

INFORMATIEMEMO RAAD

Kenmerk: 19inf00041

Datum advies: 27 maart 2019	Onderwerp: Resultaten Overbetuwe van het rapport <i>Een open deur?</i> van de Nationale Ombudsman over toegang gemeentelijke schuldhulpverlening.
Kennis nemen van: 1. Aanbiedingsbrief n.a.v. <i>Een open deur?</i> van de Nationale Ombudsman	
Status advies: openbaar	Argument: (indien niet openbaar)
Portefeuillehouder: D.E.W. Horsthuis	Datum b&w-vergadering: 2 april 2019
Bijlagen: - <i>Aanbiedingsbrief met resultaten Overbetuwe rapport Nationale Ombudsman (19bij03042)</i> - <i>Rapport Nationale Ombudsman Een open deur? (19bes00095)</i>	

Kennis nemen van:

1. Aanbiedingsbrief n.a.v. Een open deur? van de Nationale Ombudsman

Inleiding

Er is veel beweging op het gebied van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs van 2011). Zowel landelijk als lokaal zijn we in ontwikkeling om mensen met schulden beter te kunnen helpen. Op 21 september 2018 presenteerde de Nationale Ombudsman in zijn rapport *Een open deur? (corsa 19bes00095)*, een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. De gemeente Overbetuwe is gevraagd mee te doen aan dit onderzoek. De gemeentelijke terugkoppeling van de resultaten liggen nu voor. Helaas is deze terugkoppeling even blijven liggen. Dit rapport *Een open deur?* sluit aan bij uitvoeringsplan schulden en preventie; Opgeteld Beter (*corsa 17bes00828*) en de huidige ontwikkeling naar een Integrale Armoedebelief in Overbetuwe.

Samenvatting

De Nationale Ombudsman heeft tot doel het proces van de gemeentelijke Schuldhulpverlening breder en toegankelijker te maken. De resultaten van dit onderzoek geven ook inzicht in de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening in Overbetuwe. De Nationale Ombudsman constateert dat gemeenten mensen met problematische schulden niet altijd een laagdrempelige en brede toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening bieden. Volgens de ombudsman zijn er in het proces dan ook op verschillende punten verbeteringen mogelijk. Dit is aanvullend op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), waarin Overbetuwe voldoet aan de normen.

1.1. De meeste gemeenten maken een positieve ontwikkeling door.

Gemeenten zijn toegankelijker voor nieuwe aanvragers, die snel terecht kunnen voor een face-to-face-gesprek. Ook de ondersteuning aan niet-zelfredzame burger in het schuldhulpproces en weigeringsgronden lijken minder vaak en minder strikt te worden toegepast dan vroeger. Er zijn nog teveel inwoners die vroegtijdig uitvallen in het toegangsproces. Voor zelfstandigen is de toegang tot schuldhulpverlening onvoldoende en het is zorgelijk dat veel gemeente geen of weinig exacte cijfers kunnen verstrekken. Dit geldt ook voor Overbetuwe.

1.2. Aandachtspunten van de ombudsman.

De ombudsman heeft gekeken naar drie fases van schuldhulpverlening; de aanmeldfase, intakefase en de beoordelingsfase.

Op deze drie fases krijgt de gemeente Overbetuwe op onderdelen het predicaat 'goed' en voor anderen het predicaat 'voor verbetering vatbaar'.

Wat goed gaat:

- De inwoner heeft altijd de mogelijkheid voor een persoonlijk (aanmeld)gesprek. De gemeente kent al langere tijd een Budget-op-Maatgesprek. Dit is een vrijblijvend informatie en adviesgesprek bij de gemeente. Deze gesprekken staan open voor iedereen.
- Als de inwoner niet in staat is om de vereiste gegevens en bewijsstukken te verzamelen en aan te leveren dan biedt de gemeente in ieder geval aan dat hij/zij hierbij wordt geholpen (via een vrijwilliger van Forte Geldzaken).
- In de beschikking staat altijd de bezwaarclausule en het aanbod van schuldhulpverlening.

Voor verbetering vatbaar is:

- Meer eenheid en snelheid bij de aanmeldfase. De inwoner kan op verschillende plekken (SKT, gemeente, Forte) terecht voor een persoonlijk aanmeldgesprek. Op deze plekken wordt verschillend omgegaan met het aanmeldgesprek en ook verschillend gereageerd op het niet verschijnen van iemand op een afspraak.
- Uitval in de intakefase voorkomen, door de inwoner op meerdere manieren (niet alleen schriftelijk) te herinneren aan de gemaakte afspraken.
- In de beoordelingsfase terughoudender omgaan met weigeringsgronden en in elk geval de individuele omstandigheden mee te wegen.
- In de beoordelingsfase, ook bij uitval, altijd schriftelijk beschikken op afwijzing of toelating tot het schuldhulpverleningstraject.

