

College van B&W gemeente Stadskanaal
t.a.v. wethouder L. Veenstra
Postbus 140
9500AC Stadskanaal

Stadskanaal, 13 maart 2019

Betreft: advies over beleidsplan schuldhulpverlening.

Geacht college, geachte mevrouw Veenstra,

Per brief van 14 februari 2019 heeft u ons gevraagd advies uit te brengen over het conceptbeleidsplan integrale schuldhulpverlening.

Wij adviseren positief over het beleidsplan, al hebben we bij diverse (essentiële) onderdelen van het plan opmerkingen. Ons advies, gerubriceerd per paragraaf van het ontwerpplan, gaat hierbij.

Wij stellen u voor bij de vaststelling van het plan rekening te houden met onze opmerkingen en advies en zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens de Participatieraad Stadskanaal,



Dhr. A. Klarenbeek
Secretaris

Advies van de Participatieraad aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Stadskanaal

Algemeen

Datum:	13 maart 2019
Onderwerp:	Beleidsplan integrale schuldhulpverlening
Contactpersonen:	Marion Meedendorp, Christien Bakker, Tiny Scholtens, Albert Lukens, Simon Ronda
Status van het advies:	Gevraagd

Inleiding

Bij brief van 14 februari 2019 heeft u ons gevraagd advies uit te brengen over het concept-beleidsplan integrale schuldhulpverlening gemeente Stadskanaal 2019-2022. Hieronder treft u ons advies aan. Naast een algemene beoordeling van het plan hebben wij per paragraaf onze opmerkingen en adviezen geformuleerd.

Algemene beoordeling

In december 2016 hebben wij u gevraagd te voldoen aan de wettelijke verplichting op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2012 (verder genoemd Wgs) om een beleidsplan te maken. In januari 2017 heeft u toegezegd met een dergelijk plan te komen. Helaas heeft het geruime tijd geduurd voordat het plan is verschenen.

In algemene zin kunnen wij instemmen met het beleidsplan al hebben wij bij diverse onderdelen opmerkingen en adviezen. Wij adviseren u dan ook het plan op onderdelen aan te passen en/of aan te vullen.

Wij vinden het ambitieniveau van het plan hoog en wij waarderen dat. Dit hoge ambitieniveau maakt het wel nodig dat u regelmatig (bijvoorbeeld één keer per jaar) nagaat of en in hoeverre u deze beleidsdoelen (samengevat in de 'resultaten') realiseert en hierover rapporteert aan de gemeenteraad (zie ook resultaat 16).

Opmerkingen en adviezen per paragraaf

Paragraaf 1.1 t/m 1.5. Inleiding

U beschrijft in het kort de problemen die mensen ondervinden bij schulden die ze zelf niet of onvoldoende kunnen beheersen. En ook dat een schuldsituatie veelal niet op zichzelf staat. Dit onderstreept de noodzaak van een *integrale* aanpak. Daarbij is het wel nodig om de rol

en verantwoordelijkheid van de diverse partijen, zoals die van de klant, gemeente, GKB, Welstad en Humanitas (de maatschappelijk partners in de keten') helder te formuleren. De gemeente is eindverantwoordelijk. En zij heeft een regisserende rol omdat er meerdere partijen bij de uitvoering betrokken zijn.

Advies:

Wij adviseren u duidelijk te formuleren wat die regisserende rol volgens u inhoudt en wat de rol/verantwoordelijkheid is van de andere maatschappelijke partners.

En wij adviseren u in het kader van uw regierol regelmatig (in ieder geval één keer per jaar) met de andere partijen te overleggen over de invulling van hun rollen en over de problemen/belemmeringen die ze daarbij mogelijk ondervinden.

In paragraaf 1.1 noemt u het aanpakken en oplossen van schulden als instrumenten van schuldhulpverlening.

Advies:

Vanwege het grote belang adviseren wij u daar ook preventieve maatregelen (zoals uitgewerkt in hoofdstuk 3) te noemen.

In paragraaf 1.2 verwijst u naar de verplichtingen van de gemeente op grond van de Wgs.

Advies:

Wij adviseren u voor de volledigheid deze verplichtingen in de tekst van het plan (of eventueel in een bijlage) te noemen.

