

Lokale uitwerking regionaal beleidsplan SHV Peelgemeenten 2019-2022

1. Inleiding

In regionaal verband hebben we samen met de GR Peelgemeenten en de overige deelnemende gemeenten van de GR Peelgemeenten een beleidskader schuldhulpverlening opgesteld met daarin de wijze waarop we de schuldhulpverlening de komende jaren (2019-2022) gaan inrichten om de gestelde doelen vanuit het programma BMS (Bijzonder Bijstand Minimabeleid en Schuldhulpverlening) te bereiken. In aansluiting op het regionale beleidskader beschrijven we hierna de lokale uitwerking daarvan.

2. Doelen

In eerste instantie is de inwoner zelf aan zet om zijn problemen op te lossen. Hij is en blijft probleemeigenaar. Maar niet iedereen is in staat om dat zelf te doen. Sommige inwoners hebben daarbij hulp nodig. In aansluiting op de mogelijkheden die de inwoner zelf heeft, bieden wij als gemeente samen met onze (lokale) maatschappelijke partners hulp en ondersteuning aan werken we, samen met de inwoner, aan zijn of haar zelfredzaamheid.

Financiële problemen staan zelden op zichzelf. Hoe groter het probleem wordt, hoe meer de andere leefgebieden worden aangetast en hoe lastiger het wordt om het geheel op te lossen. Vandaar dat financiële problemen zo vroeg mogelijk worden opgespoord en aangepakt, in samenhang met de overige leefgebieden en in samenwerking met de partners in, maar zo nodig ook buiten het Sociale Domein. Schuldhulpverlening maakt integraal onderdeel uit van het Sociaal Domein en daarom hebben we dit ook als thema opgenomen in het lokale Beleidsplan Sociaal Domein 2019-2022.

In Laarbeek streven wij de volgende doelen op het gebied van schuldhulpverlening na:

- A. Schulden en financiële problemen worden zoveel mogelijk voorkomen.
- B. (Lokale) maatschappelijke partners, signaleren breed, weten elkaar te vinden en zorgen voor een warme overdracht.
- C. Elke inwoner weet waar hij/zij terecht kan voor ondersteuning.
- D. De toegang naar ondersteuning is duidelijk en laagdrempelig.
- E. Het proces van signaleren tot aanbod van schuldhulpverlening is voor iedereen duidelijk.
- F. Optimale inzet van vrijwilligers schuldhulpverlening.
- G. Het versterken van de eigen kracht van ervaringsdeskundigen.
- H. Het aantal inwoners met problematische schulden neemt af.*

*Hierbij dient de opmerking geplaatst te worden dat juist door de inzet van vroegsignalering en het vereenvoudigen van de toegang het aantal inwoners met problematische wellicht niet afneemt maar dat de (verborgen) problematische schulden juist in beeld komen.

3. Analyse

Als we kijken naar de doelen die we hebben gesteld in het kader van de (lokale) schuldhulpverlening is het van belang om de huidige situatie daaromtrent te analyseren. Hoe groot is de schuldenproblematiek in Laarbeek, wat gaat goed, wat gaat minder goed en wat is er nodig om de gestelde doelen te bereiken?

Omvang

De schuldenproblematiek in Nederland is groot. Ruim een derde van de Nederlandse huishoudens heeft betalingsachterstanden. Bij bijna een op de vijf huishoudens (18%) is de problematiek zo ernstig dat de schulden risicovol of problematisch zijn. Als we deze landelijke cijfers doorvertalen naar de lokale situatie dan betekent dat er in Laarbeek (in 2018 totaal 9.399 huishoudens) ruim 3.000 huishoudens betalingsachterstanden hebben en circa 1.700 huishoudens problematische schulden. Dit geeft een indicatie van de omvang van de schuldenproblematiek.

