

**Stichting
Cliëntenraad SWI
Kerkrade**

Stichting Cliëntenraad SWI
Spekhofstraat 15
6466 LZ Kerkrade
Telefoon: 045 - 7440082
E-mail: scr.kerkrade@gmail.com

Kerkrade, 6.4.2023

Betreft: Reactie van de Cliëntenraad Sector Werk en Inkomen Kerkrade (CR SWI) op het "Evaluatierapport Armoede- en Schuldenaanpak Kerkrade"

L.S.,

De Cliëntenraad SWI heeft het rapport gelezen en besproken in haar AB-vergadering. De toen ontstane vragen zijn deels beantwoord en toegelicht in de bespreking met de beleidsmedewerker van de gemeente.

Het evaluatierapport roept echter voor de Cliëntenraad veel vragen op, die niet beantwoord worden in dit rapport.

Voor de toekomst ziet de Cliëntenraad SWI graag, dat zaken die niet bekend zijn of waarvan wordt aangenomen dat waarschijnlijk, **niet** meegenomen worden in conclusies.

Onderstaande zijn voorbeelden van zaken die vragen oproepen:

Her en der worden in deze Evaluatie vrij cryptische zinnen geformuleerd: "*Let op: dit zijn de gemiddelde percentages van de bij KBL aangesloten gemeenten. Er is echter **geen aanleiding om aan te nemen dat Kerkrade afwijkt van het gemiddelde.***" - "*De definitie van 'bereik' in het uitvoeringsplan wordt niet meer gehanteerd. We hanteren daarom de definitie die in de benchmark wordt gehanteerd. Daar zien we dat het bereik toeneemt.*" - "*De huidige jaarplanning van de Geldwijzerwinkel focust vooral op de activiteiten van de Geldwijzerwinkel en Hub.*" - "*...om **stevig te concluderen***" - "*De overdracht van de schuldhulpverlening van de gemeente naar Kredietbank Limburg **lijkt relatief soepel te zijn verlopen.***"

> CR SWI: **Aannames** en **lijkt op** zijn geen betrouwbare conclusies onzerzijds.

De tabellen roepen meer vragen op dan dat ze antwoord c.q. inzicht geven. Er worden bedragen genoemd: wat geeft Kerkrade gemiddeld uit? wat geeft Nederland gemiddeld uit? Uit deze vergelijking kan als conclusie getrokken worden wij geven meer of minder uit dan gemiddeld in geld.

> **CR SWI:** Maar wat doen de “Parkstadgemeentes” of op welke plaats staan wij tussen de overige 342 gemeentes?

Inhoudelijke opmerkingen

“In een aantal gevallen worden de betreffende klanten weer terug- of doorverwezen naar hulpverleners, omdat in de Geldwijzerwinkel niet alle specialismen vertegenwoordigd zijn.”

> **CR SWI:** Dit kan de CR beamen. De GWW functioneert dan meer als doorverwijzer, dan als probleemoplosser. Voor hulp vragende, die al door een andere instantie hierheen worden gestuurd en dan weer alleen worden doorverwezen ontstaat vaak het kastje-muur-effect.

“... verwijzen daarvoor naar Bureau Sociaal Raadslieden (BSR).”

> **CR SWI:** I.p.v. verwijzen naar de BSR kan men ook (of beter) verwijzen naar b.v. de CR SWI, die juist financiële aangelegenheden regelt en problemen aangaat m.b.t. aanvragen van uitkeringen, toeslagen, tegemoetkomingen, vergoedingen, kwijtscheldingen.

“Schuldeisers melden betalingsachterstanden bij de gemeente.”

> **CR SWI:** Bij de CR SWI melden zich regelmatig mensen met een brief van een of ander instantie of van de gemeente, waarin hen wordt verteld, dat zij zich in een problematische situatie bevinden. Zij begrijpen hier niets van. D.w.z. de meesten zijn helemaal niet ermee bekend, dat een (geringe) achterstand bij huur, zorgverzekering of energie meteen tot deze actie leidt. Hier zou meer en duidelijke info over moeten worden gegeven.

> **CR SWI:** Wijd hier een artikel of een ander communicatie media aan om dit onder de aandacht te brengen.