In paragraaf 1.3 zegt u dat de GKB zich genoodzaakt zag de kostprijs van haar diensten te verhogen.

Advies:

Wij adviseren u een dergelijke kostenontwikkeling over een aantal jaren dan ook concreet in beeld te brengen. Dat geldt ook voor de door u genoemde kostenontwikkeling van bewindvoering (via bijzondere bijstand).

Wat betreft de beschermingsbewindvoering (verder uitgewerkt in hoofdstuk 5) is het volgens ons goed te vermelden dat dit geen gemeentelijk instrument is en niet valt onder de Wgs. Op grond van de Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap (2015) beslist de kantonrechter op een verzoek om onderbewindstelling. De bemoeienis van de gemeente loopt via het verstrekken van bijzondere bijstand voor de kosten van beschermingsbewindvoering aan mensen die daarop gezien hun inkomen aanspraak op kunnen maken.

Advies:

Wij adviseren u de status van dit instrument hier en in hoofdstuk 5 duidelijk te vermelden.

In paragraaf 1.4 spreekt u van een *zorgtaak* op het gebied van schuldhulpverlening. Volgens ons is hier op grond van de Wgs sprake van een *zorgplicht*.

Advies:

De term zorgtaak te vervangen door zorgplicht

Paragraaf 2.2. Doelstellingen

Wij kunnen de doelstellingen onderschrijven.

Advies:

Wij adviseren daaraan toe te voegen dat het uiteindelijke doel van de schuldhulpverlening is dat de burger (weer) volwaardig in de maatschappij kan participeren en om te voorkomen dat diens maatschappelijke positie verder verslechtert door het aanbieden van beperkte dienstverlening.

En een belangrijk doel is ook om maatschappelijke kosten te voorkomen/beperken, dit ook door het voorkomen van ontruiming

Paragraaf 3.1. Vroegsignalering

Wij zijn positief over de maatregelen in het kader van preventie. Voorkomen is beter dan genezen! Wat betreft vroegsignalering is actie bij dreigend roeyement, afsluiting of huisuitzetting volgens ons te laat.

Advies:

Wij adviseren u dat betrokken instanties betalingsachterstanden direct melden en dat u na twee meldingen in actie komt. Dit is in lijn met een recent wetsvoorstel van de staatssecretaris.

U maakt alleen afspraken met zorgverzekeraar Menzis. Weliswaar zijn de meeste mensen hierbij aangesloten maar ongeveer 30% niet.

Advies:

Wij adviseren u ook de andere zorgverzekeraars hierbij te betrekken.

Het belang van inloopsprekuren onderstrepen wij. Omdat dit nog niet zo lang loopt is het belangrijk hieraan veel (meer) bekendheid te geven. Ook zijn wij benieuwd naar de belangstelling en voorlopige resultaten van dit spreekuur.

Paragraaf 3.2. Voorzieningenwijzer

Prima instrument met naar ons idee en een hoge doelstelling! Het is ons niet duidelijk aan welke inwoners u dit instrument aanbiedt.

Advies:

Wij adviseren concreet te benoemen om welke inwoners het hier gaat.

Paragraaf 4.1. Brede toegang/doelgroep

Het afschaffen van de eigen bijdrage voor schuldhulpverlening juichen wij toe!

Advies:

Wij adviseren de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen ambtshalve direct te koppelen aan kwijtschelding door het Noordelijk Belastingkantoor; veel gemeenten doen dit al. Het voorkomt onnodige administratieve lasten en veel gedoe (vergeten om dit aan te vragen....).

In de voorlaatste zin spreekt u van hulp door *onze* consulenten. Wie zijn dit? In het kader van de integrale benadering zou deze hulp ook door hulpverleners van andere instanties geboden kunnen worden.

Advies:

De term onze consulenten nader definiëren.

Paragraaf 4.2 Wachtijd schuldhulpverlening

Advies:

Wij adviseren in plaats van het artikelnummer van de wet de termijnen te benoemen. Het eerste gesprek vindt plaats binnen vier weken na aanmelding. In een crisissituatie vindt het gesprek binnen 3 werkdagen plaats.

Paragraaf 4.3. Doorlooptijden

In de tweede zin noemt u het moment waarop de hulpverlening start. Niet duidelijk is of dit bij de aanvraag, bij de intake of bij het verlenen van hulp is.

