

Van: Adviesraad Werk en Inkomen
p/a Wilgensingel 62
Schulddienstverlening.
8102 ZJ Raalte

cc: Gemeenteraad
cc: Werkgroep

Aan het college van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Raalte
Postbus 140
8100 AC Raalte

Raalte, 22 februari 2016

Betreft : Gevraagd advies Beleidsplan Schulddienstverlening 2016-2019

Geachte College,

Het door u ter advisering aan ons voorgelegde beleidsplan Schulddienstverlening hebben we – na voorbereiding in de gelijknamige Werkgroep - in de plenaire bijeenkomst van de Adviesraad Werk & Inkomen dd. 22-2-2016 besproken. Op basis daarvan treft u onderstaand ons advies, inclusief nog openstaande vragen en een aantal aanbevelingen aan.

We gaan eerst in op de visie en intenties die aan het plan ten grondslag liggen, en zullen vervolgens ingaan op de geschetste contouren van de uitvoeringsorganisatie ook al moet die nog verder in beleid worden uitgewerkt.

Visie en intenties: een integrale aanpak realiseren

Het voorliggende beleidsplan schetst het beleid dat de gemeente in de komende jaren uit wil voeren op het gebied van Schulddienstverlening. In het plan wordt geopteerd voor een integrale aanpak van de schuldenproblematiek: zowel het aanpakken van de financiële problematiek alsook van de achterliggende oorzaken, die zeer divers kunnen zijn, moet leiden tot duurzame resultaten.

Er is aandacht voor :

- preventie, die moet leiden tot het voorkomen van schulden;
- vroegtijdige signalering en melding die breed vanuit de gemeenschap moet worden opgepakt;
- een eenmalig uit te voeren, generieke intake op basis waarvan vast te stellen is welke ondersteuning wordt gevraagd, om voorts te bepalen wie deze ondersteuning het beste kan bieden; en voor
- afstemming in ondersteuning en dienstverlening tussen verschillende betrokken partners in multi-probleemsituaties.

We stellen voor om hieraan nog “nazorg” toe te voegen om recidive te voorkomen.

In het beleidsplan wordt voorts op meerdere plaatsen aangegeven dat Minimabeleid en beleid t.a.v. Schulddienstverlening met elkaar in samenhang moeten worden gezien en dus ook op elkaar worden afgestemd. De Adviesraad Werk & Inkomen stemt hiermee in, en stelt daarom voor om in de verdere uitwerking van het beleidsplan Schulddienstverlening in het uitvoeringsplan en beleidsregels die koppeling meteen te leggen.

Overall hebben we waardering voor de ambitie die spreekt uit het plan om burgers in financiële problemen zo veel mogelijk te bereiken en te ondersteunen middels een integrale aanpak. Echter, ons is niet duidelijk op welke wijze achteraf wordt vastgesteld of de ambities daadwerkelijk zijn gerealiseerd. Graag zien daarom we een aantal ijkpunten waaraan - tussentijds en achteraf - een evaluatie van het integrale schulddienstverlening proces

opgehangen kan worden. Ambities zijn fantastisch, en papier is geduldig, maar wat uiteindelijk telt zijn de concrete resultaten die worden bereikt.

De uitvoeringsorganisatie.

Ten aanzien van de uitvoeringorganisatie die tot taak heeft om beleid in praktijk om te zetten wordt in het plan eigenlijk maar weinig duidelijkheid gegeven, m.u.v. de beperktere rol die het GKB wordt toegedicht. Het beeld doemt op dat alles anders moet, en dat alles zich nog uit moet kristalliseren.

Ons advies is:

1. Neem de huidige situatie als uitgangspunt.

In het voorliggende plan wordt op pag. 4 onder het kopje “de huidige situatie” vooral de aandacht gericht op de financiële dienstverlening vanuit het GKB. Verder wordt nog even gemeld dat ook andere maatschappelijke partners zoals bijv. Humanitas en Maatschappelijk Werk de Kern betrokken zijn bij de beleidsuitvoering Schulddienstverlening.

