Bijlage 4 Reacties adviesraden

Teylingen blz.1 en 2
Noordwijk blz. 2 t/m 4
Hillegom blz. 5 en 6
Lisse blz. 7 en 8

Adviesraad Teylingen

11 oktober 2021

Hierbij het advies van ASD Teylingen.

Zoeken naar manieren om de voorzieningen laagdrempelig te maken en zorgen dat schaamte een ondergeschikte rol speelt, vinden wij van groot belang.

De eerste contacten moeten anoniem kunnen worden gelegd.

De professionele eisen aan de vaardigheden van de eerste persoon waarmee het contact vanuit de burgers wordt gelegd zijn belangrijk. Het vertrouwen moet worden gewekt. De persoon moet beschikken over empathisch vermogen en goed op de hoogte zijn van de verwijzingsmogelijkheden.

De taken van de ISD worden uitgebreid. Ons advies is om goed te monitoren of deze uitbreiding van taken in de praktijk goed wordt c.q. kan worden uitgevoerd .

Op bladz.11 wordt het adviesrecht genoemd. De termijn zou verkort moeten worden." ofwel geheel weg te laten ofwel te vervangen door: "Positief is dat de ISD Bollenstreek in samenwerking met de gemeenten gaat onderzoeken wat de meerwaarde van adviesrecht bij schuldenbewind voor de inwoners van de gemeenten is (par. 2.5). De betreffende wet is evenwel al ingegaan per 1 januari 2021. Onze vraag is op welke wijze de prioritering van onderzoeksopdrachten voor ISD Bollenstreek wordt vast gesteld?

De tenaamstelling van de PCI op bladz.27 is onjuist en moet worden aangepast. 7.1 blz. 32 .Aanvulling van de financiële gegevens is gewenst.

De gegeven adviezen tijdens het eerste contact met onze ASD zijn niet in de notitie opgenomen. Er heeft geen terugkoppeling plaatsgevonden. Ons advies is om dit lopende de procedure wel te doen.

Namens de ASD.

Chris Tetteroo, voorzitter

12 mei 2021

Geef in het beleid duidelijk aan hoe groot de doelgroep is. De cijfers van inwoners die worden geholpen via budgetbeheer of schuldhulptraject (minnelijk of wettelijk) en vroeg eropaf zijn relatief laag in vergelijking met de verwachte doelgroep.

1. Lid adviesraad had Schuldhulpmaatje gesproken/gezien. In Teylingen komen zij op 2.000 huishoudens met hoog risico profiel van de totaal 14.700; landelijk is 1 op de 5 huishoudens in risicovolle/ problematische schulden, dan zou het in Teylingen 1 op 7 huishoudens zijn. In cijfers heb aandacht voor schaamte en taboe,
2. Kijk ook naar bron schulden/neem dat mee; zoals hypotheekverstrekkers en banken (persoonlijk krediet) en belastingdienst.
3. Neem in beleid de wettelijke verplichting op, tot onafhankelijke cliëntondersteuning mee (meedenkersnetwerk). Deze meedenkers kunnen meegaan met mensen bijvoorbeeld bij gesprekken met de ISD (en helpen snappen/onthouden).

4. Zorg dat organisaties niet langs elkaar heen werken/op de hoogte zijn van elkaars inzet/samenwerken/vergeet daarbij de vrijwilligersclubs niet.
5. Vraag; zit de AVG dwars/zijn er mogelijkheden voor een vrijwilliger(sclub) die mensen met schulden begeleiden om met toestemming van de cliënt informatie over schulddossier in te zien (daar had ik het antwoord niet op). Beschrijf/benoem dat.
6. Benoem bij Vroeg Eropaf binnen welke termijn “er gelopen wordt” op hulpvragen.

Adviesraad Noordwijk

20 september 2021

Reactie van de Adviesraad Sociaal Domein Noordwijk
op het beleidsplan Schuldhulpverlening 2022-2025

Het beleidsplan is een uitvoerig document, dat niet gemakkelijk door te nemen is. De Adviesraad heeft desalniettemin een aantal interessante ontwikkelingen gezien in het plan. De algemene teneur van onze reactie is positief. Wij zien ook een aantal verbeterpunten en discussiepunten. Maar dat was te verwachten. Wij hebben onze beleidsinhoudelijke reactie in een aantal punten opgedeeld, daarbij het beleidsplan volgende.

