



Adviesraad Sociaal Domein Elburg

Adviesaanvraag

Van: Gemeente Elburg (eventueel met NEO)

Aan: Adviesraad Sociaal Domein Elburg (ASDE)

Algemeen *(in te vullen door de gemeente)*

Datum : 18 november 2020
Onderwerp : wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en Vroegsignalering
Contactpersoon : Yvonne de Vries
Agendapunt : (af te stemmen met het secretariaat van de Adviesraad)

Doel

- ☐ Ter overleg/raadpleging
- ☒ Ter advisering
- ☐ Ter voorbereiding op participeren

Fase in het beleidsproces

- ☐ Agendavorming
- ☐ Beleidsontwikkeling
- ☒ Inspraak en advies
- ☒ Bestuurlijke besluitvorming
- ☐ Uitvoering
- ☐ Evaluatie

Reactie van Adviesraad Sociaal Domein uiterlijk: 7 januari 2021

Het schuldendomein is in beweging. Er komen verschillende wetswijzigingen aan waar gemeenten een (extra) taak in krijgen. Een van de wetswijzigingen betreft de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, waarbij per 1 januari 2021 een wettelijke grondslag is opgenomen voor het delen van betalingsachterstanden van vaste lasten leveranciers met de gemeente. Over de uitvoering van de vroegsignalering en het omgaan met inwoners met betalingsachterstanden wordt advies gevraagd van de Adviesraad sociaal domein.

Onderwerp van advies(aanvraag):

Vroegsignalering en actie op betalingsachterstanden bij inwoners.
Verordening beslistermijn schuldhulpverlening gemeente Elburg.

Samenwerking / afstemming gewenst met:

In OPEN verband trekken gemeenten samen op voor het onderwerp Vroegsignalering, maar het betreft vooral lokale uitwerking die per gemeente net weer anders is.

Achtergrond van de adviesaanvraag:

De maatschappelijke bewustwording rondom risicovolle en problematische schulden is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Het aanpakken en voorkomen van armoede en schuldenproblematiek zijn dan ook de speerpunten van de brede schuldenaanpak van het kabinet, Rijks uitvoerders en gemeenten. Het ministerie van SZW werkt aan een viertal wetgevingstrajecten ter ondersteuning van het voorkomen en het daadwerkelijk oplossen van de schuldenproblematiek. In de notitie Wijziging wet gemeentelijke schuldhelpverlening en vroegsignalering geeft het college invulling aan vroegsignalering van betalingsachterstanden, wat vanaf 1 januari 2021 een wettelijke taak is.

Concrete adviesvragen:

Hoe kijkt de Adviesraad in het algemeen aan tegen het voorstel over vroegsignalering?

Wat adviseert de Adviesraad over het beleid van Vroegsignalering, zoals in de notitie Wijziging wet gemeentelijke schuldhelpverlening en Vroegsignalering is opgenomen?

Wat adviseert de Adviesraad over de beslistermijn die is opgenomen in de Verordening beslistermijn schuldhelpverlening gemeente Elburg?

Advies van de Adviesraad Sociaal Domein:

Vooraf:

Doordat het een regionale aanpak is, missen wij de visie van ons College, gebaseerd op de uitgangspunten voor beleid Sociaal domein zoals die in onze gemeente opgesteld zijn.

In het traject rond Kosten Jeugd heeft de VNG advies gegeven met daarin het punt: beperk het aantal verschillende samenwerkingsverbanden. Echter wij lezen dat er nu weer gekozen is voor een nieuw overlegorgaan. Overleg en afstemming kost tijd en geld dat beter besteed kan worden aan de contacten met de betrokken cliënten.

Ook de gemaakte keus voor een bepaald software pakket roept bij ons de vraag op of dit pakket wel gekoppeld kan worden aan b.v. het Dashboard dat al stuurinstrument wordt ingezet. Veel verschillende systemen naast elkaar komt de efficiëntie en effectiviteit meestal niet ten goede.

