

Clientenplatform Albrandswaard.
Vierspan 29
3161 SL Rhoon.



Rhoon 09 juli 2011

Geachte mevrouw Egas,

In antwoord op u verzoek ,uw kenmerk per brief 100249 om advies uit te brengen over de volgende onderwerpen

- 1 Concept beleidsplan schuldhulpverlening
- 2 concept aanbestedingsdocument schuldhulpverlening
- 3 toewijzing toezichhouderschap voor klantmanagers werk en in komen.

Hierbij de adviezen van het clientenplatform Albrandswaard.

In afwachting van een reactie hierop.

Hoogachtend

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D. Bijl'.

D. Bijl
voorzitter Clientenplatform Albrandswaard

Clëntenplatform Albrandswaard
Vierspan 29
3161 SL Rhoon



Aan:
College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 1000
3160 GA Rhoon

Onderwerp: Beleidsplan integrale schuldhulpverlening

Rhoon 09 juli 2011

Geacht College,

U heeft ons in uw brief verzocht een advies uit te brengen over het Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2012 – 2015 hierbij hebben wij ons mede laten leiden door het concept advies van de WMO raad Barendrecht

Voorop staat dat het een goed leesbaar en overzichtelijk stuk is. Wij ondersteunen uw voornemen van een integrale aanpak, het leveren van maatwerk ('één klant – één plan') en uit te gaan van vraaggerichte dienstverlening (2.1 – 2.2 – 2.3.6).

- 1) Uw centraal uitgangspunt (2.1) is: de zelfredzaamheid vergroten van de burger – de klant is zelf verantwoordelijk voor het slagen van een schuldhulpverleningstraject. Tegelijk geeft u zelf al aan dat niet iedereen in staat is om deze eigen verantwoordelijkheid te nemen. "Ondersteuning van de gemeente is dan nodig, terwijl het netwerk van de persoon (buren, vrienden, familie en vrijwilligers) betrokken moeten worden bij dit proces."

Adviezen

Maak een overzicht van de klanten die nu al een beroep doen op de schuldhulpverlening, wie zich daarvan zichzelf redden en hoevelen niet en dus ondersteuning nodig hebben.

Geef duidelijk aan waaruit de ondersteuning/begeleiding van de gemeente precies zal/kan bestaan. Ons hoofdadvis hierbij: zorg voor heel concrete en daadkrachtige ondersteuning-/coaching van de hulpvragers want ervaringsdeskundigen geven aan dat het ontbreken hiervan bijna altijd de oorzaak is van het mislukken van de hulpverlening.

Omschrijf - gelet op de algemeen heersende scepsis omtrent dit punt - wanneer en hoe u het netwerk van een klant zoals buren, familie, vrienden en vrijwilligers denkt in te zetten. Gaat u werkelijk naar buren e.d. om de situatie van een klant te bespreken? Indien ja, geef aan hoe u de privacy van een klant garandeert (veel mensen schamen zich voor de situatie waarin ze bedoeld of onbedoeld terecht zijn gekomen). Overigens, vermeld als belangrijke schakel in het netwerk: de zorg(instanties).

- 2) U bespreekt vervolgens (2.3) wie een rol en welke rol zij spelen in het proces. U noemt: burger en zijn netwerk, vrijwilligers en organisaties, de schuldhulpverlener/intermediair, schuldeisers, de gemeente en maatschappelijke partners.

Adviezen

Zie onder p.1 ons eerste advies over de burger en zijn netwerk.

Probeer nu al de oorzaken aan te geven waarom naar uw mening steeds meer mensen in de schuldhulpverlening terecht (zullen) komen. Eigen schuld, te weinig begeleiding, maatschappelijke oorzaken?

Zorg dat iedere helper (professioneel of vrijwilliger) die bij schuldhulpverlening wordt betrokken, niet alleen kennis bezit hoe een klant financieel-technisch geholpen kan worden maar ook weet heeft van de psychische toestand waarin klanten verkeren. Wij krijgen teveel signalen dat burgers zich vaak niet begrepen, gehoord en goed begeleid voelen in contacten met overheidsinstanties of professionele organen die door de gemeente worden ingehuurd.

Formuleer overzichtelijker welke personen de burger tegenkomt als hij om hulp aanklopt. Wat is precies het traject? U hebt het over: schuld-hulpverlener/intermediair, gemeentelijke klantmanager, sociaal raadslieden, maatschappelijke werkers, casemanager enz. (2.3 en 5.4). Gemeenten streven tegenwoordig naar één loket waar burgers terecht kunnen met hun vragen. Ook hier vraagt de burger: stel a.u.b. één aanspreekpersoon aan die zich ook verantwoordelijk voelt voor het hele traject van a tot z. Teveel mensen voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd en krijgen vaak iedere keer weer met iemand anders te maken die een deeloplossing bedenkt maar verder de klant aan z'n lot overlaat.

