



GEMEENTE

Stadskanaal
is goud.

Participatieraad Stadskanaal
De heer A. Klarenbeek
Postbus 140
9500 AC STADSKANAAL

1969-2019

uw kenmerk
uw brief van
ons kenmerk
bijlagen
onderwerp

13 maart 2019
Z-17-033738/D/19/141013
1
Reactie op advies over het concept
beleidsplan schuldhulpverlening

Stadskanaal 25 april 2019
Datum verzending 25 april 2019

Geachte heer Klarenbeek,

Wij hebben uw Participatieraad gevraagd advies uit te brengen over het concept 'Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening gemeente Stadskanaal 2019-2022'. In reactie op dit verzoek heeft u schriftelijk op 13 maart 2019 advies uitgebracht.

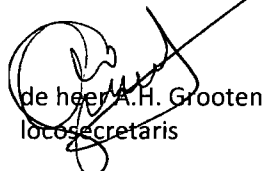
Wij danken u daar hartelijk voor. In het bijzonder zijn wij content met uw positieve algemene oordeel en voor uw veelal constructieve advisering per paragraaf. Dit getuigt van de nodige inspanning en nauwe betrokkenheid bij de belanghebbende inwoners. In deze brief vindt u in de bijlage onze reactie op uw advies onder het kopje 'Opmerkingen en adviezen per paragraaf'.

Uw advies hebben wij ook toegezonden aan de gemeenteraad. De reactienota sturen wij tevens toe aan de gemeenteraad, zodat zij deze kan betrekken bij de behandeling van het beleidsplan in de raadsvergadering van 27 mei aanstaande.

Vragen?

Als u nog vragen heeft naar aanleiding van deze brief en/of de reactienota, kunt u contact opnemen met de heer A. de Weerd via gemeente@stadskanaal.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders


de heer A.H. Grooten
locosecretaris


de heer H.J. Hamster
locoburgemeester

Reactienota op het advies van de Participatieraad over het concept Beleidsplan Schuldhulpverlening

Dit gevraagde advies is ontvangen op 13 maart 2019. In deze reactienota is de reactie van het college op het advies weergegeven.

Gevraagd advies Participatieraad		
	Advies Participatieraad	Reactie college
Paragraaf 1.1 t/m 1.5	Wij adviseren u duidelijk te formuleren wat die regisserende rol volgens u inhoudt en wat de rol of 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 of belemmeringen die ze daarbij mogelijk ondervinden.	De regisserende rol houdt voor ons in dat wij de leiding nemen in de koers die wij in gezamenlijkheid met de ketenpartners in de aankomende jaren inslaan. Hierbij dienen wij te vermelden dat wij in het kader van onze regierol al regelmatig overleg hebben over de invulling van de rollen en over de problemen en belemmeringen die men hierbij ondervindt. Dit integraal voortgangsoverleg vindt gemiddeld eens per twee maanden plaats en is onderdeel van de al bestaande brede aanpak.
Paragraaf 1.1	Hier noemt u het aanpakken en oplossen van schulden als instrumenten van schuldhulpverlening. Vanwege het grote belang adviseren wij u daar ook preventieve maatregelen (zoals uitgewerkt in hoofdstuk 3) te noemen.	Het belang van goede en stevige preventie binnen de schuldhulpverlening staat buiten kijf. In de tweede alinea van paragraaf 1.1. hebben wij aangegeven dat het voorliggende concept beleidsplan een vervolg is op de ingeslagen weg van de beleidsnotitie 'Naar een Integrale schuldhulpverlening' waar preventie al een prominente rol innam.
Paragraaf 1.2	Hier verwijst u naar de verplichtingen van de gemeente op grond van de Wgs. Wij adviseren u voor de volledigheid deze verplichtingen in de tekst van het plan (of eventueel in een bijlage) te noemen.	In bijlage 2 van het beleidsplan hebben wij een verwijzing opgenomen naar het online raadplegen van de wettekst. Wij vinden dit voldoende.
Paragraaf 1.3	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. Wij adviseren u de status van dit instrument hier en in hoofdstuk 5 duidelijk te vermelden.	Wij zullen conform uw advies de status van dit instrument in het beleidsplan verwerken.