1.3. Oproep van de Nationale Ombudsman.

De conclusie van de Nationale Ombudsman voor alle gemeenten is:

- Registreer beter.
- Kijk naar oorzaken en oplossingen voor de uitval in het toegangsproces.
- Proactief en 'inclusief' opstellen om te voorkomen dat burgers afhaken.
- Toegang voor zelfstandigen verbeteren.
- Altijd een beschikking met deugdelijke motivering verstrekken.

1.4. Uitvoeringsplan; Opgeteld Beter en Integraal Armoedebeleid.

Veel van de conclusies uit het rapport *Een open deur?* zijn onder de aandacht en worden verwerkt in beleid. In het uitvoeringsplan Schulden en Preventie: Opgeteld Beter (*corsa 17bes00828*) is onder meer opgenomen de verbetering van de ketensamenwerking en het voorkomen dat mensen afhaken in het proces en terugvallen in de schulden. Een (tussen)evaluatie staat in de planning voor het 2de kwartaal 2019.

We zijn gestart met het formuleren van een Integraal Armoedebeleid. Dit proces wordt interactief opgepakt met ketenpartners. Een klankbordgroep is al actief. Op 28 januari 2019 bij een RGT is

de raad in discussie gegaan over Armoedebeleid en de startnotitie; Samen zorgen voor perspectief (*corsa 18bes01397*).

Bij het integrale Armoedebeleid wordt o.a. meegenomen:

- Het beleid schuldhulpverlening dat toe is aan actualisatie.
- Het huidige minimabeleid omvormen met de gewenste integrale blik.
- Conclusie van de Nationale Ombudsman.

Consequenties

1.1. Meedoen en participatie

Samen sterk voor en samenleving die werkt! Dit is het motto van het visiedocument van Cliënt naar kandidaat (*corsa 18bij12472*). Meedoen in de maatschappij, zich nuttig voelen is voor iedere mens van wezenlijk belang. Overbetuwe wil dat iedere inwoner juist zijn of haar eigen kracht inzet en meedoet naar vermogen aan de samenleving. Werken naar vermogen genereert inkomen en/of positieve gezondheid. Als schulden en armoede een belemmering zijn voor het meedoen dan hebben we de plicht om deze mensen hiermee te helpen.

1.2. Gedragseffecten

Er is steeds meer wetenschappelijk bewijs dat armoede en het hebben van schulden stress veroorzaken. In deze situaties komt de focus op de korte termijn te liggen en niet op de lange termijn. Dit beïnvloedt keuzes die mogelijk nadelig kunnen zijn om uit de financiële problemen te komen. Vaak 'vergeten' mensen een afspraak of termijn.

1.3. Maatschappelijke effecten van armoede

De gevolgen van schulden uiteten zich onder meer in betalingsachterstanden, betalingsregelingen en schuldhulpverlening, psychische en gezondheidsproblemen, huisuitzetting, maatschappelijke opvang en ontzetting uit de ouderlijke macht. Huishoudens krijgen naast schulden vaak ook problemen met opvoeding, gezondheid en een grotere kans op verslaving, misdaad en onveiligheid. De kosten voor de samenleving van de schuldenproblematiek (opvang, hulpverlening, schuldsanering) zijn jaarlijks € 11 miljard euro. Voor elk huishouden met ernstige financiële problemen betaalt de samenleving € 100.000 euro. Dit zijn cijfers van het Nibud (2014).

Communicatie

De resultaten worden verwerkt in te ontwikkelen Integraal Armoede visie/beleid en uitvoeringsplan. Zie voor *planning, participatie en evaluatie* Startnotitie Integraal Armoedebeleid: Samenzorgen voor perspectief (*18bes01397*).

De raad informeren over de resultaten door deze informatiememo aan de raad. Het delen van de resultaten en acties met de eigen betrokken collega's (beleid & uitvoering en e ketenpartners). De voorlichting en communicatie met inwoners en mensen met schulden worden meegenomen in het te ontwikkelen Integraal Armoedebeleid.

Behandelend adviseur voor technische vragen: C. Wüstefeld, tel.: 14 0481, email: c.wustefeld@overbetuwe.nl

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

mr. M.F.H. Knaapen

drs. A.S.F. van Asseldonk