

Uitvoeringsprogramma armoede, schulden en laaggeletterdheid 2020 - 2022

Dit uitvoeringsprogramma laat zien hoe we armoede, achterstanden en problemen willen voorkomen en kansen willen vergroten. Vanuit een gelijk speelveld.



WERKEN AAN EEN SOLIDAIRE SAMENLEVING

Onze gemeente Heerenveen is een sociale en ondernemende gemeente. We werken hard aan een solidaire samenleving. Hierin willen we dat iedereen een fatsoenlijk verrijkt bestaan heeft en de mogelijkheid om vooruit te komen en iets van het leven te maken. Dat blijkt in tijden van de Corona-crisis eens te meer. In onze gemeente heeft de aanpak van schulden en armoede altijd hoog op de politieke agenda gestaan. Het thema laaggeletterdheid leeft de laatste jaren “gelukkig” ook. De opdracht voor dit programma is:

Inwoners van Heerenveen kunnen rondkomen, meedoen en zijn schulden(zorg) vrij

De keuze om mee te kunnen doen, mag niet bepaald worden door (financiële) beperkingen. Dit geldt in het bijzonder voor onze kinderen, jongeren en jongvolwassenen. Zij moeten veilig en evenwichtig kunnen opgroeien in onze gemeente. Voor de meeste kinderen in Heerenveen is dat ook zo, maar er zijn ook grote verschillen.

Ons minimabeleid, schuldenbeleid en de aanpak van de laaggeletterdheid is er daarom op ingericht om inwoners en in het bijzonder gezinnen met een laag inkomen de kans te bieden ook mee te kunnen doen. Door samen te werken met steunorganisaties en ervaringsdeskundigen en goed op elkaar af te stemmen proberen we dit aan te pakken. Dit vergt een lange adem want het is een hardnekkig fenomeen. Het zou zo mooi zijn om de vicieuze cirkel van armoede, laaggeletterdheid en schulden zoveel mogelijk te doorbreken.

Dit uitvoeringsprogramma gaat in op de activiteiten die tot nu toe zijn ondernomen en de acties en speerpunten voor de komende twee jaar. We geven daarin in lijn met de kaders onze rol aan en hoe we het gesprek aan (willen) gaan met de mensen waar we van betekenis voor willen zijn. Vanuit een integrale aanpak dus waarbij de vraag leidend is, want we geven samen vorm aan het sociaal domein.

In dit uitvoeringsplan gaan we achtereenvolgens in op de missie, visie en doelen van dit uitvoeringsprogramma en de kaders van waaruit we werken. Vervolgens behandelen we de aanpak van laaggeletterdheid, de armoedebestrijding en de schuldhulpverlening.

ONZE MISSIE

Voor het sociaal domein hebben we de volgende missie:

Wij zijn er voor de Heerenveense samenleving! Wij helpen onze inwoners in alle levensfasen, daar waar het hen zelf en/of samen met anderen even niet lukt. Onze normen worden gevormd door de rechten van het kind, de menselijke waardigheid en bestaanszekerheid.

ONZE VISIE

Voor het sociaal domein hebben we de volgende visie:

Iedereen mag meedoen in onze gemeente. Voor inwoners in kwetsbare situaties bouwen we veerkracht op en we ondersteunen inwoners van alle leeftijden om zo gezond mogelijk en met plezier te kunnen leven. We richten ons op buiten, zijn transparant en vragen feedback. Hierbij verdienen wij vertrouwen en zorgen we voor balans tussen 'wat moet' en 'wat kan'.

We werken integraal, vraaggericht en 'outreaching'.

ONZE DOELEN VOOR ARMOEDE, SCHULDEN EN LAAGGELETTERDHEID

Via dit uitvoeringsprogramma gaan we aan de slag met de volgende doelen*:

- Inwoners in de bijstand ondersteunen om optimaal mee te doen bij werk en participatie (1);
- Financieel gezonde inwoners (2);
- Eenzaamheid en een sociaal isolement wordt voorkomen en succesvol bestreden (6);
- Inwoners hebben een fatsoenlijk verrijkt bestaan (9);
- We hebben sterke pedagogische basisvoorzieningen en er is sprake van kansengelijkheid (12);
- We voorkomen opvoed- en opgroei problemen (13).

* Deze doelen kunt u terugvinden in het tussendocument Sociaal Domein (zie bijlage) en zijn verderop in dit uitvoeringsprogramma gekoppeld aan onze uitvoeringsopgaven.



GLOBAL GOALS

In onze gemeente laten we ons inspireren door de Global Goals van de Verenigde Naties.

Bij het uitvoeringsprogramma armoede, schulden en laaggeletterdheid zijn dit met name de volgende doelen:

1. Geen armoede;
2. Geen honger;
3. Goede gezondheid en welzijn;
5. Gender gelijkheid;
7. Betaalbare en duurzame energie;
8. Eerlijk werk en economisch groei;
10. Verminderen ongelijkheid.



VANUIT WELKE KADERS WERKEN WE

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS) (2012)

In deze wet is de regierol van de gemeente op de schuldhulpverlening vastgelegd. Het gaat dan over de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor de integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van schulden. Er zijn een aantal wijzigingen op komst.

Gegevensuitwisseling gemeentelijke schuldhulpverlening

Per 1 januari 2021 is het wettelijk kader voor de gegevensuitwisseling aangesloten op de privacyregelgeving. Naast reparatie is de wetwijziging een impuls voor vroegsignalering van schulden. Bij vroegsignalering gaat het om een effectievere aanpak om mensen met problematische schulden eerder te vinden en sneller te helpen. Het is een belangrijke maatregel uit de Brede Schuldenaanpak van het kabinet. Snelle inwerkintreding is extra van belang nu de coronacrisis zeer waarschijnlijk gaat leiden tot een toename van de mensen met problematische schulden. De Nederlandse Vereniging voor Volks Krediet (NVVK) verwacht een toename van 30% in de aanvragen schuldhulpverlening. Ook is er toevoeging in artikel 2 in de WGS opgenomen wat zegt dat wij een plan moeten openstellen (dit uitvoeringsprogramma dus) waarin in ieder geval wordt aangegeven:

- welke resultaten we willen behalen (het opvangen van de verwachte toename van 30% / minder kosten in de bewindvoering);
- welke maatregelen we nemen om de kwaliteit te borgen (in ons geval dus door lidmaatschap van de NVVK);
- hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders van tot bewoning bestemde onroerende zaken, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven, wordt vormgegeven (in ons geval via project Vroegsignalering);
- het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft voor een plan van aanpak (via een nieuwe verordening beslistermijnen schuldhulpverlening die apart aan u wordt voorgelegd).

Met dit uitvoeringsplan wordt ook uitvoering gegeven aan artikel 13, lid 4. van het besluit WGS waardoor wij gegevens op kunnen vragen bij het UWV, SVB, gemeenten, DUO en de Belastingdienst wanneer er sterke signalen zijn van eventuele fraude of recidive.

SNELLER HULP BIJ BEGINNENDE SCHULDEN

Het duurt vaak jaren voordat mensen met schulden de stap naar hulpverlening durven te zetten. Een simpele betalingsachterstand kan hierdoor uitgroeien tot een problematische schuld. Een wijziging in de wet gemeentelijke schuldhulpverlening moet dit helpen voorkomen.

De aanpassing geeft gemeenten de mogelijkheid om gegevens over betalingsachterstanden uit te wisselen met woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en de zorgverzekering. Zo kan de gemeente beginnende schulden beter signaleren en schuldhulpverlening aanbieden voordat mensen zelf aan de bel trekken.

[Lees verder.](#)

Adviesrecht

Per 1 januari 2021 is het wettelijk geregeld dat gemeenten drie maanden nadat schuldenbewind is ingesteld de rechter mogen adviseren of een inwoner het beste kan worden geholpen door voortzetting van het bewind, of door een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. Verder regelt het wetsvoorstel dat schuldenbewind niet meer voor onbepaalde tijd mag worden ingesteld.

Binnen drie maanden na instelling schuldenbewind moet de bewindvoerder een plan van aanpak naar de gemeente sturen. De gemeente mag adviseren. Het advies moet dan binnen vier weken naar de griffier van de rechtbank, de rechthebbende en de bewindvoerder. De rechter beslist op basis daarvan of het bewind wordt voortgezet dan wel beëindigd. Gemeenten kunnen hiertegen niet in hoger beroep. Gegevens over de gezondheid van de inwoner mogen worden verwerkt in het plan van aanpak en het advies.

Als de inwoner als gevolg van lichamelijke of geestelijke toestand duurzaam niet in staat is zijn belangen waar te nemen en er zijn problematische schulden, hoeft de rechter de bewindvoerder niet te verplichten een plan van aanpak te sturen. De gemeente heeft dan dus ook geen adviesrecht. Het bewind mag in dit geval voor onbepaalde tijd worden ingesteld. Hier gaan we uitvoeringsrichtlijnen voor opstellen zodra de impactanalyse van de VNG gereed is.

Participatiewet en (bijzondere) zorg

In deze wet staat de grondslag voor de algemene en bijzondere bijstand. In onze verordeningen en beleidsregels zijn deze uitgewerkt. De verordening inkomenstoeslag is een belangrijke hierin alsmede ons beleid voor de bijzondere bijstand.

