

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Ridderkerk
CC: Ada van der Plaat

Datum: 12 maart 2025

Betreft: Advies over het Minima- en schuldhulpbeleid 2025-2028

Geacht college,

We zien met voldoening dat het beleid binnen het sociaal domein steeds beter integraal en meer holistisch plaatsvindt. We constateren positieve ontwikkelingen en we zijn verheugd dat de ambities die daaraan ten grondslag liggen voortkomen uit de wil om het nog beter te doen. We zijn ook blij dat adviezen uit ons preadvies zijn overgenomen.

Desondanks, en door voortschrijdend inzicht, hebben we nog één algemene opmerking en een paar kleinere restpunten die we nog onder de aandacht willen brengen.

Wij zijn graag bereid een en ander nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Burgeradviesraad Ridderkerk

Algemene opmerking

Zoals gezegd zijn de ambities prijzenswaardig en het beleid is ons inziens toekomstbestendig.

Wat wij echter nog missen is een beleidsaanpak om de uitvoering van het beleid te concretiseren, te monitoren en per onderwerp met een passende frequentie te evalueren.

We zien dat het beleid prima zou kunnen voldoen als de uitvoering van het beleid ook daadwerkelijk plaatsvindt zoals het is bedoeld.

Hoofdstuk 7.3 gaat al in belangrijke mate in op de uitvoering maar een minimale verwijzing naar een nog op te stellen Plan Van Aanpak, ter concretisering van het beleid met een uiterste datum van invoering, wordt nu nog gemist. Dit komt voort uit signalen die wij ontvangen dat het voorgaande beleid te veel marges voor interpretaties in de ambtelijke uitvoering toelaat.

Restpunten

Sommige restpunten bevatten alleen opmerkingen, daar zien wij nog graag een reactie op, maar hoeven niet te worden verwerkt in het beleidsdocument. Op onze vragen zien we wel nog graag verwerking in het beleidsdocument.

Hoofdstuk 3.1 vermeldt:

“We zetten een pilot op om jongeren schuldhulpverlening te bieden die buiten het reguliere minnelijke schuldhulpverleningstraject vallen.”

Opmerking:

Een mooi initiatief, maar de doelgroepselectie is wel een punt van aandacht bij gelijke behandeling. Wordt gedurende de pilot ook een voorlopig PVA opgesteld voor de doelgroep die buiten de pilot valt? Of moeten ze wachten op de evaluatie van de pilot? Dit valt als voorbeeld onder de hiervoor gestelde Algemene opmerking.

Hoofdstuk 3.3 vermeldt:

Onder Schuldhulpverlening en Minima:

Hier worden een aantal prachtige nieuwe initiatieven opgesomd, sommige gestart in 2021, sommige in 2023.

“Er is een nieuw klantvolgsysteem geïmplementeerd (Stratech) en een nieuw volgsysteem (Inforing) voor de Vroegsignalering. Deze systemen helpen om signalen te matchen, te prioriteren en te registreren.”

Opmerking:

Wij zijn benieuwd of de ervaringen van deze al 4 jaar werkende systemen in overeenstemming zijn met de ervaringen die wij binnenkrijgen (zie 'evalueren' onder de Algemene opmerking).

Hoofdstuk 4.2.1 Doorlooptijden schuldhulpverlening; vermeldt:

"In 2023 is de gemiddelde doorlooptermijn iets langer geweest door de tijdelijke wachtlijst. Het verkorten van deze termijn is op dit moment niet realistisch om verschillende redenen.

Sneller werken vraagt enerzijds om meer handjes en anderzijds ook om meer ontsluiting van landelijke informatie over inkomen, vermogen en de aanwezige schulden."

Opmerking 1 betreft *"iets langer"*

Wij ontvangen bevindingen dat de doorlooptijd gemiddeld véél langer is geweest; "iets langer" lijkt dan niet waarheidsgetrouw. Kan dat nog anders verwoord worden, bijvoorbeeld zonder *"iets"*?

Dit is, samen met hetgeen onder opmerking 4 staat, de afgelopen tijd de meest voorkomende klacht geweest, vandaar dat we hier nog eens extra aandacht aan besteden.

In hoofdstuk 7.3 (4e punt) wordt al aangegeven dat dit wordt verholpen, dat is mooi.