Er worden eisen gesteld (4.2.2) aan de instantie die de gemeente als schuldhulpverlener inhuurt: ~~uw beleidsplan ondersteunen en zich houden aan de leidraad van de Nederlandse Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.~~ Er is echter gerede twijfel of schuldhulpverleners zich hier altijd aan houden. Ook heeft men soms te weinig het belang van de klant op het oog (zie ons ongevraagd advies van 8 april 2011 m.b.t. 'Voedselbank').

Omdat wij leergeld hebben betaald met het uitbesteden van het Wmo-vervoer, raden we u aan expliciet ook afspraken te maken over het uitvoeren van controles door de gemeente en het opleggen van sancties bij niet naleving van het contract.

In het eisenpakket hoort tevens een goede klachtenregeling opgenomen te worden waarbij vooral het belang van de klant in het oog wordt gehouden – het betreft hier immers mensen die zich sterk afhankelijk weten en niet zo gauw durven te klagen uit angst voor vervelende reacties van de hulpverlener. Deze angst wordt bovendien versterkt omdat men door de gemeente gebonden is aan één schuldhulpverlener. Bij een geschil levert dat een vervelende situatie op. De door u in 4.4. genoemde 'Evaluatie en herijking' vinden wij uiteraard zeer belangrijk.

Bij dit alles meet de gemeente zich de regierol aan (2.3.5) maar lijkt zich daartoe ook te willen beperken. Wij raden u aan helderder te zijn in wat het precies inhoudt. Er wordt gesproken over een regisseur die het proces bewaakt. Is dat ook de 'aanspreekpersoon' voor de klant? Wat zijn gemeentelijke klantmanagers en casemanagers? Leggen die verantwoording af aan de regisseur? Even verder lijkt de gemeente de regie uit handen te geven aan derden (andere organisatie of schuldhulpverlener). Hebben die verantwoordingsplicht aan de gemeente en hoe?

Leg s.v.p. afkortingen uit: wat zijn bijvoorbeeld WIJ-uitkeringsgerechtigden in 2.3.5 en 3.2.2? Vul bij noot 5 op blz. 5 de zorgstructuur van Albrandswaard in.

- 3) Wij onderschrijven het belang dat u hecht aan preventie (p.3). Middel: signalen opvangen en op te pakken van betalingsachterstanden en daarvoor afspraken maken met woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers, e.d.

Adviezen

Wij adviseren u dit plan nog beter te onderbouwen. Het valt immers te bezien of u de medewerking van dergelijke bedrijven krijgt (is het trouwens wettelijk toegestaan dat zij vertrouwelijke informatie aan een gemeente geven?). Bovendien is het de vraag of via deze instanties iedereen met schuld bij de gemeente bekend wordt? Denk aan particulieren met een koopwoning waarvan er velen in Albrandswaard zijn? Maak duidelijk met welke maatschappelijke partners u activiteiten en acties (welke?) wilt ondernemen. Budgetcursussen en voorlichting op scholen zijn belangrijk maar lijken ons ontoereikend om burgers te bereiken. Zijn er nog andere kanalen waarlangs u op het spoor kunt komen van beginnende financiële ellende en uw inzet op preventie overeind kunt houden.

Dat u ook de nazorg (3.3) expliciet noemt en invult, is een goede zaak. Wij raden u echter aan te verklaren wat u in een zijdelingse opmerking (het staat tussen haakjes) met 'zorgnetwerk' bedoelt.

- 4) In 4.2.3 hanteert u het begrip 'doorlooptijd'. Een gemeente heeft maximaal vier weken de tijd om een eerste gesprek te voeren na een verzoek van schuldhulpverlening. Voor bedreigende schulden geldt een maximum van drie werkdagen.

Adviezen

Graag een omschrijving van het begrip 'doorlooptijd' (4.2.3).

Verder raden we u aan goed na te denken of de tijd tussen vraag en eerste antwoord redelijk is. Het betreft immers mensen in nood. Alle overheidsinstanties hebben op dit punt een vrij mager imago. "Het duurt allemaal zo lang en het gaat allemaal zo traag." Valt snelle behandeling ook niet onder 'maatwerk leveren'?