(bron: VNG/Movisie)

Daarnaast hebben we organisaties die voor de gemeente Laarbeek werkzaamheden uitvoeren op het gebied van schuldhulpverlening (GR Peelgemeenten, ViERBINDEN en LEVgroep) gegevens opgevraagd. Hieruit blijkt dat ViERBINDEN in 2018 25 keer een vrijwilliger ingezet voor het project 'Geld in Eigen Hand'. Voor het invullen van moeilijke formulieren wordt doorverwezen naar het formulierensprek uur van de LEVgroep.

In 2018 zijn er bij de LEVgroep 182 trajecten op het gebied van financiën doorlopen. Een traject kan variëren van één gesprek tot aan een hulpverleningstraject van twee jaar. In 2018 is 22 keer het intakekompas ingevuld. Het intakekompas is een diagnose tool met ongeveer 12 vragen die een indicatie geeft of er sprake is van lichte of zware schuldenproblematiek.

Via het Raadslidenwerk van de LEVgroep zijn 10 vragen gesteld over financiën, 10 vragen over schulden en is 6 keer het intakekompas ingevuld.

Per 31-12-2018 zitten in totaal 36 inwoners uit Laarbeek in een actief schuldhulpverleningstraject bij de GR Peelgemeenten (29) en bij de gemeente Helmond (7).

Lokale schuldhulpverlening

Naast dat we het belangrijk vinden om inzicht te hebben in de omvang van de schuldenproblematiek in Laarbeek, is het ook van belang om zicht te hebben op hoe de (lokale) schuldhulpverlening momenteel is ingeregeld. Wat hebben we in Laarbeek, wat gaat goed, wat moet beter en wat hebben we daarvoor nodig en wat moeten we daarvoor doen? Vandaar dat we de huidige (lokale) situatie aan de hand van een klantreis hebben geïnventariseerd. Tevens is per onderdeel een aanbeveling gedaan.

A. Aanbod

In Laarbeek zijn tal van maatschappelijke partners actief voor mensen die behoefte hebben aan (financiële) ondersteuning en voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Deze partners hebben aangegeven dat zij behoefte hebben aan verbinding met elkaar (netwerk). Voor wat betreft het aanbod op het gebied van schuldhulpverlening constateren we dat het grootste gedeelte van de hulpverlening dat momenteel wordt aangeboden in de fase zit van lichte- en zware schuldenproblematiek. Het aanbod op het gebied van preventie en nazorg is zeer beperkt. Preventie is echter van belang om zwaardere schulden te voorkomen en nazorg is

belangrijk om terugval te voorkomen. Beide zijn gericht om het aantal mensen met schuldenproblematiek te verminderen.

Aanbevelingen:

Creëer een netwerk van maatschappelijke partners, met het doel elkaar kennen en elkaar weten te vinden. Waar nodig dragen partijen inwoners met (schulden)problematiek warm over. Dit wil zeggen dat partijen actief contact leggen met andere voorzieningen om ervoor te zorgen dat de inwoner de beste ondersteuning krijgt.

Breid het aanbod op het gebied van preventie en nazorg uit en betrek ervaringsdeskundigen hierbij.

B. Communicatie

We constateren dat communicatie over schuldhulpverlening richting inwoners met name plaats via de websites van de diverse partijen. Op basis van het woord 'schuld' is op de gemeentelijke website niets te vinden. Via WegwijzerLaarbeek wordt een lijst weergegeven met aanverwante onderwerpen (betaald en onbetaalde ondersteuning). Op de websites van ViERVINDEN en de LEVgroep staat summier aangegeven welke diensten en activiteiten zij op het gebied van schuldhulpverlening aanbieden. We vragen ons af of inwoners, als ze al hun schaamte hebben overwonnen om hulp te gaan zoeken, bovengenoemde websites gaan bezoeken en daar de benodigde informatie of hulp kunnen vinden. Dit geldt ook voor hun netwerk en de partijen die in aanraking komen met mensen met mogelijke financiële problemen. Bovendien vragen we ons af of een website het aangewezen medium is voor inwoners met financiële problemen/schulden. Het hebben van financiële problemen gaat immers vaak gepaard met laaggeletterdheid en armoede. De vraag is of deze doelgroep in het bezit is van een computer, of zij voldoende digitaal vaardig zijn en of de informatie voldoende duidelijk is voor mensen die minder taalvaardig zijn.

