



[Bedrijf]

T.a.v. [Naam]

[Adres]

[Adres]

Ons kenmerk [Kenmerk (automatisch in voettekst)]

Datum [Kies datum]

Afdeling [Indien team: bijv. team financiën]

Contact [Contact]

Telefoon [Telefoonnummer]

E-mail [E-mail]

Bijlage(n) [Optioneel: Bijlage(n)]

Kopie aan [Optioneel: Kopie aan]

Uw kenmerk [Optioneel: Uw kenmerk]

Onderwerp: Reactie college op advies van de Participatieraad

Geachte heer de Groot en leden van de Participatieraad,

Hartelijk dank voor uw advies over de Beleidsregel Terug- en invordering Participatiewet, IOAW, IOAZ en Inburgering gemeente Haarlem dat wij op 24 november 2021 van u ontvingen.

Het college waardeert het zeer dat u ons adviseert en met ons meedenkt om het herziene beleid rond terug- en invordering vorm te geven.

Wij zijn blij dat u zich kunt vinden in de bewuste keuze van het college om meer ruimte te bieden aan het hanteren van de menselijke maat en maatwerk toe te passen die past bij de situatie van de debiteur. Ook onderschrijft u dat het goed is dat het college inwoners zo snel mogelijk schuldenvrij wil maken en dat doorstromen naar werk financieel makkelijker wordt gemaakt.

Onderstaand leest u puntsgewijs de reactie van het college op uw adviezen, vragen en zorgen.

Bepaling afloscapaciteit

Advies: De Participatieraad adviseert om 150% van de bijstandsnorm aan te houden voor het bepalen van de afloscapaciteit, omdat daarmee de kans groter wordt dat de debiteuren in hun eigen onderhoud kunnen blijven voorzien en het bestaansminimum halen zodat voorkomen kan worden dat er (wederom) betalingsachterstanden of schulden ontstaan of oplopen. De 150% is ook in lijn met de aanbevelingen van het Nibud. Een keuze voor 120% van de bijstandsnorm alleen omdat dit aansluit bij de voorwaarden van de HaarlemPas, zouden wij geen sterke - want alleen administratieve - argumentatie vinden en houdt geen rekening met de feitelijke situatie van de debiteur.

Reactie: het college neemt uw advies over en kan zich goed vinden in uw argumentatie om het percentage van 150% te gaan hanteren.

Minimuminvordering

De Participatieraad maakt zich zorgen dat de wijziging in de percentages met betrekking tot het hanteren van de beslagvrije voet voor de meest financieel kwetsbaren tot oplopende problemen kan leiden en vraagt zich af of deze verandering bekend is bij diegenen die daarmee te maken hebben.

Advies: besteed aandacht aan informatie over deze wijziging aan de betreffende burgers van Haarlem. Hanteer daar waar nodig de minnelijke schikking (maatwerk). Het college heeft immers de bevoegdheid om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van de hoogte van de aflossing.

Reactie: Het college is het met u eens dat iedereen die met de wijziging van de beslagvrije voet te maken (kan) krijgen hierover goed geïnformeerd moet zijn. Om die reden heeft het college alle inwoners die een bijstandsuitkering ontvangen, per brief op de hoogte gesteld van de wijzigingen. Wanneer derden beslag leggen op een bijstandsuitkering is het college echter gehouden om deze beslaglegging met in achtname van de beslagvrije voet uit te voeren.

Preventie schenden inlichtingenplicht

Advies: Zorg voor het aanbieden van laagdrempelige, gratis hulp (clientondersteuner) bij het invullen van de formulieren zodat de informatie die de gemeente nodig heeft, in een vroeg stadium aangeleverd wordt en daarmee schending van de inlichtingenplicht zoveel mogelijk voorkomen wordt.

Reactie: Het college zorgt op een aantal manieren dat inwoners goed geïnformeerd zijn. Als inwoners zich hebben gemeld voor een bijstandsuitkering, ontvangen zij een brief met een link naar 'het rechten en plichten- filmpje', waarin hun rechten en plichten worden uitgelegd bij het ontvangen van een uitkering worden uitgelegd. Na het versturen van deze brief worden klanten binnen vijf dagen gebeld. Tijdens dit telefoongesprek wordt speciaal gevraagd of de klant het 'rechten en plichten- filmpje' heeft bekeken en of er vragen over zijn. De website (<https://www.haarlem.nl/bijstandsuitkering/>) van de gemeente geeft hierover ook informatie en een filmpje met uitleg (<https://youtu.be/58pf3Cqldfg>). Maandelijks ontvangen inwoners met een bijstandsuitkering een elektronische inkomensverklaring waarop zij wijzigingen moeten doorgeven. Voor hulp en uitleg bij het invullen van formulieren kunnen inwoners terecht bij het sociaal wijkteam in hun wijk. Helaas zijn deze inloopsprekuren door corona tijdelijk gesloten. Ook kunnen inwoners een doen op een onafhankelijke clientondersteuner bij het invullen van formulieren.