Overigens hebben wij moeite met 4.1 en 4.2.1. In 4.1 somt u allerlei doelstellingen op die voor een deel al behandeld zijn in de hoofdstukken 2 en 3. Wij adviseren u dit onderdeel logischer te verwerken in het geheel. ~~Wat we met 4.2.1 aan moeten is ons geheel onduidelijk. Ten eerste zijn het allemaal percentages die geen relevante informatie verschaffen over werkelijke aantallen. Het lijkt een beetje giswerk. Geef precies aan wat de gemeente in welke tijd wil bereiken.~~

- 5) 'Financiën en personele inzet' (5). Het gaat veel geld kosten maar u bent van mening dat investeren in schuldhulpverlening meer oplevert dan kost. Vooral tijdig signaleren, preventie loont. Daarbij komt u ook nog met een gedurfd plan: financiële hulp vragen van partijen die ook baat hebben bij het voorkomen van grotere financiële ellende zoals: woningbouwverenigingen, energiebedrijven en werkgevers. En als klap op de vuurpijl: een eigen bijdrage van de klant.

Adviezen

U verwacht een groei in het aantal aanvragen om hulp (1.1 en 5.1). Noem - om een goed inzicht te krijgen - getallen in plaats van procenten. Ook beschikt u nog niet over een kosten-batenanalyse wat zou kunnen betekenen dat u op termijn onverwacht (als gevolg van de vele rigoureuze bezuinigingen) onvoldoende geld hebt om iedereen uit de brand te helpen. Geef nu al aan welke keuzes u dan denkt te moeten maken om hulpverlening voor de gemeente en de hulpvragers toch op een redelijke manier in stand te houden. In 2.2 lijkt u iets in gedachten te hebben: 'mogelijke beperking van de doelgroep'. Wij raden u aan preciezer te omschrijven wat u daarmee bedoelt. In 2.2.3 somt u immers alleen recidive, fraude en andere opgelegde sancties op als weigeringsgronden.

Wij raden u aan zeer goed na te denken over het laatste voorstel (eigen bijdrage klant) want het lijkt op het randje van wat ethisch te verdedigen is. Hoe u het wendt of keert, het is altijd een vermeerdering van schuld. Mogen mensen die buiten hun schuld om in de problemen zijn gekomen, met een nieuwe of extra verplichting opgezadeld worden?.

Opmerkelijk is uw constatering (2.3.4) dat overheidsschuldeisers (de belastingdienst e.d.) meer bevoegdheid krijgen om bedragen te vorderen, ongeacht of er voldoende op de rekening van een klant staat voor het bekostigen van bijvoorbeeld een maaltijd. Geef aan of de gemeente het met dit standpunt eens is.

Vul bij 5.2 het totale klantenbestand voor schuldhulpverlening in Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk in.

Slotopmerkingen

U biedt dit beleidsplan aan in BAR-verband en somt in 5.1. de voordelen daarvan voor de gemeentebesturen op. Wij **adviseren** u ook aan te geven welke voordelen dit heeft voor de burgers.

Bovendien **raden** wij u aan ervoor te zorgen dat er altijd een duidelijk overzicht blijft van de Albrandswaardse situatie rond de schuldhulpverlening. Dat is voor de gemeente zelf belangrijk maar ook voor bijvoorbeeld een clientplatform dat nu en in latere stadia om advies wordt gevraagd.

Wij **adviseren** u om net als in Ridderkerk gebruikt te gaan maken van **sociale raadslieden** wat wij reeds in een eerder stadium aan de verantwoordelijke wethouder hebben verzocht

In Visie 2.1 staat **Schulden vormen geen belemmering voor participatie.....**

In het verder verloop van het plan wordt niet duidelijk gemaakt hoe dat wordt voorkomen Immers door het ingaan van van een traject zoals voorgesteld zal het er neerkomen dat de betrokkenen uit zullen komen op een absoluut minimum Alleen dat zal aanleiding zijn in een isolement terecht te komen .Vooral kinderen uit deze gezinnen zullen het slachtoffer zijn Wij zouden graag zien dat de gemeente voorkomt dat jongeren uitgesloten worden van deelname aan het maatschappelijk verkeer en met voorstellen op dit punt zal komen.

~~Wij willen van de raad en het college nadrukkelijk vernemen wat zij als haar directe verantwoordelijkheid ziet binnen het samenwerkingsverband met Ridderkerk. En wie daar binnen Albrandswaard verantwoordelijk is~~

Dit gelet op het feit dat in het verleden is gebleken dat er kennelijk niemand aansprakelijk is tot dat het tegendeel blijkt

Ook stellen wij het op prijs dat er een voorstel komt voor een privacy protocol dat maximaal de belangen van de cliënten beschermd .

Tot zover ons advies.
Tot nadere toelichting bereid,

De cliëntenraad Albrandswaard
De voorzitter,



Dick.Bijl