

Brede Adviesraad Sociaal Domein
t.a.v. mevrouw J. Wisseborn-Remigius
p.wisseborn@gmail.com

<i>Inlichtingen bij:</i>	Charles Verkuylen	<i>Telefoon:</i>	14 0575	<i>Bijlage(n):</i>	
<i>Team:</i>	Inkomen	<i>Zaaknummer:</i>	183225	<i>Uw bericht van:</i>	5 april 2021
<i>Onderwerp:</i>	Beleidsnota Passende schuldhulp	<i>Datum:</i>	20 april 2021	<i>Uw nummer:</i>	

Geachte Brede Adviesraad,

Op 5 april ontvingen wij uw advies inzake de beleidsnota Passende schuldhulp. Wij danken u voor dit advies. In deze brief leest u onze reactie.

Wij hebben er voor gekozen om onze reactie te verwerken in uw tabel met vragen en adviezen. Die tabel vindt u als bijlage bij deze brief.

Wij lezen in uw advies vooral instemming met de uitgangspunten en speerpunten van het beleid en met de opzet van de beleidsnota. Uw vragen en adviezen richten zich vooral op deelaspecten die volgens u sterker benadrukt mogen of moeten worden in de nota. Dat is voor ons aanleiding geweest om de nota op onderdelen aan te vullen of aan te scherpen. In de tabel staat aangegeven op welke plekken dit gebeurd is. Wij zijn van mening dat de beleidsnota dankzij uw advies completer is geworden. Daarvoor hartelijk dank.

Vragen

Als u nog vragen heeft over deze brief, neemt u dan contact op met Charles Verkuylen, team Inkomen. Dit kan via telefoonnummer 14 0575 (zonder kengetal) of info@zutphen.nl. Wilt u als u een bericht stuurt het zaaknummer vermelden?

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Zutphen,
de burgemeester,

de secretaris,

BIJLAGE: Reactie college op advies BASD bij beleidsplan Passende schuldhulp (20-4-2021)

Advies aanvraag ingediend door	Charles Verkuylen, gemeente Zutphen
Advies afgegeven	5 april 2021
Advies gegeven door BASD leden	A.Rotman, W. vd Meiden, J. Wisseborn

Inhoud advies	
Complimenten	Op de volgende punten wil de BASD het college complimenteren: ➤ De infographic is verhelderend ➤ Reflectie op eigen handelen van de gemeente afgelopen jaren ➤ De wettelijk voorgeschreven termijnen worden niet als minimum gehanteerd maar aangepast aan de Zutphense situatie (denk aan contact huurschuld na 1 maand) ➤ Kinderen krijgen een belangrijke plaats in de preventieve aanpak, zo wordt generatie overdracht verminderd Hierna volgen een aantal vragen cq opmerkingen vanuit de BASD
<i>Antwoord college</i>	<i>Dank hiervoor.</i>
Pag 8 Alleen wanneer er in de laatste twee jaar sprake is geweest van eerdere schuldhulp, is weigering van schuldhulp mogelijk En 3.3 STRESS In lijn met het hierboven genoemde beleid bij fraude, kan schuldhulp geweigerd worden als sprake is geweest van een verwijtbare beëindiging van een opgestart schuldhulptraject, waarbij we niet verder terug gaan dan twee jaar.	➤ De BASD vraagt aandacht voor dit gedeelte ➤ Ook in deze situaties is het van groot belang de menselijke maat te blijven toepassen. Ook hierin dus op maat de besluiten nemen! ➤ De regel toepassen waar het moet maar oog blijven houden voor de mens
<i>Antwoord college</i>	<i>Wij onderschrijven dat het in alle situaties van belang is de menselijke maat toe te passen. Dat is een van de belangrijkste uitgangspunten van deze nota. De wet biedt de mogelijkheid om bij 'recidive' en fraude schuldhulp te weigeren. Van deze mogelijkheid willen we gebruik (kunnen) maken als er sprake is van duidelijk verwijtbaar gedrag.</i>

