

Datum : 01-12-2021
Van : Focusgroep Schuldhulpverlening (PaRH SVH)
Onderwerp : Schuldhulpverlening met extra aandacht voor vroeg signalering
Aan : het college van Heemskerk
T.a.v : betrokken wethouders en ambtenaren
: leden PaRH

Ten geleide:

Dit advies van de participatieraad Heemskerk gaat in op de vraag van de gemeente over het verbeteren van de Schuldhulpverlening.

De focusgroep geeft een advies aan de gemeente over schuldhulpverlening.

De schuldhulpverlening die door de gemeente wordt uitgevoerd is niet hetzelfde als de wet Schuldsanering Natuurlijke personen (WSNP). De WSNP wordt uitgevoerd door de rechtbank. Verschillende organisatie kunnen een inwoner ondersteunen bij het doen van een aanvraag WSNP. Daarom vooraf een opsomming van de verschillende schuldhulpverlening diensten.

1. Gemeentelijke schuldhulpverlening kent regels en verplichtingen. Schulden aflossen via een saneringskrediet, zodat de inwoner van zijn schuld aan de schuldeisers af is. Het saneringskrediet wordt in maandelijkse termijnen afgelost. Of de gemeente bereikt overeenstemming met de betrokken schuldeisers door middel van de minnelijke schuldregeling. Het traject duurt 3 jaar.
2. Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Bedoeld voor mensen die buiten hun schuld in een problematische schuldsituatie terecht zijn gekomen. De regeling duurt drie jaar. Als de schuldenaar zich aan zijn verplichtingen heeft gehouden, kan hij/zij met een schone lei beginnen. Let wel: deze regeling blijft bij het Bureau Krediet Registratie vijf jaar gemeld.

Conclusie/samenvatting:

Uitgaande van de perceptie van de inwoner is de vraag: Wat zijn de lokale behoeften van inwoners op het gebied van preventie? Door de focusgroep is die vraag beantwoord en geformuleerd middels ideeën en adviezen. De adviezen gaan met name over informatie over regelingen, deskundig personeel en voorkomen van lange wachttijden.

Hiermee heeft de gemeente een leidraad om op passende wijze uitvoering te kunnen geven aan het vinden en helpen van inwoners met betalingsachterstanden, inwoners met meervoudige problemen en jongeren om deze ondersteuning te bieden.

Aanleiding

De gemeenten moeten op een passende wijze uitvoering geven aan de wetswijziging door actief inwoners met betalingsachterstanden op zoeken en ondersteuning te bieden.

Er is een focusgroep opgericht bestaande uit twee beleidsmedewerkers en de Participatieraad om te onderzoeken op welke wijze het beste uitvoering hieraan gegeven kan worden.

Hierbij is het van belang om de onderzoeksvraag helder te stellen. Deze is als volgt geformuleerd "Wat zijn de lokale behoeften op het gebied van preventie".

Daarnaast wil de gemeente zich ook op jongeren richten en kijken naar inwoners met de volgende problemen: laaggeletterdheid, laag IQ, meervoudige problemen in het leven.

A. Gehanteerde werkwijze

De participatieraad heeft een focusgroep opgericht bestaande uit:

Yvonne Kerkwijk	Lid PaRH	
Johan Rotteveel	Lid PaRH	Betrokken ambtenaren: Fatiha el Razouki en Fred Kok
John Westerduin	Lid PaRH	
Ton vd Ven	Lid PaRH	
Joop den Hollander	Lid PaRH	
Joris Jansbeken	Vz. PaRH	

De processtappen bestaan uit: de Oriëntatiefase-de Waarom vraag- de Wat vraag- het bepalen van Wie en het Hoe- de uitvoering en de nazorg.

De Focusgroep heeft zich in de materie verdiept door zich te laten voorlichten door de beleidsmedewerkers en heeft daarnaast ook de ervaringen opgevraagd van de participatieraad Beverwijk.

De Focusgroep heeft gekozen voor interviews met ervaringsdeskundigen en organisaties/instellingen die met mensen met schulden hebben gewerkt of te maken hebben.

Daarnaast is er een flitspeiling uitgezet op facebook en een artikel geplaatst op de gemeentepagina van de weekkrant waarin inwoners werden opgeroepen om hun ervaringen met de PaRH te delen.

Tenslotte is er een enquête uitgezet op Facebook over geldzorgen. Deze enquête heeft 37 reacties opgeleverd

De Flitspeiling en het stukje in de krant hebben vijf reacties opgeleverd en met alle betrokkenen is door leden van de Focusgroep individueel gesproken.

Voorafgaand aan de interviews zijn er vragen geformuleerd voor het contact met de ervaringsdeskundigen en vragen voor de organisaties/instellingen.