Specifiek voor onze inwoners die een laag inkomen en veel [zorgbehoefte](#) hebben, is er keuze uit een collectieve zorgverzekering of onze Heerenveense zorgregeling waarbij mensen een bedrag ontvangen om een aanvullende verzekering af te sluiten. Onze collectieve zorgverzekering de AV Frieso is voor veel inwoners een goede keuze en voor veel weegt het juist niet op tegen de premie. De verzekeringen worden ook steeds duurder door premiestijgingen en verzekeraars versoberen steeds vaker de pakketten. Er zijn zelfs al

TOEZEGGING INCASSO

Op 24 februari 2020 is er naar aanleiding van een motie bij de kadernota sociaal domein een toezegging gedaan uit te zoeken in hoeverre wij sociaal incasseren bij o.a. het innen van parkeerboetes.

De invordering van naheffing parkeren verloopt op dit moment via Cannock Chase. Dit bureau int namens de gemeente de [naheffingen](#).

Op dit moment wordt nagedacht of de gemeente dit ook zelf kan (en wil) doen. Dan kunnen we ook actief afstemmen met onze schuldhulpverleners om zonodig sociaal te incasseren. Dit moet uiterlijk in 2022 geregeld zijn.

collectieve gemeentepolissen waarin de korting op nul is gezet door de verzekeraar. Met andere woorden, qua premie lijkt het erop dat het collectief zijn beste tijd heeft gehad. Een “landelijke” heroverweging of dan in ieder geval een lokale/regionale heroverweging is ook op zijn plaats. Er gaan met name stemmen op voor een compensatie van het eigen risico.

Wet vereenvoudiging belastingvrije voet

Per 1 januari 2021 is de nieuwe ‘Wet vereenvoudiging beslagvrije voet’ in werking getreden. Gerechtsdeurwaarders hebben het initiatief genomen tot deze modernisering van wetgeving, waarmee beter wordt geborgd dat de beslagvrije voet juist wordt berekend. De kern van de nieuwe wet bestaat uit een geautomatiseerde rekenmodule die de beslagvrije voet berekent. Er wordt gebruik gemaakt van gegevens van het UWV, de Basisregistratie Personen (BRP) en van de Belastingdienst.

Onder de huidige wetgeving is de basis van de beslagvrije voet gebaseerd op 90% van de toepasselijke bijstandsnorm. Onder de nieuwe wetgeving wordt de beslagvrije voet tot een bepaald maximum gebaseerd op het belastbaar inkomen. Daarnaast zal altijd ten minste 5% van het netto-inkomen ingezet worden voor de aflossing van schulden. Bij bijzondere omstandigheden, zoals hoge woonlasten of privégebruik van een zakelijk vervoermiddel, kan de beslagvrije voet (tijdelijk) worden verhoogd of verlaagd. Wij brengen ons beleid in lijn met deze wetwijziging.

Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB)

Vanaf 1995 bestaat de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) voor het taal- en rekenonderwijs voor volwassenen. De WEB-middelen zijn specifiek bedoeld voor trajecten Nederlandse taal en rekenen en cursussen digitale vaardigheden. Alle gemeenten in Friesland werken samen op het gebied van volwasseneducatie. De beschikbare Rijksmiddelen hiervoor (WEB-gelden) zijn toebedeeld aan de centrumgemeente Leeuwarden en worden in overleg met de gemeenten in de regio ingezet.

In de WEB wordt een onderscheid gemaakt tussen opleidingen voor volwassenen met Nederlands als eerste taal (NT1) en volwassenen met Nederlands als tweede taal (NT2). Inburgeringsplichtigen zijn uitgesloten van educatietrajecten vanuit de WEB. Zij volgen een andere route. Wanneer zij zijn ingeburgerd komen zij wel weer in aanmerking voor

FC EXTRA

FC Extra is de school voor Volwasseneneducatie van het Friesland College. Het Friesland College heeft de opdracht gekregen vanuit alle Friese gemeenten om samen met ketenpartners laaggeletterden in Friesland te helpen om hun basisvaardigheden op het gebied van taal, rekenen en computer te verbeteren door het aanbieden van formele en non-formele educatietrajecten.

In een samenleving waarin mensen zich steeds meer zelf moeten redden, is het belangrijk dat mensen hun basisvaardigheden voldoende beheersen. Met basisvaardigheden bedoelen we taal-, reken- en digitale vaardigheden. Voor 2,5 miljoen Nederlanders is dat een probleem, zij beheersen deze vaardigheden in onvoldoende mate.

<https://allesisteleren.nl>

educatietrajecten vanuit de WEB. De WEB maakt verder onderscheid tussen formele en non-formele educatie. Een formeel traject (bovengenoemde opleidingen NT1 en NT2) is gericht op het behalen van een diploma. Een non-formeel educatietraject is voornamelijk gericht op het stimuleren van de taal- en rekenvaardigheden.

De Friese gemeenten hebben het ROC (Friesland College) de opdracht gegeven een Coördinatiepunt Volwasseneneducatie te realiseren. Vanuit dit centrale punt wordt, ongeacht waar de deelnemer zich meldt, bekeken wat een passende aanpak is. Dit wordt gesplitst naar formele en non-formele educatie. Een digitaalhuis (ook wel taalhuis genoemd) is een vorm van non-formele educatie veelal ondergebracht in de plaatselijke bibliotheek. In Heerenveen zijn er op dit moment 3 digitaalhuizen bij de Bibliotheek Mar en Fean (Heerenveen, Jubbega en Akkrum) en een taalhuis bij Caparis en een taalhuis bij Tjongerschans. Hier kunnen mensen ondersteuning krijgen bij het leren lezen en schrijven, rekenen of met de computer omgaan.

De begeleiding wordt uitgevoerd door vrijwilligers. De vrijwilligers hebben hiervoor een training gevolgd en er is een professionele taalcoördinator (docent van het Friesland College) beschikbaar die kan bepalen welk traject geschikt is voor de deelnemer.

BESTUURLIJKE KADERS/AFSPRAKEN

Samen aan de slag voor een vaardig Nederland

Het Rijk en de VNG hebben in het najaar van 2019 afgesproken dat eind 2024 alle gemeenten in Nederland een integrale aanpak van laaggeletterdheid moeten hebben. En dat gemeenten hierover de regie hebben. Op 3 juli 2020 heeft de VNG deze afspraken opgezegd wegens tekort aan financiële middelen en dreigende bureaucratie in de uitvoering. De bijdrage vanuit het rijk gaat naar de arbeidsmarktregio. In een regionaal programma laaggeletterdheid wordt beschreven hoe we dit gaan doen.

Gezamenlijk zijn we nu bezig met het opstellen van een Regionaal Plan Volwasseneneducatie met de focus op:

- Hoger bereik NT1
- Inzet op kwaliteit; regionaal kwaliteitskader non-formeel aanbod
- Monitoring

ONZE KADERS

HOOFDLIJNENAKKOORD EN DE KADERNOTA SOCIAAL DOMEIN

In ons [hoofdpijnenakkoord](#) wordt duidelijk richting gegeven:

“Bijna de helft van de inwoners met financiële problemen heeft moeite met lezen en schrijven. De kans op werk, sociale contacten en goede gezondheidszorg is daardoor kleiner. Deze groep bieden we ondersteuning door inzet van taalscholen en taalhuizen. Door voorschoolse ondersteuning wordt taalachterstand bij kinderen eerder voorkomen”.

“We willen een einde aan armoede. Mee kunnen doen aan sociale, maatschappelijke en culturele activiteiten is belangrijk voor nu en iedereen doet mee in onze gemeente”.

Dit heeft vervolg gekregen in onze [kadernota](#) Sociaal Domein.

WAAR WILLEN WE NAAR TOE MET LAAGGELETTERDHEID

Wat is Laaggeletterdheid

Waar hebben we het over als we het over laaggeletterden hebben. In ons plan van aanpak van 2017 wordt aangegeven dat er ongeveer 1,3 miljoen mensen zijn die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Hierbij werd gekeken naar de groep tussen 16 en 65 jaar oud. In Friesland en met name in onze gemeente Heerenveen zou volgens onderzoek het percentage hoger liggen dan het landelijk percentage namelijk 1 op 7.

Stichting Lezen en Schrijven noemt op haar website dat er in Nederland zo'n 2,5 miljoen volwassenen moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen (Algemene Rekenkamer, 2016). Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Dat heeft grote impact op hun persoonlijke leven. Als je niet goed kunt lezen, schrijven en/of rekenen, vind je minder snel een baan, kun je minder gezond leven en heb je minder grip op je geldzaken. Onder de 2,5 miljoen laaggeletterden zijn 1,8 miljoen 16- tot 65-jarigen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen.

Het Fries Sociaal Planbureau Friesland heeft in oktober 2020 onderzoek uitgebracht getiteld "aannames over laaggeletterdheid in Fryslân tegen het licht". Hierin wordt beschreven dat de groep laaggeletterden divers is als het gaat om leeftijd, taalniveau, leerbaarheid, behoeften en houding en motivatie. Dit vraagt om een gedifferentieerde aanpak.

Een andere aanname die besproken wordt is dat alle laaggeletterden moeite hebben met taal en zich daardoor onvoldoende redden. Hierin wordt beschreven dat taal niet op zich staat, maar een bouwsteen vormt van meerdere basisvaardigheden. Conclusie die in dit rapport staat is dat het niet alleen gaat om taalbeheersing, maar ook om participatie, inclusie en de basisvaardigheden die daarvoor nodig zijn.