In hoofdstuk 1 “Waar willen we naar toe?” en hoofdstuk 2 “Preventie” wordt een verdere inhoudelijke uitwerking gegeven van uitgangspunten, en van fases en activiteiten in het proces van schulddienstverlening. De beschrijving ervan wekt de indruk dat alles wat voorgesteld wordt nieuw is. Het is alsof er tot nu toe niets is gebeurd, en alles nog van de grond af aan moet worden opgebouwd.

Insiders weten echter dat meerdere organisatie met vrijwilligers en professionals – ook buiten de GKB - met veel inzet en professionaliteit al geruime tijd uitvoering geven aan het beleid van de gemeente op het gebied van Minima-ondersteuning en Schulddienstverlening. We adviseren u daarom om korte termijn juist met deze maatschappelijke partijen om tafel te gaan om met hen te bespreken welke bijdrage ze nu, maar ook in de toekomst willen leveren aan het realiseren van de geformuleerde ambities. Een verdere verbreding van het maatschappelijk draagvlak voor minima- en armoedebeloid, en het vergroten van de betrokkenheid van meerdere maatschappelijke partners – waaronder ook het bedrijfsleven (in schema pag. 7 op te nemen) - zal ook door hen ongetwijfeld worden toegejuicht.

2. Wees duidelijk over de rol van de gemeente heeft m.b.t. de uitvoering van het beleid.

In het beleidsplan is duidelijk welk beleid het college / de gemeente voorstaat, maar de rol die de gemeente zelf speelt in de uitvoering wordt niet eenduidig aangegeven.

Moeten we de **regierol**, die de gemeente zichzelf in het plan toedicht, zien analoog aan de rolverdeling binnen de toneelwereld? d.w.z. de regisseur speelt niet mee, maar bepaalt wel hoe de spelers hun rol uitvoeren (met inspraak van de spelers zoals gebruikelijk in modern toneel)?

In het beleidsplan Schulddienstverlening wordt gesuggereerd dat de gemeente bij de opzet en invulling van het uitvoeringsbouwwerk nog wel betrokken wil zijn, maar dat ze zich terugtrekt als de organisatie staat, en ze daarna alleen nog als beleidsmaker / opdrachtgever en subsidieverstrekker wil fungeren.

Volgens ons heeft de gemeente een ruimere verantwoordelijkheid, nl. ook uitvoerings-verantwoordelijkheid.

a. Gemeente is verantwoordelijke voor beleidsontwikkeling én uitvoering.

In de eerste plaats blijft ze verantwoordelijk voor de beleidsplannen, die bij voorkeur

in afstemming met betrokken partners uit het werkveld worden ontwikkeld, en ter goedkeuring aan de gemeenteraad worden voorgelegd. Voorts blijft de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van dat beleid.

Door een voortdurende en nauwe betrokkenheid bij de uitvoering van dat beleid, en periodieke evaluatie en beoordeling ervan op basis van vooraf bepaalde ijkpunten, geeft de gemeente blijk van haar verantwoordelijkheid, ook ten aanzien van de uitvoering.

b. Gemeente is verantwoordelijk voor de communicatie over regelingen t.b.v. haar inwoners.

Bovendien is het de taak van de gemeente om naar haar burgers duidelijk te maken welke doelen ze nastreeft en hoe ze daaraan invulling geeft. Door een goede, doelgroepgerichte communicatie worden alle burgers – inclusief potentiële doelgroepen – geïnformeerd over de ondersteuning die in voorkomende gevallen geboden wordt aan mensen met vragen op het gebied van Werk & inkomen, financiële vragen en schuldenproblematiek.

c. Gemeente is tevens zelf uitvoerder van beleid t.a.v. Participatie.

