening in de gemeente".</p>

<p>moet helder zijn wat het College hier onder verstaat, zodat men het kan monitoren.</p>	
<p>Advies 3: De Cliëntenraad adviseert de brochure ook te verspreiden via het onderwijs (scholen), buurtgebouwen, kerken etc. om het zo breed mogelijk te kunnen uitzetten en de preventie en signalering zo hoog mogelijk te kunnen krijgen.</p>	<p>Het college geeft gevolg aan dit advies door de brochure zo breed mogelijk te verspreiden.</p>
<p>Advies 4: Zet alle regels die voor mensen in de bijstand online zodat mensen hier niet naar hoeven te zoeken als ze een brochure kwijt zijn. Het is ook belangrijk dat alle regelingen en formulieren hier staan en dat alles in begrijpelijke taal.</p>	<p>Het college geeft gevolg aan dit advies. Daarbij staat de deze informatie ook weergegeven op de website van de gemeente.</p> <p>De algemene voorwaarden voor de bijstand zijn te vinden onder: https://www.hoogeveen.nl/laag-inkomen/uitkering-aanvragen.</p> <p>Informatie over de diverse regelingen zijn te vinden onder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. https://www.hoogeveen.nl/laag-inkomen 2. https://www.hoogeveen.nl/laag-inkomen/extra-ondersteuning-bij-laag-inkomen.
<p>De Gemeente gaat maatwerkvoorzieningen ombuigen naar preventie en algemeen voorliggende voorzieningen. Is er al een plan? Wat is de planning eigenlijk? Per doelgroep zal er een plan van aanpak moeten worden gemaakt om preventieve hulpverlening mogelijk te maken. (pag. 9) Het is vreemd dat in de nota mensen met redelijke/goede inkomens die toch financiële problemen hebben, niet worden genoemd. (Slechts de helft (54%) van de Nederlandse huishoudens kan alle rekeningen zonder problemen betalen. Dit zijn niet alleen maar mensen met een laag inkomen. Zij zijn wel degelijk een doelgroep.)</p>	<p>Op het gebied van Schuldhulpverlening wenst het college meer in te zetten op vroegsignalering, preventie en samenwerking met de ketenpartners om het gebruik van schulddienstverleningstrajecten te beperken. De beleidskaders hiervoor komen terug in deze beleidsnota. De praktische uitvoering wordt verder uitgewerkt in de uitvoeringsnota.</p> <p>Het klopt dat inwoners met een goed inkomen (middeninkomens) niet als specifieke doelgroep in de nota staan. Dit komt doordat er geen sterk verband is tussen de hoogte van het inkomen en het risico op schulden. Ook inwoners met een relatief hoog inkomen kunnen door een zo geheten 'life event' als een scheiding of baanverlies in de schulden raken. Het college houdt hier bij haar dienstverlening rekening mee.</p>
<p>Er worden op bladzijde 12 wel subdoelen en Indicatoren aangegeven maar het is niet helder wie wat doet en waarvoor verantwoordelijk is.</p>	<p>De gemeente is volgens de wet verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening binnen haar grenzen, en daarmee voor het resultaat wat via de indicatoren gemeten wordt. De specifieke taakverdeling en uitwerking per subdoel maakt onderdeel uit van de uitvoeringsnota.</p>
<p>Bij de actielijst op p. 13 missen wij het preventieve huisbezoek. Middels data is bekend in welke wijken problemen zijn er is geen</p>	<p>Het college zal bij het opstellen van de uitvoeringsnota bekijken of het uitvoeren van preventieve huisbezoeken mogelijk is.</p>

reden om in deze wijken niet actief op zoek te gaan naar mensen met problemen.	
Qua gerichte preventie is het misschien verstandig langdurig armen om de 3 of 4 jaar weer uit te nodigen voor een gesprek met de Voorzieningswijzer. Contracten veranderen, keuzes moeten regelmatig worden herzien. Het is niet verstandig het initiatief hiervoor bij de burger die toch al teveel aan zijn/haar hoofd neer te leggen.	De Voorzieningswijzer wordt al zeer breed ingezet, onder andere binnen het ondersteuningsaanbod vanuit de vroegsignalering. Het college meent dit daarmee de inwoners van Hoogeveen voldoende aanbod te doen van dit instrument.
Op p.17 "Verbinding met armoedebeleid". Hier wordt kinderarmoede genoemd en werkende armen. Bijzonder dat de langdurig armen, chronisch zieken en mensen met een handicap worden vergeten. Zij leven soms vanaf 18 jaar tot hun AOW in langdurige armoede. Doen nauwelijks mee aan de samenleving. Waarom worden zij niet genoemd?	Er zijn inderdaad doelgroepen die niet expliciet benoemd staan in de beleidsnota. Het niet benoemen van deze doelgroepen betekent allerm minst dat het college geen aandacht heeft voor deze inwoners. Bij het aangeven van de diverse doelgroepen is er echter gekeken naar die groepen inwoners die naar de ervaring van schuldhulpverlening relatief het vaakst in aanraking met deze problematiek. De doelgroepen die u benoemd zijn daarmee echter niet uit beeld verdwenen. Het college houdt binnen haar dienstverlening oog voor alle inwoners.
De CURATIE p. 20 is de Regierol van de Gemeente – zij houdt de vinger aan de pols – de zware vormen van schuldhulpverlening worden gedaan door de professionals – lichtere schulden kunnen gedaan worden door SWW en Vrijwilligers – wie zorgt voor een goede communicatie?	Het college draagt als regiehouder zorg voor goede communicatie en het faciliteren van afstemming en overleg. Voor de invulling hiervan wordt er onder andere gewerkt met een coördinator schuldhulpverlening.
P. 23 Monitoring en Evaluering zal lopende het traject moeten plaatsvinden. Per kwartaal is volgens ons effectief. Graag zien we dat getoetst wordt hoe mensen de hulpverlening ervaren. Meten is tenslotte weten en zo kan helder worden op welke punten de dienstverlening verbeterd kan worden.	Het college neemt uw advies ten aanzien van het onderzoeken van tevredenheid onder inwoners over de dienstverlening over. Monitoring vindt doorlopend plaats. Voor wat betreft het evalueren van beleid, sluit een evaluatie per kwartaal niet aan bij de wensen van het college.
P.24 Wordt het budget voor schuldhulpverlening verhoogd als er een groter beroep op schuldhulpverlening gedaan wordt?	Het college heeft op dit moment heeft niet de mogelijkheid om dit budget aan te passen. Dit budget is de jaarlijkse bijdrage aan de GKB waarbij het college aan afspraken met de gemeenschappelijke regeling gebonden is.

Wij gaan ervan uit dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd. Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Jelmer Mulder
Gemeentesecretaris

Karel Loohuis
burgemeester