De gemeente is zelf een goede vindplaats

Iemand die laaggeletterd is bezit onvoldoende basisvaardigheden om zich zelfstandig te kunnen redden in de samenleving. Laaggeletterd zijn heeft invloed op gezondheid, gezin, werk, financiën, digitale handelingen en dagelijks sociale taal. In de praktijk lopen laaggeletterden er tegenaan dat ze bijvoorbeeld moeite hebben met het lezen en begrijpen van (medische) recepten, veiligheidsmaatregelen, het gebruik van internet bankieren en e-mail, reizen met het OV (chipkaart), afrekenen bij de kassa en het ondersteunen van hun (klein)kinderen bij huiswerk of het voorlezen.

Hierbij ligt de link met het sociaal domein voor de hand. Een slechtere gezondheid, participatie, armoede en laaggeletterdheid gaan vaak samen. Taalverbetering is dus geen doel, maar wel een middel om op andere terreinen beter mee te komen in de maatschappij.

Aanjager aanpak laaggeletterdheid en taalambassadeur



Vanaf mei 2018 is Nynke Benedictus voor onze gemeente actief als aanjager. In samenwerking met onze ketenpartners Friesland College, Bibliotheek Mar en Fean, Caleidoscoop en Stichting Lezen en Schrijven geeft ze invulling aan het beleid in de praktijk.

Het probleem is vaak de grote schaamte bij laaggeletterden met een NT1 achtergrond* om de stap te zetten naar het digitaalhuis. Dit vraagt zelfinzicht, moed en lef. Een life-event (overlijden partner, verlies van baan) kan een aanleiding tot leernood zijn. Een inwoner is dan vaak intrinsiek gemotiveerd om te leren.

Ook in het leven van alledag; bij de opvoeding van de kinderen, tijdens het invullen van papieren, bij het regelen van de financiën, in de gezondheidszorg komen de signalen van de inwoner naar voren, zonder dat ze zich daar ogenschijnlijk zichtbaar bewust van zijn. De aanpak van laaggeletterdheid sluit hier bij aan.

*Iemand met een NT1 achtergrond heeft Nederlands als moedertaal.

UIT DE PRAKTIJK

Jeen Hofstra vertelt

Jeen Hofstra is werkzaam bij de Blinde in Heerenveen en is door Stichting Lezen en Schrijven opgeleid tot taalambassadeur. Onder begeleiding van de aanjager gaat hij mee bij trainingen en gesprekken om duidelijk te maken wat hij ervaren heeft en wat hoe hij gegroeid is in zijn ontwikkeling na zijn taallessen.

Hij kan zijn [levensverhaal](#) heel goed vertellen.



Wat doen we

De aanjager geeft trainingen op het gebied van bewustwording en geeft invulling aan verschillende pilots bij bijvoorbeeld VVE locaties.

Daarnaast brengt de aanjager in kaart waar laaggeletterden zich melden (bijvoorbeeld omdat ze schulden hebben) en wordt bij deze organisaties bewustwording gecreëerd zodat zij signalen sneller opmerken.

Wanneer organisaties signalen van laaggeletterdheid opmerken bij een klant dan kunnen ze hier verschillend mee omgaan:

- Naar zichzelf kijken: de eigen communicatie aanpassen naar begrijpelijker taal.
- Naar de klant kijken: het gesprek aangaan over laaggeletterdheid en de ondersteuning die mogelijk is.
- Naar de klant kijken: het gesprek (nog) niet aangaan. Dit kan gezien de situatie wijs of niet passend zijn maar is in eerste instantie geen doel.

FEITEN EN CIJFERS

Laaggeletterdheid en armoede in Nederland

19% van de laaggeletterden leeft ten minste één jaar onder de armoedegrens.

6.2% van de laaggeletterden is langdurig arm (tegenover 2.5% van de niet-laaggeletterden).

Laaggeletterden zijn 3x vaker afhankelijk van een uitkering dan niet-laaggeletterden.

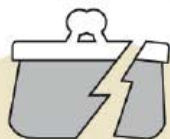
Armoedegrens



19%

van de laaggeletterden leeft ten minste één jaar onder de armoedegrens

Langdurig arm



Laaggeletterden:

6,2%

Niet-laaggeletterden:

2,5%

Afhankelijkheid uitkering



Laaggeletterden

3x vaker

dan niet-laaggeletterden

Ook analyseert de aanjager welke organisaties in direct contact komen met laaggeletterdheid. Hierbij kijkt de aanjager naar:

- Wat doen deze organisaties exact en weten andere organisaties dit?
- Wat is het volledige aanbod?
- Waar hebben de organisaties behoefte aan?
- Wie kan er meer bij betrokken worden?
- Wie kan ik met elkaar verbinden?

Er wordt door de organisaties gewerkt aan één gezamenlijk doel: begrijpelijke taal. Organisaties worden hierdoor ook bewust van de eigen communicatie, website, nieuwsbrieven, communicatie met medewerkers, etc. Hiervoor kunnen ze ondersteuning krijgen van de aanjager. Deze aanpak is er op gericht dat alle inwoners op de plekken met een lage toegangsdrempel ook op het gebied van 'taal' de juiste ondersteuning krijgt.

Ketenoverleg

6

12

Samen met de Bibliotheek, het Friesland College, Stichting Lezen en Schrijven en Caledioscoop wordt invulling gegeven aan de aanpak laaggeletterdheid

Naast trainingen op het gebied van bewustwording wordt aanbod ontwikkeld voor de groep laaggeletterden.

De taalcoördinator van het Friesland verzorgt de intakes van de deelnemers en samen met de vrijwilligers verzorgen zij lessen op maat bij de bibliotheek in het digitaalhuis.

De uitdaging is om aanbod voor met name de NT-1 er te ontwikkelen en willen dit organiseren door aan te sluiten bij activiteiten in de buurt en dorpen.

BEGRIJPELIJK HEERENVEEN

We willen organisaties en de keten ondersteunen in het proces om het voor laaggeletterden begrijpelijk te maken.

We willen de doelgroep vinden.

We willen ondersteuning organiseren in het digitaalhuis of op de vindplaats.

En we willen dat iedereen snapt wat er bedoeld wordt.



Organisaties/keten ondersteunen in het proces om het voor laaggeletterden begrijpelijk te maken

Bewustwording
Met organisatie onderzoeken (in het proces) wat de organisatie nodig heeft om meer aan te sluiten bij laaggeletterden en deze beter te bereiken
Dit ook met de keten



Vinden van de doelgroep

Bespreekbaar maken
Laten inzien dat taal/computervaardigheden leren helpt om de wereld te snappen



Ondersteuning organiseren in het digitaalhuis of op de vindplaats



Gevolg: iedereen snapt wat er bedoeld wordt

Beter basisvaardigheden waardoor minder financiële problemen, betere gezondheid, en meer mee kunnen doen,

Wat doen we

Activiteiten afstemmen (ook in kader van eenzaamheid), verzorgen van voorlichting en trainingen bewustwording.

Wat gaan we (meer) doen

Invulling van digitaalhuis doorontwikkelen. Activiteiten meer gericht op naar buiten, niet alleen de taal leren maar ook toepassen in de praktijk. Hierbij worden de buurtsportcoaches van de gemeente ingeschakeld.

Zorgen voor een warme overdracht van deelnemers naar welzijnswerk/vrijwilligerswerk als vervolg op leren in het digitaalhuis.

Activiteiten verbinden met wat er al is. Bijvoorbeeld bij "scoren voor gezondheid" en het organiseren van een spreekuur bij de Doarpskeamer in Akkrum.

Bewustwording



Omdat laaggeletterdheid veelal een taboe is, met name voor de groep van Nederlandse afkomst, is het belangrijk dat mensen in hun omgeving de signalen herkennen en bespreekbaar kunnen maken. Daarom is en blijft het nodig om voorlichting en trainingen te geven aan medewerkers die mogelijk in hun werk hiermee te maken krijgen. De gemeente is hierbij een belangrijke vindplaats.

De laatste jaren is voorlichting gegeven aan de medewerkers van de gemeente, met name van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling, vrijwilligers van Humanitas, de Barones, Budgetmaatjes, Tjongerschans, Rabobank, Caleidoscoop, Sportstad, Pedagogisch medewerkers van peuter en kinderopvang etc.

Onze aanjager en taalambassadeur trekken hierbij samen op.

Wat doen we

Geven van voorlichting en trainingen aan intermediairs

HET DIGITAALHUIS

Wie moeite heeft met lezen of schrijven of het moeilijk vindt met de computer te werken, heeft steeds meer problemen in het dagelijks leven. Een verhuizing doorgeven, een aanvraag doen, het gaat allemaal via de computer. Ook een aankoop doen en betalen zal steeds vaker alleen via internet kunnen.

Met het kunnen doorverwijzen naar het digitaalhuis is er een (gratis) dienst (voor de gemeente) die ingezet kan worden om de basisvaardigheden van inwoners te vergroten. Door te werken aan het vergroten van de basisvaardigheden, zal de zelfredzaamheid omhoog gaan en de inwoners veel meer in staat zijn mee te doen aan de samenleving.

Het aantal deelnemers aan een Digitaalhuis in 2019.

Digitaalhuis Caparis	66
Digitaalhuis Akkrum	8
Digitaalhuis Heerenveen	184
Digitaalhuis Jubbega	12
Digitaalhuis Tjongerschans	9
Krachtlein	39
Totaal aantal deelnemers	318

[Meer informatie](#)

Wat gaan we (meer) doen

De verdieping maken; ook trainingen verzorgen: hoe maak je laaggeletterdheid bespreekbaar.

