



Participatieraad Goirle

Betreft: schulddienstverlening

Datum: 10 oktober 2016

Aanleiding

Naar aanleiding van de brief van het Platform Minima van oktober 2015 aan het college heeft de PR de handschoen opgepakt om te onderzoeken of er een ongevraagd advies aan het college kan worden uitgebracht inzake schulddienst/hulpverlening.

Punten van kritiek van het Platform Minima waren:

- Geen goede en snelle hulp in het aanbod van budgetbeheer en het voorkomen van schulden;
- Toegang tot de kredietbank is niet laagdrempelig door de beperkte aanwezigheid, wijze van werken en vooral door het feit dat in het vervolgtraject alleen telefonisch contact mogelijk is;
- Taken kredietbank zijn onduidelijk;
- Versnippering van financiële ondersteuning: mensen moeten op diverse plaatsen aankloppen (thuisadministratie, IMW voor voedselbank enz.)
- Er moet vroegtijdige budgethulp en ondersteuning op maat zijn om te voorkomen dat er schulden ontstaan of dat schulden groter worden;
- de diverse procedures en formulieren zijn zo ingewikkeld geworden dat veel burgers het helemaal niet meer snappen.

Onderzoek

Uitgangspunt voor het onderzoek was de vraag of de schuldhulpverlening aan de voorkant van het proces (de toegang) verbetering behoeft en of de schuldenaren tijdens en na het proces voldoende en duidelijk genoeg worden ondersteund.

Hiervoor hebben wij niet het hele proces doorgelicht en beoordeeld maar zijn wij in gesprek gegaan met de partijen die bij de schuldhulpverlening zijn betrokken.

Nadat het concept van dit onderzoek gereed is de raadsinformatiebrief (d.d. 20-6-2016) geschreven met de stand van zaken van het schulddienstverleningsproces. Deze informatie hebben wij voor kennisgeving aangenomen. De informatie gaat met name over de beleidsmatige kant van het proces en geeft management informatie over de uitvoering. Wij hebben ons met name gericht op de wijze van uitvoering.

Twee leden van de Participatieraad hebben gesprekken gevoerd met:

- 2 leden van het Platform Minima;
- De coördinator van het 't Loket;
- De budgetcoach van de Leystromen;
- De beleidsmedewerkster van de gemeente Goirle;
- De medewerkster van de Kredietbank Nederland die belast is met de intake;
- Een medewerkster van het IMW die werkzaam is in Goirle;
- De coördinator van de thuisadministratie (vanwege vakantie is dit schriftelijk gebeurd).

Beschikbare documenten:

Beleidsplan schuldhulpverlening gemeente Goirle 2015-2017

Preventie Schulddienstverlening gemeente Goirle 2014-2017

Rapport Nationale Ombudsman "Burgerperspectief op schuldhulpverlening" mei 2016

Huidige dienstverlening

Door de betrokkenen wordt een onderscheid gemaakt tussen schulddienstverlening en schuldhulpverlening. De begrippen worden vaak door elkaar gebruikt hoewel er een wezenlijk verschil is. Ook is er een groep personen die weliswaar geen schulden heeft maar wel permanent budgetbeheer of coaching nodig heeft. Gemakshalve wordt in deze notitie het woord schuldhulpverlening als algemeen begrip gebruikt.

In het onderzoek is gebleken dat schuldhulpverlening heel veel facetten kent, afhankelijk van de omstandigheden van de burger. Wij willen daarom onderscheid maken in de volgende situaties;

1. Hulp bij het beheer van de financiën bij dreigende schulden of beperkte schulden;
2. Hulp bij het oplossen van schulden waar de schuldenaar zelf niet meer uitkomt, maar die nog niet problematisch zijn.
3. Hulp bij het oplossen van problematische schulden.

Wat is er in de gesprekken naar voren gekomen?

Iedere hulpverlener heeft zijn eigen verhaal en eigen wensen om tot verbetering van de schuldhulpverlening te komen. Dit is afhankelijk van zijn of haar positie in het schuldhulpverleningsproces. Nadrukkelijk werd benoemd dat veel zaken goed gaan en over de inzet van de betrokken instanties en personen werden nauwelijks klachten gehoord.

De personen die hulp ontvangen kunnen worden ingedeeld in twee groepen:

1. Personen die permanent hulpverlening nodig hebben. Dit zijn met name mensen met een verstandelijke beperking die voor deze vorm van hulp begeleiding krijgen en daardoor niet in financiële problemen komen en personen die onder bewind zijn gesteld.
2. Personen die in financiële problemen zijn geraakt of dreigen te raken.

Voor de onder 1 genoemde personen zijn middelen in het kader van de Wmo beschikbaar in de vorm van begeleiding en bijzondere bijstand.