Aanbeveling:

Stel een communicatieplan op waarin de partijen die actief zijn op het gebied van schuldhulpverlening, armoede en laaggeletterdheid benoemd worden, welke rol spelen zij en welke communicatiemiddelen het beste door wie kunnen worden ingezet om de doelgroep te bereiken. Dit geldt zowel voor de maatschappelijke partners die voorhanden zijn, maar ook de toegang en het vervolgproces van schuldhulpverlening moet voor inwoners en betrokkenen duidelijk zijn. De informatie moet eenvoudig, eenduidig en goed vindbaar zijn. Betrek ervaringsdeskundigen hierbij.

C. Toegang en proces

Mensen met financiële vragen/problemen kunnen zich op verschillende plaatsen melden:

- ViERBINDEN (bij dorpsondersteuner)
- LEVgroep (bij maatschappelijk werker)
- Gemeente Laarbeek (bij het Klant Contact Centrum)
- GR Senzer (bij het Ondernemerspunt)
- GR Peelgemeenten

Eenzijds betekent dit dat mensen niet gebonden zijn aan één toegang. Anderzijds is de toegang versnipperd en is het onduidelijk voor mensen waar ze het beste terecht kunnen voor ondersteuning. Ook inwoners en partijen die in aanraking komen met mensen met (mogelijk) financiële problemen weten vaak niet waar ze hun signaal het beste kunnen neerleggen. Doordat er verschillende toegangen zijn is het vervolgproces onduidelijk en verschillend.

Aanbevelingen:

Zorg voor een eenvoudige, laagdrempelige en eenduidige toegang zodat mensen met financiële vragen/problemen weten waar ze terecht kunnen voor hulp. Dat geldt ook voor hun netwerk en partijen die in aanraking kunnen komen met mensen met (mogelijk) financiële problemen (signalering). Ook het vervolgproces moet voor iedereen duidelijk zijn. Maak duidelijke afspraken over wie doet wat wanneer. Betrek ervaringsdeskundigen hierbij.

D. Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn een belangrijke schakel in de ondersteuning aan inwoners met enkelvoudige/eenvoudige financiële vragen/schulden.

De vrijwilligers die ondersteuning bieden aan inwoners met financiële vragen/schulden zijn momenteel ondergebracht bij zowel ViERBINDEN als de LEVgroep. Zij worden incidenteel en op aanvraag ingezet bij inwoners met een enkelvoudige/eenvoudige vraag rondom financiën. De vrijwilligers bij ViERBINDEN geven aan dat zij weinig tot geen gebruik kunnen maken van deskundigheidsbevordering en intervisie, terwijl ze daar wel behoefte aan hebben. Daarnaast ervaren zij weinig kaders waarbinnen zij hun werkzaamheden als vrijwilliger kunnen en mogen uitvoeren. Ook een contactpersoon waarbij zij terecht kunnen met vragen die zij tegen komen tijdens hun werkzaamheden ontbreekt. De vrijwilligers bij de LEVgroep delen deze signalen niet.

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat op het juiste moment de vrijwilliger met de juiste expertise wordt ingeschakeld. Zorg ervoor dat het vrijwilligerswerk gecoördineerd wordt en de vrijwilligers met elkaar in contact worden gebracht zodat zij met elkaar kunnen sparren (intervisie). Geef duidelijk aan wat de kaders zijn (wat van hen verwacht wordt en wat niet) en zorg voor een duidelijke taakafbakening zodat zij weten waar ze aan toe zijn. Zorg ervoor dat zij gebruik kunnen maken van scholingsmogelijkheden om hun deskundigheid te bevorderen.