Goede voorbeelden publiceren zodat dit anderen inspireert. Taalambassadeur(s) meer inzetten

Communicatie

2

9

In onze gemeente wordt regelmatig aandacht besteed aan de aanpak van laaggeletterdheid zowel intern via intranet en ons personeelsblad als naar buiten toe. Er is een filmpje opgenomen met de taalambassadeur om mogelijke deelnemers enthousiast te maken om zich aan te melden voor ondersteuning. Daarnaast kunnen we gebruik van ervaringsdeskundigen om onze brieven, beschikkingen e.d. door te lichten op (begrijpelijk) taalgebruik. De aanjager heeft input geleverd bij de cursus Begrijpelijk Schrijven van de gemeente.

Wat doen we

Informatie geven aan collega's en praktijkvoorbeelden laten zien.

Wat gaan we (meer) doen

Meer aandacht geven aan onze communicatie naar burgers op begrijpelijk taalgebruik

Meer inzet van taalambassadeur(s) om brieven/folders door te nemen en hierop communicatie aan te passen

Meer informatie/filmpjes op onze website e.d.

Laaggeletterdheid en schulden

2

9

Laaggeletterdheid is niet los te zien van andere aandachtsgebieden binnen het sociaal domein. Zo is meer dan 50% van de mensen met financiële problemen laaggeletterd. Daarom is er voor gekozen om gezamenlijk met de ketenpartners rondom schuldhelpverlening een pilot te starten om de digitale vaardigheden van de personen die in een schuldentrageet zitten te verbeteren. Doel is om de deelnemers zelfredzaam te maken zodat zij bijvoorbeeld zelf via internet de bankzaken kunnen regelen.



De [Budgetgids 2020](#) geeft informatie over ondersteuning voor mensen met een laag inkomen.

De gids wordt in 2021 geheel herschreven in samenwerking met de aanjager laaggeletterdheid en taalambassadeurs.

Hiervoor zijn vrijwilligers van het digitaal huis en de taalcoördinator van het Friesland College aanwezig om hen persoonlijk te ondersteunen en een cursus aan te bieden (klik en tik cursus). Dit vindt plaats bij de Barones, waar ze eventueel laptops in bruikleen kunnen krijgen. Onze aanjager laaggeletterdheid is aangesloten bij de ketenpartners armoede.

Wat doen we

Pilot ondersteuning bij digitale vaardigheden, voorbereiden werkconferentie "als elke cent telt".

Wat gaan we (meer) doen

Ondersteuning bij loket van de Barones die van start gaat bij de Doarpskeamer in Akkrum.

Herschrijven van de budgetgids.

Afhankelijk van de vraag van deelnemers activiteiten ontwikkelen.

Laaggeletterdheid en Participatie



Mensen die bij ons een uitkering hebben, hebben soms moeite om weer aan het werk te komen.

Dit komt omdat ze moeite hebben een CV te maken of niet met een computer kunnen omgaan.

Daarom is het belangrijk dat de consultants/klantmanagers dit signaleren en bespreekbaar maken. Zij kunnen dan de werkzoekende doorverwijzen naar de digitaalhuizen.

Tevens is het van belang om dit onderdeel te integreren in de reïntegratietrajecten. Bij Caparis zijn de medewerkers bekend met laaggeletterdheid en de digitaalhuizen.

Sinds kort geeft het Friesland College een dagdeel per week les bij Caparis om de mensen die een traject bij Caparis volgen te ondersteunen bij de Nederlandse les op de werkvloer.

Daarnaast wordt voor de groep statushouders extra taallessen ingekocht om hen te ondersteunen bij een inburgeringstraject of een participatietraject.

Wat doen we

Bewustwording bij de consultants bij de gemeente, doorverwijzen naar digitaalhuizen, Nederlandse les integreren in participatietraject bij Caparis.

Wat gaan we (meer) doen

Basisvaardigheden integreren binnen participatietrajecten.

LAAGGELETTERDHEID

UIT DE PRAKTIJK

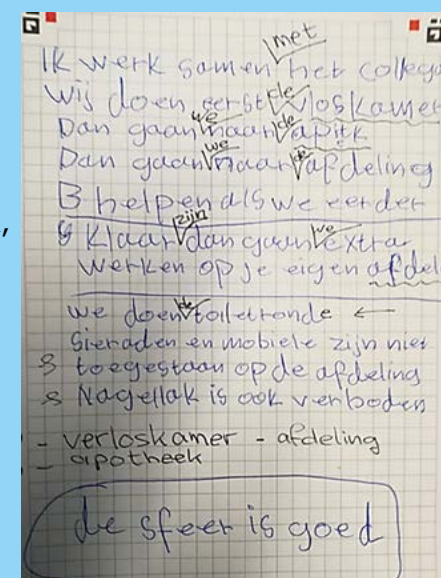
Medewerkers

Tjongerschans leren beter Nederlands

Negen medewerkers van Tjongerschans zijn in maart 2020 begonnen met een taaltraject. Eén werkt bij de hotelservice, de rest in de schoonmaak, ze hebben allemaal een immigratieachtergrond en beheersen de Nederlandse taal onvoldoende.

Tijdens het traject gaan ze aan de slag met de uitbreiding van de woordenschat, het oefenen met het maken van goede zinnen, presenteren en luisteren. Ze gaan met name aan de slag met woorden die ze veel in hun eigen werk gebruiken.

Tijdens de pauzes gaan de cursisten met elkaar in gesprek, zoveel mogelijk in het Nederlands natuurlijk!



Kinderen en VVE/Scholen

12

13

Kinderen die mogelijk (taal)achterstand hebben en een VVE-indicatie hebben gaan meer dagdelen naar de opvang. Veelal komen ze uit een gezinssituatie met een taalachterstand. Daarom is het van belang om ook de ouders erbij te betrekken. Dit is ook iets waar de peuter- en kinderopvang instellingen mee worstelen.

De aanjager laaggeletterdheid heeft trainingen gegeven aan de pedagogisch medewerkers van de instellingen in Heerenveen. De signalen hoe laaggeletterdheid te herkennen bij de ouders worden bij deze medewerkers herkend en zij willen daar graag meer mee doen.

Wat doen we

Bewustwording medewerkers en management over laaggeletterdheid. Voorleesochtenden in de Hema voor kinderen met hun ouders.

Wat gaan we doen

We gaan 3 pilots opstarten bij verschillende VVE-locaties om ouders te betrekken en hen mogelijk te ondersteunen in hun leervragen. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij de bibliotheek en het digitaalhuis. Extra inzet door een projectondersteuner die bij de ouders op bezoek gaat. St Joseph school heeft subsidie gekregen voor een project van 2 jaar over ouderbetrokkenheid en taalvaardigheid. De aanjager laaggeletterdheid sluit hierbij aan.

Laaggeletterdheid en gezondheid

2

6

9

Taal en gezondheid hebben veel met elkaar te maken. De gezondheidssituatie van geletterde mensen is in veel opzichten beter dan die van mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Laaggeletterden missen namelijk veelal de vaardigheden goed om te gaan met informatie over gezondheid, ziekte en zorg. Zij hebben vaak ook lage gezondheidsvaardigheden. De gevolgen hiervan voor hun gezondheid zijn groot.

In het uitvoeringsprogramma Gezondheid (WMO) gaan we hier dieper op in. Dit programma volgt in het 1e kwartaal 2021.

Professionals die zorg verlenen moeten zeker weten dat patiënten en cliënten hen begrijpen. Het is dus belangrijk dat zij laaggeletterden herkennen. En dat zij hun communicatie op hen afstemmen. Ook het bespreken van laaggeletterdheid en informeren over scholing in taal en/of rekenen (al dan niet met betrekking tot gezondheid) loont.

CIJFERS OVER ARMOEDE

Huishoudens, personen en kinderen: met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum.

Aantal huishoudens*	3.024
Aantal personen	4.854
Aantal huishoudens met kinderen	553
Aantal kinderen 0 - 18 jaar	826

* Dat is 13% van alle huishoudens.

Goed te weten:

We zien een kleine daling

16% is werkend, 84% is niet werkend

Gegevens Stimulanz 2019

Wat doen we

Bewustwording van de professionals; workshop verzorgen voor praktijkondersteuners Pilot in Jubbega i.s.m. zorginstelling Wil met als doel laaggeletterden die individuele begeleiding ontvangen te ondersteunen met het aanleren van basisvaardigheden via het digitaal huis. Momenteel zitten er nu 7 in het digitaalhuis. Zij zijn allen van Nederlandse afkomst.

Wat gaan we (meer) doen

Flyers ontwikkelen en verspreiden voor intermediairs in de zorg met informatie over laaggeletterdheid. Afspraken maken met zorgverleners voor betere doorverwijzing Contact zoeken met meer zorginstellingen vanuit de WMO. Werken aan taal is een voorliggende voorziening om doelen in beweging te krijgen.

Laaggeletterdheid en Werkgevers



Meer dan 50% van de laaggeletterden heeft een baan. Het risico van de verdere digitalisering brengt het risico met zich mee dat sommigen hun baan zullen verliezen. Bij veel werkgevers is dit onderwerp onbekend en is het risico op ziekteverzuim bijvoorbeeld groot. Vanuit het Ministerie komt er een speciale lijn richting de werkgevers voor de aanpak van laaggeletterdheid. Er komen extra middelen voor werkgevers en bestuursafspraken met werkgevers. Wij willen hier regionaal op inhaken.

