

Verzoek voor de commissievergadering van: 7 april 2016

Verzoek van: Arie van Eijnsden (SGP) Karin Kayadoe (Leefbaar Ridderkerk) Arie van Nes (CU)

Onderwerp: Gespreksnotitie over Schuldhulpverlening Ridderkerk

**Doel bespreking / beraad:**

Naar aanleiding van de raadsinformatiebrief (RIB) van 6 oktober 2015 nr. 987242 waarbij het Preventieplan Schuldhulpverlening 2015 – 2016 en het Jaarverslag 2014 plus klanttevredenheidsonderzoek van de schuldhulpverlener PLANgroep ter informatie is aangeboden alsmede naar aanleiding van de verstrekte informatie omtrent de openstaande raadstoezeggingen schuldhulpverlening, zijn diverse vragen gezonden. De vragen strekken ertoe om inzicht te krijgen over de doeltreffendheid van de op het terrein van schuldhulpverlening getroffen maatregelen. De vragen omvatten het gehele traject van de schuldhulpverlening, zowel minnelijke als wettelijke traject. Die vragen omvatten derhalve tevens preventie, schuldhulpverlening sec als de nazorg. Met name de nazorg schuldhulpverlening lijkt te weinig concreet te zijn verwoord.

**Prealabel:**

De toezending van het Jaarverslag 2014 van de PLANgroep bij de RIB van 6 oktober 2015 lijkt rijkelijk laat. Eenzelfde opmerking zou geplaatst kunnen worden bij de toezending van het Preventie plan 2015 – 2016 per dezelfde datum (het jaar 2015 is op dat moment dan reeds voor meer dan  $\frac{3}{4}$  verstreken). Blijkens teksten in het plan zou het stuk reeds eerder beschikbaar zijn geweest. Is voor de late toezending een reden te noemen? Zo ja welke?

**Antwoord:**

***We hebben er voor gekozen om de documenten in één pakket toe te zenden zodat de onderlinge samenhang duidelijk zou zijn en wij u een compleet beeld konden geven. Ten aanzien van het Preventieplan was een vertraging opgetreden, omdat de aanstelling van een preventiemedewerker meer tijd vroeg dan wij hadden verwacht.***

Vragen naar aanleiding van de RIB van 6 oktober 2015:

**Algemeen:**

Het preventieplan is een weinig concreet document, niet SMART geformuleerd en blijft daarom in algemeenheden en zonder concrete doelen. Daarnaast ontbreekt het aan een beschrijving hoe de controle op de uitgangspunten uitgevoerd wordt. Derhalve het verzoek om een volgend plan wel SMART op te schrijven en de vraag hoe de uitgangspunten en de geformuleerde acties gecontroleerd worden op uitvoering en op behalen van de doelstelling.

**Antwoord:**

***Het doel is om te voorkomen dat mensen in een (problematische) schuldensituatie terecht komen. Deze doelstelling laat zich niet vanzelf vertalen in een SMART-formulering. De effecten van preventie-activiteiten kunnen vaak pas na enkele jaren zichtbaar worden. Bijvoorbeeld voorlichting geven op scholen zal later wellicht profijt opleveren, maar de resultaten daarvan zijn niet te meten.***

***En daarbij zal het nauwelijks mogelijk zijn om causale verbanden te leggen tussen de preventie-activiteiten en de (afname van de) schuldenproblematiek (in aantallen personen met schulden, hoogte van de schulden en aard van de schulden). Er zijn nog tal van andere factoren die hierbij een rol spelen, zoals de economische situatie, de werkgelegenheid, en andere initiatieven en activiteiten die (door de gemeente of door anderen) zijn ingezet.***

***Het is daarom mogelijk noch zinvol om de doelen in termen van aantallen en cijfers te benoemen. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om vooraf een doel te stellen, dat preventie binnen een x aantal jaren zal leiden tot x procent lagere schuldenproblematiek.***

**We zetten preventie-activiteiten in, omdat we weten of kunnen beredeneren dat het zinvol bijdraagt in de bestrijding van de problematiek, maar in welke mate de activiteiten zullen bijdragen is niet aan te geven.**

