



Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 6 april 2016
Ons kenmerk 2016/05
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan Mevr. M. Meijer
Onderwerp Advies nota Schulddienstverlening

Geacht college,

Ons is op 26 februari 2016 advies gevraagd over bovenstaand onderwerp. Dit advies bestaat uit een inleiding met algemene opmerkingen, het verwoorden van onze punten van zorg ten aanzien van het voorgenomen beleid met daarbij horende adviezen en daarna een artikelsgewijze opsomming van onze opmerkingen/aanbevelingen.

Algemene inleiding

In de oplegger voor aanbidding van het Beleidsplan Schulddienstverlening aan de Adviesraad Sociaal Domein Zandvoort en de Participatieraad Haarlem wordt in de korte inhoud gememoreerd “dat de Zandvoortse Adviesraad de vorige versie van dit beleidsplan van waardevol commentaar heeft voorzien”. Echter niet wordt genoemd dat de Participatieraad Haarlem een uitgebreide voorbespreking heeft gevoerd met de ambtenaren en daarbij vier pagina’s met op- en aanmerkingen en adviezen heeft verstrekt. Veel daarvan is in het nieuwe beleidsplan verwerkt. Een aantal belangrijke punten van zorg zijn echter overgebleven en daar willen wij dan ook hieronder eerst aandacht voor vragen.

De titel van het beleidsplan zouden wij graag als volgt willen aanvullen: “Na adequate ondersteuning, STEVIG OP EIGEN BENEN!”

Punten van Zorg

1. ‘ Geen drempel of dichte deur’

In de najaarsbespreking van de vorige versie die wij als Participatieraad hebben gehad met uw ambtenaren, stelden wij dat de poort bij de gemeente Haarlem tot SDV en/of andere hulpverlening bij financiële problemen te dicht gehouden wordt. Wij constateerden uit de cijfers dat er de afgelopen jaren een continu dalende lijn is in het aantal meldingen en het aantal positieve beschikkingen. Dit ondanks de toename van de multiproblematiek en groei in bijstandsuitkeringen. De poort lijkt slechts op een kleine kier te staan. Mogelijke redenen die wij hierover bespraken:

- Uitsluitend digitaal kunnen aanmelden;
- De geformuleerde voorwaarden kunnen voorkomen dat aanvraag gedaan wordt;
- Het versturen per post van een negatieve beschikking zonder verder in contact met aanvrager te treden;

Op basis van de aangenomen motie in de Gemeenteraad op 29 oktober 2015 en het feit dat de beleidsnota vervolgens werd ingetrokken, hadden wij de verwachting dat in deze versie sprake zou zijn van beleid *zonder* drempel en *met* open deur. Helaas constateren wij dat dit niet het geval is:

- Ons advies om in het werkproces op te nemen dat door de gemeente gefaciliteerd in de Publiekshal, cq met hulp van bijvoorbeeld het sociaal wijkteam een burger met financiële problemen snel kan worden ondersteund bij het doen van de aanvraag, is niet overgenomen.
- Er zijn in deze versie 9 afwijzingsgronden van toepassing (artikel 5 beleidsregels)
- Ons advies om een negatieve beschikking in een persoonlijk gesprek toe te lichten en samen te bespreken welke hulpverlening *wel* mogelijk is, is niet overgenomen. Nog steeds blijft de vraag onbeantwoord: ‘Wat gebeurde er met de 362 Haarlemmers (van de 1115 meldingen in 2014) die een negatieve beschikking per post ontvingen?’ Hoeveel waren hier jongeren van en in hoeveel gevallen waren hier kinderen mee de dupe?

Tenslotte: uit de cijfers van Humanitas blijkt dat er in de eerste 10 weken van 2016 106 cliënten zijn aangemeld voor dossieropbouw inzake SDV, tegenover 136 in 2015, een daling van 22%. Er van uitgaande dat deze cijfers representatief zijn voor het gehele jaar, zou dit neerkomen voor heel 2016 op 530 personen ten opzichte van 680 in 2015. Dit zou dan betekenen dat in Haarlem, Zandvoort en IASZ “slechts” ruim 500 personen in aanmerking zouden komen voor SDV?