Wat doen we

- We hebben afspraken met de Rabobank
- Een taalhuis bij Tjongerschans bedoeld voor werknemers in de facilitaire dienst die wekelijks ondersteuning krijgen bij taal op de werkvloer.
- De aanjager heeft met de bedrijfsleider afspraken gemaakt over een zwerfkast met boeken en voorleesochtenden voor kinderen in de Hema.

Wat gaan we (meer) doen:

Meer en structureel aandacht geven voor dit onderwerp bij werkgevers(organisaties).

BEREIK KINDFONDSEN

Kindfondsen 2019

Leergeld	536
Stichting Jeugdfonds Sport	49
Stichting Jeugdfonds Cultuur	3

100% = 826 kinderen

Bereik 2019: 71%

Uitbereiding van middelen en maatregelen vanaf 2017

- Van €100.000 naar € 185.000
- Leeftijd: was van 4- 18 jaar nu 0-18 jaar
- Zwemlessen: was diploma A nu diploma B-C
- Aanpak met scholen: gelijke kansen voor alle kinderen!
- Communicatie

WAAR WILLEN WE NAARTOE MET ARMOEDEBESTRIJDING EN DE SCHULDHULPVERLENING?

Het vraagstuk van problematische schulden en het bestrijden van armoede is taai. Het vraagt om langdurige, volhardende inzet en het (door)bouwen aan duurzame samenwerking met onze inwoners en samenwerkende partners.

Veel huishoudens hebben te weinig financiële reserves om een inkomensval als gevolg van de crisis op te vangen. Volgens de Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft landelijk ruim 20% van de huishoudens minder dan € 2.500 euro opzij staan. Daartegenover heeft 3% van de huishoudens meer dan € 250.000 euro tot zijn beschikking.

Zo'n 15% van onze inwoners leeft rond de zogenaamde armoedegrens/lage inkomensgrens (bijvoorbeeld voor een stel met 2 minderjarige kinderen is dat 2.000 euro netto). Door de corona crisis hebben nog meer huishoudens moeite met rondkomen en zullen de problematische schulden naar verwachting toe. Mensen met een flexibel dienstverband in een sector die naar verwachting gaat krimpen, lopen het grootste risico om hun baan te verliezen en in armoede te vervallen, waarschuwt het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP, juli 2020). Werknemers in sectoren zoals de uitzendsector, reisbureaus, horeca, luchtvaart en cultuur, sport & recreatie, zijn het kwetsbaarst. Ook mensen met een niet-westerse migratieachtergrond zijn vaker – in een flexibel dienstverband – werkzaam in een krimpsector. Werkverlies bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond, laag opgeleiden en mensen met een arbeidsbeperking brengt een groot risico op armoede met zich mee. Ook lager opgeleiden werken vaker in een flexibel dienstverband in een kwetsbare sector.

We willen dat veel meer inwoners écht rond kunnen komen en meedoen bij voorkeur schuldenvrij. Geldzorgen maken we bespreekbaar en hulp krijgen wordt gemakkelijker. We leren meer mensen omgaan met geld, anderen helpen we aan een stabiele situatie.

Kortom:

"Op tijd erbij, hulp op maat en blijvend uit de schulden!"

HET SCHULDENKNOOPPUNT

Door het [Schuldenknooppunt](#) (NVVK) kunnen meer mensen sneller geholpen worden met hun schulden.

Met het Schuldenknooppunt kunnen schuldeisers en schuldhulpverleners op een snelle, betrouwbare, veilige en uniforme manier met elkaar communiceren. Door digitale berichtenuitwisseling en standaardafspraken worden kosten bespaard én mensen met schulden sneller geholpen om een oplossing voor hun problematische schuldsituatie te vinden.

Dit is positief voor schuldeisers, voor mensen met schulden en de maatschappij als geheel.



Het knooppunt is medio 2021 gereed en wordt zo ingericht dat het de afspraken vanuit Collectief Schuldregelen kan ondersteunen.

Wat gaan we intensivering en/of nieuw doen

1

2

6

9

12

13

De uitvoering gaan we nog meer in samenspraak doen: met professionals, vrijwilligers, werkgevers, zorgverzekeraars en instellingen, schuldeisers, ervaringsdeskundigen, al of niet met een bijstandsuitkering. Zij die aan den lijve hebben ondervonden en weten hoe het is om met problematische schulden te moeten leven, rond te komen van een minimum inkomen, kunnen hun ervaringen en ideeën delen. We maken graag gebruik van hun kennis, ervaringen en ideeën.

We willen op deze wijze alles doen wat nodig is om de schulden weg te kunnen werken en het leven van mensen weer perspectief te maken.

- door te helpen;
- door hen te leren om beter met geld om te gaan;
- door juist los te laten;
- door te accepteren dat we iemand een leven lang moeten begeleiden.

Rondkomen en meedoen

De afgelopen 10 jaar is er intensief met ongeveer 15 vrijwilligersorganisaties samengewerkt in de Regiegroep armoede. Hieruit zijn mooie verbindingen ontstaan en zijn veel waardevolle signalen over inwoners met geldzorgen aan de orde gekomen. Hieruit voortkomend zijn we in de periode november 2018 t/m januari 2020 met ketenpartners in de schuldhulpverlening, laaggeletterdheid en ervaringsdeskundigen in gesprek geweest over de contacten met inwoners met schulden. Welke fases in het proces van schulden zijn herkenbaar, welk gedrag hoort bij welke fase en wat helpt om geldzorgen bespreekbaar te maken.

Vier principes zijn leidend voor ons hierin. Deze vertalen we telkens naar het vraagstuk van rondkomen en meedoen.

1. We benaderen schulden als 'debt' en niet als 'schuld'.
2. We werken stress-sensitief.
3. We lossen schulden op en werken altijd aan perspectief.
4. We doen wat nodig is: ieder het zijne (passend maatwerk voor iedereen).

LIFE EVENTS

Gebeurtenissen die van invloed zijn op de financiële situatie

Tijdens een mensenleven vinden belangrijke gebeurtenissen plaats die het risico op schulden kunnen vergroten. Denk aan een scheiding, arbeidsongeschiktheid of een geboorte.

Daar moeten we als gemeente én als gemeenschap veel alerter op worden.

In het project vroegsignalering willen we deze life events in onze werkwijze opnemen.



Relatie



Kinderen



Overlijden



Werken



Arbeids ongeschikt



Pensioen



Wonen



Ondernemen



Bedrijfs overname

Werk

1

2

Er is op dit punt een zeer duidelijke en noodzakelijke relatie met het uitvoeringsprogramma Werk. Immers werk is een van beste vormen van armoedebestrijding en een goede manier om duurzaam uit de schulden te komen. Maar ook als dat niet lukt, of als mensen ondanks een betaalde baan onvoldoende kunnen rondkomen, zijn we het vangnet voor hen.

Wat gaan we meer doen

We willen meer mensen bereiken. Dat gaan we bereiken door de volgende acties.

- Onze communicatie over inkomensondersteunende maatregelen (nog) meer toespitsen op de plekken waar de doelgroep komt.
- Met partners kiezen we voor de effectiefste afzender en het juiste moment.
- We schrijven in begrijpelijke taal, laten waar mogelijk verhalen van inwoners spreken en maken gebruik van beeldmateriaal.
- Om inwoners en ervaringsdeskundigen nauw te blijven betrekken stellen we een focusgroep (of platform) in. We komen bijvoorbeeld twee keer per jaar bijeen om te bespreken of we de goede dingen doen en of we de dingen goed doen.

We attenderen lokale werkgevers met veel werknemers met een laag inkomen nog meer op de regelingen en dienstverlening van onze gemeente. We faciliteren hen op maat en maken gebruik van elkaars kennis om werknemers die moeilijk rondkomen te bereiken.

We attenderen accountants en boekhouders in onze gemeente nog meer op de regelingen en dienstverlening van de gemeente Heerenveen en netwerkpartners. In overleg met lokale ondernemersverenigingen bepalen we de best passende communicatieaanpak.

Wat gaan we nieuw doen

In onze beleidsregels Bijzondere bijstand leveren we al maatwerk. We kennen beleid voor veel verschillende bijzondere kostensoorten die niet uit de algemene bijstand kunnen/hoeven worden. Veel kostensoorten zijn ook bewust niet opgenomen. We gaan het beleid opnieuw tegen het licht houden en waar dat kan meer en ander maatwerk toepassen. Hier hangt wel een prijskaartje. Dat gaan we uitzoeken.

SCHULDEN IN HEERENVEEN

Landelijk heeft 1 op de 5 huishoudens risicovolle schulden, dat is dus 20%.

In Heerenveen zou dat betekenen dat 4.533 huishoudens risicovolle schulden heeft.

Schuldhulpverlening Heerenveen (08-10-2020)

- 429 huishoudens ontvangen schuldhulpverlening in Heerenveen.
- 217 mensen worden geholpen met Budgetbeheer.
- 146 mensen worden geholpen met Financieel beheer.

Schulden in Heerenveen (in 2019)

- 600 mensen hebben meer dan 6 maanden achterstand in betaling van de zorgpremie.
- 150 mensen krijgen loonbeslag via de gemeente.
- De gemiddelde schuld in Heerenveen is € 35.000 en gemiddeld heeft iemand 12 schuldeisers.
- Er zijn in onze gemeente 40 bewindvoerders actief.