**Het preventieplan richt zich daarom op activiteiten en op risico- of doelgroepen. Hier zullen wij dan ook een slag maken in het SMART formuleren.**

**In het volgende preventieplan zullen wij concreet en SMART de activiteiten beschrijven.**

**Bijvoorbeeld aantallen scholen die wij gaan bezoeken, aantallen jongeren die wij willen bereiken, aantallen personen die een budgetteringscursus krijgen, enzovoort. Hiermee zal het voor de raad mogelijk worden om de preventie-activiteiten op de uitvoering te controleren**

**De preventiemedewerker maakt jaarlijks een verslag van de verrichte activiteiten. De jaarverslagen over de schulddienstverlening geven een beeld van de ontwikkelingen hierin ten aanzien van bijvoorbeeld de aantallen aanmeldingen, schuldregelingen en aard en omvang van de schulden.**

#### *Nazorg schuldhulpverlening*

Naar aanleiding van de vraag over de nazorg (vraag en antwoord nr. 1) wordt in (te) algemene bewoordingen aangegeven dat nazorg wordt gepleegd. Als reden voor de zeer algemene beantwoording van de vraag over de nazorg wordt aangegeven dat sprake is van maatwerk en dat het aantal interventies niet bij alle partners wordt gemonitord. Juist omdat de Raad graag meer zicht wil krijgen op de concrete vorm van de gepleegde nazorg wordt het college verzocht om veel meer in concreto aan te geven:

- 1) Hoe
- 2) Hoe vaak
- 3) Door welke partij

nazorg is verleend.

Wellicht ten overvloede merken wij het volgende op. De Raad heeft aangegeven dat er behoefte bestaat aan meer zicht te krijgen op de wijze waarop de nazorg wordt vorm gegeven. Thans is door de Raad, aan de hand van de verstrekte informatie, niet vast te stellen of de nazorg toereikend is en de doelgroep gefaciliteerd wordt op een wijze die recht doet aan een sociaal, zorgvuldig en doelgericht nazorg beleid.

**Antwoord:**

**Hoe:**

**Nazorg wordt geboden op verschillende manieren en op verschillende niveau's.**

**Er zijn inwoners die zich melden, maar vervolgens niets meer van zich laten horen. Deze inwoners worden gebeld om navraag te doen naar de reden hiervan.**

**Inwoners die met een advies worden bediend, wordt duidelijk gemaakt dat zij altijd terug kunnen komen wanneer ze toch (meer) hulp nodig hebben. En ook zij worden nagebeld om te vragen hoe het is gegaan.**

**Inwoners die – uit eigen beweging – voortijdig stoppen met een traject worden gebeld of er wordt een huisbezoek afgelegd.**

**Inwoners die een volledig traject hebben doorlopen en met een schone lei verder gaan krijgen de mogelijkheid om nog enige tijd coaching of begeleiding te krijgen. En ook zij worden op zijn minst gebeld. Hierbij merken we op, dat er van de zijde van de inwoner vaak erg weinig enthousiasme is om verdere hulp of bemoeienis van de gemeente te aanvaarden.**

**Hoe vaak:**

**In beginsel wordt in alle gevallen nazorg verleend of in ieder geval altijd aangeboden. Het is echter de eigen keuze van de inwoner om hier wel of geen gebruik van te maken.**

**Er zijn twee groepen aan wie geen nazorg kan worden geboden, omdat zij buiten beeld van de gemeente zijn: inwoners van wie een beschermingsbewind is opgeheven, en inwoners van wie een WSNP-traject is beëindigd.**

**Inwoners die op een andere wijze bij de gemeente bekend zijn, bijvoorbeeld als hij een Pw-uitkering heeft of bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten ontvangt, kunnen worden benaderd. Maar voor het overige zijn zij onbekend.**

**De maatschappelijke partners, naar wie een inwoner is doorverwezen, geven periodiek of desgevraagd een terugkoppeling aan de gemeente over de stand van zaken.**

**Een hardnekkig knelpunt vormt hierbij de privacy-wetgeving. Dit speelt overigens ook bij preventie. We kunnen als gemeente wel informatie hebben dat b.v. een WSNP-traject is beëindigd, maar dat geeft de gemeente niet de vrijheid om deze persoon te benaderen.**