De gemeente is ook zelf mede - uitvoerder van het beleid, want beide beleidsterreinen – Minima en Schulddienstverlening - hebben als overkoepelend kader het Participatiebeleid. Zowel het minimabeleid alsook het beleid t.a.v. schulddienstverlening hebben tenminste ook tot doel om belemmeringen t.a.v. het zelfstandig deelnemen in de samenleving op te heffen. In die participatie - met name in betaald werk, maar ook in vrijwilligerswerk - wordt deels de oplossing gezien voor bijv. de mindering van (de gevolgen van) schuldproblemen.

Om die reden is er bij een integrale aanpak van schuldproblematiek in sommige gevallen ook een rol weggelegd voor participatieconsulenten. Dus in het uitvoeringsapparaat dat onder de noemer “Meldpunt” wordt geschetst heeft ook de gemeente een rol te vervullen.

Graag vernemen we van u welke rol de gemeente zichzelf toedicht t.a.v. de uitvoering van het beleid, en verzoeken u dat ook expliciet en eenduidig in het plan op te nemen.

3. Bevorder preventie door educatie, voorlichting en doelgerichte communicatie.

Preventie betekent voorkomen en heeft vooral te maken met activiteiten die gericht zijn op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van mensen opdat ze niet in financiële problemen komen. Daarin spelen het gezin en educatieve instellingen zoals scholen, de media etc. een belangrijke rol. En die rol dient ook te worden opgepakt door de gemeente in haar voorlichtende rol over de schuldenproblematiek (oorzaken, achtergronden, nadelige gevolgen voor burgers en vooral ook kinderen), en over de ondersteuningsmogelijkheden die vanuit de gemeente zijn georganiseerd. Goede communicatie activeert mensen om schulden te vermijden, en om hulp te zoeken indien nodig, en kan daardoor drempelverlagend werken. Communicatie speelt een cruciale rol in de preventie en aanpak van de schuldenproblematiek en verdient daarom een speciale uitwerking in het beleidsplan. (doelen, middelen, risicogroepen, doelgroepgerichte communicatie, gebruik van nieuwe media etc.)

We adviseren u om communicatie als apart hoofdstuk toe te voegen aan het beleids- en uitvoeringsplan Schulddienstverlening.

4. Organiseer vroegtijdige signalering en ondersteuning vanuit een Steunpunt.

Vroegtijdige signalering is bedoeld om te voorkomen dat schuldenproblematiek zich uitbreidt en leidt tot problematische schulden die niet zonder schuldsanering kunnen worden opgelost. Vroegtijdige signalering is derhalve een belangrijk actiepoint.

We vinden echter dat de brug tussen vroegtijdige signalering enerzijds en ondersteuning anderzijds **niet** geslagen moet worden **via een Meldpunt** met een sluitend netwerk waarin iedere netwerkpartner – van zorgverlener tot woningbouwvereniging, van banken tot zelfs iedere willekeurige burger – signaleringsmeldingen kan doen van inwoners met problemen op het gebied van inkomen en schulden.

Los van de vraag of de voorgestelde meldingsprocedure Privacywetgeving-proof is (deze vraag hebben we vanuit de Adviesraad Werk & Inkomen voorgelegd aan Stimulansz, en hun antwoord treft u bijgaand aan), we weten uit ervaring dat professionele organisaties hier niet aan meewerken met een verwijzing naar de Privacywetgeving. En ook betrokken vrijwilligersorganisaties hebben privacy hoog in het vaandel staan en willen dat geborgd zien in goede protocollen en procedures.

De voorgestelde meldingsprocedure staat tevens op gespannen voet met de eigen regie die aan de burgers wordt toegekend.

Als alternatief stellen we het volgende voor:

Zet in eerste instantie sterk in op communicatie, met als doel bekendheid te geven aan de schuldenproblematiek, de gevolgen ervan voor betrokkenen – ook kinderen, en om de ondersteuning die wordt geboden onder de aandacht te brengen.