E. Pilot financieel dienstverlener

In aansluiting op bovengenoemde thema's dient opgemerkt te worden dat momenteel een financieel dienstverlener voor de periode van 2 jaar is aangesteld die als opdracht heeft meegekregen om een infrastructuur te creëren met professionals van verschillende organisaties t.b.v. de samenhang en integraliteit. Daarnaast houdt de financieel dienstverlener zich bezig met het inrichten van het lokale schuldhulpverleningstraject. Tenslotte voert zij nog een gedeelte casuïstiek.

4. Wat gaan we doen?

Als we bezien wat de aanbevelingen zijn op basis van de analyse om de doelen te bereiken dan betekent dat we voor de volgende opgaven staan.

A1. Aanvullen aanbod met preventie- en nazorgactiviteiten

We maken samen met onze lokale maatschappelijke partners afspraken over het inzetten van hulp bij life-events. Hierbij kan gedacht worden aan informatie verstrekken bij de eerste aankoop van een huis, het huren van een woning, echtscheiding, overlijden, werkloos worden, etc.. Op deze wijze geven we voorlichting om te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan.

In het kader van preventie wordt per specifieke aandachtsgroep, zoals genoemd in het regionale beleidsplan, activiteiten ingezet. Hiertoe wordt preventieplan opgesteld.

Daarnaast geven we invulling aan vroegsignalering. We maken samen met o.a. GR Senzer, Wocom afspraken over het signaleren van betalingsachterstanden en het delen van deze

informatie met de lokale schuldhulpverlening. Wanneer worden signalen doorgegeven, aan wie, door wie en wat wordt hier vervolgens een actie op gezet. Wie registreert en wat? Dit geldt overigens ook voor signalen die we van energiemaatschappijen, waterschappen en zorgverzekeringsmaatschappijen ontvangen. We vinden het van belang dat signalen adequaat worden geregistreerd, opgepakt, gemonitord en teruggekoppeld. Dit om zwaardere schuldenproblematiek te voorkomen. Ook wordt bezien of we nog meer kunnen doen op het gebied van vroegsignalering.

Tenslotte onderzoeken we of het aanbod voldoende en compleet is. Voor de fase van nazorg wordt bezien op welke wijze dit kan worden ingericht.

A2. Creëren netwerk voorzieningen

De financieel dienstverlener draagt zorg voor het verbinden van de partijen die actief zijn op het gebied van armoede, schulden en laaggeletterdheid. Zij kennen elkaar en zorgen voor een warme overdracht van inwoners naar elkaar toe. Zij komen periodiek bij elkaar en wisselen ervaringen met elkaar uit. Hiertoe is een werkgroep samengesteld bestaande uit vertegenwoordigers van de (lokale) maatschappelijke partners. Zij zijn betrokken bij en denken mee over de stappen die we zetten en nog moeten zetten in het kader van het bereiken van onze doelen op het gebied van aanpak van schulden, armoede en laaggeletterdheid. Het is van belang dat het netwerk een blijvend karakter krijgt en de verbindingen onderhouden worden.

B. Communicatieplan

We stellen een communicatieplan op waarbij de informatievoorziening aan de inwoner centraal staat. Richting inwoners wordt duidelijk gecommuniceerd waar zij terecht kunnen met financiële vragen en problemen en hoe het vervolg van een mogelijk proces eruit komt te zien. Verder ontwikkelen we een folder met daarin alle voorzieningen die op het gebied van schuldhulpverlening, armoede en laaggeletterdheid in Laarbeek voorhanden zijn. Deze informatie wordt tevens periodiek onder de aandacht gebracht bij de inwoners middels herkenbare publicaties in de MooiLaarbeekkrant. Daarnaast nemen we de gemeentelijke website en Wegwijzerlaarbeek onder de loep en wordt daar waar nodig verbeterd. Niet alleen de informatievoorziening aan de inwoner staat centraal, ook de inwoner zelf (zie onderdeel G.). Mochten inwoners overigens hulp nodig hebben dan kunnen zij uiteraard ook gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