We gaan onze collectieve zorgregelingen heroverwegen. We willen onderzoeken of er een andere vorm mogelijk is om de gezondheid van de mensen met een laag inkomen te ondersteunen en zorgmijding te voorkomen. We vangen signalen op dat er veel behoefte is aan een vorm van compensatie van het eigen risico. Dit gaan we verder onderzoeken.

Praat erover en maak geldzorgen bespreekbaar

9

12

Praten over geldzorgen en schulden is voor veel mensen een taboe. Er is schaamte en daardoor zoeken mensen laat hulp. Vaak is de schuld dan zo hoog dat het problemen oplevert die niet meer te verbergen zijn.

Professionals en vrijwilligers vinden het vaak lastig om geldzorgen en schulden op tafel te krijgen en ze weten niet altijd hoe ze mensen kunnen helpen.

Uit onderzoek van het NIBUD blijkt dat schrikbarend weinig mensen met ernstige betalingsproblemen hulp krijgen bij het oplossen ervan. Het overgrote deel van hen denkt dat de problemen niet zo ernstig zijn dat zij daar hulp bij nodig hebben.

Wat gaan we nieuw doen

Op basis van de gesprekken met diverse ketenpartners en bestaande onderzoeken (stress-sensitieve dienstverlening, 'Weten is nog geen doen', WRR) ontwikkelen we een aanpak met in 2021 de focus op drie lijnen:

- Inwoners met geldzorgen en schulden;
- Professionals en vrijwilligers die geldzorgen kunnen signaleren en bespreken;
- Verdieping op waar en hoe inwoners in een vroeg stadium aangeven dat zij geldzorgen en/of schulden hebben.

De methodiek "Mobility Mentoring" combineert het onderwerp armoede en schulden met de laatste inzichten vanuit de wetenschap over de effecten van schaarste en armoede en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties. Het helpt mensen bij de aanpak van hun financiële en sociale problemen. Dit willen we ontwikkelen met partners in Heerenveen (vrijwillig en professioneel) en ervaringsdeskundigen.

MOBILITY MENTORING

Het uitgangspunt van Mobility Mentoring (MM) is het wetenschappelijke inzicht dat chronische stress invloed heeft op het gedrag van mensen. Mensen die leven met chronische stress gaan meer bij de dag leven, zijn minder goed in staat om doelen en prioriteiten te stellen, emoties te reguleren en strategieën te ontwikkelen voor als het tegenzit. Dit vraagt om hulp- en dienstverlening die daar rekening mee houdt.

Via de aanpak van MM worden mensen in staat gesteld zelf hun financiële en sociale problemen aan te pakken. Dit met als uiteindelijke doel een economisch zelfredzaam leven. De hulpverlening richt zich op meerdere sociale problemen die in samenhang met elkaar worden aangepakt. Professionals werken samen met cliënten en die samenwerking is er op gericht dat de cliënt na verloop van tijd beschikt over hulpbronnen, vaardigheden en duurzame gedragsverandering waardoor economische zelfredzaamheid bereikt kan worden.

Op 2 maart 2020 is de gemeenteraad hierover bijgepraat door [Nadja Jungmann](#).

Op tijd erbij: Project Vroegsignalering

2

9

Er zijn ongetwijfeld inwoners met problematische schulden die zich niet melden. Tijdig ingrijpen voorkomt dat de schuld groeit, andere problematiek escaleert en de inwoner in een vicieuze cirkel terecht komt. Het actief benaderen van mensen met betalingsproblemen en het aansluitend daarop aanbieden van hulp op maat, bieden grote kansen voor een vroegtijdige en duurzame oplossing van de financiële problemen.

Wat gaan we nieuw doen

De voorbereidingen voor het project vroegsignalering zijn opgepakt en we rekenen erop om vanaf 2021 tot uitvoering over te kunnen gaan.

Als er betalingsachterstanden gesignaleerd worden, gaan we er op af en bieden mensen –als zij dat wensen- ondersteuning, dichtbij en op maat. We willen met het project in een zo vroeg mogelijk stadium, variërend van 2 tot 3 maanden, financiële achterstanden signaleren en proactief actie ondernemen richting inwoners. Door meer signaalpartners (gefaseerd) te betrekken bereiken we meer inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium. Op deze manier werken we met de inwoner aan een vroegtijdige en structurele oplossing bij financiële problemen. En hebben we dus ook oog voor de schuldeisers.

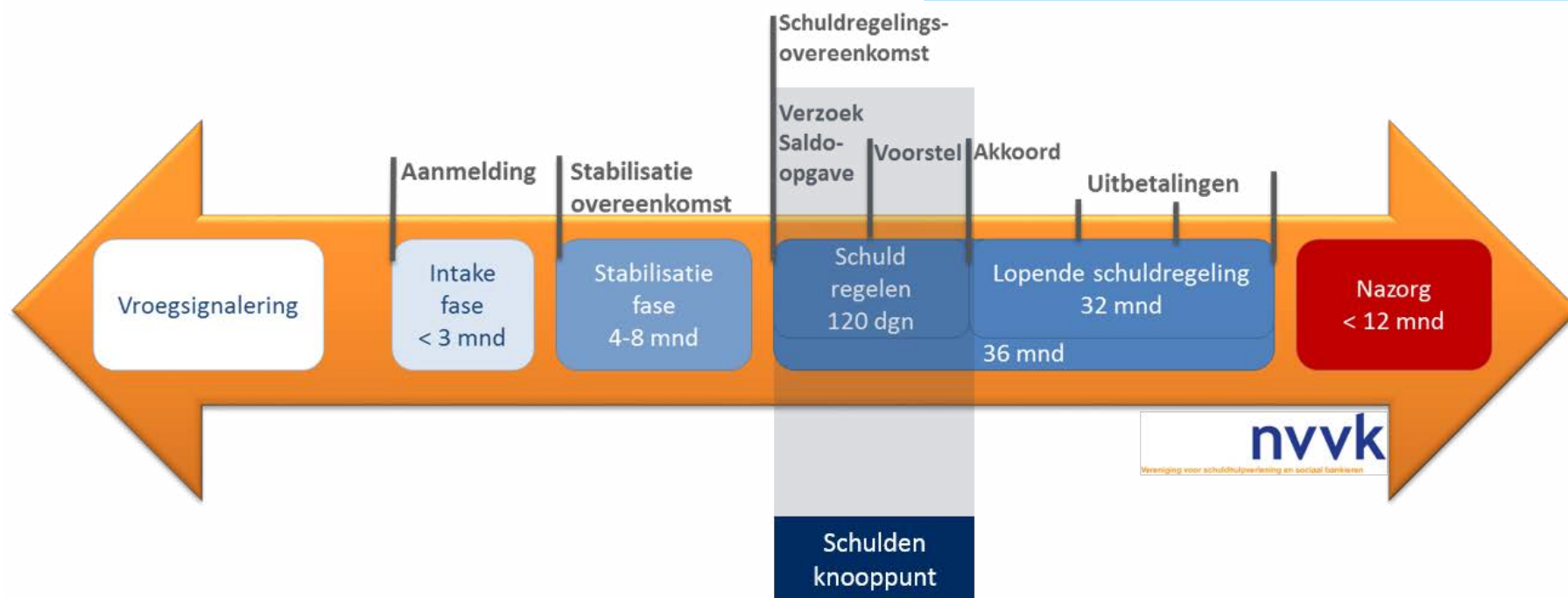
DOORLOOPTIJD SCHULDHULPVERLENING

De doorlooptijd van de schuldhulpverlening voeren we hier uit op basis van de NVVK normen.

Via het project vroegsignalering willen we nog eerder in actie komen. Dit project starten we in 2021.

Jaarlijks wordt de gemeente door het NVVK getoetst op de aanpak schuldhulpverlening.

[Meer informatie NVVK](#)



Lage drempel: Snelle hulp

Inwoners met schulden melden zich vaak pas laat of soms helemaal niet voor hulp. Intussen leeft men onder grote stress. Gezondheid, opvoeding en carrière lijden hier allemaal onder. Als mensen zich uiteindelijk melden zijn de problemen vaak al zo groot dat het oplossen moeilijk en langzaam gaat.

Ondernemers melden zich vaak pas als de zaak niet meer te redden is. Naar schatting heeft de helft van de mensen in de bijstand schulden. Die schulden kunnen belemmeren om stappen te zetten naar betaald werk, terwijl juist dat een goed middel is om blijvend uit de armoede en schulden te komen.

Wat doen we

Het aanpakken van schulden gaat hand in hand met het aanpakken van andere problemen, zoals werkloosheid. Als uitkeringsverstrekker en als schuldeiser zijn we scherp op mogelijke geldproblemen, daarbij bieden we altijd hulp aan.

Als we zelf schuldeiser zijn, bieden we actief hulp aan. Met uitkeringsgerechtigden die schulden hebben werken we aan het oplossen van schulden én aan perspectief richting werk.

Wat gaan we meer doen

We gaan de communicatie intensiveren om ondernemers met geldzorgen te bereiken.