Advies:

1. Wij vinden het belangrijk om **vroeg in processen interventies** te plegen en te voorkomen dat schulden oplopen.

In de opsomming van mogelijke gemeentelijke acties ontbreekt de mogelijkheid om schuldenaars uit te nodigen voor een gesprek met Financieel Trefpunt (geen overheid, onafhankelijk, op neutraal terrein). Indien de medewerkers **getraind zijn in Stress Sensitief Werken** (lezing Nadja Jungman in MFC d.d. 21-11-2019, georganiseerd door de gemeente Elburg) is daar wellicht succes van te verwachten.

2. Gesteld wordt (3.3.1 en 3.3.2: **enkelvoudige, gecombineerde of meervoudige signalen**) dat het niet effectief is om in te zetten op enkelvoudige signalen. Wij adviseren om juist enkelvoudige signalen van bepaalde partijen wel op te pakken. Daardoor voorkom je dat betalingsachterstanden zich uitbreiden. Zoveel mogelijk aan de voorkant ingrijpen helpt om schulden en de gevolgen zoals huisuitzettingen te voorkomen. Door deze werkwijze hebben vrijwilligersorganisaties binnen de gemeente Elburg bereikt dat het aantal aanvragen voor schuldsanering sterk is gedaald.

3. Bij Werkwijze wordt een aantal acties beschreven. Wij merken op dat het genoemde tijdsbeslag zwaar aangezet wordt. Verder denken we dat de verschillende acties, hoewel aangeduid als minder effectief wel noodzakelijk zijn omdat zij deel uitmaken van een keten: eerst een brief, dan bezoek etc. **Werkwijzen die op zich staan en niet effectief zijn, kunnen beter niet opgenomen worden.**

4. De stelling **dat implementatie van vroegsignalering 5 maanden kost**, toont aan dat het niet gaat werken: te bureaucratisch en te stroperig. Wij pleiten voor een meer **gerichte manier van werken waarbij snel actie** kan worden ondernomen.

5. Wij veronderstellen dat de **uitvoering** zo ingericht kan worden dat er **minder kosten** gemaakt hoeven te worden door een andere benadering. We realiseren ons dat deze benadering vraagt om een bepaalde visie en we pleiten er dan ook voor dat van deze visie, die past met de in Elburg gehanteerde manier van werken (vanuit “de bedoeling”) wordt uitgegaan.

5.1 De vraag kan gesteld worden of een extern adviseur nodig is. Dit leidt tot extra tijd voor overleg. De kennis om te kunnen gaan met externe crediteuren mag verwacht worden bij de professionele ambtenaren van de gemeente. Vrijwilligers van Schuldhulpmaatje hebben deze competenties ook verworven via een intern opleidingstraject.

5.2 Vanuit de ervaring in Elburg vinden wij dat het geschetste beeld, over de professionals en de situatie waarin zij terecht komen, overdreven. Mensen met (problematische) schulden zijn geen criminelen waar je uit veiligheidsoverwegingen met twee personen naar toe moet. Wij pleiten voor laagdrempeligheid en denken dat professionals ingezet kunnen worden waar dit specifiek nodig is. Goed opgeleide vrijwilligers kunnen een deel van de werkzaamheden uitvoeren. Dat maakt het gehele traject ook laagdrempelig. De ervaring leert dat vrijwilligers goed kunnen omgaan met veiligheid, privacy etc.. Professionals mee laten gaan om te ervaren hoe deze processen lopen is altijd goed: voor de relatie met de vrijwilligers en hen te laten ervaren hoe het bij de mensen werkt.

Overige opmerkingen:

1. Onderzoek laat zien dat 50% van de schuldeisers overheden of semi overheden zijn. Ook geldt dat schulden vaak snel oplopen door boetes waardoor de schuld hoger en daarmee onbeheersbaarder wordt. Wij vragen aandacht voor de mogelijkheid om een gemeentelijk schuldenfonds in te stellen in het kader van Plan Schuldhulpverlening 2021-2025.
2. Wij bepleiten een integrale aanpak (schuldenproblematiek staat meestal niet op zich). Vaak is verslaving en psychische problematiek onderdeel van een situatie en alleen het oplossen van schulden werkt niet.
3. Ook echtscheiding is een belangrijke veroorzaker van schulden. Wij pleiten voor het haast maken van een echtscheidingsloket, als onderdeel van Sociaal Trefpunt.
4. Maak meer gebruik van eigen oplossings- of ondersteuningsmogelijkheden in de directe omgeving: familie, vrienden, burens etc.. (Methodieken zoals “Eigen Kracht”)
5. Stimuleer mensen om gebruik te maken van taal- en digitale vaardigheidslessen voor schuldenaars die deze vaardigheden missen. Op die manier kunnen ze zelf weer regie krijgen over hun leven.
6. Uit meerdere onderzoeken en werkende praktijken blijkt dat de inzet van ervaringsdeskundigen drempelverlagend werkt. Het effect is dat mensen sneller in actie komen en de steun die zij ervaren van lotgenoten maakt, dat zij het beter kunnen volhouden. Hier kan de gemeente haar voordeel mee doen

Terugkoppeling:

1. Wij vinden het belangrijk om **vroeg in processen interventies** te plegen en te voorkomen dat schulden oplopen. In de opsomming van mogelijke gemeentelijke acties ontbreekt de mogelijkheid om schuldenaars uit te nodigen voor een gesprek met Financieel Trefpunt (geen overheid, onafhankelijk, op neutraal terrein). Indien de medewerkers **getraind zijn in Stress Sensitief Werken** (lezing Nadja Jungman in MFC d.d. 21-11-2019, georganiseerd door de gemeente Elburg) is daar wellicht succes van te verwachten.

Reactie college: Dat is dan wellicht niet duidelijk genoeg beschreven. De actie die op de enkelvoudige signalen wordt gezet, is het sturen van een bericht (bijvoorbeeld een flyer) waarin juist de uitnodiging wordt gedaan om contact op te nemen met het Financieel Trefpunt.

Als er uit een contact na een signaal een schuldhulpverleningsaanvraag wordt gedaan, loopt deze ook via het Financieel Trefpunt.

Stimenz (maatschappelijk werk) is de uitvoerende partner voor de vroegsignalering. Zij hebben tevens een coördinerende rol in het Financieel Trefpunt. Deze nieuwe taak past uitstekend bij hun kennis en expertise en de werkwijze van het Financieel Trefpunt.

2. Gesteld wordt (3.3.1 en 3.3.2: **enkelvoudige, gecombineerde of meervoudige signalen**) dat het niet effectief is om in te zetten op enkelvoudige signalen. Wij adviseren om juist enkelvoudige signalen

van bepaalde partijen wel op te pakken. Daardoor voorkom je dat betalingsachterstanden zich uitbreiden. Zoveel mogelijk aan de voorkant ingrijpen helpt om schulden en de gevolgen zoals huisuitzettingen te voorkomen. Door deze werkwijze hebben vrijwilligersorganisaties binnen de gemeente Elburg bereikt dat het aantal aanvragen voor schuldsanering sterk is gedaald.

Reactie college: op alle signalen wordt actie gedaan, ook de enkelvoudige. In de notitie staat dat het niet effectief is om zwáár in te zetten op een enkelvoudig signaal. Een huisbezoek bij een betalingsachterstand van € 40,00 bij Vitens is een zwaar middel, dan ligt een flyer meer voor de hand. Bij een huurachterstand zal wel een huisbezoek ingezet worden, hoewel dit zelden een enkelvoudig signaal zal betreffen. De huur betalen mensen meestal het langst.

3. Bij Werkwijze wordt een aantal acties beschreven. Wij merken op dat het genoemde tijdsbeslag zwaar aangezet wordt. Verder denken we dat de verschillende acties, hoewel aangeduid als minder effectief wel noodzakelijk zijn omdat zij deel uitmaken van een keten: eerst een brief, dan bezoek etc. **Werkwijzen die op zich staan en niet effectief zijn, kunnen beter niet opgenomen worden.**

Reactie college: het genoemde tijdsbeslag is overgenomen vanuit ervaringen van andere gemeenten die al gestart zijn met vroegsignalering. In de praktijk zal blijken of dit voor Elburg te hoog is.

4. De stelling **dat implementatie van vroegsignalering** 5 maanden kost, toont aan dat het niet gaat werken: te bureaucratisch en te stroperig. Wij pleiten voor een meer **gerichte manier van werken waarbij snel actie** kan worden ondernomen.

Reactie college: De implementatie van deze werkwijze gaat inderdaad 5 maanden kosten. Convenanten en overeenkomsten voor het doorgeven van de betalingsachterstanden moeten afgesloten worden met leveranciers. Met Stimenz zijn regionaal stappen gezet voor hun inzet als uitvoerende partij bij de vroegsignalering. Een systeem moest aangeschaft worden waarin de signalen AVG proof ontvangen kunnen worden en waarmee de medewerkers kunnen werken. Er is een werkproces besproken. Opleidingen moeten gevolgd worden. Al met al een hele grote klus, waarbij het regionaal optrekken met 4 gemeenten grote voordelen had en heeft. Zo zijn de meeste grote leveranciers (woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers, Vitens) werkzaam in deze regiogemeenten. Ook de uitvoerende partij, Stimenz, is werkzaam in deze regiogemeenten. De projectleider kon snel schakelen, omdat de gemeenten zoveel mogelijk dezelfde werkwijze hanteren. Dat scheelt in de contactmomenten en implementatie voor de leveranciers en ook bij de inrichting van het systeem.

Hierdoor kunnen we eind januari de eerste signalen van betalingsachterstanden ontvangen en op een gerichte en snelle manier aan de slag voor onze inwoners.

5. Wij veronderstellen dat de **uitvoering** zo ingericht kan worden dat er **minder kosten** gemaakt hoeven te worden door een andere benadering. We realiseren ons dat deze benadering vraag om een bepaalde visie en we pleiten er dan ook voor dat van deze visie, die past met de in Elburg gehanteerde manier van werken (vanuit “de bedoeling”) wordt uitgegaan.

5.1 De vraag kan gesteld worden of een extern adviseur nodig is. Dit leidt tot extra tijd voor overleg. De kennis om te kunnen gaan met externe crediteuren mag verwacht worden bij de professionele ambtenaren van de gemeente. Vrijwilligers van Schuldhulpmaatje hebben deze competenties ook verworven via een intern opleidingstraject.

5.2 Vanuit de ervaring in Elburg vinden wij dat het geschetste beeld, over de professionals en de situatie waarin zij terecht komen, overdreven. Mensen met (problematische) schulden zijn geen criminelen waar je uit veiligheidsoverwegingen met twee personen naar toe moet. Wij pleiten voor laagdrempeligheid en denken dat professionals ingezet kunnen worden waar dit specifiek nodig is. Goed opgeleide vrijwilligers kunnen een deel van de werkzaamheden uitvoeren. Dat maakt het gehele traject ook laagdrempelig. De ervaring leert dat vrijwilligers goed kunnen omgaan met veiligheid, privacy etc.. Professionals mee laten gaan om te ervaren hoe deze processen lopen is altijd goed: voor de relatie met de vrijwilligers en hen te laten ervaren hoe het bij de mensen werkt.

Reactie college: de extern adviseur is ingehuurd als projectleider voor de 4 gemeenten om de werkwijze van vroegsignalering mogelijk te maken. Na de implementatie stoppen de werkzaamheden voor de projectleider. Dan worden daar ook geen kosten meer voor gemaakt. De verwachting is overigens wel dat er eerst meer kosten worden gemaakt door de inzet op de signalen van betalingsachterstanden en de werkzaamheden die daaruit voortvloeien voor de partijen in het

Financieel Trefpunt en de gemeente. Op termijn zullen de maatschappelijke kosten wel lager zijn, is de verwachting. Maar het is maar zeer de vraag wat de gemeente daarvan 'terug' ziet.

De reden dat er wordt gekozen voor het huisbezoek door twee mensen, is omdat dit een nieuwe taak betreft en er nu ook al vaak een huisbezoek door twee medewerkers plaatsvindt (bijv. bij huurachterstanden gaan een medewerker van de woningbouwcorporatie en een medewerker van Stimenz op huisbezoek). Het is de wens om een professional en een vrijwilliger samen op huisbezoek te laten gaan. Gesprekken hierover vinden plaats met een aantal partijen van het Financieel Trefpunt.

Overige opmerkingen:

1. Onderzoek laat zien dat 50% van de schuldeisers overheden of semi overheden zijn. Ook geldt dat schulden vaak snel oplopen door boetes waardoor de schuld hoger en daarmee onbeheersbaarder wordt. Wij vragen aandacht voor de mogelijkheid om een gemeentelijk schuldenfonds in te stellen in het kader van Plan Schuldhelpverlening 2021-2025.
2. Wij bepleiten een integrale aanpak (schuldenproblematiek staat meestal niet op zich). Vaak is verslaving en psychische problematiek onderdeel van een situatie en alleen het oplossen van schulden werkt niet.
3. Ook echtscheiding is een belangrijke veroorzaker van schulden. Wij pleiten voor het haast maken van een echtscheidingsloket, als onderdeel van Sociaal Trefpunt.
4. Maak meer gebruik van eigen oplossings- of ondersteuningsmogelijkheden in de directe omgeving: familie, vrienden, burens etc.. (Methodieken zoals "Eigen Kracht")
5. Stimuleer mensen om gebruik te maken van taal- en digitale vaardigheidslessen voor schuldenaars die deze vaardigheden missen. Op die manier kunnen ze zelf weer regie krijgen over hun leven.
6. Uit meerdere onderzoeken en werkende praktijken blijkt dat de inzet van ervaringsdeskundigen drempelverlagend werkt. Het effect is dat mensen sneller in actie komen en de steun die zij ervaren van lotgenoten maakt, dat zij het beter kunnen volhouden. Hier kan de gemeente haar voordeel mee doen

Reactie college:

1. *In de loop van dit jaar willen we ook onderzoeken of we de betalingsachterstanden van de gemeentelijke belastingen ook kunnen invoegen bij deze werkwijze van vroegsignalering. Omdat de wetgever heeft gemeend de gemeentelijke belastingen niet als 'vaste lasten leverancier' aan te wijzen voor het delen van gegevens m.b.t. vroegsignalering, is dit nu niet meegenomen. Het kabinet heeft in september 2020 aangekondigd dat er landelijk een schuldenfonds ingesteld zal worden. Verdere berichtgeving over het hoe en wat van dat schuldenfonds is overigens tot op heden nog uitgebleven.*
2. *We weten dat schuldenproblematiek vaak niet op zich staat. Daarom zijn we ook blij met Stimenz als uitvoerende partij voor de vroegsignalering en de betrokkenheid van het Financieel Trefpunt.*
3. *Het echtscheidingsloket is inmiddels al onderdeel van het Sociaal Trefpunt. Inwoners kunnen met al hun vragen rondom echtscheiding zowel bij het Sociaal Trefpunt als het Centrum voor Jeugd en gezin terecht. Het Sociaal trefpunt en het CJG Elburg hebben nauw en intensief contact met elkaar inzake deze vraagstukken.*
4. *Het (versterken van het) eigen netwerk en stimuleren van de eigen kracht van mensen is onderdeel van de wijze waarop partijen nu al te werk gaan. 'Zoveel mogelijk zelfredzaam' is ook een streven in het Beleidsplan sociaal domein 2020-2023.*
5. *Vanuit de gemeente en Stimenz wordt dit gestimuleerd. Het Financieel Trefpunt heeft nauwe samenwerking met het Taalpunt. Het versterken van de basisvaardigheden, dus financieel, taalvaardigheid (lezen/schrijven) en digitale vaardigheden is een doelstelling bij (de partijen in) het Financieel Trefpunt.*
6. *Dat klopt. In het verleden hebben we ervaren dat de verhalen van ervaringsdeskundigen grote indruk maken, waarbij het onderwerp ook beter beklijft bij de toehoorders. De uitdaging was en is om mensen bereid te vinden om zich kwetsbaar op te stellen en hun verhaal / ervaringen te delen en zich hiervoor in te zetten. Onder andere Stichting Wiel zet hierop in, maar er is een vertrouwensband nodig voordat mensen bereid zijn dit soort dingen te doen.*