	Advies Participatieraad	Reactie college
Paragraaf 1.3	Hier zegt u dat de GKB zich genoodzaakt zag de kostprijs van haar diensten te verhogen. 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).	De kostenontwikkeling is terug te vinden in de openbare financiële jaarstukken van de gemeente Stadskanaal. Daar verwijzen wij u naar.
Paragraaf 1.4	Hier spreekt u van een <i>zorgtaak</i> op het gebied van schuldhulpverlening. Volgens ons is hier op grond van de Wgs sprake van een <i>zorgplicht</i> . Wij adviseren om hier de term <i>zorgtaak</i> te vervangen door <i>zorgplicht</i> .	Het begrip <i>zorgtaak</i> kan de onterechte indruk wekken dat de uitvoering van de schuldhulpverlening door gemeenten een deels vrijblijvend karakter heeft. Om dit te voorkomen zullen wij conform uw advies het begrip <i>zorgtaak</i> wijzigen in <i>zorgplicht</i> .
Paragraaf 2.2	Wij kunnen de doelstellingen onderschrijven. 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 of beperken, dit ook door het voorkomen van ontruiming.	Wij onderschrijven uw advies. Hierbij constateren wij dat uw advies een uitwerking is van datgene dat wij onder paragraaf 2.2 al gesteld hebben.
Paragraaf 3.1	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. 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.	Hierover hebben wij reeds met diverse ketenpartners afspraken gemaakt conform resultaat 1 van het beleidsplan.
Paragraaf 3.1	U maakt alleen afspraken met zorgverzekeraar Menzis. Weliswaar zijn de meeste mensen hierbij aangesloten maar ongeveer dertig procent niet. Wij adviseren u ook de andere zorgverzekeraars hierbij te betrekken.	Wij gaan onderzoeken of wij waar mogelijk ook met een aantal van de grotere zorgverzekeraars in de regio afspraken kunnen maken over het aanleveren van achterstandslijsten.
Paragraaf 3.2	De VoorzieningenWijzer is naar ons idee een prima instrument met een hoge doelstelling! Het is ons niet duidelijk aan welke inwoners u dit instrument aanbiedt. Wij adviseren concreet te benoemen om welke inwoners het hier gaat.	In principe betreft het hier inwoners met een laag inkomen (risicohuishoudens). Wij zijn met Welstad, Lefier en Woonservice in gesprek om te kijken op welke wijze wij de VoorzieningenWijzer in de aankomende jaren in gaan zetten en welke (groepen) inwoners wij hiermee wensen te bereiken.

	Advies Participatieraad	Reactie college
Paragraaf 4.1	Het afschaffen van de eigen bijdrage voor schuldhulpverlening juichen wij toe! 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).	Op het gebied van de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen werken wij al met koppelingen die het Noordelijk Belastingkantoor maakt.
Paragraaf 4.1	In de voorlaatste zin spreekt u van hulp door onze consultants. Wie zijn dit? In het kader van de integrale benadering zou deze hulp ook door hulpverleners van andere instanties geboden kunnen worden. Wij adviseren om de term 'onze consultants' nader definiëren.	Deze hulp wordt geboden vanuit de teams Inkomen, Wmo, CJGV en TDC van de afdeling Maatschappelijke Zaken. Daarnaast kan deze hulp ook geboden worden door hulpverleners van andere instanties. Dit zullen wij in de tekst van het beleidsplan opnemen.
Paragraaf 4.2	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.	Onze inschatting is dat deze toevoeging de leesbaarheid van de tekst niet verhoogd.
Paragraaf 4.3	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. Wij adviseren het begrip 'start' duidelijk de omschrijven.	Dit is bij de aanmelding (aanvraag). Wij zullen dit ter verduidelijking opnemen in de tekst.
Paragraaf 4.3	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. Wij adviseren om hier de toetsende rol van de gemeente toe te voegen.	De toetsende rol van de gemeente vloeit logisch voort uit resultaat 6.
Paragraaf 4.4	In deze paragraaf spreekt u over een traject van 'schulden oplossen'. Wij nemen aan dat u hiermee doelt op het saneren van schulden. 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.	Met het traject van 'schulden oplossen' doelen wij op alle mogelijke vormen waarop schulden voor inwoners opgelost worden. Wij zullen ter verduidelijking een verwijzing naar de Wsnp in de tekst opnemen.
Paragraaf 4.4	In bijzondere omstandigheden kan budgetbeheer langer worden toegepast dan maximaal zestig maanden. 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.	In de tekst spreken wij van bijzondere omstandigheden wanneer de inwoner langdurig beperkt financieel zelfredzaam is of als er sprake is van een ingrijpende levensgebeurtenis. De GKB levert hier maatwerk.

	Advies Participatieraad	Reactie college
Paragraaf 4.4	U zegt dat budgetbeheer <i>in de meeste gevallen</i> wordt toegepast. Wanneer wel/niet? Graag duidelijkheid hierover. Wij adviseren om de term 'in de meeste gevallen' te concretiseren.	Wij schrijven dat budgetbeheer in de meeste gevallen gelijktijdig met een traject van schulden oplossen wordt ingezet. Tijdens de inzet van budgetbeheer worden de vaste lasten op tijd betaald waardoor er een financiële stabiele situatie ontstaat. Dit verhoogt de kans op het succesvol doorlopen van een schuldhulpverleningstraject. Dit is de reden dat budgetbeheer in de meeste gevallen wordt ingezet. Indien de inwoner voldoende zelfredzaam is, besluit de GKB om budgetbeheer niet in te zetten.
Paragraaf 4.4	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 vijf 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. 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.	Deze mogelijkheid is bij de GKB reeds aanwezig en blijft ook in de aankomende periode onverminderd van kracht.
Paragraaf 4.5	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).	Bij de inzet van de extra aanvullende ondersteuning wordt in alle gevallen gekeken naar de wenselijkheid en noodzaak. De GKB levert hier maatwerk.
Paragraaf 4.7	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. Wij adviseren dit criterium aan te passen zodat klanten hiervan niet de dupe worden.	Het betreft hier een nadrukkelijk streefcijfer. Wij zullen niemand de toegang tot de schuldhulpverlening weigeren indien het recidivecijfer hoger dreigt uit te vallen.
Paragraaf 4.8	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. Wij adviseren om het criterium 'rechtvaardig' concreter te benoemen.	Om het redelijke en billijke karakter in stand te houden, zullen wij het criterium rechtvaardig niet concreter benoemen. Wij geven hiermee de ruimte aan de GKB om in gesprek met de cliënt maatwerk te leveren.