**Door welke partij:**

**De klantmanager (van de gemeente) belt inwoners die wegblijven en aan wie een advies is gegeven.**

**De klantmanager of de schuldhulpverlener neemt contact op met inwoners die voortijdig stoppen, hetzij telefonisch, hetzij met een huisbezoek. Dit geldt ook voor inwoners die een traject volledig hebben doorlopen.**

**De coaching en begeleiding wordt verzorgd door de maatschappelijke partners.**

*Huisbezoek bij voortijdig stoppen*

Ondanks de toezegging dát huisbezoek zal plaats vinden ingeval sprake is van voortijdig stoppen, wordt simpelweg opgemerkt in de RIB (onder nr. 2) dat de klantmanager schuldhulpverlening zonder huisbezoek goed inzicht in de reden/oorzaak van het afgebroken traject heeft. Zonder een toereikende motivering voor de afwijking van de toezegging, verwijst de RIB naar het jaaroverzicht van de PLANgroep waarin dan nota bene te lezen valt dat de PLANgroep nu juist wél huisbezoek pleegt (weliswaar bij geslaagde trajecten) maar kennelijk is de meerwaarde van een *huisbezoek* zodanig groot dat de PLANgroep dat zelfs maximaal 4 x per klant pleegt te doen ten einde recidive te voorkomen. Kortom, een vorm van preventie na toepassing van een schuldhulpverleningstraject. Kan de wethouder overtuigend aantonen dat een huisbezoek geen enkele meerwaarde heeft in situaties waarin sprake is van voortijdige beëindiging? Zo ja, dan gaarne een gedegen onderbouwing van de afwijking van de eerdere toezegging.

**Antwoord;**

**Een huisbezoek maakt deel uit van de nazorg.**

**Een voortijdige beëindiging heeft altijd een reden. Voorafgaand aan een besluit tot beëindiging is er al een traject geweest. Er zijn gesprekken geweest en er is inzicht in de situatie van de betreffende klant, alles om een voortijdige beëindiging (en de mogelijkheid van recidive) te voorkomen.**

**Desondanks kan het geheel van de omstandigheden uiteindelijk leiden tot het besluit om de schuldhulpverlening te beëindigen. In dergelijke gevallen zal een huisbezoek geen meerwaarde opleveren.**

**Maar in ieder geval in die gevallen, waar een inwoner helemaal niets meer van zich laat horen, wordt een huisbezoek afgelegd, omdat hier niet bekend is waarom de klant wegblijft. Dit huisbezoek wordt overigens afgelegd vóór een eventueel besluit tot beëindiging wordt genomen. De bevindingen uit dat huisbezoek maken deel uit van de overwegingen om al dan niet tot een voortijdige beëindiging te besluiten. Waardoor ook in deze gevallen een nieuw huisbezoek ná beëindiging niet altijd een meerwaarde zal hebben.**

**We willen er ook op wijzen, dat hier voor een belangrijk deel de eigen verantwoordelijkheden van de inwoner bij moeten worden betrokken. De inwoner is – ingevolge de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening – verplicht om mee te werken en om de benodigde inlichtingen te geven. Een inwoner die ook na diverse gesprekken en eventuele huisbezoeken medewerking blijft weigeren, laat de gemeente geen andere keus dan de hulpverlening te beëindigen.**

**Tenslotte willen we nog opmerken, dat wanneer uit het huisbezoek blijkt dat er meer aan de hand is bij de inwoner, en dat zijn weigering om mee te werken een diepere achtergrond heeft, dan kan er sprake zijn van een zorgmijder. In dat geval wordt contact opgenomen met het sociale gebiedsteam of met het Zorgnetwerk. Er hoeft dan geen reden te zijn om vanwege recidive schuldhulpverlening te weigeren.**

*Monitoren afgewezen verzoeken schuldhulp*

De uitkomst van de toegezonden monitor stelt teleur. Uiteraard is met de vraag naar monitoring tevens bedoeld geïnformeerd te worden over redenen van een bepaald doen of nalaten, de achtergronden en beweegredenen etc. Nu aangegeven wordt dat 38 personen niet verschenen zijn na daartoe uitgenodigd te zijn, wat is daarvan de reden? Het door de Raad gevraagde huisbezoek (zie hiervoor) had daar (wellicht) antwoord op kunnen geven. Gaarne een meer onderbouwd overzicht per categorie plus de daarbij behorende achtergronden..