C1. Toegang/één regisseur

Om de toegang voor de inwoner duidelijk en eenduidig te organiseren kiezen we ervoor dat inwoners met financiële vragen of met problemen/schulden zich melden bij de gemeente. Dit geldt ook voor de partijen die in aanraking kunnen komen met mensen met financiële problemen/schulden. Hiertoe wordt een speciaal telefoonnummer en een aparte website ingericht.

Dergelijke vragen komen binnen bij het aanmeldteam waarbij ook de financieel dienstverlener ** betrokken is. Deze beoordeelt in samenwerking met de andere professionals de behoefte van de inwoner en bepaalt op welke wijze deze inwoner het beste geholpen kan worden. Op deze wijze is het voor de inwoner duidelijk waar hij/zij moet zijn met vragen op dit gebied en krijgt direct de juiste hulp aangeboden. Hierdoor worden de financiële problemen zo klein mogelijk gehouden en wordt erger voorkomen.

**Een voorstel voor het structureel inzetten van een financieel dienstverlener is in voorbereiding.

C2. Inrichten werkproces

De financieel dienstverlener zorgt voor het inrichten van een werkproces van signalering via toegang naar het aanbod. Het werkproces wordt geïntegreerd binnen het totale werkproces van het gebiedsteam Sociaal Domein zodat problemen/casussen integraal worden opgepakt. In het gebiedsteam zijn diverse disciplines vertegenwoordigd en op het moment dat gesignaleerd wordt dat er sprake is van financiële problemen wordt dit integraal besproken en gaat de financieel dienstverlener hiermee aan de slag. Aan de hand van de situatie wordt de juiste hulpverlening ingezet. Dit varieert van het inzetten van een vrijwilliger in combinatie met een professional/tot aan het opstarten van een wettelijk schuldentract. In het werkproces nemen we tevens het signaleringsproces mee.

We werken een voorstel uit voor het structureel invullen van lokale expertise binnen het gebiedsteam Sociaal Domein. Op deze wijze blijft de opgedane expertise lokaal gewaarborgd en binnen het totale Sociale Domein (integraal) inzetbaar.

We maken afspraken met (sport)verenigingen, scholen, woningcorporatie en werkgevers over welke rol zij kunnen spelen bij het herkennen van signalen, het bespreekbaar maken hiervan en het doorverwijzen naar de financieel dienstverlener. Dit wordt nader uitgewerkt.

D. Optimale inzet vrijwilligers

In afstemming met de vrijwilligersorganisaties werken we een voorstel uit zodat vrijwilligers zo optimaal mogelijk ingezet worden. Vrijwilligers kunnen gebruik maken van deskundigheidsbevordering en intervisie ter ondersteuning van hun werkzaamheden als vrijwilliger. Daarnaast krijgen zij kaders aangereikt waarbij zij hun werkzaamheden kunnen uitvoeren.

E. Het versterken van de eigen kracht van ervaringsdeskundigen

We betrekken ervaringsdeskundigen erbij door hen mee te laten denken over allerlei zaken waarover zij vanuit hun eigen ervaring inbreng kunnen leveren op het gebied van schuldhulpverlening, armoede en laaggeletterdheid. Zij worden betrokken in werkgroepen om mee te denken over o.a. het bereiken van de doelgroep, het inrichten van het schuldhulpverleningsproces, de toegang, de informatievoorziening aan de doelgroep etc..

4. Planning, monitoring en evaluatie

Om ervoor te zorgen dat bovenstaande acties worden uitgevoerd, worden deze in de tijd weggezet. Vervolgens is het van belang dat periodiek (per kwartaal) gemonitord wordt of de geplande acties tot uitvoering zijn gebracht, hoe het loopt en of bijsturen gewenst is. Tweejaarlijks wordt de lokale schuldhulpverlening geëvalueerd om te beoordelen of de gestelde doelstellingen zijn behaald.