Opmerking 2 betreft *"het vraagt om meer ontsluiting van landelijke informatie over inkomen, vermogen en aanwezige schulden."*

Deze problematiek wordt bij navraag niet door elke gemeente gedeeld.

De gevraagde data over inkomen, vermogen en de aanwezige schulden, zijn met de juiste autorisatie (!) vrij snel en met minimale inspanning beschikbaar te krijgen.

Vraag: Wat is hier lokaal de oorzaak?

Opmerking 3 betreft *"Sneller werken vraagt om meer handjes"*.

In hoofdstuk 7.4 wordt vermeld dat *"De formatie bij de medewerkers schuldhulpverlening eind 2024 met 24 uur per week uitgebreid"*.

Dit aantal uren is zien wij graag proportioneel gerelateerd aan de medewerkersbezetting. Kan dat worden toegevoegd? Dit in relatie met de toename van het aantal huishoudens met problematische schulden in hoofdstuk 4.2, 1^e alinea.

Opmerking 4 betreft informatieverstrekking en communicatie:

"Bij de intake moet de hulpvrager zelf veel informatie verstrekken en dit kan het proces vertragen. In de toekomst komen er wellicht meer mogelijkheden voor het ontsluiten van informatie van diverse partijen, de overheid is hiermee bezig."

Zie ook alinea 'Communicatie' onder hoofdstuk 7.3.1:

"De komende jaren gaan we de communicatie rondom het minimabeleid en schuldhulpverlening nog doordachter voorbereiden en vormgeven met behulp van het team communicatie. Alle bereikbare mediakanalen van de gemeente gaan we daarvoor inzetten."

En zie ook 2^e alinea hoofdstuk 5.1:

"In de huidige situatie blijkt niet iedereen de weg te vinden naar de Ridderkerkse inkomensregelingen en is er mogelijk sprake van 'niet-gebruik'. De bijgevoegde Inkomenseffectrapportage Ridderkerk 2024 laat zien hoe belangrijk de minimaregelingen zijn voor de totale bestedingsruimte in het inkomen. Het is daarom van belang om de communicatie over de regelingen en de toegang tot de regelingen goed te organiseren en laagdrempelig te maken. Deze doelen komen op verschillende onderdelen in dit beleid terug."

Dit is, samen met hetgeen onder opmerking 1 staat, de afgelopen tijd de meest voorkomende klacht geweest, vandaar dat we hier nog eens extra aandacht aan besteden. Het is overigens heel goed dat het verbeteren van de informatieverstrekking en de communicatie op verschillende onderdelen in het beleid is terug te vinden.

Advies:

- Anderstaligen, laaggeletterden of mensen met een specifieke beperking worden onvoldoende efficiënt geïnformeerd over de mogelijkheden van hulp bij hun hulpvraag. Door beter te faciliteren in de communicatiemogelijkheden kunnen problemen worden voorkomen. Er blijkt sprake te zijn van onvoldoende onderkenning van het probleem wanneer dit zich voordoet, bijvoorbeeld aan de balie van het gemeentehuis.
- Wij krijgen veelvuldig signalen binnen dat de doelgroep moeite heeft met het begrijpen van ambtelijke taal en ambtelijke communicatie. Het is structureel en al enige jaren een probleem. Ons advies is om ook maatwerk in de communicatie naar deze doelgroep toe te passen.
- Vraag burgers met een hulpvraag aan het loket altijd EERST of ze moeite hebben met (ambtelijke) taal en of ze daar begeleiding bij nodig hebben. Geef aan waar en hoe die begeleiding kan worden aangevraagd. Geef ALTIJD een formulier mee waar dat in eenvoudige helder taal, en meertalig, wordt omschreven.
- Registreer het aantal afgegeven formulieren en geef dat vrij voor evaluatie.
- Door ook de communicatie van maatwerk aan te bieden worden procedures niet onnodig verlengd door miscommunicatie, waardoor kosten voor de gemeenschap kunnen worden bespaard. In andere gemeenten zijn dergelijke formulieren al in verschillende talen voorhanden. Ook op websites staan artikelen in een andere taal. In Ridderkerk kan op de website alléén gekozen worden voor Engels. Volgens het CBS spreekt 90 tot 93% van de Nederlandse bevolking ook Engels, daarmee is het de tweede taal in Nederland. Echter... dat percentage geldt niet voor de doelgroep met een hulpvraag. (Daarvoor geldt : Marokkaans, Turks, Surinaams (Papiament), Arabisch, etc.)
- Wat verder opvalt is dat bij het invullen van formulieren die noodzakelijk zijn voor een aanvraag de vertaling (naar het Engels) ontbreekt. De vertaal-optie is daarmee voor de doelgroep veelal zinloos.
- We stellen voor om een pilotfase te doorlopen en na één jaar te evalueren wat de resultaten zijn. Als hulpvragers met een taalbeperking via aangepaste communicatie worden geholpen zal dat het proces om te faciliteren aanmerkelijk vereenvoudigen, voor zowel de cliënt als de gemeente. Graag vernemen wij of de pilot met formulieren aan de balie doorgang kan vinden.