“Redzaamheid versterken”:

Waarom is er geen grafiek over de relatie inkomen t.o.v. schulden? Er zijn tal van mensen met een inkomen van (aanzienlijk) meer dan 110% van de bijstandsnorm, die toch echt problematische schulden hebben. Worden mensen met een hoger inkomen dan helemaal niet gezien? Niet geholpen?

Al bij de beleidsplannen in 2019 heeft de CR er nadrukkelijk voor gewaarschuwd om “Armoede” en “Schulden” zomaar samen te voegen. Dat dit terecht is, blijkt nu weer. Er zijn veel mensen die “arm” zijn, maar geen schulden hebben en er zijn veel mensen, die goed verdienen en wel schulden hebben. In deze Evaluatie komt dit geheel niet ter sprake, wat onbegrijpelijk is en waardoor zij zeker onvolledig is.

> **CR SWI:** Kan er een verdeling / tabel worden gemaakt tussen inkomens tot bijstand niveau; tot 120% , tot 130% van enz. van het bijstandsniveau?

“Hier is het belangrijk om te vermelden dat de gemeentelijke minimaregelingen niet worden meegerekend in de armoedecijfers van het CBS. Kerkrade keert relatief hoge bedragen uit aan minima (zie pijler inkomensondersteuning), maar dat zie je dus niet terug in de armoedecijfers.”

Wat betekent dit? Is dus de feitelijke (kinder-)armoede in Kerkrade door de gemeentelijke regelingen minder erg, dan de CBS-grafiek aangeeft? Dan kan die grafiek beter worden weggelaten en door een eigen grafiek in een gecorrigeerde vorm worden vervangen. De schrijver van deze Evaluatie moest toch alleen even de moeite nemen de bekende cijfers van Kerkrade m.b.t. (Kind-)regelingen en (kinder-)armoede hierin te verwerken.

> CR SWI: 5 euro per hoofd van het aantal inwoners is niet vergelijkbaar met een gemiddelde per hoofd. Hier moet ook gerekend worden met het percentage van het deel van de inwoners dat onder de norm armoede valt.

Waarom wordt alleen kinderarmoede genoemd in gezinnen met inkomen tot 110% van de bijstandsnorm? - Bij de CR SWI melden zich herhaaldelijk ouders met een hoger/goed inkomen, maar met dienovereenkomstige hoge vaste lasten en/of schulden, waar de kinderen ook in armoede leven.

Ook is 110% van de bijstandsnorm onzinnig als grens voor kinderarmoede, omdat zowel de gemeentelijke SCA, als de kinderpulpfondsen (JSF, Leergeld) een inkomensgrens van 120% hanteren.

“Er zijn geen cijfers beschikbaar over het gebruik door werkende minima.”

Het is en blijft natuurlijk een probleem deze doelgroep te bereiken. (Zonder verwijt naar de gemeente toe.) Maar men moet toch bij de gemeente aan de hand van de aanvragen voor de verschillende regelingen weten, wie van deze aanvragers een uitkering ontvangt (van de gemeente of SVB, UWV, pensioenfonds) of wie werkt? Bij de aanvragen moeten immers inkomensgegevens worden gevoegd.

> CR SWI: Wij twijfelen aan het feit dat hier geen cijfers bekend zijn! Bij aanvragen moeten inkomensgegevens verstrekt worden.

“De quick scan vindt meestal plaats in een 3-gesprek met KBL, Impuls en de hulpvrager.” - Bij de CR, m.n. bij de schuldhulpmaatjes melden zich vaker mensen, die dit gesprek met voor hen onbekenden aan wie zij alles bloot moeten leggen, als onprettig en zelfs intimiderend wordt ervaren.

> CR SWI: Men heeft al vaker verzocht de aanvragers eerst in contact te brengen met een SHM, vrijwilliger met empathie en tijd, die al een zekere vertrouwensrelatie kan opbouwen.

“Saneringskrediet” - Het is positief, dat de KBL / de gemeente dit zo vaak mogelijk gebruikt. Dit geeft de mensen met schulden meer rust.