Advies:

Wij adviseren het begrip 'start' duidelijk de omschrijven.

Bij resultaat 6 maakt de GKB de doorlooptijden inzichtelijk. Daarbij hoort volgens ons dat de gemeente toetst of de GKB zich houdt aan de wettelijke normen.

Advies:

De toetsende rol van de gemeente toevoegen.

Paragraaf 4.4. Inzet budgetbeheer

In deze paragraaf spreekt u over een traject van 'schulden oplossen'. Wij nemen aan dat u hiermee doelt op het saneren van schulden.

Advies:

Wij adviseren u de schuldsanering als instrument duidelijker te omschrijven, hoe en wanneer dit wordt toegepast. En ook te verwijzen naar de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp), voor het geval een minnelijke schuldsanering niet mogelijk is.

U zegt dat budgetbeheer *in de meeste gevallen* wordt toegepast. Wanneer wel/niet? Graag duidelijkheid hierover.

Advies:

De term 'in de meeste gevallen' concretiseren.

In bijzondere omstandigheden kan budgetbeheer langer worden toegepast dan maximaal 60 maanden.

Advies:

Wij adviseren deze bijzondere omstandigheden concreter te benoemen. Te denken bijvoorbeeld valt aan laaggeletterden, zwakbegaafden, mensen met psychische problemen etc. Ook voor gezinnen met (kleine) kinderen kan dit belangrijk als participatie in de maatschappij (van kinderen) in gevaar komt.

Tenslotte is er een groep mensen die structureel onvoldoende in staat is zelf voor het eigen budget te zorgen. Voor deze groep betekent het veel rust als ze, ook na de periode van 5 jaar waarvoor budgetbeheer kan worden toegepast, hun budgetbeheer blijvend uit handen kunnen geven; dit voorkomt ook dat ze opnieuw in financiële problemen komen. In zo'n geval vinden wij het correct dat de kosten van deze vorm van budgetbeheer aan de klant worden doorberekend.

Advies:

Wij adviseren u voor mensen die wegens 'uitbehandeling' geen gebruik meer kunnen maken van budgetbeheer toch de mogelijkheid te bieden op hun eigen verzoek een vorm van permanente budgetbeheer te verstrekken tegen betaling van de daaraan verbonden kosten (zie ook paragrafen 4.7 en 4.8).

Paragraaf 4.5. Schuldhulpverlening aan gezinnen met kinderen.

Advies:

Wij zijn het eens met uw benadering maar adviseren om (zo mogelijk) toetsingscriteria toe te voegen bij de beoordeling van de noodzaak van extra aanvullende ondersteuning (resultaat 8).

Paragraaf 4.7. Recidive.

Uw formulering in resultaat 10 munt uit in duidelijkheid, maar kan als ongewenst effect hebben dat mensen hulpverlening wordt ontzegd als dit percentage bijvoorbeeld halverwege het jaar is bereikt.

Advies:

Wij adviseren dit criterium aan te passen zodat klanten hiervan niet de dupe worden.

Paragraaf 4.8. Mogelijke uitsluitingsgronden.

Onder het kopje 'Recidive' bedoelt u in de 10^e zin in plaats van 'schuldhulpverlening' waarschijnlijk 'schuldregeling'.

Verder is het belangrijk dat mensen bij recidive andere vormen van hulpverlening krijgen aangeboden. Wij noemden al budgetbeheer voor eigen rekening. Daarnaast kun je denken aan een (periodiek) adviesgesprek of een vorm van coaching. Ook goede afspraken met Humanitas over vormen van nazorg kunnen hierbij belangrijk zijn.

Advies:

Andere vormen van hulpverlening ingeval van recidive toevoegen.

Een term als 'rechtvaardig' in resultaat 11 is wel erg subjectief. We begrijpen dat harde criteria moeilijk zijn aan te geven, maar dit criterium zou toch wat concreter moeten zijn.

Advies:

Het criterium 'rechtvaardig' concreter te benoemen.

Paragraaf 5.1. Onderbewindstelling.

Advies:

We herhalen hier ons advies om de status van deze niet-gemeentelijke maatregel goed neer te zetten.

Paragraaf 5.4 en 5.5. Afname schuldenbewind.

Advies:

Voor een goed begrip van deze paragrafen adviseren wij u de 'groei' toe te lichten met cijfers (aantallen, kosten).