Hoofdstuk 5.2.2 vermeldt:

"In 2025 zal het college een nieuwe verordening "Meedoen" aanbieden ter vaststelling waarin deze doelstelling wordt verwerkt.

Deze verordening kan dan in werking treden per 1 januari 2026. Deze ingangsdatum loopt dan gelijk met het aangaan van een nieuw contract voor de Ridderkerkpas".

Opmerking:

Als die verordening in werking moet treden per 1 januari 2026, dan zouden wij de adviesvraag al op de dynamische kalender moeten zien, volgens ons samenwerkingsdocument.

Hoofdstuk 5.3 vermeldt:

"Het mijden van de tandarts blijkt ook een reëel probleem te zijn.

Kinderen kunnen via de basisverzekering tandartshulp krijgen, volwassenen niet.

Een aanvullende verzekering voor deze kosten is dan nodig. Als ouders niet naar de tandarts gaan, gaan kinderen vaak ook niet.

Een zorgelijke situatie waarover landelijk hopelijk andere keuzes gemaakt gaan worden."

Vraag:

Waarom landelijk beleid afwachten? Wij zien hier een verband met de maatwerk-aanpak.

Hoofdstuk 5.4

Vraag:

Hoeveel aanvragen voor bijzondere bijstand zijn er door mensen in de bijstand gedaan over het jaar 2024. Hoeveel zijn er toegekend en hoeveel zijn er afgewezen.

Opmerking:

Wij hebben van inwoners de volgende signalen ontvangen over de aanvraag voor bijzondere bijstand:

- aan de voorkant onvoldoende inzicht of men recht heeft op een voorziening;
- graag laten weten hoe lang het maximaal duurt;
- een bevestigingsmail sturen als het dossier compleet is met de verwachte afhandeltijd
- belemmeringen zijn juridische teksten (zie advies Opmerking 4);
- persoonlijke toelichting bij afwijzing van bezwaarschrift mogelijk maken.

Vraag:

Kan aangegeven worden dat deze opmerkingen in een uitvoeringsplan worden meegenomen?

Hoofdstuk 5.6 vermeldt:

“Ondernemers hebben geen mogelijkheid om kwijtschelding van een deel gemeentelijke belasting/heffing aan te vragen.”

Vraag:

ZZP'ers zijn ook ondernemers, geldt dat ook voor hen? Deze doelgroep ondervindt in gelijke mate, zo niet meer, de problemen als particulieren.

Hoofdstuk 5.7 vermeldt:

“Maatschappelijke organisaties die ondersteunend bezig zijn bij de bestrijding van armoede, het voorkomen van problematische schulden en de doelstellingen van het minimabeleid, kunnen subsidie aanvragen. Het subsidieplafond vanuit het minimabeleid is € 42.200 (peil 2024).”

Vraag: In welke mate is in 2024 gebruik gemaakt van deze subsidies?

Dit kan een aanwijzing zijn voor de verbetermogelijkheden van informatievoorziening, zoals hiervoor in hoofdstuk 4.2.1 (opmerking 4) aangegeven.

Hoofdstuk 7.3 laatste zin vermeldt:

“We werken structureel samen met externe samenwerkingspartners en streven naar wederzijds vertrouwen (SchuldHulpMaatje, Kleding/Voedselbank, Social Store, Formulierenbrigade, Sociaal raadslieden, Vluchtelingenwerk.”

Voorstel: voeg Facet toe (zie Hoofdstuk 7.4) en eindig met etc. zodat het aantal partners niet als limitatief kan worden beschouwd.