	<i>Onder speerpunt 3.3 (punt 4) hebben wij dit expliciet benoemd en toegelicht. Daar staat onder andere:</i> <i>‘Uitgangspunt van de schuldhulp in Zutphen is maatwerk. Wanneer iemand schuldhulp nodig heeft en gemotiveerd is om de schulden op te lossen, is fraude noch recidive een belemmering voor schuldhulp’.</i>
2. (blz. 10) Uiterlijk vier weken nadat de inwoner zich gemeld heeft bij de gemeente moet een gesprek hebben plaatsgevonden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld	Hoe wordt de hulpvraag vastgesteld? Want niet iedereen is bij machte zijn eigen hulpvraag goed te formuleren, definiëren en/of vast te stellen. Goed dat de termijn bij huurachterstand niet vier weken is maar slechts 1 week.
<i>Antwoord college</i>	<i>Het vaststellen van de hulpvraag gebeurt in het gesprek tussen de inwoner die zich bij schuldhulp heeft gemeld en de schuldhulpverlener. Dit gesprek moet duidelijkheid verschaffen over enerzijds de ernst van de financiële problematiek en anderzijds de ondersteuning die noodzakelijk is en bij deze inwoner past. Beide zaken bepalen uiteindelijk de hulpvraag.</i> <i>We zijn ons ervan bewust dat niet iedereen bij machte is die hulpvraag goed te formuleren, bijvoorbeeld vanwege aanwezig stress of beperkte verstandelijke vermogens. Daarom vinden wij het belangrijk dat dit gesprek laagdrempelig is en gericht op het ontzorgen van de inwoner. Onder speerpunt 3.3 (aanvraag zonder stress) staat een aantal voorbeelden van hoe zo’n gesprek er uit kan zien. Uiteindelijk wordt de hulpvraag vastgelegd in het plan van aanpak, waardoor deze voor beide partijen – de inwoner en de schuldhulpverlener – duidelijk is.</i>
Daarna moet binnen uiterlijk 8 weken een besluit zijn genomen of iemand schuldhulpverlening krijgt En 2. Wij kiezen voor een maximale termijn van 8 weken. Een kortere termijn legt een forse druk op de uitvoeringsorganisatie en heeft als risico dat het plan van aanpak slechts in grove contouren wordt opgesteld en daardoor weinig houvast biedt voor de aanvrager.	De termijnen worden bij huurachterstand wel aangepast, echter de termijn van 8 weken blijft behouden. In de notitie lezen we dat er inderdaad aandacht voor is. Als iemand de stap zet om hulp te vragen op dit beladen thema is het wachten een grote frustratie. Graag extra aandacht hiervoor in de uitvoering.
<i>Antwoord college</i>	<i>Wij zijn ons bewust van het feit dat een lange wachttijd tot frustratie kan leiden. Dat is vervelend voor de betreffende inwoner én verkleint de kans op het succesvol opstarten van</i>

	<i>een schuldregeling. In de beleidsnotitie is aangegeven dat wij er naar streven om het eerste gesprek waar mogelijk sneller te houden dan de maximale termijn van 4 weken (speerpunt 3.3, aanvraag zonder stress). Ook de beslistermijn van 8 weken willen wij waar mogelijk korter houden. Dat moet echter niet ten koste gaan van de zorgvuldigheid. Door in het eerste gesprek goed aan te geven hoe het vervolgproces eruit ziet, denken wij dat gevoelens van frustratie zo veel mogelijk achterwege blijven.</i>
ONDER 3 Zij schatten hun situatie vaak rooskleuriger in dan dat die feitelijk is. Ook mensen die moeite hebben met lezen en schrijven komen vaak in financiële problemen. Dat kan te maken hebben met laaggeletterdheid, analfabetisme of onvoldoende taalbeheersing (b.v. bij vergunninghouders)	Wij merken op dat hier als voorbeeld vergunningshouders worden genoemd. Uiteraard is het voor deze mensen complex. Echter wij vragen ook aandacht voor de mensen die met laaggeletterdheid en analfabetisme te maken hebben. Is daar onderzoek naar gedaan in Zutphen? Mogelijk dat hierop ook nog een actie kan worden geformuleerd. Heeft Perspectief bv in samenwerking met bibliotheek aanpak op laaggeletterdheid?
<i>Antwoord college</i>	<i>We weten dat bij schuldenproblematiek laaggeletterdheid en analfabetisme een belangrijke rol spelen. Uit landelijk onderzoek (Nibud) blijkt dat 50,3% van de mensen met ernstige betalingsproblemen deze problemen heeft doordat zij de informatie niet begrijpen.</i> <i>In het Regioplan Laaggeletterdheid van de Stedendriehoek en Noord Veluwe (2020-2024) wordt geletterdheid gezien als een fundamentele voorwaarde voor zelfredzaamheid, sociale inclusie en duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt. Eén van de doelen van het beleid is om - door bevordering van de geletterdheid - méér inwoners financieel zelfredzaam te maken. De gemeente heeft de regierol bij de uitvoering van dit beleid en heeft de uitvoering daarvan belegd bij het Taalhuis. Het Taalhuis is onder meer verantwoordelijk voor het opzetten en onderhouden van een netwerk van partners die laaggeletterden in hun werkzaamheden tegenkomen, maar daar zich niet of minder van bewust zijn. Via onder meer het aanbieden van signaleringstrainingen wordt de bewustwording onder professionals en vrijwilligers vergroot. In dit netwerk zijn o.a. Gelre Werkt!, Team Schuldhulp en SchuldHulpMaatje opgenomen.</i> <i>De aandacht (en verantwoordelijkheid) voor laaggeletterdheid is in Zutphen dus goed belegd, waarbij ook de relatie met schuldenproblematiek nadrukkelijk meegenomen is. Dat neemt niet weg dat wij met u van mening zijn dat het aspect</i>