**Antwoord;**

**In de betreffende gevallen is de klant wel gebeld, maar er heeft geen registratie of rapportage plaatsgevonden. Daarom is informatie op dit diepere niveau niet geleverd, en is ook niet alsnog te leveren. In het vervolg zal in de monitor worden ingegaan op de redenen en achtergronden van het niet verschijnen.**

*Besteding budget schuldhulpverlening*

De vraag naar de benutting van het budget had als achtergrond dat er binnen de Raad vragen waren of het niet gebruikte deel van het budget niet zodanig zou kunnen worden aangewend dat uiteindelijk de doelgroep beter gefaciliteerd zou kunnen worden. Het gaat tenslotte om optimalisering van de schuldhulpverlening met als tweeledig doel:

- 1) de burger te behoeden voor een uitzichtloze schuldenpositie en als hij daarin terecht komt hem er zo snel, adequaat en efficiënt mogelijk uit te laten komen
- 2) de maatschappelijke kosten van schuldhulpverlening zo laag mogelijk te laten zijn

waarbij het tweede aspect niet mag leiden tot een mindere hulpverlening. De vraag rijst derhalve of het meer optimaal benutten van het beschikbare budget met inachtneming van de twee genoemde punten kan leiden tot een win-win situatie. De verwijzing naar de financiële stukken alsmede de verwijzing naar het preventieplan lijkt daarvoor onvoldoende. Is aan te geven welke bedragen zijn besteed aan preventie, feitelijke schuldhulp (onderverdeeld naar soort van hulp) en nazorg?

**Antwoord:**

**Er is geen sprake van een onderbenutting van het budget, integendeel. Het budget voor schuldhulpverlening is in 2015 met circa € 40.000,- overschreden (Budget was ±€ 240.000,-, besteding was ± € 280.000,-). Dit is het bedrag dat is besteed aan feitelijke schuldhulpverlening.**

**Terecht wordt geconstateerd, dat een optimale benutting met het oog op de twee genoemde doelen een win-win-situatie oplevert. Preventie, en vroegsignalering, betekent dat er geen noodzaak voor schuldhulpverlening zal zijn, dan wel dat de schulden nog zodanig hanteerbaar zijn, dat er nog geen sprake is van een problematische schuldensituatie. Dit drukt uiteraard de kosten van schuldhulpverlening.**

**De inzet van een preventiemedewerker betekent dat we intensiever aan preventie doen, en dat dit ook een structureel karakter heeft. Hiertoe dient ook het preventieplan. De kosten hiervan komen echter niet ten laste van het budget voor schuldhulpverlening. Het kabinet stelt jaarlijks structureel € 100 miljoen beschikbaar, ook bekend als de "Klijnsma-gelden". Voor Ridderkerk is structureel € 88.600,- per jaar beschikbaar. Deze middelen zijn expliciet bedoeld voor onder andere preventie en de samenwerking met maatschappelijke partners, en worden ook hieraan besteed.**

**We kunnen geen differentiatie geven van de uitgaven naar afzonderlijke onderdelen. De uitgaven worden niet dusdanig gedifferentieerd geboekt. We merken op, dat de hoogte van de uitgaven niets**

**zegt over de inhoud of de kwaliteit. Belangrijk is, dat we actief zijn op het gebied van preventie en nazorg en effectieve schuldhulp verlenen.**

#### *Klanttevredenheidsonderzoek*

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door PLANgroep. Gemiddeld waren er bij PLANgroep gedurende het jaar 347 dossiers in behandeling. Er zijn blijkens het verslag van PLANgroep “slechts” 256 klanten benaderd terwijl de respons 73 bedroeg. In het verslag van PLANgroep wordt opgemerkt dat het responspercentage 28,5 luidt. Wanneer echter wordt uitgegaan van de genoemde 347 dossiers is dit percentage 21. De vraag is derhalve of het onderzoek wel voldoende representatief is. Overigens dringt ook de vraag zich op waarom “slechts” 256 klanten zijn benaderd en niet alle.