Algemene reactie
In dit beleidsplan wordt bij verschillende onderdelen vermeld dat er correspondentie naar de inwoner wordt gestuurd. De Adviesraad vindt het van uitermate groot belang dat in het kader van de stress-sensitieve aanpak het taalgebruik van die correspondentie aangepast is aan het begripsniveau van de inwoner. Als die aanpassing niet mogelijk is, heeft het de voorkeur van de Adviesraad dat de voorgenomen brief voorafgaand aan toezending samen met een consulent kan worden doorgenomen, zodat de inwoner niet in paniek raakt bij ontvangst.

Beleidsinhoudelijke reactie
1. Op de eerste pagina bij het kopje Aanleiding. Eigenlijk heeft de inwoner zelf een sleutelrol in het voorkomen van schulden en zo nodig oplossen van financiële problemen. Pas als de inwoner er zelf niet uitkomt, komen ondersteuners aan bod. Pas dan komen de gemeente en de ISD in beeld.
Nu kan het zijn dat je als gemeente en ISD op basis van ervaringen uit het verleden venryacht dat bepaalde groepen mensen vaker er niet uitkomen en dan is het gerechtvaardigd voor mensen in een bepaalde situatie preventief beleid te ontwikkelen. Maar dan moet je dat wel met zoveel woorden in je beleidsplan zetten.

Aan het einde van deze pagina wordt de coronacrisis genoemd. Sinds gisteren is bekend geworden dat naast de coronacrisis ook de klimaatproblematiek kan leiden tot oplopende kosten van de verurarming van woningen en dat kan een zaak van lange adem zijn. Er wordt zelfs gewag gemaakt van een verwachte verdubbeling van de verwarmingskosten van woningen. In dat kader is dit beleidsplan dus extra nodig.

2. Op pagina 8 wordt gesproken over de kernbegrippen van het beleid. Wat opvalt, is dat 4 steekwoorden gericht zijn op de inwoner en het laatste niet. Verder is het slimmer om iets meer woorden er aan te besteden zodat het beoogde effect voor de inwoner duidelijker wordt:

- Voorkomen is beter dan genezen
- Eenvoudiger toegang tot schuldhulpverlening.
- Het aanbod op eenvoudige wijze verwoorden
- Het verminderen van stress in het gesprek met de inwoner
- Een doorkijkje bieden naar een toekomst met minder financiële problemen
- Minder gesprekspartners, doordat de ketenpartners achter de schermen met elkaar samenwerken

3. Op pagina 10 gaat het bij punt 2 Ontzorgen en ondersteunen over vrijwilligers
Aan het inzetten van vrijwilligers komt eens een einde. En wat als er onvoldoende vrijwilligers zijn? Is

het niet verstandig om daar nu al rekening mee te houden? Bijv. nu al de ouderenbonden en kerken benaderen met de vraag of die in hun reguliere contacten dit soort aandacht mee kunnen nemen? Een "schuldenrechter" klinkt erg stressverhogend. Dit past niet bij de kernbegrippen "Ontzorgen en Ondersteunen". Een schuldenrechter past eerder bij punt 2, over de incasso.

4. Pagina 11,2.5. Ontwikkelingen
Saneringskredieten
Het goede van het hier voorgeschotelde systeem lijkt, dat de rente op rente bij een blijvende uitstaande schuld hiermee komt te vervallen. De ene overblijvende schuldeiser is daarmee blijkbaar de ISD. Althans, zo begrijpen we dat. Die schuld is echter een optelsom van de eerdere verschillende schulden en het is dus de terechte vraag of de inwoner die schuld aan kan. En wat is de lijn als de inwoner die schuld eigenlijk niet aan kan? Of is de lijn, dat de resterende schuld die in 3 jaar moet worden afbetaald, nooit meer is dan wat de inwoner aan kan? Graag meer duidelijkheid in deze tekst. Het voorstel dat in 2022 wordt aangeboden aan de gemeenteraden, ziet de Adviesraad graag tevoren voor advies. Noot: over de draagkracht van de inwoner staat verderop relevante tekst. Maar het lijkt ons een goede zet, om die tekst ook hier te vermelden.