	van laaggeletterdheid onvoldoende tot uitdrukking komt in de beleidsnota. Daarom hebben we dit aspect op vier plaatsen in de beleidsnota als aandachtspunt opgenomen: - Samenwerking met het Taalhuis (en bibliotheek) bij de preventieaanpak (hoofdstuk 3.1). - Taalhuis (en bibliotheek) wordt benoemd als relevante partners bij de vroegsignalering (versterken signalerend vermogen van partners bij schuldenproblematiek (hoofdstuk 3.3). - Aandacht voor laaggeletterdheid bij de communicatie in begrijpelijke taal (bijvoorbeeld gebruik infographics) - Kwaliteitsborging, vakkundigheid schuldhulpverleners en vrijwilligers (bijlage 2).
HOOFDSTUK 2 Schuldhulp is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen en 3.2 Naast deze verplichte signalen zijn er nog twee andere ingangen om signalen van financiële problematiek te onderkennen, namelijk signalering door partners in de keten en door medewerkers van de gemeente in het sociaal domein en De wetgever beperkt zich bij de verplichte vroegsignalering vooralsnog tot de vaste-lasten-signalen. Die wettelijke signalen kunnen in de toekomst uitgebreid worden	Onder 1.1. lezen wij: Schulden veroorzaken schaamte en chronische stress, waardoor mensen minder productief worden en hun arbeidsdeelname daalt. Uit onderzoek blijkt dat schuldenproblematiek remmend werkt op het arbeidsvermogen en het ziekteverzuim doet toenemen en dat werkzoekenden gemiddeld langer gebruik maken van een uitkering. Bedrijven Wij willen opmerken dat een preventieve aanpak met bedrijven in stad en regio ook onder de aandacht zou kunnen komen in deze notitie/aanpak. Door inzet van bv Perspectief medewerkers die, in bedrijven waar de meest kwetsbare groep uit de Zutphense samenleving werkt, een spreekuur te houden kan ook via werkgevers preventief worden ingezet. Daar zijn signalen mbt gerelateerd ziekteverzuim of beslaglegging loon.
Antwoord college	Terecht wijst u op de mogelijkheden van schuldpreventie en vroegsignalering via bedrijven in stad en regio. Ziekteverzuim en beslaglegging kunnen belangrijke signalen zijn van schuldenproblematiek. We hebben dit als aandachtspunt opgenomen in de preventie-aanpak.
Aandachtsfunctionaris pag. 15	➤ advies de aandachtsfunctionaris meer verantwoordelijkheid te geven (mits dit bij deze persoon past) om de prestaties te volgen en waar mogelijk bij te sturen. ➤ De rol lijkt wat vrijblijvend, want wie is verantwoordelijk voor het totaal? Deze functionaris (of een andere functionaris) zou niet alleen de prestaties van de gemeentefunctionarissen kunnen