De volgende organisaties zijn bevroegd:

- Schuldmaatjes -MEE
- Noodfonds - MET
- Woon op Maat -Consulent Gemeente
- Grijze Ezels -Jongerenraad
- Moskee

B. Bevindingen en adviezen

1. Het stelsel is opgebouwd uit wantrouwen

Onlangs hebben we via de berichtgevingen in het nieuws kunnen vernemen dat inwoners met een laag inkomen steeds vaker in de problemen komen door de strenge wetgevingen zoals de Participatiewet. Van belang is om hier aandacht voor te hebben als gemeente om deze kwetsbare inwoners goed op weg te helpen naar de financiële zelfredzaamheid. Inwoners die helaas in financiële problemen zijn gekomen door diverse omstandigheden en een beroep doen op de gemeentelijke schuldhulpverlening dienen met een open houding ontvangen te worden zodat zij een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met de gemeente om het hulpaanbod beter te kunnen accepteren.

De perceptie van organisaties die bevestigd zijn, is dat mensen te laat komen, pas als het water ze boven de lippen stijgt.

Reacties van de cliënten zijn o.a.: lange wachttijden, je verhaal steeds opnieuw doen, wantrouwen naar de gemeente, bang voor sancties. De grote gemene deler is vraagverlegenheid en schaamte.

Dat geldt ook b.v. voor de Turkse gemeenschappen waarbij de stap naar het gemeentehuis als "te groot" wordt ervaren, mensen gaan tot het uiterste. Het Sociaal Team zou in samenwerking met b.v. de moskee en kerkgenootschappen, een belangrijke rol hierin kunnen vervullen.

Ideeën / adviezen van organisaties en inwoners hoe je vraagverlegenheid van inwoners tegen kan gaan.

1. Zorg dat mensen vriendelijk te woord worden gestaan, zodat ze contact op durven nemen.
2. Het is van groot belang een goed persoonlijk contact te maken en te houden met de mensen
3. Creëer duidelijkheid van wat er wel en niet mogelijk is. Passend maatwerk bieden, waardoor en soms buiten lijntjes gekleurd moet worden, niet te zwart/wit denken.
4. Zorg dat de hulp laagdrempelig wordt door naar mensen te luisteren en begrip te tonen voor de situatie. Denk in mogelijkheden en niet in onmogelijkheden.
5. Huurders praten onderling veel over b.v. instanties en problemen, zoals het wel of niet geholpen worden bij instanties. Als het gevoel goed is, zal de bereikbaarheid en de gêne kleiner worden bij mensen om ook aan te kloppen voor hulp.
6. Zorg er voor dat ze zich oprecht gehoord voelen en niet als een nummer behandeld worden. De ambtenaren dienen hiervoor opgeleid te zijn.

2. Mensen zijn niet bekend met de regelingen

Uit reacties van de geïnterviewden, zowel inwoners als organisaties, blijkt dat mensen met schulden niet bekend zijn met de regelingen die er zijn. Dat terwijl juist voor schuldhulpverlening de regelingen en middelen voor armoedebestrijding van groot belang zijn.

Om goede bekendheid aan deze regelingen te geven is het van groot belang dat:

1. Er gerichte voorlichting door de gemeente wordt gegeven. Dit kan door voor iedereen leesbare folders en/of in informatiedagen.

Bijvoorbeeld, maak een folder met verschillende informatie over schuldhulpverlening en een overzicht waar inwoners terecht kunnen voor hulp. De folder dient zowel digitaal als fysiek verspreid te worden in Heemskerk. Organiseer verschillende voorlichtingsbijeenkomsten over schuldhulpverlening voor inwoners om bekend te worden met de regelingen.
2. Er integrale samenwerking is van o.a. de sociale teams, maatschappelijk werk, huisartsen en thuiszorg van groot belang. Ook hiervoor kunnen Informatiedagen/avonden met alle betrokken instanties worden georganiseerd.
3. Er gezorgd wordt dat er in wijkteams met een brede opdracht gewerkt wordt, zodat die de hele situatie onder de loep nemen. De inwoner staat hierbij centraal. Dat wil zeggen hij of zij geeft aan waar behoefte aan is.
4. Er eerste hulp wordt aangeboden bij het op orde brengen van administratie.
5. Er ook samenwerking met moskeeën en kerkgenootschappen komt.

Informatie aan de Jeugd over geldzaken

Op de middelbare scholen wordt informatie verstrekt over geld en geldzorgen via MoneyWays. Deze organisatie geeft voorlichting aan leerlingen op de middelbare scholen in Heemskerk. Het advies is het enthousiasmeren van middelbare scholen om hier vaker gebruik van te maken, ondanks de drukke agenda's van scholen.

Voor de basisscholen wordt het project kinderarmoede in samenwerking met MEE en de Weering uitgevoerd. Hierdoor krijg de gemeente inzicht in armoede en schulden van ouders die kampen met dit onderwerp. MEE gaat in gesprek met alle scholen in de gemeente over dit onderwerp.

De inzichten/resultaten van dit onderzoek moeten waar mogelijk verwerkt worden in het beleid ten aanzien van schuldhulp en armoedebestrijding.

De rol van ouders: de rol van ouders in het geheel is van groot belang. Met het project kinderarmoede denkt de gemeente de rol van de ouders te vergroten ten aanzien van dit probleem.