Aanvullend daarop zien we voor netwerkpartners de rol weggelegd om problemen te signaleren, bespreekbaar te maken en mensen te adviseren, te stimuleren en zelfs – indien nodig – te begeleiden naar ondersteuning, waarbij uiteindelijk de betreffende inwoners zelf verantwoordelijk blijft voor het verzoek tot ondersteuning.

Het werken met een **Meldpunt** op de wijze zoals voorgesteld, roept op grond van andere voorbeelden het beeld op dat signaleren en het – eventueel ook anoniem – melden doel in zich zijn, waarna de betreffende melder weer uit beeld verdwijnt. De kans is groot dat een dergelijk Meldpunt op termijn eerder drempelverhogend dan drempelverlagend werkt voor mensen die zelf gemotiveerd op zoek gaan naar ondersteuning.

Privacy, discretie en prudentie zijn belangrijke uitgangspunten voor een laagdrempelige toegang, en om mensen te sterken in hun eigenwaarde en eigen regie. En zelfs als deze regie tijdelijk niet of in mindere mate aanwezig is door welke omstandigheid dan ook, is het van belang om daarop blijvend een beroep te doen zolang er perspectief is op ontwikkeling naar eigen regie.

Om die reden pleiten we voor een Steunpunt, waarbij van meet af aan duidelijk is dat ondersteuning centraal staat, privacy gewaarborgd wordt, eigen regie uitgangspunt is, en er van wordt uitgegaan dat motivatie blijkend uit een expliciete instemming met ondersteuning een voorwaarde vormt voor succesvolle ondersteuning.

Overigens, voorgaande laat onverlet dat er een “Nood breekt wetten”-procedure en protocol zou kunnen zijn. In die situatie lijkt ons een onafhankelijk vertrouwenspersoon, met specifieke, omschreven verantwoordelijkheden en bevoegdheden aangewezen.

5. We stellen voor om in de fasering van de acties uit te gaan van de volgende volgorde:

- A. Informeren: met als basis een uitgewerkt communicatieplan;
- B. Vroegtijdig signaleren en stimuleren / motiveren tot actie. (door meerdere samenwerkende netwerkpartners);
- C. Intake uitmondend in een Plan van aanpak;
- D. Ondersteunen in onderlinge afstemming met casusregie;
- E. Een gefaseerde afbouw van ondersteuning door **nazorg** op maat;

6. Kinderen voorop! Uiteraard.

Voor zover het gaat om regelingen die door de Stichting Leergeld Salland worden uitgevoerd stellen we vast dat deze al in het Minimabeleidsplan zijn aangegeven. Strikt genomen is het de vraag of het daarom nog in het Schulddienstverleningsplan moet worden opgenomen. Maar het lijkt ons goed om hier de aandacht voor de positie van kinderen speciaal te markeren.

In het verlengde daarvan pleiten we voor de ontwikkeling van beleid specifiek gericht op **risicogroepen**. Daartoe behoren onder andere **jongeren in de leeftijd van 18 tot 25 jaar**. Invulling van preventiebeleid en ondersteuning specifiek gericht op risicogroepen heeft nadere uitwerking in het uitvoeringsplan.

7. Biedt naast structurele ondersteuning ook tijdelijke hulp via een noodfonds.

Een intakeprocedure kan - zeker bij omvangrijke schulden - soms maanden duren. Pas daarna kan een definitief plan (maatwerk) worden gemaakt. Bepaalde ondersteuningsactiviteiten moeten echter sneller worden ingezet. (zoals soc. maatschappelijke ondersteuning – verslavingszorg – participatieactiviteiten).

Soms is het ook nodig om in **acute noodsituaties**, waarin mensen zich zonder middelen van bestaan melden, tijdelijke noodhulp en ondersteuning te bieden. Om dat te kunnen doen stellen we voor om een **noodfonds** op te richten van waaruit mensen in de overgang naar structurele ondersteuning kunnen worden geholpen.