“Uitgaven” - Het is van belang een totaalbedrag te weten voor de gemeentelijke SHV, gespecificeerd m.b.t. de KBL, andere bewindvoerders en SHM. Wat heeft een evaluatie anders voor zin? Ook om te kunnen toetsen of de bedoeling van het gemeentelijke beleid om juist de bewindvoeringskosten, die enorm drukken op het budget van de bijzondere bijstand, daadwerkelijk konden worden verlaagd.

“Belangrijkste redenen dat termijnen niet worden gehaald: no show, het lukt niet om alle stukken te verzamelen en/of een gebrek aan motivatie. KBL zet nu steviger in op het completeren van dossiers en schakelt waar nodig vrijwilligers of andere partijen in om klanten te helpen bij het verzamelen van stukken.”

> CR SWI: Die zelfde ervaringen maken ook de SHM's: mensen zijn niet bereikbaar, reageren niet, melden zich niet meer na een eerste afspraak.

“Door cliënt ingetrokken 22%”

> CR SWI: Kan de KBL aangeven, waarom ca een vijfde van de mensen de hulpvraag intrekken? Zo ja, waarom staan die redenen hier niet? Zo neen, waarom weet men dit niet? Het gaat tenslotte om mensen met financiële problemen, die al zover als tot bij de KBL zijn gekomen met hun hulpvraag. Bij een Evaluatie zijn dit belangrijke gegevens; ook m.b.t. het eventueel bijstellen van het gemeentelijke beleid.

“Door KBL ingetrokken 45%”

> CR SWI Hiervoor geldt hetzelfde: Waarom bijna de helft (!) ingetrokken? Ook dit is van belang voor het beleid van de gemeentelijke SHV.

“Niet verschenen / geen stukken aangeleverd e.d. 21%”

> CR SWI: Nogmaals de vraag: Gaat de KBL na waarom mensen niet verschijnen; waarom stukken niet worden aangeleverd? (Documenten bijv. uit het buitenland kan onmogelijk zijn of heel lang duren.) Gaat de KBL na wat er dan het hun probleem gebeurt?

“In de periode 2020-2023 verlagen we het percentage van de bijzondere bijstand voor beschermingsbewind.”

> CR SWI: Het is positief, dat men met het beleid erin is geslaagd het percentage bijzondere bijstand voor bewindvoering te verlagen.

Maar dan: *“Na jaren van stijging stabiliseerden de uitgaven voor beschermingsbewind in 2019 en 2020 tot een bedrag van € 1.240.000 per jaar. In 2021 zien we echter opnieuw een stijging van de uitgaven tot € 1.325.000. Gemiddelde uitgaven beschermingsbewind per inwoner Kerkrade 2019 € 32 2020 € 32 2021 € 34.”*

> CR SWI: Hoe verhouden deze zich concreet tot elkaar? Betekent dit, dat men percentueel bespaart, maar absoluut juist niet?

“Percentage klanten dat is doorverwezen naar Wsnp t.o.v. totale klantenbestand. - In 2019, 2020 en 2021 zijn 14, 16 respectievelijk 20 klanten doorverwezen naar de Wsnp. Dat was in 2019 en 2021 40% respectievelijk 55% van het klantenbestand (cijfer 2020 ontbreekt).”

> CR SWI: Waarom zijn er geen cijfers van 2020? - Als in 2019 14 cliënten zijn doorgegeven aan de WSNP en dat zijn 40% van het klantenbestand, was het totale aantal cliënten slechts 30? En voor 2021 zijn 20 cliënten 55% van het klantenbestand is 36? - Hoeveel klanten zijn er uit Kerkrade bij de KBL?

“Percentage terugkerende klanten. - Dit wordt niet (op deze wijze) geregistreerd.” - >

CR SWI: Wordt de recidive dan wel op een andere wijze geregistreerd? Bij SHM's wordt zeker wel bijgehouden, als cliënten, wier probleem was opgelost, zich later weer aanmelden, c.q. worden aangemeld. Bovendien probeert men middels nazorg de recidive te verkleinen.

“De inschatting is dat er nauwelijks sprake is van recidive”.