5. Digitale ontwikkelingen
In de tekst staat: De gemeenteraden wordt om akkoord gevraagd om aan te sluiten bij een onderzocht en uitgewerkt initiatief. Wij gaan er hierbij van uit dat hier niet bij voorbaat toestemming wordt gevraagd. Wij lezen dit zo, dat akkoord wordt gevraagd om het initiatief te onderzoeken en uit te werken en het dan voor te leggen aan de gemeenteraad. Een dergelijke handelwijze zien wij als Adviesraad graag voorafgaand aan invoering.

6. Adviesrecht bij schuldenbewind
Onderaan de tekst bij dit blokje staat: Ook zal aansluitend worden onderzocht of het wenselijk is een vorm van bewindvoering intern aan te bieden en zal de gemeenteraden worden gevraagd hier een besluit over te nemen. De Adviesraad vindt hier het volgende van: Er bestaat een stichting die bewindvoering als hoofdactiviteit heeft: de Stichting Mentorschap Haag en Rijn, een organisatie die verbindingen heeft met MEE. Bij het besluit of de ISD bewindvoering intern gaat aanbieden of niet, is van belang af te wegen of een interne aanbieding wel genoeg onafhankelijk is. Daarnaast speelt mee, dat de kwaliteit goed moet zijn. Voordat daarover een besluit kan worden genomen, moet uitgezocht worden wat de voor- en nadelen zijn van beide opties. De Adviesraad ziet het als haar taak t.z.t. over deze keuze gefundeerd advies te geven.

7. 3.1, Preventie
Bestaan er regionale "influencers" in de Bollenstreek? Zo ja, dan kun je die ook inzetten?

8. Op pagina 17 gaat het over de termijn gedurende welke gegevens mogen worden bewaard (4 weken). Hier hoort ook bij dat aan de betrokken inwoner proactief moet worden doorgegeven, als er geen contact mogelijk was binnen 4 weken, dat alle gegevens opnieuw moeten worden verstrekt als de inwoner na die 4 weken alsnog contact zoekt en verder wil.

Pagina 19 over Statushouders
Eerder heeft de Adviesraad advies gegeven over de Wet Inburgering. Onze reactie op die wet is eveneens van toepassing op dit beleidsplan Schulddienstverlening bij gelijk voorgenomen beleid.

10. Pagina 23: heeft aanmelding bij het CKI ook tot gevolg dat dit bij de bank wordt gemeld, waardoor rood staan op de bankrekening niet meer mogelijk is?

11. Pagina 27, ketenpartners, hierbij ook denken aan: Vrijwilligersorganisaties, zoals ouderenbonden, de Zonnebloem, Kerkgemeenschappen, hypotheekverstrekkers, incassobureaus en Kamer van Koophandel (bij bijv. faillissementen).

12.Pagina 32, Evaluatiecriteria. Huidige tekst: De ISD Bollenstreek, gemeenten en Voorlederl registreren de hulpvraag en de genomen actie. Reactie van de Adviesraad: Van belang is dat de wijze van registreren bij elk van deze 3 organisaties gelijk is, zodat de uiteindelijke rapportages geen verschillen vertonen.

13.Op pagina 32 en 33 ontbreken percentages. Op pagina 32 staat bovenaan de kolom: Wat is het resultaat? Omdat dat nu nog niet gezegd kan worden, moet de tekst gewijzigd worden in: Wat is het beoogde resultaat?

De Adviesraad spreekt de hoop uit dat bovenstaande adviezen zullen leiden tot een beter beleid. wij vernemen graag wat uw college (en de gemeenteraad) van bovenstaande suggesties vindt.

Sociaal Domein Noordwijk.