3. Digitalisering

De gevolgen van digitalisering treft ouderen, mensen die laaggeschoold zijn en digibeten. Het is van belang de hulp en informatie hierop aanpassen. Het advies is cursussen/ondersteuning aan te bieden en hulp aan te bieden op het gemeentehuis bij het invullen van de gewenste formulieren. Het uitgeven van een folder lijkt ons een goed idee.

4. De Vroegsignalering

Gemeenten moeten initiatief nemen bij betalingsachterstanden.

Dit gebeurt nu al:

De meldingen van vroegsignalering van woonkosten, water, energie en zorgverzekering komen digitaal binnen via een RIS Inforing. Hiervoor zijn Landelijke Convenanten getekend met diverse organisaties. Zij melden maandelijks de betalingsachterstanden aan de gemeente en de gemeente pakt deze meldingen op. Hetzij schriftelijk, telefonisch of met een huisbezoek. Dit is afhankelijk van het aantal de meldingen.

Het advies: het is van belang dat de informatie over de aanpak (procedures) van vroegsignalering goed met de inwoners wordt gecommuniceerd om misverstanden te voorkomen. Inwoners ervaren het eerste contact van de gemeente vaak als bemoeizucht en een inbreuk op hun privacy.

Het belang is om inwoners in de gemeentelijke schuldhulpverlening goed te informeren over de gemeentelijke regelingen waarvan zij gebruik kunnen maken.

5. De Schuldhulpverlening

Uit de ingewonnen informatie via de enquêtes en gevoerde gesprekken komt naar voren dat de volgende adviezen van belang zijn:

1. Zorg voor deskundig personeel. Houdt rekening met afbreukrisico. (Houdt rekening met een toename van het aantal aanvragen).
2. Zorg voor maatwerk gericht op de client (stel de inwoners met een hulpvraag centraal in dit proces).
3. Zorg dat mensen worden gehoord.
4. Schakel eventueel ervaringsdeskundigen in.
5. Zorg dat de mensen op de hoogte van alle regelingen en middelen.

De gemeente heeft de regie, de meldingen worden gedaan bij de gemeente. De gemeente (consulenten) werken volgens de richtlijnen van de NVVK (financiële hulpverleners) en de algemene wet bestuursrecht.

Afhankelijk van de beschikbare informatie en de bereidheid van de schuldeisers kan een traject lang duren. Zorg voor het snel berekenen van de beslagvrije voet *, zodat de mensen weten waar zij aan toe zijn en in ieder geval te eten hebben. Als het te lang duurt komen zij nog dieper in de problemen met schuldeisers en incassobureaus.

*Beslagvrije voet: de berekening van draagkracht waar iemand minimaal over moet beschikken om van te kunnen leven.

Er wordt een plan van aanpak opgesteld volgens de richtlijnen NVVK. In dit plan worden instrumenten genoemd die tot oplossing leiden. In dit proces wordt veel samengewerkt met de organisatie MET (sociale raadslieden en maatschappelijk werkers).

Het advies is nazorg te bieden aan cliënten door te werken aan de financiële zelfredzaamheid en om te voorkomen dat zij in herhaling vallen.

6. De groep minima en het hebben/maken van schulden

Veel mensen die recht hebben op bijstand, vragen die niet aan vanwege de complexe regelgeving. Meer dan de helft van de mensen met een uitkering die gaat werken, komt in de problemen omdat het systeem met toeslagen te ingewikkeld is.

1. Ook hier geldt dat de gemeente actief op zoek moet naar deze groep inwoners met een laag inkomen en dat de gemeenten er zorg voor moeten dragen, dat informatie over regelingen op deze groep moet zijn aangepast. Zie hiervoor de eerdere aanbevelingen.
2. Het advies is investeer in armoedebestrijding.

Het Serviceplein en de nieuwe integrale toegang zal hier een belangrijke rol moeten spelen bij het signaleren van knellende situaties.

Het is moeilijk om met mensen die expliciet geen gebruik willen maken van de bijstand in contact te komen. Blijft onverlet dat het voor de gemeente praktisch niet mogelijk is om die mensen te vinden.

C. Evaluatie: De focusgroep van de participatieraad wil met de betrokken beleidsmedewerkers van de gemeente Heemskerk het plan voortkomend uit het advies eind 2023 evalueren met een tussentijdse evaluatie eind 2022.

D. Vervolg: Gemeente wordt gevraagd in juli 2022 een overzicht te geven van de genomen maatregelen

E. Tot slot

Alle stukken, de diverse versies, de gemaakte opmerkingen etc. zijn in het dossier van SHV binnen het PaRH-archief terug te vinden. Toegang tot het dossier kan worden gevraagd bij de secretaris van de PaRH (info@participatieraadheemskerk.nl)

Geschreven voor en per e-mail goedgekeurd door de PaRH FG-SHV.

Namens de focusgroep,

Joris Jansbeken, lid focusgroep.

Bijlagen:

- 1. Planning
- 2. Vragenlijst voor ervaringsdeskundigen
- 3. Vragenlijst voor organisaties/instellingen