

RIDDERKERK



Minimabeleid en Plan Schuldhulpverlening 2020 tot 2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	1
1.1	Ambitie.....	1
1.2	Vervolg.....	2
1.3	Leeswijzer.....	2
2	Cijfers.....	3
2.1	Minimavoorzieningen uit de armoedemonitor 2018.....	3
2.1.1	Wat valt op in gemeente Ridderkerk?.....	3
2.2	Schuldhelpverlening.....	4
2.2.1	Wat valt op in gemeente Ridderkerk?.....	4
3	Wat hebben we bereikt en wat gaan we doen?.....	5
3.1	Minima-voorzieningen.....	5
3.1.1	De minimavoorzieningen zijn te verdelen in 2 groepen:.....	5
3.1.3	Landelijk fonds Kinderhulp.....	7
3.1.4	Gratis openbaar vervoer voor ouderen met een laag inkomen.....	7
3.1.5	Maatwerk minimabudget.....	7
3.1.6	Communicatie.....	7
3.2	Schuldhelpverlening.....	8
3.2.1	Uitgangspunten schuldhelpverlening.....	8
3.2.2	Vorm van dienstverlening.....	8
3.2.2.1	Advies en informatie.....	8
3.2.2.2	(Problematische) schuldensituatie.....	8
3.2.2.3	Crisissituatie.....	9
3.2.3	Borging kwaliteit.....	9
3.2.4	Positionering preventie en vroegsignalering in verhouding tot curatie. .	9
3.2.4.1	Curatie.....	10
3.2.4.2	Vroegsignalering.....	10
3.2.4.3	Preventie.....	10
3.3	Overzicht acties periode 2020-2024.....	12
4	Financiën.....	13
5	Acties en tijdspad.....	14
	Bijlage 1 Wetgeving en beleidsstukken.....	1
	Bijlage 2: wat meten we in de schuldhelpverlening?.....	2

1 Inleiding

Voor u ligt het “Minimabeleid en plan schuldhulpverlening” van de gemeente Ridderkerk voor de periode 2020 tot 2024. In dit plan wordt inzicht gegeven hoe de komende jaren wordt ingezet op het voorkomen en bestrijden van armoede en het voorkomen en oplossen van financiële problemen.

Het gaat beter met de economie in Nederland. Toch zien we een groeiend probleem als het gaat om armoede en schulden. Dat is te verklaren door de wetenschap dat de burgers met financiële problemen niet als eerste profiteren van een betere economie. Ook zijn de achterliggende problemen complex en is een hoger inkomen niet voor iedereen de oplossing. Uit berichtgeving blijkt dat steeds meer mensen moeite hebben met het financieel rondkomen. Leven in armoede en/of met problematische schulden heeft ingrijpende persoonlijke en maatschappelijke effecten. Het kan leiden tot psychische of lichamelijke klachten, schaamte, stress, sociale uitsluiting en (jeugd)werkloosheid. Het hebben van schulden kan een gevolg zijn van een probleem op een ander leefgebied, het hangt in ieder geval vaak samen met een probleem op een ander leefgebied. Het vraagt om een integrale blik en aanpak die oplossingen zoekt op het snijvlak van gezondheid, participatie en/of onderwijs.

1.1 Ambitie

Het voorkomen en tegengaan van armoede en financiële problemen is van groot belang voor zowel de burger als de gemeente. Onze ervaring is dat de inwoners zich pas melden als het water hen aan de lippen staat. Het probleem is dan vaak groot en complex en daardoor moeilijker op te lossen. Het voorgaande beleid gaat uit van een zelfredzaamheid van de inwoner. Uit meerdere onderzoeken, waaronder *Weten is nog geen doen*, en de wetenschap achter *Mobility Mentoring*, is gebleken dat het langdurig onder stress staan, negatieve gevolgen heeft voor het zogenaamde doenvermogen. Daarmee wordt bedoeld het vermogen acties te ondernemen om een bepaald probleem op de juiste manier aan te pakken. Het lukt juist daardoor niet meer om de juiste acties te ondernemen waardoor er geen aanspraak wordt gemaakt op regelingen en/of schulden ontstaan. Ook is gebleken dat niet iedereen even zelfredzaam is.^{1 2}

We gaan inwoners helpen doormiddel van een dienstverlenende benadering met persoonlijk contact. Ongeacht waar het klantcontact als eerste plaatsvindt is er aandacht voor het hele gezin en de financiële situatie. We hebben daarbij aandacht voor (toekomstige) gebeurtenissen in het gezin die kunnen leiden tot problemen in brede zin. We signaleren of er sprake is van laaggeletterdheid, eenzaamheid, uitsluiting, financieel misbruik, verstandelijke beperking, stress, zorgmijding, betalingsachterstanden en kijken of kinderen in het gezin kunnen meedoen op school en daarbuiten. We letten op factoren die op den duur kunnen leiden tot een problematische situatie. Samen met onze partners informeren we burgers over financiële zaken en voorzieningen. Zowel schriftelijk als mondeling.

Zo lang als het nodig is, helpen we de hulpvrager op een persoonlijke manier bij zijn/haar financiële zaken. We kijken mee of de landelijke en gemeentelijke voorzieningen worden gebruikt. We wijzen de weg naar hulp en laten pas los als we vinden dat het kan. De signalen van betalingsachterstanden worden ook op deze wijze opgepakt. We bieden de inwoner zoveel mogelijk een duurzame passende oplossing zodat terugval zoveel mogelijk wordt voorkomen. De mate van hulp en bemoeienis is maatwerk en afhankelijk van de persoonlijke mogelijkheden en het netwerk van de burger. Voor een duurzame passende oplossing is het soms nodig om buiten de ‘normale’ paden te treden en ‘niet gangbare’ besluiten te nemen.

¹ Rapport *Weten is nog geen doen* april 2017 door WRR

² Platform 31, *Mobility mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*, Utrecht, 2017.

We vinden het heel belangrijk dat ondanks dat er sprake is van armoede of financiële problemen, kinderen kunnen meedoen in de maatschappij op het gebied van sport, cultuur, onderwijsactiviteiten en sociale activiteiten. Hier hebben wij de afgelopen periode op ingezet en dit blijven we doen. Preventie is een middel gericht op voorkoming van armoede dan wel financiële problemen. Uit een onderzoek³ is gebleken dat er een groep werkende armen is die moeite heeft om rond te komen en de gemeentelijke voorzieningen niet of moeilijk weet te vinden. Dit zijn vaak kleine zelfstandigen en parttime werkende (alleenstaande) ouders.

Doordat er nog geen zichtbare problemen zijn, is deze groep voor ons onbekend. Deze doelgroep gaan we benaderen via uitgebreide communicatie en voorlichting. Dit geldt ook voor de doelgroep laaggeletterden en burgers met een licht verstandelijke beperking.

We bieden de inwoner hulp door middel van een integrale en actieve benadering. Dit doen we in samenwerking met onze lokale partners. We creëren een toegang waarbij burgers zich gehoord voelen en actief gewezen worden op de voorzieningen van de gemeente en het Rijk, en daarbij ook geholpen wordt als de burger het zelf niet kan.

1.2 Vervolg

Dit beleidskader wordt nader uitgewerkt, zo nodig worden bestaande verordeningen of beleidsregels aangepast. Daarnaast wordt er een integraal beleidsstuk Sociaal Domein opgesteld. Dit kan betekenen dat het beleid voor armoede en schuldhulpverlening wordt opgenomen in het integrale beleid.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 kunt u meer lezen over de cijfers betreffende armoede en schuldhulpverlening. In hoofdstuk 3 kunt u lezen wat er al gedaan is en wat we nog willen bereiken en uiteraard wat we daarvoor gaan doen. In hoofdstuk 4 staan de financiën beschreven. In hoofdstuk 5 zijn de acties en het tijdspad overzichtelijk bij elkaar gezet. In de bijlage 1 ziet u welke wetten betrekking hebben op het minimabeleid en schuldhulpverlening, en welke beleidsstukken er zijn. In bijlage 2 ziet u de onderdelen waarop gemeten wordt in de schuldhulpverlening.

³ Rapport Als werk weinig opbrengt, oktober 2018 Sociaal Cultureel Planbureau

2 Cijfers

2.1 Minimavoorzieningen uit de armoedemonitor 2018

	2016	2017	2018	t.o.v. landelijke cijfers
Aantal minimahuishoudens	1302 = 6%	1472 = 7%	1449 = 7%	↓ (8,2% 2017)
Aantal kinderen in een huishouden met laag inkomen	747 = 9%	897 = 11%	976 = 12%	↑ (8,5% 2017)
Langdurig minima (3 jaar of langer laag inkomen)	66%	64%	61%	↑ (55-60%)
Bereik individuele inkomenstoelag	49%	39%	58%	= (50-60%)
Aantal minimakinderen met indicatie jeugdhulp	-	11,5%	10,3%	↓ (11,7% 2018)
Bereik Zorgpolis	47%	52%	41%	↑ (30-35%)
Bereik Meedoen kindpakket	-	77%	87%	↑ (40-50%)
Bereik schoolkostenregeling VO	-	25%	30%	-
Gebruik bijzondere bijstand	37%	34%	31%	↑ (25-30%)
Bereik kwijtschelding belasting	63%	70%	82%	↑ (70-75%)
Bereik gratis OV AOW+ minima	-	37%	45%	-
Aantal AOW minima		19%	18%	-

= gelijk aan andere gemeenten, ↑ hoger dan andere gemeenten, ↓ lager dan andere gemeenten

2.1.1 Wat valt op in gemeente Ridderkerk?

Het aantal huishoudens met een laag inkomen is stabiel gebleven, het aantal kinderen in een huishouden met een laag inkomen is relatief hoog in Ridderkerk. Er zijn ook veel inwoners die langdurig van een laag inkomen leven. Het aantal minimakinderen met een indicatie voor jeugdhulp is hoog, dat is landelijk een onderwerp van zorg. We zitten net iets onder het landelijk gemiddelde.

Als we kijken naar het bereik van de minimavoorzieningen scoren we goed met de Meedoen regeling. Dat was te verwachten omdat we rechthebbenden die we kennen, automatisch toekennen en de voorziening toesturen. Er is een mooi aanbod voor de verschillende leeftijdsgroepen via de Ridderkerkpas en een regeling in natura voor de schoolkosten voortgezet onderwijs.

Het bereik van de kwijtschelding gemeentelijke belastingen is hoger dan het landelijk gemiddelde. Het bereik van de Zorgpolis voor minima is iets aan het teruglopen, het aantal deelnemers ligt echter nog wel hoger dan het landelijk gemiddelde.

Het aantal AOW-gerechtigden met een laag inkomen is laag in Ridderkerk. De meeste minima zijn te vinden in de leeftijdsgroep 45 tot de AOW-leeftijd (44%). Bij de verschillende huishoudtypen zien we de meeste minima bij de 'alleenstaanden'.

2.2 Schuldhulpverlening

Cijfers NVVK

Landelijk gezien is het aantal meldingen met 10% gedaald naar 86.000. De gemiddelde schuld die inwoners hebben, bedraagt € 38.300 (i.g.v. particulieren). Het aantal schuldeisers is gestegen van 13 naar 14 gemiddeld per schuldenaar. De meest voorkomende schuldeisers betreffen incasso-ondernemingen, gevolgd door de belastingdienst; zorgverzekeraars; gemeenten en woningbouwverenigingen en CJIB.

Cijfers gemeente Ridderkerk

Gemeente Ridderkerk heeft 46.241 inwoners en 20.659 huishoudens. Hiervan is 33,5% samenwonend met kind(eren) en eenoudergezinnen. 34,1% is alleenstaand en 32,4% is samenwonend zonder kinderen.⁴

Dossiers	2014	2015	2016	2017	2018
Dossiers op 1 januari	341	353	346	364	367
Nieuwe dossiers	145	88	71	92	77
Afgesloten dossiers	133	95	53	89	122
Dossiers op 31 december	353	346	364	367	322

Geslacht: 49% is man; 51% is vrouw.

Leeftijd: 30% is tussen de 25-35 jaar; 27% is tussen de 35-45; 25% is 45-55; 11% is 55+ en 7% is tussen de 18-25 jaar.

Kinderen 77% geen kinderen in het gezin.

Schuldhoogte: 10% heeft een schuld tot € 5.000; 25% heeft een schuld tussen € 5.000 en 15.000, 41% heeft een schuld tussen 15.000 en 50.000, 8% heeft een schuld tussen 50.000 en 75.000 en 15% een schuld boven de 75.000.

Inkomen: 46% heeft een inkomen uit loon en 54% een inkomen uit uitkering. 81% van het totaal heeft een inkomen onder modaal.⁵

2.2.1 Wat valt op in gemeente Ridderkerk?

Vanaf 2014 is een stijgende lijn te zien in het aantal dossiers. In 2018 neemt deze af, dit is in lijn met de landelijke trend. De landelijke trend laat een afname in meldingen zien.⁶ In Ridderkerk merken we dat er behoefte is onder jongeren om te weten waar zij financieel aan toe zijn; wat hun rechten en plichten zijn. Dit weten we vanuit onze projecten MoneyWays van Diversion.

In hoofdstuk 3 gaan we verder in op deze resultaten en de gevolgen voor het beleid in de komende vier jaar.

⁴ Bron: waarstaatjegemeente.nl. Laatst geraadpleegd op 1 augustus 2019. De cijfers zijn afgerond en hebben betrekking op 2018.

⁵ Bron: jaarverslag PLANgroep 2018.

⁶ Jaarverslag Nvvk 2018; <http://jaarverslag.nvvk.eu/2018/toelichting-cijfers/index.html>.

3 Wat hebben we bereikt en wat gaan we doen?

3.1 Minima-voorzieningen

3.1.1 De minimavoorzieningen zijn te verdelen in 2 groepen:

1. Wettelijke regelingen die we moeten uitvoeren zoals de bijzondere bijstand, individuele inkomenstoeslag en individuele studiekostentoeslag.
2. Regelingen die niet verplicht zijn, wel gewenst zijn zoals Meedoen in de vorm van de Ridderkerkpas (inclusief kindpakket), zorgpolis voor minima en gratis openbaar vervoer voor oudere minima.

Het bereik van de meeste regelingen is goed en zelfs beter dan het landelijk gemiddelde. Dit is het resultaat van inzetten op een goede communicatie en het betrekken van partners en vrijwilligers. In 2019 is de folder voor minima weer in het leven geroepen en verspreid onder de minima. Hier gaan we mee door, we houden de schriftelijke informatie actueel en blijven ons netwerk betrekken bij het vinden van de minima. Aan de groep laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking gaan we meer aandacht geven. Deze groep heeft moeite met het aanvragen van een regeling en het voldoen aan de gestelde eisen. Deze geluiden zijn tot ons gekomen vanuit de participatie platforms en vrijwilligers die deze mensen tegenkomen. Het herkennen van deze doelgroep is lastig en vraagt om specifieke competenties van de klantmanagers. We moeten onze toegang tot de minimaregelingen bezien vanuit het oogpunt van deze mensen. Het aanvraagproces hierop aanpassen met behulp van de doelgroep zelf.

1) Wettelijke regelingen vanuit de Participatiewet

Bijzondere bijstand en individuele inkomenstoeslag

De bijzondere bijstand en de individuele inkomenstoeslag zijn regelingen die goed lopen en kunnen worden voortgezet. In samenwerking met participatie (uitstroom) streven we naar minder langdurige minima (3 jaar of langer een minimuminkomen hebben). De beleidsregels bijzondere bijstand zijn in 2019 geactualiseerd.

Individuele studietoeslag

De individuele studietoeslag, die in 2015 de studieregeling in de Wajong verving, geldt als inkomensaanvulling voor studenten die door hun handicap niet in staat zijn om naast hun studie nog wat bij te verdienen. De hoogte van de individuele studietoeslag en de criteria om ervoor in aanmerking te komen zijn gemeentelijk te bepalen in een verordening.

Het gebruik van de individuele studietoeslag is niet hoog in onze gemeente. Dat is gebleken uit onze gemeentelijke managementcijfers en verklaard door een landelijk onderzoek⁷ vanuit het ministerie. Er zijn weinig aanvragen en toekenningen. Dit beeld is ook landelijk te zien. Mede hierdoor wordt in 2020 de wettekst in de Participatiewet gewijzigd op dit onderdeel. De hoogte van de toeslag zal in de wet worden opgenomen zodat er geen verschil meer is per gemeente. De toegangseisen worden ook verduidelijkt in de wet. Het is onze uitdaging een beter aanvraagproces in te richten en meer klantondersteuning te bieden bij een aanvraag zodat studenten met een beperking meer gebruik gaan maken van deze regeling. Na het bekend worden van de nieuwe wettekst in 2020 wordt de verordening 'Individuele studie- en inkomenstoeslag Ridderkerk' aangepast op de nieuwe wettelijke bepalingen en voorgelegd aan de raad. Meer informatie is te lezen in de brief van de staatssecretaris van 8 juli 2019 met als titel 'Maatregelen individuele studietoeslag in de Participatiewet'.

⁷ Inspectie SZW-rapport evaluatie individuele studietoeslag november 2018

2) Niet wettelijke regelingen

Meedoen

De afgelopen vier jaar hebben vooral in het teken gestaan van het 'kindpakket'. Dat heeft geleid tot de regeling Meedoen en de Ridderkerkpas. Hiervoor is structureel geld beschikbaar gesteld vanuit het Rijk, deze regeling blijft bestaan. De regeling Meedoen voor kinderen bestaat uit een geldbedrag voor volwassenen en kinderen die op de Ridderkerkpas wordt gezet en waar diverse kosten van betaald kunnen worden. Ook is er een schoolkostenregeling voortgezet onderwijs in natura. In 2020 zal het kindpakket worden uitgebreid met een zwemdiplomaregeling zodat ieder kind de basisschool kan verlaten met een zwemdiploma, ook als er laag inkomen is in het gezin. We zien graag dat de Ridderkerkpas flexibeler wordt in het gebruik. Meer kosten moeten rechtstreeks met de pas kunnen worden betaald, zoals bijvoorbeeld de vrijwillige ouderbijdrage van leerlingen in het basisonderwijs en de regeling schoolkosten voortgezet onderwijs. In 2019 is de Ridderkerkpas aanbesteed en zijn de gemeentelijk wensen in de eisen verwerkt.

De verordening Meedoen zal worden aangepast in 2020. De huidige verordening is ingericht op een controle van inkomen en besteding achteraf. Het zelf moeten bepalen van het inkomen voor het recht op deze regeling is ingewikkeld en kunnen we niet aan de klant vragen. Uit een intern onderzoek is gebleken dat het achteraf vragen van het inkomen en de bonnen van de besteding diverse problemen geeft. Ook zijn er geen negatieve consequenties mogelijk zoals bijvoorbeeld het terugvorderen van de verstrekking. Controle gaat daarom in de nieuwe verordening weer bij aanvraag en bij uitbetaling plaatsvinden. De actieve klantbenadering door het automatisch verstrekken van een pas aan uitkeringsgerechtigden zal worden gecontinueerd. Hiermee bereiken we veel ouders en kinderen die het nodig hebben.

Zorgpolis minima

De zorgpolis voor minima is in 2019 aanbesteed via een Open House aanbesteding. Alle partijen die dat willen kunnen een aanbod doen aan onze burgers. Alleen de huidige partners CZ en DSW hebben zich ingeschreven zodat de continuïteit voor onze klanten blijft bestaan. Zorgverzekeraars maken een terugtrekkende beweging bij gemeenten, de doelgroep zorgt voor een negatieve financiële positie, aldus de verzekeraars.

Goede medische zorg is de basis voor het welzijn van de burger en het functioneren in werk en gezin. Via de Zorgpolis voor minima bieden we een basisverzekering en twee aanvullende verzekeringen. Afhankelijk van de te maken zorgkosten kan de burger kiezen voor een passende aanvullende verzekering. Bij de hoogste aanvullende verzekering zijn er veel zorgkosten en is het aannemelijk dat het wettelijk eigen risico geheel in rekening wordt gebracht. Daarom schieten wij dit voor in de hoogste aanvullende verzekering zodat er minder sprake is van betalingsproblemen of 'zorgmijding'. Vanuit de uitvoering en via partners ontvangen we positieve berichten over deze mogelijkheid.

Wat willen we verbeteren bij deze voorziening?

Bijzondere aandacht willen we gaan geven aan de verzekerden met betalingsachterstanden.

Enerzijds kan een betalingsachterstand leiden tot hogere kosten (hogere premie en boete), anderzijds wordt het doel van deze voorziening te niet gedaan als door betalingsachterstanden de aanvullende verzekering wordt stopgezet. Via vroegsignalering en het maken van afspraken met CZ en DSW kunnen we inzetten op het voorkomen en oplossen van betalingsachterstanden. Ons doel is dat alle verzekerden via de Zorgpolis voor minima aanvullend verzekerd zijn en blijven en niet in een kostbare bestuursrechtelijke procedure terecht komen.

3.1.2 Werkende armen

Een groot deel van de huishoudens met een laag inkomen is werkend (werknemer en/of zelfstandige). De oorzaak van de armoede is vaak complex. Het kan gaan om een zelfstandige die een te laag uurloon berekent of te weinig kan werken door gezinsomstandigheden. Het kan gaan om een werknemer met een laag minimumloon (of daaronder), met wisselende inkomsten (met alle

problemen die daarbij horen zoals wisselende toeslagen) of met parttime inkomsten. Het kan ook gaan om een alleenstaande ouder die werk en zorg combineert. De hulp voor deze groep is daarom ook divers. De minimaregelingen zijn al toegankelijk voor deze doelgroep, ook voor zelfstandigen, mits het inkomen niet hoger is dan 110% van de bijstandsnorm. De krappe financiële situatie van de werkende armen is vanuit de gemeente alleen via de minimaregelingen te verbeteren. Landelijke maatregelen zijn nodig om de situatie duurzaam te verbeteren. In de brief van het ministerie van 8 november 2018 'Reactie op het SCP rapport, Als werk weinig opbrengt' worden enkele voorbeelden gegeven. Het verlagen van de inkomstenbelasting en het verhogen van de zorgtoeslag, Ook is het ministerie voornemens om in samenwerking met VNG gemeenten te gaan helpen om deze doelgroep beter te bereiken.

Wat doen we in Ridderkerk

Deze doelgroep maar ook andere minima zijn moeilijk te bereiken via de aanwezige communicatiemiddelen van website, folder of plaatselijke krant. Vaak horen we 'ik dacht dat ik geen recht heb op een minimavoorziening'. Persoonlijk advies, informatie en voorlichting is daarom ook nodig. Dit kan bijvoorbeeld via een laagdrempelig spreekuur of loket en/of door een integrale aanpak waarbij op vele gebieden aandacht kan worden gegeven aan het vinden van de werkende armen. Op alle plaatsen waar hulp wordt geboden aan inwoners gaan we extra aandacht geven aan deze problematiek. Hiervoor geven we onze professionals en partners handvatten om deze doelgroep te herkennen. Daarnaast gaan we naar grote bedrijven in de regio en geven we voorlichting aan werknemers over financiële zaken in brede zin zoals de minimaregelingen en schuldhulp. Werkgevers zijn een belangrijke schakel in het vinden van de werkende armen. Financiële problemen worden zichtbaar bij bijvoorbeeld een loonbeslag. De werkgever kunnen wij hierbij ondersteunen.

3.1.3 Landelijk fonds Kinderhulp

Medio 2017 werken we samen met het landelijk fonds Kinderhulp. De gemeente fungeert als contactpersoon tussen aanvragers en het fonds. Dit fonds biedt financiële mogelijkheden aan kinderen ongeacht het inkomen of vermogen van de ouders. Wel is er een advies nodig van een professional. Via het wijkteam wordt deze mogelijkheid goed gebruikt. Het is vooral ondersteunend voor gezinnen die net te veel middelen hebben om in aanmerking te komen voor de reguliere minimaregelingen, of voor gezinnen die naast de gemeentelijke regelingen toch iets extra nodig hebben. De gemeentelijke regelingen zoals Meedoen en de bijzondere bijstand, worden altijd eerst beoordeeld en kunnen ook tegelijkertijd worden aangevraagd. De contactpersoon bij de gemeente heeft hiermee zicht op de behoefte die speelt bij inwoners en of er gebruik wordt gemaakt van de aanwezige voorzieningen. Het landelijk fonds Kinderhulp heeft geen inkomensgrens en bepaalt zelf welke aanvragen worden gehonoreerd. De aanvragen blijken vaak om dezelfde kosten te gaan als de kosten waar de Ridderkerkpas aan kan worden besteed. De tegemoetkoming van de Ridderkerkpas is veelal niet voldoende voor de kosten die ouders moeten maken.

3.1.4 Gratis openbaar vervoer voor ouderen met een laag inkomen

Tot 1 juli 2019 is deze minimaregeling aangeboden aan AOW-gerechtigden met een laag inkomen. Vanaf 1 juli 2019 krijgen alle AOW-gerechtigden in Ridderkerk gratis openbaar vervoer.

3.1.5 Maatwerk minimabudget

Het wijkteam heeft een eigen budget gekregen het zogenaamde MMO-budget (maatwerk minima-ondersteuning). Hiermee kan maatwerk geboden worden voor burgers die het nodig hebben zonder het doen van een formele aanvraag.

3.1.6 Communicatie

Voor een betere vindbaarheid van de regelingen is de website vernieuwd in samenwerking met de adviserende platforms uit de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. Ook is er in

2018 een folder ontworpen voor minima die jaarlijks wordt vernieuwd. In 2019 is een Nibudkrant beschikbaar gesteld voor de inwoner om informatie te geven en de schuldhulpverlening vindbaar te laten zijn.

Voor de komende jaren wordt ingezet op het actueel houden van de communicatie over de minimaregelingen. Hieronder valt onder andere het bijhouden van de informatie op de gemeentelijke website en het up-to-date houden van de minimafolder. De website is uitgebreid met een film over de minimaregelingen. We hopen dat op deze manier een bredere doelgroep wordt bereikt. Visuele informatie is ook van belang voor laaggeletterden.

3.2 Schuldhulpverlening

De gemeente heeft de wettelijke taak de regie te voeren op schuldhulpverlening. Wij zetten meer in op begeleiding in samenwerking met Plangroep. Landelijk gezien vindt men dat de schuldhulpverlening beter mag. Wetswijzigingen op het gebied van bewindvoering, gegevensuitwisseling, vereenvoudiging beslagvrije voet moeten nog worden doorgevoerd dan wel aangenomen worden.

3.2.1 Uitgangspunten schuldhulpverlening

De uitgangspunten in de schuldhulpverlening betreffen:

- **Integrale aanpak:** er wordt naast de financiële problematiek, ook gekeken naar de omstandigheden die van invloed zijn op de financiële problemen. Het is van belang dat de oorzaak van de problematiek duidelijk is. Er is een verbinding met andere hulpverleners, en het schuldenprobleem wordt aangepakt in samenwerking met de partners.
- **Maatwerk:** welke vorm van hulp ingezet wordt en welke partners daarbij betrokken worden, is afhankelijk van de situatie waarin de inwoner zich bevindt en welke problemen aan de situatie ten grondslag liggen.
- **Zelfredzaamheid:** in het vorige plan gingen we ervan uit dat de burger zelfredzaam is. Gebleken is dat dit niet zomaar aangenomen mag worden. Ook blijkt stress van een grote invloed te zijn op het doenvermogen van de inwoner.⁸ Het doel is zelfredzaamheid te vergroten bij diegenen waar dat mogelijk is. Voor sommige inwoners is dit niet mogelijk. Hiervoor is maatwerk en een integrale aanpak nodig. Dit kan inhouden dat hulp voor een langere periode nodig is.

3.2.2 Vorm van dienstverlening

3.2.2.1 Advies en informatie

De inwoner wenst financieel advies dan wel informatie. Dit betreft geen aanmelding in de zin van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De inwoner heeft mogelijk genoeg aan een paar gesprekken of handvatten.

3.2.2.2 (Problematische) schuldensituatie

De inwoner heeft problematische schulden. In dat geval betreft het een aanmelding en voeren wij een screeningsgesprek met de inwoner, waarna duidelijk zal zijn wat het plan van aanpak zal worden. We streven er naar het gesprek binnen uiterlijk 2 weken na aanmelding, doch binnen 4 weken plaats te laten vinden. De klantmanager neemt contact op met de inwoner om kort te inventariseren of er sprake is van advies/informatie dan wel een (problematische) schuldensituatie. Een afspraak wordt gemaakt en per brief bevestigd. In geval van problematische schulden wordt het dossier na screening overgedragen aan onze uitvoerder. De uitvoerder pakt het dossier op vanaf intake en voert de stabilisatie, bemiddeling, toeleiding naar minnelijk en wettelijk traject uit, alsmede nazorg. De gemeente behoudt de regisserende rol over het dossier. De klantmanager schuldhulpverlening heeft gedurende het schuldhulpverleningstraject in samenwerking met de uitvoerder contact met de

⁸ Platform 31, *Mobility mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*, Utrecht, 2017.

inwoner en alle partners over de voortgang van het traject. De inwoner krijgt op een persoonlijke wijze advies en informatie van de klantmanager.

De reguliere schuldhulpverlening, die voor particulieren beschikbaar is, kan niet voor zelfstandigen worden ingezet zolang de onderneming nog bestaat. In een dergelijke situatie is de inkomenssituatie vaak complex, terwijl ook de aard van de schulden vaak van een andere orde zijn dan bij particulieren. Het gaat vaak om aanzienlijk hogere bedragen, er zijn vaak belastingvorderingen en vorderingen van toeleveranciers. Daarbij is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de onderneming kan blijven voortbestaan.

De schuldhulpverlening aan zelfstandigen vraagt daarom om een bijzondere expertise. Wij vinden het van groot belang dat ook zelfstandigen worden geholpen wanneer zij financiële problemen hebben. Daarom is deze schuldhulpverlening ingekocht bij een gespecialiseerde dienstverlener.

De schuldhulpverlening wordt waar mogelijk in combinatie met een Bbz-traject (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004) uitgevoerd. Dat wil zeggen, dat met ondersteuning via het Bbz de onderneming in stand wordt gehouden. Dit kan door middel van een tijdelijke uitkering levensonderhoud en/of een krediet. Hierdoor ontstaat geen kapitaalverlies en kan de zelfstandige nog inkomen genereren uit zijn onderneming.

3.2.2.3 Crisissituatie

Hiernaast kan er ook sprake zijn van een crisissituatie. Dit betreft een woningontzuiming/ afsluiting van energie of water. Binnen 3 dagen wordt er een gesprek gevoerd met de inwoner.

3.2.3 Borging kwaliteit

Voor de borging van de kwaliteit is het ten eerste van belang dat wij beschikken over voldoende en betrouwbare cijfers⁹. Dit kan en mag beter. Het is noodzakelijk om beter te signaleren, sturen en uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. Wij gaan ons hierop oriënteren en mogelijk over op een ander systeem.

Ieder kwartaal wordt er beleidsniveau overleg gevoerd om te bespreken of de dienstverlening aan de inwoner goed gaat, of aangescherpt dan wel bijgestuurd dient te worden. Wij ontvangen maandelijks gegevens van de uitvoerder en jaarlijks ontvangen wij jaarverslagen. Daarin wordt een verantwoording gegeven van de verstrekte dienstverlening.

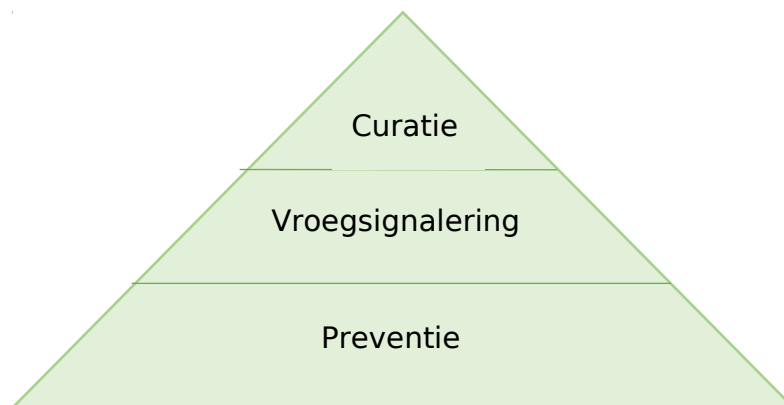
Ook is er dagelijks contact met elkaar over casuïstiek. Ook gaan wij in samenwerking met de uitvoerder gesprekken voeren met de inwoner. Vorenstaande draagt bij aan de kwaliteit van dienstverlening aan de inwoner, alsmede controle op de overeenkomst met de uitvoerder.

In 2018 hebben wij een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wij gaan op een meer structurele wijze de tevredenheid meten. Het laatste klanttevredenheidsonderzoek betrof een enquête gedurende een korte periode, waarbij de tevredenheid werd gemeten na afloop van het traject. Wij willen de periode van onderzoek verlengen, dat wil zeggen over een langere periode meten.

Daarnaast willen we de tevredenheid meten na een bepaald onderdeel, bijvoorbeeld na de intake etc. Dit willen we ook op een meer persoonlijke wijze gaan aanpakken.

⁹ Zie bijlage 2.

3.2.4 Positionering preventie en vroegsignalering in verhouding tot curatie



3.2.4.1 Curatie

Wij hebben de groep die zich in curatie bevindt, in beeld. Dit zijn de inwoners die zichzelf bij ons melden én die schulden hebben. Deze inwoners helpen wij met advies dan wel een toeleiding naar een schuldhulpverleningstraject. Dit is spreekwoordelijk het topje van de ijsberg.

Schulden staan zelden op zichzelf. Het zelfstandig gaan wonen, een echtscheiding, het verlies van werk, ziekte en overlijden zijn life-events en hebben grote impact op iemands leven. Daarom zetten wij meer in op het signaleren van financiële problemen door onze partners zoals het wijkteam. Het is belangrijk dat de professionals van het wijkteam meer bekend zijn met de inhoud van schuldhulpverlening. We gaan meer inzetten op de toegang tot onze dienstverlening. Dit gaan we doen door standaard te kijken of er sprake is van een financieel probleem bij iemand die zich meldt bij het wijkteam. Als er sprake is van een financieel probleem, wordt de inwoner daar verder mee geholpen. Ook gaan we meer hulp bieden aan de inwoner in samenwerking met onze uitvoerder gedurende een schuldhulpverleningstraject. Dit ter voorkoming van uitval en recidive. Doordat we meer gaan samenwerken, zorgen we ervoor dat de inwoner niet meerdere malen onnodig op gesprek zal moeten verschijnen.

3.2.4.2 Vroegsignalering

Onder de curatieve doelgroep bevindt zich een groep die zichtbaar is, maar minder goed zichtbaar. Het betreft een groep die betalingsachterstanden heeft. Deze groep meldt zich niet zelf bij de gemeente. Over deze groep ontvangen wij signalen dat zij betalingsachterstanden hebben. Wij ontvangen signalen van derde partijen zoals woningbouwverenigingen, leveranciers van energie en water, en zorgverzekeraars. Wij sturen vervolgens de inwoner een brief met daarin de mogelijkheid contact op te nemen. Wij ontvangen vele meldingen van meerdere aanbieders, in diverse formats op diverse tijdstippen. Wij weten ook dat de inwoner de brieven niet leest. De huidige aanpak vraagt om verandering.

We gaan onderzoeken of het project 'vroeg er op' af dan wel 'vindplaats schulden' van BKR een werkwijze is die ook voor onze gemeente een goede aanpak is. Beide projecten combineren een persoonlijke aanpak met de signalen. Hiervoor is nodig dat onze partners willen meewerken, er voldoende financiële middelen zijn en er capaciteit is. In deze aanpak is een rol weggelegd voor de klantmanagers schuldhulpverlening alsmede de professionals van het wijkteam.

3.2.4.3 Preventie

Daaronder bevindt zich een grote groep die voor de gemeente onzichtbaar is. Deze groep heeft nog geen schulden en ook geen betalingsachterstanden, mogelijk speelt er al wel een probleem waarvan het gevolg nog niet zichtbaar is. Wij weten niet welk individu het betreft en om die reden is het ingewikkeld om preventief actie te ondernemen. Daarnaast kan het zo zijn dat de inwoner nog niet

voor hulp open staat. Het geven van voorlichting is een manier om een groep te bereiken en hen tegelijkertijd informatie te verschaffen. De voorlichting is gericht op onze schuldhulpverlening en het gebruik van de minima-voorzieningen. Het is belangrijk dat de inwoner gebruik maakt van de aanwezige voorzieningen. Dit draagt bij aan de financiële situatie van het gezin. De NIBUD-krant die wij als gemeente hebben verspreid via een huis-aan-huisblad en die bij onze partners liggen, is daar een mooi voorbeeld van. We gaan de krant ook gebruiken om het gesprek met de inwoner aan te gaan.

Via de projecten MoneyWays van Diversion en MoneyMaker van Jonge Krijger, wordt er al respectievelijk voorlichting en begeleiding gegeven aan jongeren. Dit wordt dan ook voortgezet. Uit de evaluaties van 2017 en 2018 van beide projecten, is gebleken dat jongeren die 18 jaar worden, niet goed weten wat hun financiële rechten en plichten zijn. Hier gaan wij meer op inzetten door jongeren actief voor te lichten voordat zij 18 jaar worden.

Uit onderzoek is gebleken dat 18% van de bevolking laaggeletterd is. Bij mensen met financiële problemen, is dit percentage hoger, namelijk 50%.^{10 11} Er is ook onderzoek gedaan naar de oorzaken van laaggeletterdheid vanuit het perspectief van de klant. Daaruit is gebleken dat de mensen beperkt inzicht hebben in de administratie, er sprake is van misbruik van vertrouwen, financiële hulp aan familie; er sprake is van laag inkomen. Laaggeletterdheid heeft een aandeel in het beperkte inzicht in de administratie en het misbruik van vertrouwen.

De komende periode willen we eerst meer bewustzijn creëren bij de klantmanagers rondom dit onderwerp. Dit is van belang om te kunnen signaleren en doorverwijzen naar het aanbod waaronder van de bibliotheek. We gaan met hen in gesprek over hoe wij beter kunnen signaleren en kunnen doorverwijzen. Bij de klantcontacten wordt hier aandacht aan gegeven door de klantmanagers.¹²

¹⁰ Keizer, *Lezen ≠ begrijpen. Eindrapport, de invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen*, p.9. 2019.

¹¹ De algemene rekenkamer (2016 Aanpak van Laaggeletterdheid) geeft aan dat er 2,5 miljoen mensen laaggeletterd zijn tussen 18 en 65 jaar.

¹² Ecorys, *laaggeletterdheid en schulden. Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden*. Rotterdam: 2018.

3.3 Overzicht acties periode 2020-2024

Algemene acties:

- We zetten in op een brede communicatie in samenwerking met onze partners met als doel onze regelingen meer bekendheid te geven en gewenste doelgroepen beter te bereiken (laaggeletterden, burgers met een beperking, werkende armen);
- De dienstverlening aan de inwoner is persoonlijk en actief;
- We verstrekken de inwoner actief informatie als we zien dat deze recht heeft op een voorziening, maar nog niet heeft.

Acties minima:

- Na wetswijziging Participatiewet zal de verordening 'Individuele studie- en inkomenstoeslag' worden aangepast op het onderdeel 'studietoeslag';
- De verordening Meedoen wordt aangepast. We controleren of er recht is op de voorziening bij aanvraag. We voegen de zwemdiplomaregeling toe en actualiseren regels rondom de Ridderkerkpas;
- Zorgpolis voor minima: via vroegsignalering en afspraken/convenant met contractpartners wordt ingezet op het voorkomen van betalingsachterstanden en het onverzekerd zijn.

Acties Preventie:

- We gaan informatie beschikbaar stellen voor jongeren over hun financiële rechten en plichten als zij 18 jaar oud worden. Deze informatie stellen we beschikbaar voordat ze 18 jaar worden;
- We zetten in op vroegsignalering. We onderzoeken of het project 'vroeg er op' af dan wel 'vindplaats schulden' van BKR een werkwijze is die ook voor onze gemeente een goede aanpak is; Indien dit een goede aanpak is voor de gemeente, zal deze ook worden ingevoerd;
- We willen meer bewustzijn creëren over het onderwerp laaggeletterdheid bij professionals die deze doelgroep tegenkomen. Hierdoor kunnen wij de inwoner beter helpen;
- De Nibud-krant wordt actueel gehouden en opnieuw uitgegeven.

Acties schuldhulpverlening:

- We ondersteunen de inwoner meer bij de toegang tot schuldhulpverlening;
- We maken de doorstroom vanuit de screening naar een schuldregeling efficiënter;
- We oriënteren ons op een ander systeem waarmee de klantmanager schuldhulpverlening werkt; Dit om ervoor te zorgen dat we meer cijfers uit het systeem krijgen. Dit geeft ons betere inzichten en hierdoor kunnen beter sturen en het beleid bijsturen;
- We stellen nieuwe beleidsregels op;
- Het houden van een klanttevredenheidsonderzoek;
- De overeenkomst met PLANgroep loopt op 1 januari 2023 af en dit betekent dat we hiervoor keuzes moeten gaan maken over op welke wijze wij dienstverlening willen bieden aan onze inwoner;
- Indien er nieuwe wetgeving van kracht zal worden, zal het beleid dan wel de werkwijze (incl. processen) daarop aangepast worden.

4 Financiën

In dit hoofdstuk wordt de ontwikkeling op financieel gebied nader toegelicht. Zie hieronder het meerjarig-budget voor armoedebestrijding en schuldhulpverlening.

Totaal budget	2019	2020	2021	2022	2023
Minimaregelingen	€ 2.104.100	€ 2.104.100	€ 2.104.100	€ 2.104.100	€ 2.104.100
Zwemdiplomaregeling		€ 58.000	€ 58.000	€ 58.000	€ 58.000
Schuldhulpverlening	€ 185.500	€ 185.500	€ 185.500	€ 185.500	€ 185.500
Preventie	€ 138.600	€ 113.600	€ 113.600	€ 113.600	€ 113.600
Bijdragen aan overige instellingen en personen		€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000

5 Acties en tijdspad

Wat	Wanneer	In samenwerking met	Kosten
Meedoen Aanpassen en actualiseren verordening plus opnemen zwemdiplomaregeling	2020	Beleidsmedewerker sport, kwaliteit en uitvoering	€ 58.000 komt over van onderwijs naar minima i.v.m. beëindiging schoolzwemmen
Zorgpolis minima - Nieuwe contracten afsluiten - Proces inrichten en communiceren - Inzetten op betalingsachterstanden	2020	Inkoop, uitvoering en preventiemedewerkers	Bestaand budget
Individuele studietoelage Participatiewet aanpassen aan wetwijziging	2020		Is financieel verwerkt in de BUIG-gelden
Communicatie - Minimafolder actualiseren, film op website etc. - Toegankelijkheid regelingen verbeteren, brieven en beschikkingen begrijpelijk maken, uitgaan van mogelijkheden burger - Werkende armen; Informeren en voorlichting werkgevers, wijkteam handvatten geven etc.	Doorlopend	Communicatie/ platforms	Bestaand budget
Schuldhelpverlening - Efficiënter maken van doorstroom - Ondersteunen van de inwoner bij de aanvraag en toegang - Nieuwe applicatie - Nieuwe beleidsregels - Aanbesteding schuldhelpverlening	2020 - 2024	Uitvoering/ kwaliteit / uitvoerder / informatiemanagement	Bestaand budget
Preventie - Project laaggeletterdheid/ aansluiten bij programma - Geldkrant actualiseren - Vroegsignalering verbeteren - Bereiken werkende armen	2020 - 2024	Partners extern en collega's intern	Bestaand budget

Bijlage 1 Wetgeving en beleidsstukken

Minimawetgeving

- Participatiewet: verplichte regels bijzondere bijstand, individuele studie en inkomenstoeslag en de optie voor een collectieve regeling zorgverzekering (niet verplicht);
- Gemeentewet: grondslag voor buitenwettelijk beleid zoals gemeentelijke minimaregelingen zoals Meedoen, gratis openbaar vervoer.

Huidige verordeningen en beleid minima

- Kaders (armoede) minimabeleid; bevoegdheid gemeenteraad, niet verplicht;
- Verordening individuele studie- en inkomenstoeslag: bevoegdheid gemeenteraad;
- Beleidsregels bijzondere bijstand en/of uitvoeringsregels: bevoegdheid van het college;
- Verordening Meedoen; bevoegdheid gemeenteraad.

Schuldhelpverlening wetgeving

- Wet gemeentelijke schuldhelpverlening.

Huidige beleid schuldhelpverlening

- Kaders meerjarig beleid: verplicht, bevoegdheid gemeenteraad.

Bijlage 2: wat meten we in de schuldhulpverlening?

A) Aanmelding en screening	Frequentie
• Het aantal aanmeldingen dat wij via de screening afhandelen; • Het aantal intakes dat bij de uitvoerder plaatsvindt; • Het aantal advies en informatie-gesprekken.	Maand
B) Schuldhulpverleningstraject inclusief nazorg	Frequentie
• Het aantal stabilisatietrajecten; • Het aantal gestarte schuldbemiddelingen, alsmede de geslaagde bemiddelingen; • Het aantal 100%-regelingen; • Het aantal ingediende verzoekschriften dwangakkoord, alsmede de geslaagde verzoekschriften; • Het aantal tot stand gekomen regelingen; • Het aantal geslaagde regelingen; • Het aantal voortijdig gestopte regelingen; • Het aantal inwoners in budgetbeer naar zwaarte; • Het aantal gegeven budgetbegeleiding; • Het aantal ingediende verzoekschriften; • Het aantal tot de WSNP toegelaten klanten; • Het aantal benaderde inwoners voor nazorg (onderscheiding tussen MSNP en WSNP).	Jaarlijks
C) Overige cijfers	Frequentie
• Het aantal uitgevoerde crisisinterventie; • Het aantal verzoekschriften moratoria, alsmede de toegekende moratoria; • Het aantal verzoekschriften wettelijk brede moratoria, alsmede de toegekende moratoria; • Slagingspercentage alsmede uitval; • Persoonskenmerken zoals leeftijd, type inkomen, schuldhoogte etc. • Het aantal dossiers in behandeling, nieuwe dossiers en afgesloten dossiers per maand.	Maandelijks