In algemene zin doet de Participatieraad hier nogmaals een beroep op de gemeente Haarlem om elke burger die financiële problemen heeft een open toegang te bieden tot financiële hulpverlening waarbij de schulddienstverlening een van de mogelijkheden kan zijn. Kijk integraal en help initieel iedereen en laat niemand voor deze gesloten deur staan.

2. Adequate ondersteuning

Samen met veel gemeenteraadsleden en welzijnspartners uit de stad hebben wij in oktober 2015 een heldere toelichting gekregen van Lector Armoede & Participatie

Van Geus over een gevalideerd methodisch screeningsinstrument genaamd Mesis. Waarom heeft de gemeente Haarlem in navolging van 60 andere gemeentes in Nederland dit meetinstrument nu niet opgenomen in haar beleid en uitvoering? U blijft bij inzet van een beknopte niet door Nibud gevalideerde competentiescan. De Participatieraad adviseert om dit screeningssysteem wel in te gaan zetten. Adequate ondersteuning vraagt immers om gedegen en integraal inzicht in de financiële positie, motivatie, vaardigheden en omgevingsfactoren van de schuldenaar.

3. Voorgenomen nieuw werkproces

Ook afgelopen najaar werden wij al beknopt geïnformeerd over uw voorgenomen nieuwe werkproces, waarin een cliënt binnen 4 weken na aanmelding voor SDV eerst bij gemeente zelf op gesprek wordt uitgenodigd. Pas daarna wordt cliënt ingepland voor opbouw van het dossier dat als basis dient voor acties richting schuldeisers en het stabiliseren van de positie van de schuldenaar. Dit voorgenomen nieuwe werkproces bevordert het realiseren van de wettelijke doorlooptijden, maar wij willen nogmaals benadrukken dat er zo een extra maand met nieuwe of verder oplopende schulden bij komt. In het huidige werkproces heeft een cliënt door de begeleiding van Humanitas 4-6 weken na aanmelding veelal zijn dossier volledig op orde en zijn de eerste concrete stappen tot het verbeteren van de financiële situatie al gezet.

Aangezien het nieuwe werkproces nu nog niet beschikbaar is, willen wij als Participatieraad adviseren daarin alsnog op te nemen *allereerst* in te zetten op het op orde brengen van het dossier en pas daarna te bepalen of iemand met SDV en/of andere dienstverlening adequaat ondersteund kan gaan worden. Voorts zouden wij graag worden geïnformeerd over de concrete inhoud van dit proces en wanneer het wordt geïmplementeerd.

4. Goede Gieren, een kostbare pilot

In uw nota staat vermeld dat u inmiddels bent gestart met de pilot waarvoor de gemeente 20 casussen kan aanleveren. De doelstelling om de maatschappelijke kosten te verminderen en het perspectief van de cliënt te vergroten, juichen wij toe. Voor het fonds is EUR 50.000 beschikbaar (gemiddeld EUR 2.500 per casus). Een mooi bedrag. Wel schrikken wij van de kosten van het project zoals die ook gecommuniceerd zijn aan de sociaal wijkteams: 80 dagdelen van de consultants a raison van EUR 500 per dagdeel. De onorthodoxe methoden waar de Goede Gieren zich op beroepen, vragen dus wel om gemiddeld EUR 2.000 consultancykosten per aangeleverde casus.

De artikelsgewijze opmerkingen:

2.5 pagina 9: In het hele beleidsplan ontbreekt het aan voldoende statistisch materiaal en daarmee ook aan nadere analyses van het aantal mensen in de intake, aantal gestarte mensen, aantal afgewezenen (om welke reden en wat is dan hun vervolgtraject?) en het aantal recidiven. Tevens zijn de aantallen van 2014 vermeld. Waarom zijn de 865 meldingen van 2015 niet opgenomen en geanalyseerd? Is er

ook een verklaring van de daling van 1068 in 2014 naar 865 in 2015 nu er toch wordt gesproken over groeiende multiproblematiek en een stijgend aantal bijstandsuitkeringen? Mogelijk dat een onderzoek in uw sociaal wijkteams verder licht kan doen schijnen op deze tendens?

3.3.3 pagina 12: Hier wordt (voor het eerst) gesproken over de “minder-zelfredzamen”. Hier wordt toch bedoeld de “kwetsbare doelgroep” (zie definitie 4.5)?