	Advies Participatieraad	Reactie college
Paragraaf 4.8	Onder het kopje 'Recidive' bedoelt u in de 10e 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. Wij adviseren om hier andere vormen van hulpverlening ingeval van recidive toe te voegen.	Volgens ons staat het woord schuldhulpverlening hier terecht. Een schuldregeling kan als onderdeel van de schuldhulpverlening worden ingezet. Daarnaast onderschrijven wij het belang van nazorg en goede begeleiding in het geval van recidive. Ook hierin levert de GKB maatwerk.
Paragraaf 5.1	We herhalen hier ons advies om de status van deze niet-gemeentelijke maatregel goed neer te zetten.	Zie onze reactie bij paragraaf 1.3 (eerste deel)
Paragraaf 5.4 en 5.5	Voor een goed begrip van deze paragrafen adviseren wij u de 'groei' toe te lichten met cijfers (aantallen, kosten).	De ontwikkeling in aantallen en kosten is terug te vinden in de openbare financiële jaarstukken van de gemeente Stadskanaal. Wij verwijzen u hier naar.
Paragraaf 5.5	We gaan ervan uit dat u de jaarlijkse afname van twintig 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 of 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.	Uw opmerking over de jaarlijkse afname van het aantal dossiers onderschrijven wij. De nieuwe wet 'Adviesrecht gemeenten bij de uitspraak van schuldenbewinden' geeft ons de mogelijkheid om waarschijnlijk vanaf 1-1-2020 binnen een wettelijke kader soortgelijke initiatieven te ontwikkelen. Wij zijn hierover met de GKB in gesprek. Het voordeel hierbij is dat wij dan vanuit een wettelijk kader handelen. Hiermee voorkomen wij dat wij niet zoals de gemeente Groningen in juridische geschillen met de bewindvoerderskantoren terechtkomen.
Paragraaf 5.5	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. Wij adviseren u de resultaten van dit overleg vast te leggen in de eerder genoemde evaluatierapporten. 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.	Deze kwaliteit kunnen wij niet afdwingen, maar wordt door de rechtbank periodiek getoetst. Waar nodig en mogelijk zullen wij in overleg met de bewindvoerders aanvullende afspraken maken om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en waar mogelijk te verstevigen.

	Advies Participatieraad	Reactie college
Paragraaf 6.1	In de 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.	Wij zullen een kopie van de raamovereenkomst als bijlage ter kennisname toevoegen aan het beleidsplan.
Paragraaf 6.4	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. 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).	De GKB toetst eens per twee jaar de klanttevredenheid (NVVK audit). In 2017 scoorde de GKB een gemiddeld klanttevredenheidscijfer van 7,8 in de gemeente Stadskanaal. Wij zullen het onderdeel klanttevredenheid toevoegen onder paragraaf 6.4 in het beleidsplan.
Paragraaf 6.2	De informatie in de managementrapportage betreft alleen kwantiteitsaspecten en geen kwaliteitsaspecten. 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? Wij adviseren om de wijze van afhandeling van klachten concreet te omschrijven.	De GKB heeft een eigen klachtenprotocol. Dit protocol en de bijbehorende documenten zijn te raadplegen via hun website. De GKB rapporteert op hoofdlijnen op de ingediende klachten en de afhandeling daarvan aan gemeenten.
Paragraaf 7.1	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. Wij adviseren om de kosten van preventie structureel in de begroting op te nemen.	De kosten van preventie nemen wij incidenteel op in de begroting tot en met 2022. Tussentijds en aan het einde van deze beleidsperiode gaan wij bekijken wat het effect van de preventiemaatregelen is geweest en gaan wij naar de mogelijkheden kijken om deze incidentele inzet van een meer structureel karakter te voorzien.
Bijlage 2	Bijlage 2. Vermeld bij het boek over 'schaarste' ook de naam van de auteur.	Wij zullen de naam van de auteur vermelden bij de verwijzing naar dit boek.
Overig	Het beleidsplan bevat diverse vaktermen en afkortingen. 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.	Het is onduidelijk op welke vaktermen en afkortingen u hier doelt. Wij hebben gepoogd de vaktermen en afkortingen zoveel mogelijk in de tekst uit te werken en waar nodig van een toelichting te voorzien.
Overig	Opmerkingen van taalkundige aard. Par.1.1: 2e 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: 3e regel van onderen zelfredzaam in plaats van zelfredzaamheid. Par.5.4: blz.13 bovenaan: draagkrachtig in plaats van daadkrachtig.	Wij zullen de taalkundige opmerkingen conform uw advies in het beleidsplan verwerken.