Actie	Planning
Regionale beleidsplan en lokale uitwerking in - cliëntenraad P-wet - interne regiegroep - externe regiegroep - poho SD - college - commissie - raad	08 april 2019 11 april 2019 23 april 2019 29 april 2019 14 mei 2019 28 mei 2019 20 juni 2019

Voorstel optimale inzet vrijwilligers - interne regiegroep - externe regiegroep - poho SD - college - commissie - raad	11 april 2019 23 april 2019 29 april 2019 14 mei 2019 28 mei 2019 20 juni 2019
Voorstel structurele inzet lokale expert SHV - interne regiegroep - externe regiegroep - poho SD - college - commissie - raad	11 april 2019 23 april 2019 29 april 2019 14 mei 2019 28 mei 2019 20 juni 2019
Inrichten werkproces	Q2 2019
Opstellen communicatieplan	Q2 2019
Inzetten ervaringsdeskundigen	Q2 2019
Organiseren één toegang	Q3 2019
Afspraken maken partijen inzake signaleren en doorverwijzen	Q3 en Q4 2019
Opstellen preventieplan	Q3 en Q4 2019
Onderzoeken mogelijkheden nazorg	Q4 2019
Onderhouden netwerk voorzieningen	Doorlopend

Begrippenlijst

Lokale maatschappelijke partners

Organisaties die zich actief inzetten in Laarbeek op het gebied van armoede, schuldhulpverlening en/of laaggeletterdheid: LEVgroep, ViERBINDEN, Stichting Leergeld, Kledingbank Laarbeek, Super Sociaal, Wocom, Taalhuis Laarbeek.

GR (Gemeenschappelijke Regeling) Peelgemeenten

Uitvoeringsorganisatie van de gemeente Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren. Het doel van de GR is de beleidsvoorbereiding en uitvoering van taken op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, een aantal minimaregelingen, de bijzondere bijstand en specialistische schuldhulpverlening.

GR (Gemeenschappelijke Regeling) Senzer

Uitvoeringsorganisatie van de gemeente Asten, Deurne, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren. Het doel van de GR is de beleidsvoorbereiding en uitvoering van taken op het gebied van de Participatiewet.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Met de decentralisatie is het organiseren van (onafhankelijke) cliëntondersteuning een gemeentelijke aangelegenheid geworden. ViERBINDEN verzorgt de coördinatie. In eerste instantie wordt er gezocht naar een mogelijke cliëntondersteuner binnen het eigen netwerk. Indien deze mogelijkheid er niet is kan er een vrijwilliger ingezet worden of een professionele organisatie (Zorgadvies van der Plas, Zorgbelang of MEE). Zorgbelang treedt op als er geschillen en conflicten zijn.

Bijlage 1.

Dossiers in behandeling bij uitvoering Helmond, per fase, op 31-12-2018.

Clënten Laarbeek SDV in behandeling Helmond	Aantal
Fase I: Aanmelding	
Fase I: Eénmalig advies	
Fase I: Intake	
Fase I: Stabilisatie	
Fase II: Schuldregeling	
Fase II: Hercontrole 1	
Fase II: Hercontrole 2	1
Fase II: Hercontrole 3	6
Fase WSNP verklaring	
Totaal aantal cliënten SDV in behandeling Helmond	7

Dossiers in behandeling bij uitvoering Peelgemeenten, per fase, op 31-12-2018.

Clënten Laarbeek SDV in behandeling Peelgemeenten	Laarbeek
Fase I: Aanmelding	5
Fase I: Eénmalig advies	0
Fase I: Intake	5
Fase I: Stabilisatie	5
Fase II: Schuldregeling	6
Fase II: Hercontrole 1	6
Fase II: Hercontrole 2	2
Fase WSNP verklaring	0