> CR SWI: Dit is ons inziens onzin. Waarom zou dan de overheid willen besluiten niet alleen om de onaangename leefgeld-tijd in de WSNP in te korten, maar ook de tijd om opnieuw voor WSNP in aanmerking te kunnen komen. Dit is toch juist recidive. En als de trage overheid hier wil ingrijpen, duidt dit op een behoorlijke mate aan recidive.

Even opgezocht: *“Het principe van De Omgekeerde Toets is heel eenvoudig. Allereerst kijkt u naar wat nodig is. En of dat past binnen de grondwaarden van de diverse wetten. Daarbij wegen we de mogelijke effecten van een besluit in de volle breedte mee. Pas als dit helder is, komt de juridische toets. Hierbij zien we de wetsartikelen als instrumenten om de grondwaarden van de wetten te realiseren.”*

> CR SWI: Niet alleen m.b.t. de gemeentelijke SHV (c.q. de KBL), maar ook m.b.t. andere aanvragen bij de gemeente komen regelmatig mensen naar de spreekuren van de CR, die juist hierover klagen: “Ambtenaren kijken nog te vaak alleen naar de letter van de wet; zij/hij informeren niet naar de individuele situatie, hebben er daarom geen inzicht in; en betrekken daarom de individuele situatie ook niet bij hun beslissing.” - Hoewel de CR het niet altijd met deze klachten eens is, speelt alleen al het feit, dat mensen dit zo ervaren, toch een belangrijke rol.

De **Conclusie** tenslotte is erg onduidelijk, omdat concluderende opmerkingen zonder onderscheid zijn samengevoegd met aanbevelingen.

“Communicatie”

> CR SWI : Er waren eens Klant-infobrieven bij de specificaties van de bijstandsuitkering. Op een gegeven moment zijn die verdwenen. De CR heeft hiernaar meerdere malen gevraagd, maar geen antwoord ontvangen. Hiermee worden direct de mensen met een bijstandsuitkering bereikt. Bovendien spreken mensen met elkaar; zo komt via de info ook bij anderen terecht. Er is ook het Seniorbledsje voor de bejaarden, Via en hallo Kerkrade.

“Er is ook de wens om de visie op de Geldwijzerwinkel wat verder uit te werken. Kunnen inwoners alleen via de Geldwijzerwinkel gebruikmaken van voorzieningen? Welke specialismen en dienstverlening worden geboden in de Geldwijzerwinkel, en welke (door ketenpartners) op andere locaties?”

> CR SWI: Groot vraagteken: Wie denkt er nu, dat er alleen de GWW is? De meeste inwoners weten niet eens, dat die bestaat, laat staan dat zij dit nog voor vele onbekende adres kunnen vinden.

“Een deel van de doelgroep had een buffer waarop eerst kon worden ingeteerd.”

> **CR SWI:** Deze conclusie geldt volgens ons voor de groep die **tijdens** de crisis in de problemen kwam. Want wij gaan ervan uit, dat mensen die langere tijd een inkomen op (bijna) bijstandsniveau hebben, geen mogelijkheid hebben om een buffer op te bouwen.

“Het percentage huishoudens met geregistreeerde problematische schulden is in 2021 opnieuw gedaald...” <> “... de keuze van de gemeente om de schuldhelpverlening vanaf 2019 volledig onder te brengen bij Kredietbank Limburg.” -

> **CR SWI:** Al wil de schrijver van dit verhaal dan nog geen conclusie trekken, maar als hij deze twee data bij elkaar brengt, zou de CR toch wel graag willen weten wat de relatie zou kunnen zijn tussen “gedaald” en “KBL”.

“Medewerkers van relevante afdelingen zijn of worden getraind in stress-sensitieve dienstverlening en de Omgekeerde Toets. De effecten hiervan zullen pas op termijn zichtbaar zijn.”

> **CR SWI :** Jammer dat dit geconcludeerd wordt, waarom voelen de medewerkers zich “nog” niet vrij om de omgekeerde toets toe te passen?

Conclusie Cliëntenraad Sector Werk en Inkomen Kerkrade:

Wij zijn met z'n allen op de goede weg, maar er moet ook nog heel veel gebeuren.

Met vriendelijke groet,

B. Mayntz

Secretaris Cliëntenraad SWI Kerkrade