

Retouradres: Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Participatieraad  
t.a.v. ambtelijk secretaris S.K. Augustin

Datum 26 april 2016  
Contactpersoon Marjan Beneker  
Registratienummer 2016/177078  
E-mail mbeneker@haarlem.nl  
Onderwerp Reactie college op reactie Participatieraad nota Schulddienstverlening 'Stevig op eigen benen'  
Bijlage Geen

Geachte leden van de Participatieraad,

Hartelijk dank voor uw advies over het Beleidsplan Schulddienstverlening "Stevig op eigen benen", 2016-2019 dat wij op 6 april jl. van u ontvingen. Wij zijn blij van u te vernemen dat de meeste adviezen die u gegeven heeft tijdens een uitgebreide voorbespreking in het beleidsplan zijn verwerkt.

Uw advies lopen wij in deze brief puntsgewijs langs.

#### **1 Punten van zorg**

Een punt van zorg is dat het aantal aanvragen daalt en dat dit mogelijk te maken kan hebben met 'de poort die op een kleine kier' zou staan. U geeft hiervoor een aantal mogelijke redenen:

- *Uitsluitend digitaal kunnen aanmelden*

Onder paragraaf 6 is het beleidsplan als volgt aangepast: voor burgers die hulp nodig hebben en geen internettoegang hebben, analfabeet zijn, of om een andere reden niet in staat zijn om de digitale aanmelding in te vullen het mogelijk is om hier hulp bij te zoeken. Dit kan door in persoon naar de balie van de gemeente te gaan. Ook is er een mogelijkheid contact op te nemen met een medewerker van de afdeling schulddienstverlening, of door zich te wenden tot het sociaal wijkteam of tot een van de ketenpartners zoals een vrijwilligersorganisatie.

- *De geformuleerde voorwaarden kunnen voorkomen dat aanvraag gedaan wordt.*

De schulddienstverlening is breed toegankelijk en er worden geen categoriale afwijzingsgronden gehanteerd. Klanten worden niet bij voorbaat afgewezen, er is altijd sprake van een individuele toetsing en maatwerk.



- *Het versturen per post van een negatieve beschikking zonder verder in contact met aanvrager te treden.*

In het geval van een negatieve beschikking wordt de klant altijd gesproken. In dit gesprek wordt de inhoud van de negatieve beschikking toegelicht en krijgt de klant advies op maat.

Voor het aantal dalende aanvragen hebben wij vooralsnog geen verklaring kunnen vinden.

### **Aangenomen motie 29 oktober 2015**

Er worden geen categoriale uitsluitingsgronden gehanteerd. Er vindt individuele toetsing plaats.

Medio mei wordt een nieuwe werkwijze geïmplementeerd waarbij na de aanmelding de klant direct gesproken wordt om onder andere de hulpvraag vast te stellen en gericht hulp aan te bieden.

Voor uw twee overige punten over afwijzingsgronden en een negatieve beschikking verwijzen wij u graag naar de antwoorden bij punt 1.

Voor wat betreft uw vraag met betrekking tot wat er met de Haarlemmers gebeurt die een negatieve beschikking hebben ontvangen: ook in deze situaties wordt gekeken naar de individuele omstandigheden van de klant en wordt op maat advies gegeven. Vervolgens worden klanten doorverwezen naar een sociaal wijkteam of naar een hulpverlenende instantie of aangemeld bij een beschermingsbewindvoerder.

De afdeling schulddienstverlening is op zoek naar een manier om de klanten die uitgevallen zijn te categoriseren en te registreren.

### **Cijfers Humanitas**

De gemeente Haarlem hanteert geen uitsluitingsgronden en geeft alle burgers van 18 jaar en ouder die te maken hebben met problematische schuldsituatie de mogelijkheid een aanvraag schulddienstverlening in te dienen.

Daarnaast is de gemeente in samenwerking met de sociaal wijkteams een onderzoek gestart naar de mogelijke oorzaken van het aantal dalende aanvragen.

Wij onderschrijven dat iedere burger die financiële problemen heeft een open toegang geboden moet worden tot financiële hulpverlening, waarbij schulddienstverlening één van de mogelijkheden kan zijn.

### **2 Adequate ondersteuning/Mesis**

Het college heeft niet gekozen voor Mesis. Uit een gesprek met de vertegenwoordiger van Mesis en uit de nadere verkenning is namelijk gebleken dat de toegevoegde waarde van dit product voornamelijk aan de kant van de professional zit. Mesis is een softwareproduct dat bestaat uit een digitale vragenlijst van 120 vragen die de klant voorafgaand aan de afspraak met de schulddienstverleningsconsulent invult. Het product helpt de professional een objectief beeld van de (situatie van de) hulpvrager te kunnen schetsen. Uitgaande van duizend aanmeldingen per jaar kost Mesis het eerste jaar €22.721,99 en vervolgens €16.221,99 per jaar. De omvangrijke digitale vragenlijst moet door de klant zelfstandig worden ingevuld. Voor de minder digitaal onderlegde Haarlemmer



zal dit een uitdaging zijn. De gemeente Haarlem werkt momenteel al met een aanmeldingsproces waarbij er voorafgaand aan de afspraak informatie over de situatie van de klant wordt ingewonnen.