Omdat deze groep mensen niet te maken heeft met acute problemen en problemen met de toegang wordt hier in deze notitie niet verder op in gegaan.

Er is voor deze groep wel aandacht nodig omdat door bezuinigingen minder mogelijkheden zijn voor een goede financiële begeleiding, hetgeen kan resulteren in financiële problemen.

Door praktisch alle hulpverleners werd aangegeven dat mensen met schulden zich daarvoor schamen en niet snel met hun problemen bij een hulpverlener aankloppen. Schulden ontstaan zelden als gevolg van één gebeurtenis. Vaak is er meer aan de hand met de schuldenaar, zoals zijn gedragsproblemen, onverwachte gebeurtenissen als werkloosheid, scheiding, ziekte enz. Mensen zijn, vaak door meerdere gebeurtenissen, geestelijk belast en niet in staat alles goed op een rijtje te krijgen.

Een laagdrempelige mogelijkheid om je problemen te bespreken en vervolgens vertrouwen te krijgen in de hulpverlener zijn basisvoorwaarden om goede hulp te kunnen verlenen. Op dit moment vinden veel hulpverleners de drempel om hulp te vragen te hoog.

Ook het vele doorverwijzen wordt als een belemmering gezien. Mensen haken af.

Verder ervaren veel hulpverleners dat het voor de hulpzoekende vaak moeilijk is om zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen. Iedere vorm van hulpverlening start met het invullen van de nodige formulieren en het overleggen van allerlei afschriften/brieven.

Dit is vaak al te moeilijk om zonder hulp te doen en reden om af te haken. Voor een aantal hulpverleners was dit reden om samen met de hulpzoekende het formulier in te vullen en het niet meer vooraf mee te geven.

Ook tijdens het hulpverleningsproces blijft het overleggen van brieven/ afschriften e.d. van belang en ook dan geldt dat men lang niet altijd in staat is om dit zonder ondersteuning te doen. Het betreft dan met name situaties waar de cliënt geholpen wordt door de Kredietbank: deze werkt op afstand en

alleen administratief. Het IMW en de thuisadministratie helpen de schuldenaar als ze er bij betrokken zijn. Ook de Woningstichting heeft hier oog voor, maar zowel voor het IMW als de Woningstichting geldt dat dit niet direct tot hun takenpakket behoort. Het IMW noemt dit een 'grijs gebied'. Zij helpen de cliënten wel omdat ze bij hen in beeld zijn en vaak niet in staat zijn zonder de extra hulp een schuldenregeling te volbrengen. Ze begrijpen veel niet, zoals de formulieren die ingevuld en toegestuurd moeten worden.

Na afloop van een schuldhulpverleningstraject is in een aantal situaties nazorg nodig. Nazorg wordt door de Kredietbank niet verleend (is door de gemeente niet ingekocht). Ook dit wordt als een 'grijs gebied' gezien.

Conclusies

Het onderzoek van de PR heeft zich met name gericht op de toegang tot de hulpverlening en ondersteuning tijdens het proces.

Daarbij zijn een aantal zaken geconstateerd:

1. Veel hulpverleners geven aan dat mensen zich schamen voor schulden en er daarom pas laat mee komen.
2. Over het algemeen vindt men de bereikbaarheid van het Loket onvoldoende. Omdat je telefonisch een afspraak moet maken en er geen vrije inloop is, vinden veel hulpverleners het Loket niet meer laagdrempelig. Lange wachttijden tijdens een vrije inloop zijn ook niet ideaal maar er moet een manier gevonden worden om de toegankelijkheid te verbeteren.
3. Hulpverleners vinden dat er vaak te weinig oog is voor de totale problematiek van de schuldenaar. Er zijn niet alleen schulden maar vaak speelt er meer, al is dat voor de hulpverlener niet meteen duidelijk. Dat pleit er voor dat er meer aandacht moet zijn voor de schuldenaar als persoon in zijn leefomgeving en dat vraagt vertrouwen in de hulpverlener.
4. Schuldenaren hebben vaak, meer dan de hulpverlener vermoedt, moeite om alles goed op een rijtje te krijgen en alle verplichtingen in een schuldhulpverleningstraject na te komen. Hier zou meer aandacht en hulp voor moeten komen.
5. Iedereen vindt het heel belangrijk dat ook mensen met dreigende schulden of met budgetterings problemen goed de weg naar de hulpverlening weten te vinden. Ook daarvoor is een laagdrempelige en duidelijke toegang nodig.
6. Gebleken is dat een actieve houding van de hulpverleners zelf heel belangrijk is.
7. Als de schuldenproblematiek oploopt dan lopen daarmee ook (vaak) de incassokosten die de schuldenaar in rekening worden gebracht onnodig op.
8. De nazorg is niet duidelijk geregeld.