#### **Antwoord:**

**Met “alle” klanten bedoelt PLANgroep die klanten, die in ieder geval de intakefase hebben doorlopen en die of nog in traject zitten of succesvol of niet succesvol zijn uitgestroomd.**

**Daarnaast zijn er klanten, die onder beschermingsbewind staan, maar waarvoor wij een schuldenregeling uitvoeren. De bewindvoerder treedt hierbij op als gemachtigde voor de klant, en de contacten vinden dan ook plaats tussen de schuldhulpverlener en de bewindvoerder, niet rechtstreeks met de klant zelf. Daarbij is, vanwege het bewind, de post aan de klant geblokkeerd, zodat hij niet rechtstreeks kan worden aangeschreven. Deze klanten zijn daarom buiten het onderzoek gelaten.**

**Nu “alle” klanten zijn benaderd, is het onderzoek representatief. Helaas is de mate van non-respons, 71,5%, erg hoog. Zoals het onderzoek aangeeft, zijn de klanten benaderd per post of per e-mail, en zijn herinneringen verzonden. Hiermee is voldoende getracht om de medewerking te verkrijgen. Maar we kunnen de klanten uiteraard niet dwingen om mee te doen.**

**Dit doet echter niet af aan de representativiteit van het onderzoek.**

#### *Tot slot*

Graag zien we onderbouwing van de stelling dat elke euro uitgegeven aan schuldhulpverlening 2 euro bespaart op andere posten. Als u die stelling kunt onderbouwen, is het dan niet raadzaam om forser in te zetten op schuldhulpverlening en vooral op recidive?

#### **Antwoord:**

**Wij kunnen de stelling onderschrijven.**

**Gemeenten die hulp geven aan mensen met schulden, voorkomen kosten op andere terreinen. Dit blijkt uit onderzoek van de Hogeschool Utrecht en onderzoeksbureau Regioplan naar de kosten en baten van schuldhulpverlening. Het onderzoek is uitgevoerd door Geerten Kruis van Regioplan en Pauline Galkoen en Marc Anderson van de Hogeschool Utrecht. Nadja Jungmann & Roeland van Geuns waren de projectleiders. Het onderzoek kan desgewenst worden toegestuurd.**

**Het gaat dan om bijvoorbeeld kostenbesparingen op bijstandsuitkeringen en woningontruiming.**

**Schulden kunnen een belemmering vormen om werk te vinden. Enerzijds omdat een werkgever liever niet het risico wil nemen om te worden belast met het uitvoeren van een loonbeslag, maar ook anderzijds beseft een bijstandsklant heel goed, dat hij een groot deel van zijn loon kwijt zal zijn aan aflossingen, en dus niet zelf kan besteden.**

**Het NIBUD heeft berekend, dat een woningontruiming ongeveer € 35.000,- aan maatschappelijke kosten oplevert.**

**Schuldhulpverlening kan daarom besparingen opleveren.**

**Een effectieve schuldhulpverlening is echter niet zozeer een kwestie van het inzetten van (meer) geld. Het is vooral een kwestie van het effectiever besteden van het geld. Hier zetten wij al fors op in, en willen dit nog verder intensiveren.**

***Met het preventieplan en een preventiemedewerker zijn wij gaan inzetten op preventie en nazorg. Met het beschikbaar stellen van een eigen budget voor de sociale gebiedsteams (zie het minimabeleid voor 2016-2020) ontstaat de mogelijkheid om de schuldhulpverlening meer kans van slagen te bieden. In de samenwerking met de maatschappelijke partners (met name de schuldhulpmaatjes) willen we eerder en persoonlijker hulp en begeleiding bieden.***

***Wij hebben ook het idee dat het merendeel van de inwoners op de hoogte is van de mogelijkheden van schuldhulpverlening. De meldingen die de woningverenigingen en providers doen dragen hier in belangrijke mate aan bij. De maatschappelijke partners zijn alert op signalen, en ook zij kunnen inwoners attenderen op schuldhulpverlening.***