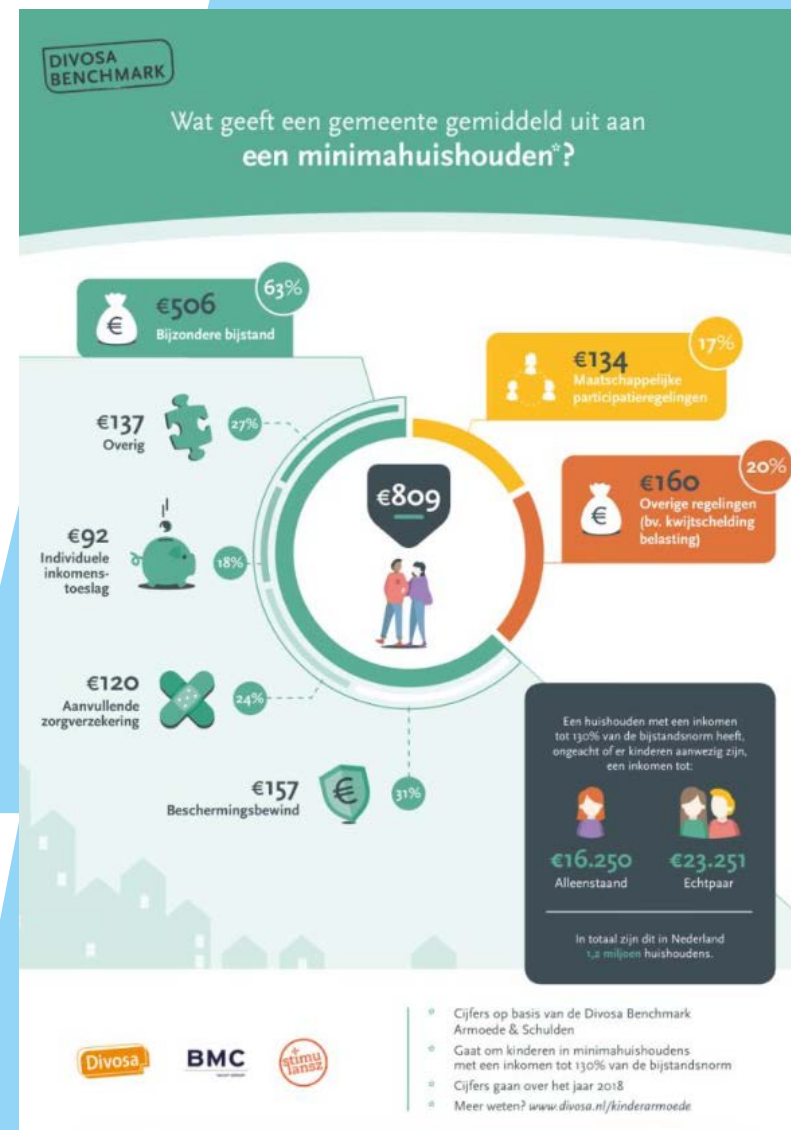
We gaan de communicatie intensiveren rondom het krijgen van hulp bij geldzorgen.

En we gaan via social media mensen een inkijkje geven in het werk van schuldhulpverleners.

Wat gaan we nieuw doen

Samen met scholen en andere partners verbreden en vernieuwen we het bereik en de aanpak voor jongeren met geldzorgen/schulden. In de raad is een motie aangenomen om te onderzoeken of er op meer of bij voorkeur alle scholen spreekuren. Dat kan maar moet dan we gefinancierd worden. Daarom staat deze als extra investering à € 20.000 opgenomen.

UITGAVE GEMEENTE AAN EEN MINIMAHUISHOUDEN



Laagdrempelig en volledig

2

Wie zich meldt met geldproblemen kan snel terecht voor een gesprek. We streven vervolgens naar een volledige intake binnen 3 weken (bij crisis is het binnen 24 uur). Vervolgens wordt snel de juiste hulp geboden; er is een compleet hulpaanbod dat aan de behoefte voldoet.

Wat doen we

We belonen mensen die stappen zetten om hun schulden op te lossen.
We nemen drempels weg voor ondernemers om krediet of schuldhelp te krijgen.

Organiseer simpel: Makkelijk uit de schulden komen en blijven

2

12

Om rond te komen van een laag inkomen is het vaak weer elke maand puzzelen. Daar komt soms bij dat het verkeerd invullen van formulieren zomaar kan leiden tot schulden. Men komt in een administratief woud terecht, waar je vaak zonder hulp niet uit kan komen. En zelfs met goede hulp is het ingewikkeld om schulden op te lossen.

Wat doen we

De overheid is er juist voor om inwoners te helpen problemen op te lossen en niet om deze te veroorzaken of te verergeren. Wij organiseren onze dienstverlening daarom zo logisch mogelijk en bieden adequate hulp aan mensen voor wie het systeem niet meer te volgen is.

Wat gaan we nieuwe doen

We maken gebruik van de laatste landelijke ontwikkelingen en instrumentarium zoals het Schuldenknooppunt, het Collectief Schuldenregelen en het landelijke waarborgfonds.

UIT DE PRAKTIJK

De schulden hingen als een zwaard van damocles boven haar hoofd

Wanneer een 54 jarige vrouw ontslagen wordt, moet ze doordat ze een transitievergoeding ontvangt, haar toeslagen terugbetalen en raakt ze haar kwijtscheldingen kwijt. Ze raakt in de schulden en kan, door een operatie, een tijd niet werken. Mevrouw kampt daarnaast met behoorlijk overgewicht en een kunstknie. Daardoor kan ze niet lang staan en niet zwaar tillen. Ondanks dat ze wel kan werken, komt ze hierdoor niet aan het werk. Mevrouw komt terecht bij de gemeente waar ze een saneringskrediet ontvangt zodat ze schuldenvrij kan komen. Dit geeft mevrouw heel veel lucht.

De schulden hingen als een zwaard van damocles boven haar hoofd.

Dat ze nu in één keer van de schulden af is, vindt ze heel erg fijn.

Mevrouw gaat nu vol goede moed iedere maand aan slag met het aflossen van dit krediet en dat voelt heel anders dan een schuldenregeling die drie jaar duurt.

Bewindvoering

2

9

Tijdens de presentatie op 8 oktober 2020 is uitgebreid ingegaan op de mogelijkheden die we hebben om meer grip te krijgen op de kwaliteit van de bewindvoering.

Wat gaan we nieuw doen

Vanuit dit gesprek met de gemeenteraad komen we tot de volgende acties.

- Het heropstarten van een structureel overleg met de bewindvoerders waar wij contacten mee hebben over andere de inzet van schuldhulpverlening, kwaliteitseisen en de combinatie van dienstverlening met zorgverlening.
- Het doen van onderzoek naar hoe wij in overleg met andere Friese gemeenten gebruik willen maken van het Adviesrecht.
- Uitbereiding van minder zware vormen van financiële hulpverlening als bewindvoering zoals preventief budgetbeheer.
- De ontwikkeling van een effectief budgetcoachingprogramma.
- We gaan actief sturen op voortgang en kwaliteit bewindvoering (n.a.v. invoering wettelijk Adviesrecht).

Snel, logisch en efficiënt: saneringskrediet, preventief budgetbeheer en sociaal incasseren

1

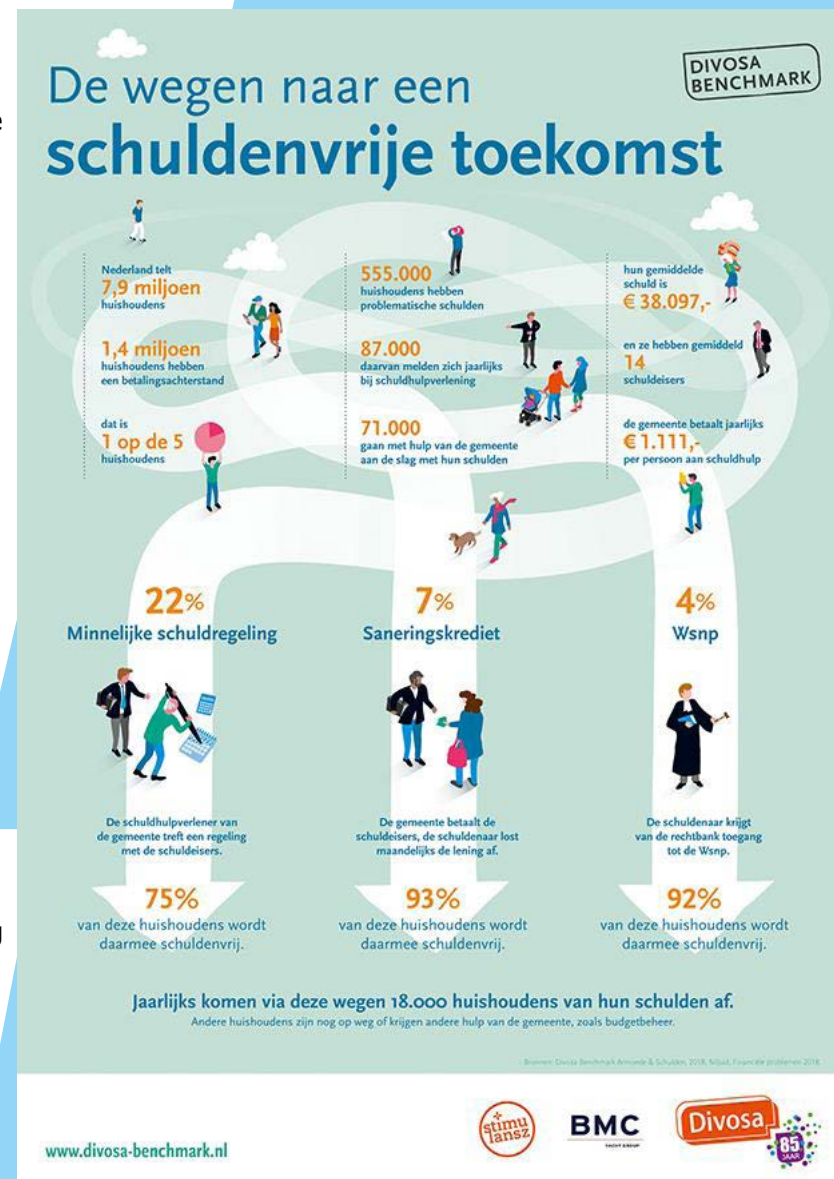
2

Wat doen we

We kopen als gemeente voor bepaalde klanten schulden af met een saneringskrediet. Sinds afgelopen zomer voeren we dit gedurende een jaar als pilot uit voor maximaal 100 klanten. Daarna evalueren we of en hoe goed dit werkt en of uitbreiding gewenst is. Zodra meer bekend is over het landelijke noodfonds voor schulden gaan we daar uiteraard in samenhang mee aan de slag.