	volgen maar ook de cijfers van de keten partners/ schuldhulpmaatjes . Op die manier is deze functionaris (samen met de uitvoerders) verantwoordelijk voor het adequaat uitvoeren van de acties. ➤ En heel belangrijk.....informeer de medewerkers / vrijwilligers / ketenpartners continue over de resultaten en neem ze mee in successen. Zij moeten het namelijk doen. Hoe beter zij ook gefaciliteerd worden hoe beter ze kunnen functioneren ten gunste van de klant.
<i>Antwoord college</i>	<i>De aandachtfunctionaris is binnen het Team Schuldhulp - onder aansturing van de teamleider - verantwoordelijk voor een gecoördineerde aanpak van schuldpreventie. Deze aanpak wordt langs de lijnen van het beleidsplan nader uitgewerkt in een uitvoeringsplan. Een belangrijke taak van de aandachtfunctionaris is dit plan tot uitvoering te brengen. Voor zover in dit plan targets worden neergelegd is het de taak van de aandachtfunctionaris om er op toe te zien dat deze gehaald worden. De functionaris legt hierover verantwoording af bij de teamleider. De bereikte resultaten worden gemeld in de voortgangsrapportage aan de gemeenteraad.</i> <i>Op dit moment verricht de functionaris ook werkzaamheden als schuldhulpverlener. De functie van aandachtfunctionaris wordt verder doorontwikkeld. Wij nemen daarbij uw opmerkingen ter harte.</i>
Hoofdstuk 3: waarbij de woonconsulenten van Ieder1 met een sociaal werker van Perspectief op huisbezoek gaan. Gezien het verwachte grote aantal signalen is het onmogelijk om dat bij alle signalen te doen. Dat houdt bovendien het risico in van een overkill die door de betrokkene al snel als bemoeizucht ervaren kan worden	Vragen: ➤ Waarom gaat de sociaal werker samen met woonconsulent op pad. Ons inziens is het mogelijk dat de sociaal werker mandaat krijgt van de corporatie om bezoeken af te leggen. Corporatie ligt hierover de huurder in. Als de consulent en de sociaal werker los van elkaar opereren kun je de helft meer bezoeken afleggen. ➤ Opgemerkt zei dat het natuurlijk een mate van bemoeizorg is.
<i>Antwoord college</i>	<i>Wij zijn in gesprek met woonbedrijf Ieder1 over de manier waarop de vroegsignalering van huurachterstanden het beste vorm gegeven kan worden binnen de kaders van het landelijk Convenant Vroegsignalering. De huidige aanpak vloeit voort uit een pilot die in 2015 en 2016 is gehouden en zeer succesvol bleek. Het aantal uithuiszettingen vanwege</i>

	<i>schulden bij leder1 is hierdoor sterk afgenomen (in 2020 nihil). We willen deze aanpak zo optimaal mogelijk laten aansluiten bij het Landelijk convenant Vroegsignalerings. Daarbij moet rekening gehouden worden met twee zaken. Ten eerste dat de signalen van alle signaalpartners gelijkwaardig behandeld worden. Dat betekent dat je als gemeente niet alleen maar op huisbezoek kunt gaan bij huurschulden. Ten tweede moeten alle signaalpartners de achterstanden op het hetzelfde tijdstip aanleveren in het elektronische registratiesysteem (RIS). Dat vraagt om een goede afstemming met het gevoerde incassobeleid van de signaalpartners. De definitieve vormgeving van de vroegsignalerings krijgt in de loop van 2021 gestalte, mede op basis van de opgedane ervaringen. Hierover wordt gerapporteerd in de eerste voortgangsrapportage aan de raad, begin 2022.</i> <i>Op grond van het bovenstaande is de passage over de richtinggevende criteria bij vroegsignalerings (hoofdstuk 3.2) enigszins aangepast.</i> <i>We zijn er ons van bewust dat vroegsignalerings door sommige inwoners kan worden gezien als een vorm van ongewenste bemoeizucht van de overheid. Daarover vier opmerkingen.</i> <i>(1) In het kader van de (verplichte) sociale incasso moeten signaalpartners bij hun eerste herinnering/aanmaning aangeven dat zij de betalingsachterstand doorgeven aan de gemeente. De aangeschrevene kan echter laten weten dat hij dit niet wil. In dat geval mag de signaalpartner de gemeente niet inlichten.</i> <i>(2) Het aanbod van de gemeente voor een gesprek naar aanleiding van een signaal, kan uiteraard geweigerd worden.</i> <i>(3) De ervaringen met de huisbezoeken van woonbedrijf leder1 zijn (zeer) positief. Er zijn nauwelijks negatieve reacties geweest.</i> <i>(4) In de communicatie naar de inwoners zijn we zeer zorgvuldig. We geven aan waarom we het aanbod doen en dat het aan de inwoner is om hier al of niet gebruik van te maken.</i>
4. Naast de genoemde huisbezoeken in het kader van huurschulden vindt een huisbezoek plaats bij (a) een samenloop van twee of meerdere	Komt er een nieuwe hulpverlener bij in het gezin? Is een integrale aanpak bij aanvang van de problematiek mogelijk?