We gaan ervan uit dat u de jaarlijkse afname van 20 dossiers wilt bereiken uit de bestaande gevallen (en niet uit beperking van de instroom).

We onderschrijven uw wens om de GKB een grotere rol te geven bij schuldenbewind in de plaats van commerciële bewindvoerders. De goede niet te na gesproken zijn er bureaus die het verdienen aan andermans schulden/ellende belangrijker vinden dan hulpverlening. In dit verband wijzen we op de recente praktijk in de gemeente Groningen, waarbij nieuwe aanvragen om bijzondere bijstand voor de kosten van bewindvoering door commerciële bureaus worden afgewezen met verwijzing naar de diensten van de eigen kredietbank.

Volgens resultaat 14 gaat u twee keer per jaar met de zes grootste bewindvoerderskantoren overleg voeren over de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking. Het is ons niet duidelijk wat u in dit verband verstaat onder kwaliteit en of u dit kunt afdwingen.

Advies:

Wij adviseren u de resultaten van dit overleg vast te leggen in de eerder genoemde evaluatierapporten (zie onze opmerking bij Algemene beoordeling).

Tenslotte adviseren wij u naast overleg met de zes ook waar mogelijk te sturen op andere bureaus als sprake is van een vermoeden malafide praktijken.

Paragraaf 6.1. Kwaliteitsafspraken met de GKB.

In de (bestaande) overeenkomst met de GKB staan afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening. Omdat het hier om de positie van de klanten gaat adviseren wij u deze afspraken openbaar te maken en deze toe te voegen aan dit beleidsplan.

Advies:

De afspraken met de GKB over de kwaliteit van de dienstverlening toevoegen aan dit beleidsplan.

In dit verband moet ons de opmerking van het hart dat iedereen in de keten (mee)praat over 'kwaliteit' maar dat aan klanten kennelijk niet wordt gevraagd hoe hij/zij de kwaliteit van de dienstverlening ervaart.

Advies:

Wij adviseren u periodiek onderzoek te doen onder de klanten naar hun mening over de kwaliteit van de dienstverlening en de uitkomsten daarvan toe te voegen aan uw rapportages als genoemd bij resultaat 16 (graag een kopie naar de PRS).

Paragraaf 6.2. Verantwoording door GKB

De informatie in de managementrapportage betreft alleen kwantiteitsaspecten en geen kwaliteitsaspecten. Kwaliteit is onderdeel van het bestuurlijke overleg (resultaat 15)

Onze vraag is hoe u (en de GKB) omgaat met klachten. De gemeente kent geen klachtenregeling. Is die er wel bij de GKB en zo ja hoe is dan een onafhankelijke klachtenafhandeling gewaarborgd?

Advies:

De wijze van afhandeling van klachten concreet te omschrijven.

Paragraaf 7.1. Kosten preventie.

Gezien de hoge ambities die u (terecht!) heeft bij de preventieve maatregelen vragen we ons af of een bedrag van € 50.000 voldoende is. Daarnaast vinden we dat dit bedrag structureel in de begroting moet komen en niet tot 2022. Hierbij kunnen we bedenken dat een effectieve preventie kosten gaat besparen.

Advies:

De kosten van preventie structureel in de begroting opnemen.

Bijlage 2. Aanvullende informatie.

Vermeld bij het boek over 'schaarste' ook de naam van de auteur.

Het beleidsplan bevat diverse vaktermen en afkortingen.

Advies:

Wij adviseren een bijlage toe te voegen met daarin een begrippenlijst van vaktermen en afkortingen. Een verkorte versie van de gebruikte termen in de inleiding vereenvoudigt de leesbaarheid van het beleidsplan.

Tenslotte enkele opmerkingen van meer taalkundige aard.

Par.1.1: 2^e alinea, naar aanleiding van..... zin loopt niet.

Par.1.2: haar gemeente in plaats van zijn gemeente.

Par.3.1: wij helpen bewoners.... zin loopt niet.

Par.4.1: term brede toegang vervangen door doelgroep.

Par.4.4: 3^e regel van onderen zelfredzaam in plaats van zelfredzaamheid.

Par.5.4: blz.13 bovenaan: draagkrachtig in plaats van daadkrachtig.