Wie het kan, regelt zijn geldzaken zo snel mogelijk weer zelf, maar wie langdurig ondersteuning nodig heeft krijgt die ook. Dat doen we in de vorm van preventief budgetbeheer. Dit doen we o.a. ook voor statushouders. Dit alles is geregeld in onze beleidsregels schuldhulpverlening. Budgetcoaches en vrijwilligers van Humanitas en Caleidoscoop helpen om duurzaam uit de geldproblemen te blijven. Daarnaast willen we het credo toepassen: 'Vóór incasso altijd eerst contact'. We incasseren dus zoveel mogelijk sociaal.

ARMOEDEBESTRIJDING EN SCHULDHULPVERLENING



FINANCIEN

Welke middelen hebben we

Voor dit programma is € 2,8 miljoen beschikbaar in de begroting.

Bijzondere bijstand	€ 1.725.000
met o.a. Inkomenstoelag	€ 400.000
met o.a. Bewindvoering	€ 600.000
Collectieve ziektekostenverzekering*	€ 375.000
Vluchtelingenwerk	€ 135.000
Kindregelingen (Leergeld, JFS en JFC)	€ 185.000
Participatiefonds 18+	€ 100.000
Voedselbank, Stichting Urgente Noden (SUN) en Barones	€ 50.000

Vanuit het Hoofdlijnenakkoord is € 125.000 beschikbaar voor de aanpak van laaggeletterdheid. De specifieke uitkering educatie (WEB) gaat naar de contactgemeente Leeuwarden: voor 2019 ging het om een bedrag van € 1.877.561 (waarvan voor Heerenveen € 147.498).

Waar hebben we nog geen middelen voor

Waar is extra financiering voor nodig:

• Spreekuren jongeren (motie 197; Preventie schulden jongeren)	€ 20.000
• Heroverweging bijdrage ER en CZM en overstap ER compensatie	€ ntb
• Ondersteuning verplaatsing Voedselbank	€ ntb
• Structurele subsidie voor andere maatschappelijke initiatieven (zoals Moaie Dei)	€ 2.000
• Bewindvoering - adviesrecht	€ ntb
• Methodiek Mobility Mentoring	€ 20.000
• Project vroegsignalering: 1.6 fte (dekking via extra armoedegelden Rijk)	
• Onderzoek mogelijkheden mobiel Taalhuis	€ ntb

MONITORING EN EVALUATIE

Elk jaar worden we door de NVVK geaudit.

Daarnaast starten we de monitoring op zoals beschreven in de kadernota Sociaal domein (p19) en de raadsbrief (ID 341).

We starten vervolgens de evaluatie van dit uitvoeringsprogramma eind 2022.

Ondertussen moeten we ongetwijfeld bijsturen en aanpassen aan de dynamiek van Heerenveen en haar inwoners.

Dat doen we dan natuurlijk.

FTE SCHULDHULPVERLENING

4.3 fte	schuldhulpverleners
2.6 fte	budgetbeheerders
2.7 fte	administratief ondersteuners

* Bereik zorgregelingen

AV Frieso 2020	1375 personen (18 – en 18+ jr)
Heerenveense zorgregeling	473 personen

Samen is dat 36% van de inwoners met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum.

SAMENVATTING UITVOERINGSPROGRAMMA ARMOEDE, SCHULDEN EN LAAGGELETTERDHEID

Inwoners van Heerenveen kunnen rondkomen, meedoen en zijn schulden(zorg) vrij

WAT WILLEN WE BEREIKEN:

- 1 Inwoners in de bijstand ondersteunen om optimaal mee te doen bij werk en participatie
- 2 Financieel gezonde inwoners
- 6 Eenzaamheid en een sociaal isolement wordt voorkomen en succesvol bestreden
- 9 Inwoners hebben een fatsoenlijk verrijkt bestaan
- 12 We hebben sterke pedagogische basisvoorzieningen en er is sprake van kansengelijkheid
- 13 We voorkomen opvoed- en opgroei- problemen

ARMOEDE

Wat doen we al:

- We voeren de Participatiewet uit.
- We bieden collectieve zorgverzekeringen aan.
- We hebben kindregelingen én het Participatiefonds 18+.
- We hebben bijzondere bijstand.
- We werken samen met de Regiegroep armoede.
- We geven subsidies aan maatschappelijke organisaties.
- We communiceren actief (budgetgids en mailings)
- We denken mee over armoede irt duurzaamheid

Wat gaan we intensiveren:

- We bereiken nog meer mensen met onze aanpak, de collectieve zorgverzekering, kindregelingen en het participatiefonds 18+.
- We gaan de kindregelingen doorontwikkelen en de 3 fondsen beter laten samenwerken.
- We gaan de Regiegroep armoede verbreden
- We gaan onze communicatie vernieuwen zodat het beter aansluit op onze doelgroep.

Wat gaan we nieuw doen:

- De communicatie vanuit de kindregelingen gezamenlijk oppakken met de 3 fondsen.
- Participatiefonds vernieuwen door integrale aanpak met andere opgaven zoals inburgeraars, voortgezet onderwijs, re-integratie.
- 1 à 2 keer per jaar een werkconferentie organiseren voor ketenpartners.
- We gaan de collectieve zorgregelingen heroverwegen.
- Communicatie vernieuwen zodat deze beter aansluit op de doelgroep en de boodschap:*Op tijd erbij, hulp op maat en blijvend uit de schulden!*
- Uitvoering geven aan sociale duurzaamheid.

SCHULDEN

Wat doen we al:

- We voeren de Wet schuldhulpverlening uit en we zijn lid van de NVVK.
- We zetten actief in op preventie door:
 - samenwerking met ketenpartners,
 - inzet van meitinkers,
 - actieve doorverwijzing naar o.a. de Barones,
 - het project vroegsignalering,
 - bewust stilstaan bij de invloed van laaggeletterdheid.
- We geven Hulp op maat door adviesgesprekken, schuldbemiddeling, schuldsanering, financieel beheer, budgetmaatjes, budgetbeheer.

Wat gaan we intensiveren:

- Ondersteuning bieden bij verschillende doelgroepen met geldzorgen (studenten/werkzoekenden/inburgeraars/ondernemers).
- Samen met werkgevers werken aan preventie.
- Vroegsignalering richten op huurachterstanden, zorgpremies en energielasten.
- Convenanten opstellen met bewindvoerders.
- Aandacht voor digitale vaardigheden bij budgetcoaching.
- We houden contact en doen aan nazorg via coaching, adviesgesprekken en preventief budgetbeheer.

Wat gaan we nieuw doen:

- Trainingen over o.a. omgaan met stress aanbieden.
- Alliantie sluiten met werkgevers om medewerkers met schulden te helpen.
- We starten met financiële coaching.
- Op scholen project rondom schulden starten.
- Directe ondersteuning bieden bij werkzoekenden met geldzorgen.
- Inwoners benaderen bij signalen van betalingsachterstanden.
- Adviseren over bewindvoering.
- Aansluiten bij het Schuldenknooppunt.

LAAGGELETTERDHEID

Wat doen we al:

- Met ketenpartners activiteiten afstemmen, voorlichting en training verzorgen.
- Geven van bewustwordings-trainingen aan intermediairs zoals gemeentemedewerkers, Barones, budgetmaatjes, Tjongerschans, Rabobank, praktijkondersteuners huisartsen.
- Aanbieden van ondersteuning bij digitale vaardigheden, voorbereiden werkconferentie.
- Nederlandse les integreren bij participatietraject Caparis.
- Voorleesochtenden in de Hema voor kinderen met hun ouders en een zwerfboekenkast plaatsen.
- Laaggeletterden doorverwijzen naar het digitaalhuis waar zij de basisvaardigheden aanleren.

Wat gaan we intensiveren / nieuw doen:

- De invulling van het digitaalhuis doorontwikkelen zodat de activiteiten meer gericht zijn op de praktijk
- Aansluiting zoeken bij welzijnswerk en vrijwilligerswerk als vervolg op het digitaalhuis
- Activiteiten in dorpen en wijken organiseren, zoals een spreekuur in Akkrum
- Trainingen geven: *hoe maak je laaggeletterdheid bespreekbaar?*
- Goede voorbeelden laten zien die inspireren.
- Gemeentelijke taalambassadeurs meer inzetten.
- Gemeentelijke communicatie begrijpelijker maken, inzet op visuele communicatie.
- Budgetgids herschrijven.
- Ondersteuning loket Barones.
- Basisvaardigheden integreren in participatietrajecten.
- Pilots starten voor ouders met leervragen. Dit samen met bibliotheek en digitaalhuis.
- Flyers ontwikkelen over laaggeletterdheid en de zorg.
- In gesprek met werkgevers.