signalen en (b) als het om gezinnen met minderjarige kinderen gaat	
<i>Antwoord college</i>	<i>Op het moment dat een signaal van een betalingsachterstand bij de gemeente (team Schuldhulp) binnenkomt zijn wij niet op de hoogte van de gezinssituatie. We mogen hierover pas informatie inwinnen in onze eigen registraties (P-wet, Wmo, Jeugdwet) als de betrokkene ingaat op het aanbod voor een gesprek. Vanaf dat moment is het (beter) mogelijk om tot een integrale aanpak te komen, als er tenminste sprake is van meerdere problematieken.</i>
communicatie c. Pro-actieve informatievoorziening over de voortgang van de schuldhulp, in begrijpelijke taal. Geef aan wat de inwoner kan verwachten. Benoem daarbij ook potentiële hobbels op weg naar een schuldregeling. Zorg dat de inwoner het einddoel voor ogen blijft houden	➤ Denk aan het gebruik van infographics voor mensen die kampen met laaggeletterdheid en analfabetisme of licht verstandelijke beperking ➤ Inderdaad komen klanten vaak te laat uit schaamte/onwetendheid etc en ja zij weten ook de weg vaak niet want :".waar moet ik zijn". dit is ook wat ik dagelijks zie als klantmanager bijstand . Advies is inderdaad om een brede campagne op te zetten zowel on- als offline en op de gemeente site prominenter aanwezig en ook herhalen. transparant maken van de tijdlijn is heel belangrijk want de klant heeft NU een probleem en wil graag NU geholpen worden. ➤ Goede voorlichting op vooral praktische zaken is noodzaak.
<i>Antwoord college</i>	<i>Wij nemen uw suggesties mee in onze communicatie-aanpak.</i>
d. Informatie over geldproblemen op plaatsen waar mensen komen: wijkcentra, winkels, bibliotheek, huisartsen, voedselbank, scholen, woningcorporaties, inlooplocaties, bedrijven	Misschien een open deur maar wordt er gedacht aan: ➤ Gebruik social media van de gemeente Zutphen ➤ Makkelijk te vinden tool/link op de site van de gemeente Zutphen?
<i>Antwoord college</i>	<i>De door u genoemde aspecten maken onderdeel uit van onze communicatie-aanpak. Op onze site komt onder andere een link naar de Nederlandse schuldhulproude, zoals aangegeven in hoofdstuk 3.4.</i>
Saneringskrediet: • de situatie van de persoon met schulden niet stabiel genoeg is	Wat zijn de criteria voor ‘niet stabiel genoeg’
<i>Antwoord college</i>	<i>Wij kunnen deze vraag in relatie tot een saneringskrediet niet helemaal plaatsen. Een saneringskrediet is een vorm van schuldregelen. Voor alle schuldregelingen geldt dat iemand</i>

	<i>stabiel moet zijn, omdat er anders geen afspraken met schuldeisers gemaakt kunnen worden. Dat wil zeggen dat de inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn, maar ook bijvoorbeeld dat er geen nieuwe schulden ontstaan. Als iemand nog niet stabiel genoeg is om een schuldregeling op te starten, wordt eerst een stabilisatietraject van 4 tot 6 maanden opgestart om er voor te zorgen dat deze stabiliteit gewaarborgd is.</i>
Zorgmijders	In deze notitie wordt niet gesproken over mensen met zorgmijdend gedrag. Vooral die groep die zowel de post niet openen alsook vaak de voordeur niet openen. Ook deze groep is gebaat bij een stuk ondersteuning op maat. Is er binnen het welzijnswerk oog voor deze groep? Is er een aanpak voor? Zodat ook deze mensen uiteindelijk verleid worden tot hulpverlening mbt hun schulden.
<i>Antwoord college</i>	<i>Binnen het welzijnswerk (Perspectief) is zeker oog voor zorgmijders. Perspectief werkt hierbij ook samen met het Samenwerkend OGGZ-team Zutphen (bemoeizorgers van GGNet, Tactus, Trajectum en Dimence) en het Vangnet (samenwerking met GGD, bemoeizorgers GGNet, Tactus, Trajectum en Dimence, woonbedrijf Ieder1, gemeente). Doel is contact leggen met deze zorgmijders en hen toe te leiden naar passende hulpverlening. Toeleiding naar schuldhulpverlening is hiervan een onderdeel, als er schuldenproblematiek speelt. Wij zien deze partijen als belangrijke partners voor ons schuldenbeleid. In de beleidsnota is in dit verband vooral relevant het versterken van het signalerend vermogen bij deze partners (hoofdstuk 3.3).</i>
Tips over het stuk	➤ Het is een ambitieus plan wat breder is dan alleen schuldhulp ➤ Een duidelijk stuk in de opbouw van verleden, heden en toekomst ➤ De infographic laat in begin van de notitie al zien wat de bedoeling is
<i>Antwoord college</i>	<i>We zien uw opmerkingen meer als feitelijke constatering dan als tips. Dat maken wij op uit uw formuleringen.</i>