Met vriendelijke g roet,
P.J,W.J. van Dongen, voorzitter

Adviesraad Hillegom

Aan het College van B&W Hillegom
t.a.v. de heer J. van Rijn, wethouder

Hillegom, 12 oktober 2021,

Betreft: advies plan Schuldhulpverlening sept 2021

Geacht college,

Hierbij bieden wij u het advies aan van de Adviesraad Sociaal Domein op het concept Beleidsplan schuldhulpverlening 2022-2025. Het conceptplan is een goed plan, duidelijk en in perspectief geplaatst vanuit het verleden. Dit plan borduurt voort op de reeds bestaande rapporten (2012). Dit beleidsplan is in twee delen te verdelen, namelijk preventie en schuldhulpverlening. Als het gaat om schuldhulpverlening lezen wij een professionele aanpak, waarbij men goed de ontwikkelingen in dit veld volgt en aan de gereedschapskist van de ISD toevoegt. Met betrekking tot preventie zouden wij graag meer de Hillegomse couleur locale terug zien komen.

U start met landelijke cijfers en lokale evaluaties. Wij zouden graag de kern van de evaluaties teruglezen en ook de Hillegomse cijfers in het stuk zien opgenomen.

U geeft aan in eerste instantie in te willen zetten op preventie met als doel '*Het voorkomen van financiële problemen is beter dan genezen*'. Daar kunnen wij ons helemaal in vinden. De uitwerking van preventie wordt deels neergelegd in deze nota en volgt voor het overige in een preventieplan armoede en schulden. De verbinding tussen schuldhulpverlening en minimabeleid zien wij als een goede ontwikkeling die een integrale werkwijze in de hand kan werken. Ook in de preventiemaatregelen die in deze nota worden genoemd, zien wij dat deze verbinding al regelmatig wordt gelegd en gelukkig ook al in de praktijk wordt opgepakt, zoals het aan huis verspreiden van een folder over het Jeugdfonds sport- en cultuur. Toch missen wij de verbinding met het maatschappelijk middenveld in Hillegom, denk bij voorbeeld aan de voedselbank, Zonnebloem, kerkelijke organisatie, speel-o-theek etc. Wij adviseren dit verder uit te werken en te concretiseren.

Als manier om mensen met een verhoogde kans op financiële problemen vroeg in beeld te krijgen, wilt u meer aansluiten op life-events. In dit kader en kijkend naar de genoemde doelgroepen vragen wij aandacht voor scheidingen, en dan met name voor vrouwen die gaan scheiden. Uit onderzoek blijkt dat vrouwen (en hun kinderen) als gevolg van een scheiding vaak met een inkomensteruggang van 25-30% te maken krijgen. Ten tweede vragen wij aandacht voor een op dit moment actuele groep, namelijk de ondernemers waarvoor binnenkort de Corona-steunmaatregelen gaan wegvallen.

Kernwoord in het voorliggende beleidsplan is: stress-sensitieve hulpverlening. Erkend wordt dat schuldensituaties en financiële onzekerheid stressvol zijn, daarom wordt de vraag van de client centraal geplaatst. Doel: de client weer sterker maken en in zijn veerkracht zetten. Echter, later in de nota verandert de rol van client van een informerende rol naar een controlerende rol (p.23). Op dit punt hebben wij zorgen of dit een reële verwachting mag zijn: iemand in de schuldhulpverlening daalt gemiddeld in zijn IQ en heeft dan vaak niet meer het vermogen om alle ingewikkelde berekeningen te controleren.

Op pagina 17 lezen wij: '*De ISD Bollenstreek zoekt actief contact met de inwoner. Dit gebeurt schriftelijk, telefonisch of via een huisbezoek. De voorkeur gaat uit naar zoveel mogelijk persoonlijk contact. Dit moet wel in verhouding staan met de hoeveelheid betalingsachterstanden, de hoogte van de achterstand(en) en combinaties van signalen. De ISD Bollenstreek streeft ernaar zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 28 dagen, met de inwoner in contact te komen.*' Wij hopen dat u inderdaad zo snel mogelijk contact opneemt, want 28 dagen in een lange tijd als mensen financiële problemen hebben. Wij hebben wat twijfels over de relatie tussen de mate van inzet en de hoogte van betalingsachterstanden. Wij adviseren vooral te kijken naar de achterliggende problematiek en daar de mate van inzet op af te stemmen.
Ten slotte wat kleine puntjes van aandacht:

- Wanneer de mening van de ASD gevraagd wordt svp vermelden op pagina 6:
- Visie , missie en ambitie! Begrippen visie en missie duidelijker uit elkaar houden. En de overlap in visie en ambitie mag eruit.
- Begrip Ketenpartners: wordt later wel uitgelegd maar is het niet beter dit eerder in de teksten aan te geven?
- Op pagina 8 wordt gesproken over het begrip "voorkomen is beter dan genezen" maar vooralsnog niet uitgelegd

Kortom: wij denken dat de formele schulhulpverlening via de ISD goed is georganiseerd met oog voor actuele ontwikkelingen. Heel positief zijn wij over de stress-sensitieve hulpverlening die de cliënt centraal zet en tot haalbare trajecten zal leiden. Blijf wel alert op de rol die de cliënt krijgt toebedeeld: stress kan zorgen voor een daling van het IQ. Wij adviseren om de mate van inzet van de ISD in relatie te laten staan tot de problemen die hebben geleid tot de schulden en niet sec tot de hoogte van de schulden.

Op het gebied van preventie zijn wij positief over de verbinding die gaat worden gelegd met het minimabeleid. Met betrekking tot het identificeren van doelgroepen vragen wij speciale aandacht voor recent gescheiden vrouwen met kinderen en ondernemers waarvan de corona-steunmaatregelen gaan wegvallen. Aanvullend adviseren wij om meer couleur locale in de nota te brengen door de Hillegomse cijfers te noemen en door de relatie met de Hillegomse ketenpartners in welzijn en vrijwilligersorganisaties verder uit te werken tot een inzichtelijk lokaal netwerk met duidelijke aandachtspunten. Blijven onze complimenten voor het gedegen stuk.

Moeilijke materie, veroorzakend heel veel leed.

Met vriendelijke groeten
Adviesraad Sociaal Domein Hillegom

Adviesraad Lisse

Adviesraad Sociaal Domein Lisse

Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Lisse
t.a.v. de heer Alexander Stork
Postbus 200
2160 AE Lisse

Betreft: Advies 'concept Beleidsplan Schuldhulpverlening'

Lisse, 19 oktober 2021

Geacht college,

In deze brief ontvangt u onze reactie op het 'concept Beleidsplan Schuldhulpverlening'. Hiermee voldoen wij graag aan uw adviesaanvraag.

De gemeenten en de ISD Bollenstreek hebben een sleutelrol in het voorkomen, aanpakken en oplossen van financiële problemen. Als gevolg van Corona is de verwachting dat er in de toekomst een (nog onbekende) grote en zeer diverse groep nieuwe kwetsbaren met financiële problemen ontstaat. De gemeenten en ISD Bollenstreek werken naar een integraal systeem van schuldhulpverlening waarbij stress sensitieve dienstverlening en maatwerk voorop staan. In eerste instantie wordt ingezet op preventie, waarom het essentieel is dat inwoners zich vrij voelen om hulp te vragen bij (beginnende) schuldenproblematiek. De professionals van de ISD Bollenstreek werken samen met de betrokkenen inwoners aan een passende oplossing zodat zij ook eigen regie houden in het oplossen van hun (financiële) problemen.

Onze reactie
Wij hebben kennis genomen van de inhoud van het 'concept Beleidsplan Schuldhulpverlening'. Wij kunnen ons in grote lijn vinden in de inhoud van het concept beleidsplan en zien hierin een goede strategie en passende maatregelen verwoord. Met name de gezamenlijke sensitieve dienstverlening door schulddienstverlener en ketenpartners, de integrale aanpak en het maatwerk juichen wij toe. Het is belangrijk om samen met de betrokkenen te komen tot een aanpak, waarin de betrokkenen ervaren dat zij daadwerkelijk - voor zover mogelijk - de eigen regie houden, maar daarin wel op een goede wijze worden ondersteund.