Preventie oplopende schulden

Advies: zorg ervoor dat deze vroegtijdige signalering blijft bestaan en dat het inzetten van een case manager/budgetcoach zo snel mogelijk daarop volgt.

Reactie: Het college neemt uw advies over het blijven bestaan van vroegsignalering over. Het vroegtijdig signalering van schulden is sinds 1 januari 2021 een wettelijke taak voor gemeenten geworden en het college is dan ook verplicht om daarover afspraken te maken met schuldeisers van vaste lasten, zoals zorgverzekeraars, energieleveranciers, waterbedrijven en woningcorporaties. Ook voordat vroegsignalering een wettelijke taak werd, was het college al bezig met het vroeg signaleren van schulden. Door deze vroegsignalering voorkomt het college dat betalingsachterstanden oplopen tot een problematische schuld. Met uw raad is afgesproken dat begin maart een presentatie wordt gegeven over vroegsignalering van schulden, snel en efficiënt schuld regelen en beschermingsbewind op maat.



Opschorting schuldinvoering bij de start van een opleiding

Advies: De Participatieraad vindt het een goed idee om bij debiteuren die een opleiding starten de schuldinvoering op te schorten en na het behalen van het diploma ook af te zien van verdere terugvordering.

Reactie: Het college is blij dat u het eens bent met het voornemen om de schuldinvoering op te schorten tijdens de studie en na het behalen van het diploma af te zien van verdere terugvordering en neemt uw advies dan ook over.

Communicatie

Advies: Communicatie is en blijft belangrijk. Zorg er als gemeente voor om vooraf duidelijke informatie te geven, tijdens het terugvorderingsproces regelmatig persoonlijk contact op te nemen en bereikbaar te zijn voor de burgers. Gebruik daarbij deskundigen (tolken, clientondersteuners, budgetcoaches) en zorg voor tijdige en duidelijke communicatie bij wijziging van het beleid.

Reactie: Het college onderschrijft het belang van duidelijke communicatie en het geven van informatie zowel voor als tijdens het terugvorderingsproces. Het college heeft dan ook alle brieven aan inwoners die met terugvordering te maken hebben, op B1 niveau geschreven, zodat brieven voor iedereen in begrijpelijke taal te lezen zijn. In deze brieven zijn ook telefoonnummers opgenomen, zodat inwoners kunnen bellen. Aan het begin van het terugvorderingsproces wordt direct naar de persoonlijke omstandigheden gekeken. Als bijvoorbeeld een inwoner qua inkomen op of net boven de bijstandsgrens zit, wordt direct een aanbod gedaan om in termijn te betalen en de bedragen worden afgestemd op de hoogte van het inkomen. Waar nodig worden inwoners verwezen naar budgetcoaches. Tijdens het terugvorderingsproces worden inwoners ook regelmatig gebeld. Het college wijst in brieven haar inwoners ook op de mogelijkheid van onafhankelijke clientondersteuning.

Kwaliteit

Advies: De Participatieraad raadt aan om door middel van bijvoorbeeld kalibratie, door periodiek bespreken van terugvorderingsdossiers, beoordeling door een tweede beoordelaar en/of door opleiding en training van de beoordelaars, de kans dat er ongelijkheid in beoordeling van dossiers en uitvoering van maatregelen ontstaat te minimaliseren. Zorg ervoor dat de kwaliteit van beoordeling van de daarvoor bevoegde ambtenaren onderling zo gelijkwaardig mogelijk is. Daaronder valt ook de beoordeling van de mate van schending inlichtingenplicht.

Reactie: Het college is het met u eens dat de ongelijkheid in beoordeling van dossier en uitvoering van maatregelen minimaal moet zijn. Om dit te garanderen heeft het college met de beleidsregel Beleidsregel Terug- en invordering Participatiewet algemene kaders opgesteld waaraan de Haarlemse burger rechten aan kan ontleen en op zo'n manier dat op een redelijke en billijke manier onterecht ontvangen bijstand kan worden teruggevorderd. Ook vormt deze beleidsregel een richtinggevend kader voor het toepassen van maatwerk en de menselijke maat. Daarnaast worden de dossiers en besluiten periodiek getoetst door middel van audits door de afdeling Kwaliteit.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders,

De secretaris,

De burgemeester,