### **3 Voorgenomen nieuw werkproces**

De nieuwe werkwijze zoals omschreven in paragraaf 3.4 van het beleidsplan wordt medio mei geïmplementeerd. Dit wil zeggen dat er een voorlichtingsbijeenkomst gepland wordt. De klant wordt na aanmelding direct, en dus voor de afspraak bij Humanitas, gesproken, zodat onder andere de hulpvraag vastgesteld wordt en gericht hulp aangeboden kan worden. Deze werkwijze wordt gehanteerd om zo snel mogelijk inzicht te krijgen in de financiële situatie van de klant en waar nodig snel actie te ondernemen.

### **4. Goede Gieren, een kostbare pilot**

In deze pilot gaat de gemeente leren en ontwikkelen hoe op een onorthodoxe wijze weer perspectief geboden kan worden aan burgers die niet alleen te maken hebben met een problematische schuldsituatie maar die ook op meerdere leefgebieden een probleem hebben zoals psychische aandoeningen, somatische problemen, verslavingsproblemen, geweldproblematiek.

Hoewel wij ons realiseren dat de kosten hoog zijn, hebben andere gemeenten goede ervaringen met dit instrument, omdat de kosten van het project op langere termijn worden terugverdiend.

### **5. Artikelsgewijze opmerkingen**

#### *Paragraaf 2.5*

Er is voor gekozen geen statistisch materiaal te gebruiken in dit meerjarenbeleidsplan, omdat dit een kaderstellend plan is. Gegevens omtrent cijfers worden in het Jaarverslag opgenomen.

Daarnaast is de afdeling schulddienstverlening een onderzoek gestart naar het aantal recidivegevallen, welke mensen recidiveren en hoe zijn de recidivecijfers te monitoren.

Ook is inmiddels in samenwerking met de sociaal wijkteams een onderzoek gestart naar het dalend aantal aanvragen.

#### *Paragraaf 3.3.3*

De minder zelfredzame klanten vallen in het algemeen onder de kwetsbare doelgroepen, maar dat hoeft niet altijd zo te zijn.

#### *Paragraaf 4/artikel 5 lid 1 sub h (beleidsregels SDV):*

*'De geboden dienstverlening, gelet op de persoonlijke omstandigheden van de aanvrager, niet (langer) passend is'.*

Een voorbeeld hiervan is: een klant die door psychosociale problemen niet wil/kan meewerken aan een schulddienstverleningstraject. Of een klant die een terugval krijgt in verslaving waardoor hij niet in staat is het traject te volgen.



## Haarlem

4

### *Paragraaf 4.1 Jongvolwassenen*

De gemeente biedt, in samenwerking met schuldhulpmaatjes, budgetbeheer en stabilisatietrajecten aan jongvolwassenen aan. De schulden worden geïnventariseerd en waar nodig worden betalingsregelingen getroffen. Ook gaat de gemeente onderzoeken hoe de jongvolwassenen verder geholpen kunnen worden met hun financiële problemen.

Goede ervaringen van andere gemeenten nemen we hierin mee.

### *Paragraaf 4.3 ZZP ers*

Net als de gemeente Tilburg is de gemeente Haarlem ook op zoek naar samenwerking met bijvoorbeeld gepensioneerde boekhouders die zich willen inzetten voor deze doelgroep.

Daarnaast is de gemeente in samenspraak met Humanitas aan het kijken of er bedrijven zijn die op basis van maatschappelijk verantwoord ondernemen hier een vrijwillige bijdrage aan willen leveren.

Tot die tijd zal de gemeente in zwaarwegende en schrijnende gevallen - indien bijzondere bijstand niet toegekend kan worden - ook de mogelijkheid van Goede Gieren overwegen.

### *Paragraaf 4.5*

Uw vraag en de tekst daarover lijken niet in overeenstemming te zijn met elkaar. Dit maakt het lastig om te reageren.

### *Paragraaf 5.2*

Wij zijn blij van u te vernemen dat u dit initiatief ondersteunt.

### *Paragraaf 7.2*

Het onderzoek zal in de nabije toekomst plaatsvinden. De resultaten zullen met u gedeeld worden.

In de gemeente Haarlem en ook in de rest van het land groeit het aantal mensen dat onder beschermingsbewind geplaatst worden explosief. Dat betekent dat ook de kosten bijzondere bijstand toenemen. We onderzoeken de mogelijkheden om het beschermingsbewind in eigen beheer uit te voeren.

### *Paragraaf 7.3*

U wordt op de hoogte gehouden worden van de start en de inhoud van de genoemde initiatieven.

### *Paragraaf 8.1*

De consultants schulddienstverlening zijn deskundig op het gebied van herkennen en signaleren van symptomen van de psycho-sociale situatie.

### *Paragraaf 8.4*

Een afwijzing of een beëindiging van een aanvraag wordt altijd besproken met de klant. Als een klant dat wil wordt hij doorverwezen naar derde voor ondersteuning bij het opstellen van een bezwaarschrift.



Haarlem

5

*Paragraaf 9.1 en 9.2*

Dit hoofdstuk is als volgt aangepast:

Schulddienstverlening valt onder programma 3 van de programmabegroting 2015-2019 van de gemeente Haarlem. Dit programma heeft betrekking op het bevorderen van de zelfredzaamheid van Haarlemmers die dat nodig hebben op het terrein van werk, inkomen en schulden.

Het beleidsplan schulddienstverlening heeft geen financiële gevolgen, omdat het wordt uitgevoerd binnen het reguliere budget.

**Tenslotte**

We hopen hiermee uw vragen en adviezen voldoende te hebben beantwoord en wij danken u nogmaals voor uw uitgebreide advies.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

J. Scholten

mr. B.B. Schneiders