4 pagina 14: “Alle inwoners van de gemeente Haarlem, Zandvoort en de IASZ van 18 jaar en ouder kunnen een beroep doen op schulddienstverlening. Er is geen minimum hoogte van de schuld, het verschilt per individu wanneer gesproken wordt van problematische schulden, de dienstverlening is breed toegankelijk, er zijn geen categorale afwijzingsgronden en er wordt zo veel mogelijk maatwerk geleverd”. Echter in hoofdstuk 3 pagina 10 staat dat “de gemeente in het Sociaal Domein streeft naar een zo groot mogelijke zelfredzaamheid van haar inwoners, die zelf verantwoordelijk zijn voor hun problemen en de oplossing hiervan. De gemeente neemt de regie en de zorg dus zelden over. Dit laatste sluit dan aan bij de vele “negen!” afwijzingsgronden, genoemd in artikel 5 van de beleidsregels. Met name de artikelen 1, lid b, c en h zijn voor de aanvrager niet bepaald klantvriendelijk. Wat zijn bij voorbeeld de persoonlijke omstandigheden in artikel 1 lid h?

4.1 pagina 14: Terecht dat er extra aandacht is voor jongvolwassenen, echter niet geheel duidelijk is hoe, door wie en voor welke leeftijdscategorie de hulp wordt geregeld; ook de uitval en afwijzingen zijn niet duidelijk.

4.3 pagina 15: ZZP'ers die een beroep doen op de schuldhulpverlening dienen zich uit te schrijven bij de Kamer van Koophandel en er moet een eindbalans worden opgemaakt. Tot 2016 werd dit gedaan door vrijwilligers van Humanitas. Dit werd echter vanaf 2016 door Humanitas als te kwetsbaar beoordeeld. Door wie kan deze eindbalans nu worden opgemaakt en hoe vindt de financiering hiervan plaats?

4.5 pagina 15: De hier bedoelde kwetsbare doelgroep wordt volgens het werkproces door eigen ambtenaren begeleid of doorverwezen naar de partners. Is er aan te geven welke criteria worden aangelegd op basis waarvan de verdeling over eigen ambtenaren en professionals plaatsvindt?

5.2 pagina 16: De Participatieraad steunt van harte het initiatief dat heeft geleid tot het opstellen van de Digitale Financiële Sociale Kaart. Dit kan werkelijk bijdragen aan de preventie-inzet.

7.2 pagina 23: Wanneer is het onderzoek naar mogelijkheden van beschermingsbewind in eigen beheer afgerond? Ook hier willen wij graag op de hoogte worden gehouden van de uitkomsten en vervolgstappen, inclusief de tijdspaden. In hoeverre merkt ook de gemeente Haarlem dat het aantal cliënten voor wie beschermingsbewind dient te worden aangevraagd, toe neemt en in hoeverre wordt hier dan financieel rekening mee gehouden?

7.3 pagina 24: Ook hier willen wij op de hoogte worden gehouden van de startdatum, de inhoud van het op zich goede initiatief van de budgetondersteuning op maat en budgetbeheer in eigen kring.

8.1 pagina 25: Hier staat dat de consultants bekend zijn met de volledige breedte (van A tot Z) van de schulddienstverlening. Zijn zij ook deskundig om de psychosituatie van de aanvrager te bepalen, volgens artikel 3, lid 2c van de beleidsregels?

8.4 pagina 25: Bezwaar en beroep: Er wordt hier niet gesproken over de beschikbaarheid van en communicatie over mogelijke onafhankelijke cliëntenondersteuning.

9.1 pagina 27: Voor de inzichtelijkheid is een nadere uitsplitsing van de kosten van de afdeling SDV, inzet professionals en bijdrage van andere gemeenten belangrijk.

9.2 pagina 27: Het hier genoemde risicobudget, dat moet worden gezien als een maatwerkpotje om vicieuze cirkels te doorbreken om klanten weer in staat te stellen zelfredzaam te worden, is met een hoogte van € 10.000,-- wel heel erg karig ingestoken.

Tot zover onze opmerkingen, wij zien graag uw reactie tegemoet,

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' followed by a long, sweeping horizontal stroke.

Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem