

Verzonden per e-mail: gemeente@oisterwijk.nl; Jurgen.vanGool@oisterwijk.nl,
h.kraaijenhof@secondsplit.nl, juul.willemsen@oisterwijk.nl

Aan het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Oisterwijk
Postbus 10101
5060 GA OISTERWIJK

Oisterwijk, 7 januari 2021

Betreft:
Advies ASD bij beleidsplan wijziging Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs 2021)

Geachte College,

De Adviesraad Sociaal Domein heeft met veel belangstelling kennisgenomen van het beleidsplan wijziging Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs 2021). Onze bevindingen en adviezen lichten wij hierbij graag toe.

Inleiding

Algemene opmerking: het voorliggende beleidsplan d.d. 6 augustus 2020 is naar de mening van de Adviesraad een degelijk plan, zeer gestructureerd opgezet, helder en informatief. Waarvoor onze waardering. Het is een beleidsplan voor 3 gemeenten die op dit thema bestuurlijk samen optrekken, te weten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk. Het plan is in een gezamenlijk traject uitgewerkt, ondersteund door bureau STIBT, een ter zake deskundig adviesbureau. De ervaringen van de pilot vroegsignalering 'Actie op geldzaken' zoals uitgewerkt in een evaluatieverslag (maart 2020), zijn intern besproken en verwerkt in het beleidsplan.

Het plan biedt de kaders voor een vergelijkbare uitwerking in de drie gemeenten. De gemeenten kunnen echter in aansluiting op dit plan een nadere invulling geven aan de uitvoering, dit ter beoordeling van het college. Ook het ambitieniveau en de daarmee samenhangende keuze van het uitvoeringsscenario kan lokaal worden vastgesteld. De adviesraad ziet met belangstelling uit naar de verdere uitwerking, o.a. in de vorm van een aangepaste verordening met beslistermijnen en –criteria voor de inzet van acties. Plus een communicatieplan ten behoeve van alle inwoners van de nieuwe gemeente Oisterwijk. De wetswijziging betreft immers een gevoelig onderwerp dat alle inwoners op enig moment kan raken.

Na overleg met de betrokken ambtenaren werd duidelijk dat achter de schermen reeds in het laatste kwartaal van 2020 alles in gang is gezet om de wettelijke taak t.a.v. vroegsignalering, ingaande 01-01-2021, te kunnen oppakken. Dat betreft vooral de inrichting van de backoffice, inclusief specifieke ICT, convenanten met de belangrijkste signaalpartners en afstemming met Loket Wegwijs. Het daadwerkelijk oppakken van een actieve vorm van vroegsignalering is nog in voorbereiding en daaraan zal volgens plan geleidelijk aan invulling worden gegeven.

Het doet de Adviesraad deugd te vernemen dat zorgvuldigheid als uitgangspunt voorop staat. In aansluiting hierop wil de Adviesraad Sociaal Domein graag enkele aandachtspunten benoemen.

Adviespunten

1. Adequate informatieverstrekking aan inwoners

De wetswijziging heeft verstrekkingse consequenties voor alle burgers en voor de gemeentelijke organisatie. Bij oplopende betalingsachterstanden van vaste lasten kunnen inwoners voortaan de autonomie verliezen als verantwoordelijke voor hun eigen financiële situatie. De gemeente krijgt namelijk de plicht vroegtijdig in te grijpen als mensen in betalingsmoeilijkheden dreigen te raken.

Door koppeling van gegevensbestanden met grote 'signaalpartners' zoals woningbouwcorporaties, energieleveranciers, waterbedrijven en zorgverzekeraars krijgt de gemeente maandelijks inzage in betalingsachterstanden van individuele huishoudens en wordt er van haar verwacht inwoners die dit betreft (actief) hulp te bieden. Wij verwachten van de gemeente dat zij haar inwoners hierover tijdig en adequaat informeert. Daarnaast verwachten wij van de gemeente dat de privacy van inwoners met betalingsproblemen conform de AVG voldoende wordt gewaarborgd.

2. Keuzescenario

De keuze van het uitvoeringsscenario geeft invulling aan het ambitieniveau van de gemeente. De gemeente Oisterwijk streeft uiteindelijk naar een uitvoering cf. scenario 3. Dat wil zeggen het versturen van een brief met hulpaanbod en in ernstiger gevallen met een ongepland huisbezoek, de zogenaamde 'er op af'-aanpak. Dit om de gewenste effectiviteit te bereiken van ca. 70% daadwerkelijk vroegtijdig ingrijpen. Dit ambitieniveau lijkt ons wenselijk, mits realisatie hiervan stapsgewijs wordt ingezet. De toonzetting van de brieven is o.i. cruciaal en dit geldt eens te meer voor de kwaliteit van de huisbezoeken. Je kunt namelijk maar één keer een eerste indruk achterlaten en die is bepalend of inwoners de bemoeienis vanuit de gemeente als hulp ervaren of niet. De Adviesraad wordt t.z.t. graag geïnformeerd over het tijdpad van de nadere uitwerking.

3. Uitvoeringskosten voor gemeente en andere partners

De uitvoeringskosten nemen toe naarmate de wijze van uitvoering van de nieuwe wettelijke taken intensiever wordt. In het beleidsplan staat een eerste doorrekening, waarbij echter de samenvoeging met het dorp Haaren niet is opgenomen. Los hiervan lijkt ons de inschatting van de benodigde extra menskracht (te) optimistisch. Vooral als we ervan uitgaan dat ondersteuning in veel gevallen niet beperkt blijft tot een zgn. 'quick fix' van de financiële administratie en de budgetteringsvaardigheden van de betreffende inwoner. Financiële problemen zijn immers vaak een zogenaamde kamelenneus en vragen in veel gevallen om inzet van flankerende hulpverlening. Deze noodzakelijke ondersteuning kan makkelijk leiden tot een flinke toename in caseload van Loket Wegwijs. De adviesraad adviseert dan ook met klem de uitvoering van scenario 3 grondig met alle partners voor te bereiden. De effectiviteit staat of valt met de nazorg die geboden kan worden. Als de uitvoering stopt op een gebrek aan capaciteit, dan leidt dat tot niet of moeilijk te herstellen schade in de contacten met inwoners in een kwetsbare situatie.

4. Uitvoeringskosten in relatie tot het Strijdplan Sociaal Domein

Scenario 3 brengt aanzienlijke uitvoeringskosten met zich mee (minimaal 1,5 fte extra). Wij vragen ons af hoe deze keuze zich verhoudt tot het Strijdplan Sociaal Domein. Hierin is een strategie uitgezet om zoveel mogelijk kosten in het Sociaal Domein te besparen. Wellicht dat een kosten-batenafweging hierbij ondersteunend kan zijn zodra de baten inzichtelijk gemaakt kunnen worden. Hierbij wordt aangetekend dat de kosten altijd voor de baat uitgaan en een weloverwogen investering in een dergelijk vroegtijdig hulpaanbod aan inwoners bijzonder wenselijk is.

5. Uitvoering lokaal inrichten

In het beleidsplan wordt geadviseerd te overwegen de uitvoering en/of coördinatie van huisbezoeken centraal voor de drie GOH-gemeenten in te richten. De gemeente Oisterwijk blijkt voorstander te zijn van een lokale invulling, dicht bij huis, met eigen mensen. De Adviesraad onderschrijft die keuze. Niet in de laatste plaats omdat zich voor de uitvoering reeds nieuwe commerciële partijen aanbieden, die de schuldenproblematiek als business model zien en geen direct belang hebben bij een systemische oplossing ervan. De Adviesraad is voorstander van het opleiden en/of aanstellen van competente medewerkers bij Loket Wegwijs om deze gevoelige materie samen met inwoners in onze gemeente aan te pakken.

6. Meer partijen betrekken bij de hulpverlening

Het lijkt ons wenselijk om meer partijen erbij te betrekken; in aanvulling op de eerste kring formeel betrokkenen bij de ondersteuning van mensen met betalingsachterstanden. Dus ook organisaties in het informele veld. Hiermee kan een wezenlijke bijdrage gegeven worden aan het voorkomen van verdere escalatie en de preventie van terugval. De in het beleidsplan voorgestelde

korte interventie (quick fix) die in 80% van de gevallen voldoende zou zijn, lijkt ons erg optimistisch. In de praktijk is een ruimhartige inzet van (vrijwillige) budgetcoaches, schuldhulpmaatjes of bijv. cliëntondersteuners noodzakelijk en zou daarom gestimuleerd moeten worden. Ook al gaat dit verder dan de (minimale) wettelijke verplichting tot vroegsignalering. Dit kan wellicht op termijn de inzet van een officiële bewindvoerder of mentor in veel gevallen voorkomen, met alle kosten van dien. Goede informatie aan inwoners over waar ze voor dit soort hulp terecht kunnen, ook als dat langdurig is, is meer dan noodzakelijk.

7. Hulp aanbieden vanuit cliëntperspectief

De Adviesraad verzoekt met klem bij de inrichting van de nieuwe wettelijke taken in werkprocessen, verordening, voorlichting en informatievoorziening deze niet alleen instrumenteel c.q. juridisch correct te laten zijn. Wij vinden het van belang hierin ook het cliëntperspectief mee te nemen en aandacht te besteden aan bejegening van mensen. Daarbij gaat het om houding en gedrag, maar ook om taalgebruik dat aansluit bij de taalvaardigheid van cliënten. Dit met in het achterhoofd dat mensen die het financieel moeilijk hebben minder rationeel (kunnen) handelen (zie o.a. uitkomsten onderzoek Nadja Jungmann, Hogeschool Utrecht).

8. Vaste contactpersoon

De Adviesraad pleit ervoor dat nieuwe hulpvragers een vaste contactpersoon bij de gemeente c.q. bij Loket Wegwijs krijgen. Dit om een goede vertrouwensrelatie te kunnen opbouwen. Deze is essentieel voor de effectiviteit van een traject. Dit zou bijv. kunnen zodra – na de intake – duidelijk is hoe het hulpverleningstraject er over de volle breedte gaat uitzien (aanpak cf. 1 gezin – 1 plan – 1 regisseur).

9. Aansluiting op ander vigerend beleid

De Adviesraad adviseert een duidelijke koppeling te maken met aanpalend beleid in de gemeente Oisterwijk, zoals bijvoorbeeld de in 2020 vastgestelde nota Bestaanszekerheid. En in deze samenhang te streven naar mogelijkheden voor een efficiënte inzet van beperkte middelen. Bijvoorbeeld door een logische koppeling van acties die realisatie van overlappende doelstellingen kunnen bevorderen.

10. Monitoring en evaluatie

De wijze waarop de monitoring en evaluatie ingericht gaan worden is in het beleidsplan nog niet uitputtend uitgewerkt. Het voorstel van een proefperiode van een jaar onderschrijven we, waarin de aanbevelingen uit de pilot Actie op Geldzaken in praktijk kunnen worden gebracht. Graag zien we relevante gegevens (kengetallen) m.i.v. Q1 2021 in de kwartaalrapportage Sociaal Domein en een korte tussenrapportage over de stand van zaken. Plus een evaluatie na een jaar bij alle uitvoerders op basis van vooraf geformuleerde doelstellingen en criteria. Daarbij zou een aanvulling met een cliënttevredenheidsonderzoek (cliëntperspectief!) o.i. een terechte wijze van werken zijn.

11. Stapsgewijze opbouw

Last but not least: het lijkt ons wenselijk rustig te starten met scenario 1 en 2 en daarmee ervaring op te doen. Op basis van deze ervaringen kan opschaling naar scenario 3 in gang gezet worden. Dus nadat de uitvoeringsorganisatie adequaat is toegerust, inclusief aanstelling extra medewerkers en goed getrainde huisbezoekers.

12. Doorgaande betrokkenheid

De Adviesraad ziet met belangstelling uit naar verdere informatie over dit zowel voor de inwoners als voor de gemeente gevoelige dossier. Zeker in het licht van de doorwerking van de coronacrisis waarover we ons – juist op dit vlak – ernstig zorgen maken.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein,

Wouter Verschuur, voorzitter

Joost Wagemakers, secretaris

Samenstellers:

Pieterneel Ermen

Frans Monchen