<u>Onze zorg</u>
De adviesraad heeft zorgen over de volgende alinea die in het concept beleidsplan is opgenomen:
'Als een inwoner zich meermaals niet gehouden heeft aan afspraken of er zijn fraudevorderingen aanwezig, dan kan de ISD Bollenstreek gebruik maken van de bevoegdheid om een inwoner uit te sluiten voor schuld-hulpverlening. Wij kijken in die specifieke gevallen uiteraard naar de persoonlijke en maatschappelijke omstandigheden. Maatwerk en stress sensitieve dienstverlening wordt hierbij toegepast.'

Bestuurlijke boetes worden opgelegd wanneer niet op tijd wordt betaald bij aanslagen van bijvoorbeeld de Belastingdienst of Centraal Justitieel Incasso Bureau. Er volgt dan boete op boete, in die gevallen wordt iemand gezien als fraudeur. Als we één ding van het zorgtoeslagenschandaal hebben geleerd is dat

het onterecht verdenken van iemand door de overheid van fraude grote gevolgen heeft voor wie het be-treft. Het vervolgens niet gehoord worden door de rechtelijke macht heeft 10 duizenden gezinnen kapot-gemaakt als gevolg van handelen van onze eigen overheid.

De verstrekte steunpakketten aan ondernemers en ZZP-ers in Coronatijd zouden met terugwerkende kracht (al dan niet terecht) aangeduid kunnen gaan worden als fraudegevoelig. De belastingdienst heeft besloten achteraan in de rij te gaan staan bij bedrijven / ZZP-ers die in de problemen zijn gekomen door de Coronacrisis. Geldt dit ook voor de gemeentelijke belastingen en lasten?

Een andere zorg die wij hebben is het feit dat mensen een aanvraag voor schuldhulpverlening kunnen doen, maar dat afwijzing van deze aanvraag mogelijk is. Wij vragen ons af of deze mensen in beeld blij-ven bij de betreffende instanties - het betreft mensen die duidelijk problemen hebben (anders deden zij geen aanvraag). Het is ons inziens onwenselijk dat deze mensen geen hulp krijgen, en vervolgens na een tijd alsnog dusdanig in de problemen zijn gekomen dat zij wel recht op schuldhulpverlening zouden heb-ben (de vraag is of zij het dan nog gaan aanvragen). Het is wenselijk dat er een aanpak is ook voor deze mensen. Alvorens wij positief akkoord kunnen gaan met het voorgestelde beleidsplan willen wij hier eerst een duidelijk antwoord op hebben.
Overige zaken

Daarnaast is er nog een aantal andere zaken waar wij aandacht voor vragen.
• *Online gokken is gelegaliseerd.* Wij hebben zorgen over deze ontwikkeling, gokverslaving en daarmee ook het aantal mensen met schulden zal hierdoor toenemen. Wij vragen de gemeente om hier pre-ventief op te handelen, bijvoorbeeld door het verspreiden van voorlichtingsmateriaal en door meer bekendheid te geven aan behandeling van gokverslaving.
• *Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet (NVVK).* Bij schuldhulpverlening is het mogelijk om alle schulden van een cliënt onder te brengen bij de NVVK, hiermee wordt voorkomen dat deurwaarders, incassobureaus e.d. nog bij de schuldenaar aankloppen. Dit geeft rust voor de betrokkene.
• *Dwangakkoord.* Een dwangakkoord kan door de rechter worden afgegeven indien schuldhulpverlening niet tot een akkoord kan komen met schuldeisers. Het is wenselijk dat dit versneld kan worden vast-gesteld.

Tot slot
Uiteraard blijven we graag geïnformeerd over de uitwerking van het Beleidsplan Schuldhulpverlening. Voor nadere informatie over ons advies zijn wij beschikbaar en kunt u contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Lisse,

de heer Wim Knol mevrouw I.L. Mijnders

Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Lisse Secretaris Adviesraad Sociaal Domein Lisse