Tijdens de gevoerde gesprekken zijn we een aantal goede voorbeelden en suggesties tegen gekomen.

1. De budgetcoach van de Woningstichting doet, vonden wij, prima werk. Na twee maanden huurachterstand neemt zij met de huurder contact op (ze heeft dan ook een gemakkelijke ingang). Ze heeft een protocol waar ze vervolgens naar handelt. Ze gaat op huisbezoek en onderzoekt met de huurders waar het probleem vandaan komt en wat er aan gedaan kan worden om verdere schulden te voorkomen. Ze helpt huurders dan zo ver mogelijk met de schuldenproblematiek.
2. Van verschillende kanten is ons gewezen op de mogelijkheid van laagdrempelige inloopsprekuren met een aansprekende naam of een inloopcafé achtige activiteit. Mensen moeten simpel informatie kunnen krijgen en in een vroeg stadium geholpen kunnen worden, ook bij budgetproblemen. Ze moeten niet het idee hebben pas hulp te kunnen krijgen als alles ze boven het hoofd groeit. Een stap naar de Kredietbank is wel een hele grote.
3. Hoewel we geen negatieve signalen hebben gehad over de contacten tussen de hulpverleners onderling is ook dit onderlinge contact nog te verbeteren. Inmiddels houdt de medewerkster van de Kredietbank kantoor op het Loket. Dat is al een hele verbetering. Juist het informele contact tussen de hulpverleners onderling bevordert de hulpverlening zelf ook.
4. Omdat mensen zich schamen is het geen goed idee om binnen het dorp budgetcursussen of anderszins activiteiten te organiseren waar mensen met schuldproblematiek elkaar tegen komen.

Advies

1. Er moet meer aandacht worden geschonken aan mensen met dreigende schulden. Zij moeten gemakkelijker en op een laagdrempeligere manier advies kunnen krijgen maar ook een vraag kunnen stellen of een simpel advies kunnen krijgen.
2. Maak de toegang tot advies eenvoudiger door inloopmogelijkheden maar ook door de naamgeving van de adviesmogelijkheid. De aanleiding tot het gesprek en het probleem moet met één persoon besproken kunnen worden en niet met b.v. eerst een balie-medewerker, dan met een intaker enz. Zorg dat er voldoende financiële kennis van alle regelingen en toeslagen bij het loket aanwezig is.
3. Zorg er voor dat mensen die in een traject zitten ook geholpen blijven worden en ga er niet vanuit dat ze vanuit eigen verantwoordelijkheid zaken wel begrijpen en ook goed gevolg geven aan wat er van hen verwacht wordt. Schuldproblematiek gaat vaak samen met diverse andere problemen.
4. Informatieavonden voor de doelgroep lijken ons niet zo zinvol. Juist de doelgroep die informatie nodig heeft zal hier niet zelf op af komen. Budgetcursussen lijken meer zin te hebben maar benoem dit zo dat ze laagdrempelig zijn en niet direct betrekking (lijken te) hebben op mensen met schulden, maar ook op burgers die met een laag inkomen rond moeten komen.
5. Bekijk of vanuit oplopende betalingsachterstanden mensen benaderd kunnen worden zoals nu bij de Woningstichting gebeurt. Vaak zijn er meerdere betalingsachterstanden. Het zou kunnen met signalen van een betalingsachterstand bij b.v. de zorgverzekering.
6. Ga in overleg met alle hulpverleners die met het schuldhulpverleningstraject te maken hebben. Zij hebben goede ideeën en voorbeelden uit andere gemeenten. Zorg er voor dat de hele keten van schuldhulpverlening in Goirle sluitend is, niet alleen op papier maar ook in de praktijk.

Naschrift:

Bij het toezenden van deze notitie naar de verschillende gesprekspartners, vlak voor de definitieve versie, zijn ons nog de volgende zaken gemeld:

- Voor de zomer is er een de Rondetafel voor Ouderen geweest, geïnitieerd door de gemeente. Daar is afgesproken om het idee van een laagdrempelig 'budgetcafé' nader te onderzoeken. De betrokken partners zijn daar nu druk mee bezig i.o.m. Leystromen, de Formulierenbrigade en ContourdeTwern, en hopen op korte termijn te kunnen starten.
- Nazorg: de gemeente heeft met de budgetcoach van de Kredietbank afgesproken dat zij de klant actiever gaan oproepen en zo nodig coachen naar het einde van de schuldregeling toe. Na afloop van de regeling wordt de klant na 2 maanden uitgenodigd door de budgetcoach. Dit om een vinger aan de pols te houden en zo nodig te adviseren. Na 4 maanden neemt de budgetcoach nog een keer telefonisch contact op.