T.a.v. hoofdstuk 3. Schulddienstverlening brengen we graag het volgende onder uw aandacht:

Dit hoofdstuk ademt de sfeer van Preventief beleid van de gemeente zelf (in dit geval dus geen preventiebeleid!!). Leidend lijkt hier te zijn: het voorkomen van het oplopen van de GKB-kosten voor de gemeente i.p.v. het oplossen van de schuldenproblematiek van de burgers (en in dit geval ook nog SMART geformuleerd.)

In de formulering zou wat ons betreft wel wat duidelijker naar voren mogen komen dat het ook om dat laatste gaat.

De keuze voor inzet van financiële middelen daar waar trajecten het meest kansrijk worden geacht is binnen het kader van een vooraf gebudgetteerde financiële ruimte voor de hand liggend. De keuze om zelf de toelating tot duurdere trajecten van financiële schulddienstverlening te regelen op basis van een intakeprocedure en inschatting van de haalbaarheid van een traject van financiële schulddienstverlening is vervolgens een logische stap, die beschikbaarheid van de daarvoor noodzakelijke expertise vooronderstelt.

Zo is ook de keuze voor de beperking van budgetbeheer begrijpelijk, onder voorwaarde dat vanaf het begin ingezet wordt op het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid en de

zelfredzaamheid van de deelnemer/cliënt.

Dit vooronderstelt dat in de vorm van maatwerk, flankerend aan de maatschappelijke schulddienstverlening tevens een traject van budget coaching en bevordering financiële zelfredzaamheid kan worden ingezet.

Toegang tot een GKB-traject.

We vragen ons af waar de beslissingsbevoegdheid wordt belegd voor de bepaling van toelating tot een GKB-traject, en welke enigszins objectieve criteria en normen daarvoor worden gehanteerd?

Inschakeling van gekwalificeerd beschermingsbewind.

In sommige situaties is een deelnemer/cliënt op beschermingsbewind aangewezen. In de praktijk blijkt dat er groot kwaliteitsverschil zit tussen verschillende aanbieders. We pleiten ervoor om vanuit de gemeente de voorkeur te geven aan, of indien mogelijk uitsluitend in te stemmen met erkende / gekwalificeerde beschermingsbewindvoerders.

Jaarlijkse evaluatie van de schulddienstverlening.

In beslispunt 2 wordt in het kader van de financiële dienstverlening een jaarlijkse evaluatie voorgesteld. We stellen voor om een dergelijke jaarlijkse evaluatie ook op te voeren onder beslispunt 3 t.a.v. de maatschappelijke schulddienstverlening. Het ligt daarbij voor de hand om vooraf met de partners de ijkpunten en de nagestreefde kwaliteitscriteria overeen te komen en vast te leggen. Tevens zou er een klanttevredenheidsonderzoek moeten plaats vinden.

Voorkom recidive.

Op **nazorg** na een regiem van budgetbeheer is al eerder gewezen. Maar omdat tijdens het proces van schuldsanering en extern budgetbeheer door het GKB volgens plan ook al gewerkt gaat worden aan bevorderen van financiële zelfredzaamheid en eigen budgetbeheer (wat nu in feite niet het geval is), zal nazorg maatwerk moeten zijn, d.w.z. alleen in die situaties en voor de tijdsduur die nodig is.

Tenslotte.

Het beleidsplan Schulddienstverlening wordt gekenmerkt door de nodige ambitie. Uitwerking van uitvoeringsplan voor de realisering ervan, en het evaluatiekader voor periodieke beoordeling zal naar we aannemen op korte termijn worden opgepakt.

Graag willen we als Adviesraad Werk & Inkomen nauw betrokken worden bij de invulling van het uitvoeringsplan en de beleidsregels van de Schulddienstverlening om vanuit werkveldperspectief mee te denken en het draagvlak voor de uitvoering te vergroten.

Met vriendelijke groet,

Onafhankelijk Voorzitter

Onafhankelijk secretaris