

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

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

Oisterwijk, 6-01-2022

Betreft: Advies n.a.v. het nieuwe Beleidskader en Uitvoeringsplan vroegsignalering schulden 2022-2016 - Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) Oisterwijk, en het document 'Uitvoering nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in Loket Wegwijs Oisterwijk.

Geacht College,

In het najaar van 2021 is een definitief beleidskader plus uitvoeringsplan opgesteld voor de nieuwe taak vroegsignalering in het kader van de Wgs. Ditmaal alleen voor de gemeente Oisterwijk. Dit document is aangevuld met een uitvoeringsdocument voor Loket Wegwijs waar de centrale toegang en uitvoerende taken zijn belegd. In deze stukken wordt een volledig uitgewerkte procedure en interne werkwijze beschreven. In november 2021 zijn deze stukken aan de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) voorgelegd.

Eerst willen we onze waardering uitspreken voor het feit dat gaande het jaar 2021 de voorbereiding voortvarend ter hand is genomen en de keuze is gemaakt voor een volledig lokale uitvoering. Daarmee is reeds tegemoetgekomen aan een van de belangrijkste wensen van de ASD Oisterwijk. De integrale benadering van problemen is terecht ondergebracht bij Loket Wegwijs.

In ons overleg met de betreffende beleidsambtenaren bleek dat gaande het overgangsjaar 2021 de nieuwe wettelijke taak al zoveel als mogelijk werd opgepakt. Tegelijkertijd liepen de voorbereidingen voor een goed uitgewerkte en verantwoorde uitvoering. In de voorliggende stukken wordt o.i. een heldere uitleg gegeven over de essentie van de wetwijziging en de wijze waarop gemeente Oisterwijk hieraan uitvoering wil geven. Er is o.i. sprake van grote zorgvuldigheid in de voorgestelde aanpak en werkwijze voor zover het de wettelijke taken van de gemeente betreft. Het nieuwe Beleidskader belicht echter uitsluitend de juridisch/technisch aspecten en gaat volledig voorbij aan de sociaal-emotionele situatie waarin mensen verkeren die kampen met betalingsachterstanden en schulden. We missen het cliëntperspectief en de maatregelen die moeten worden genomen om op een constructieve wijze met deze inwoners in contact te komen vanuit een houding van begrip en ondersteuning.

Cliëntperspectief

1. Positie van de cliënt

Het beleidskader maakt niet duidelijk wat het betekent voor een inwoner om niet meer aan zijn betalingsverplichtingen te kunnen voldoen en om in financiële nood te geraken. Het maakt niet duidelijk welke formele en informele ondersteuning kan worden geboden en hoe de gemeente die over de volle breedte denkt aan te bieden. Het financiële probleem zal leiden tot onzekerheid, schaamte en/of boosheid. Daarnaast zullen sommige inwoners het ongevraagd aangeboden krijgen van hulp, ervaren als een schending van hun privacy. Dit alles maakt de wijze van benadering van de inwoner en de uitleg van de intentie van het opgenomen contact zowel gevoelig als ook bepalend voor het succes van de interventie.

2. Noodzaak van actieve en begrijpelijke voorlichting

Voor een wetwijziging die een zodanig grote impact kan hebben op de persoonlijke levenssfeer van mensen, lijkt het ons cruciaal de inwoners adequaat te informeren over de nieuwe wettelijke taak en wettelijke bevoegdheden (gegevensuitwisseling!) en wat dit voor burgers kan betekenen.

Wij denken dan bijvoorbeeld aan algemene publieksinformatie en een flyer in begrijpelijke taal die aan

de betreffende inwoners kan worden overhandigd. Wij willen u daarbij in het bijzonder wijzen op het probleem van de laaggeletterdheid, dat in de “doelgroep” ongetwijfeld aanwezig zal zijn. Ook dient aandacht te worden geschonken aan het daadwerkelijk bereiken van de doelgroep, waarbij aspecten als keuze van het medium en regelmatige herhaling van de boodschap een rol spelen.

In de paragraaf over communicatie wordt hierover niets gemeld. De aandacht voor communicatie lijkt zich te beperken tot de beschikking waarin inwoners geïnformeerd worden over hun juridische positie en de vigerende AVG-regels. Dat lijkt ons te karig.

3. Gevolgen van een te lange doorlooptijd

In het Beleidskader en de nieuwe Verordening Wgs worden de wettelijke termijnen vastgelegd voor een eerste gesprek met de inwoner met (problematische) betalingsachterstanden en voor het opstellen van een beschikking Schuldhulpverlening, inclusief Plan van Aanpak. Het gaat hier om resp. 4 en 8 weken. Een signaal over een betalingsachterstand van een van de vier signaalpartners komt echter pas binnen als de achterstand al meer dan twee maanden bedraagt. In de praktijk leidt dit tot het volgende scenario:

- betalingsachterstand bij inwoner van een of meer signaalpartners (vaste lasten) loopt op	6 weken
- de signaalpartner neemt contact op met de cliënt (brief, telefonisch)	2 weken
- aanmaning en overleg tussen signaalpartner en cliënt m.b.t. onderlinge betalingsregeling:	2 weken
- melding vanuit signaalpartner in matchingssysteem gemeente	
- gemeente onderzoekt melding en zoekt contact met inwoner (+ terugmelding):	4 weken maximaal
- gemeente stelt beschikking Schuldhulpverlening + PvA op om SHV te starten:	8 weken maximaal

	22 weken

Wij maken ons zorgen over de totale doorlooptijd van de aanloopfase en wat dit betekent voor de inwoner in kwestie. Tijdens de aanloopfase blijven de schulden toenemen. Wij willen dan ook uw aandacht vragen voor:

- Het in de tussentijd bieden van (informele) hulp om de inwoner alvast bij te staan in het verkrijgen van overzicht en regie over zijn geldzaken.
- Het bieden van hulp (advies en ondersteuning) aan mensen die niet voldoen aan de criteria voor schuldhulpverlening maar wel behoefte hebben aan (structurele) ondersteuning.

4. Aandacht voor preventie

In het begin van het beleidskader wordt nog gesproken over vroegsignalering en preventie. In het verdere document wordt alleen de wettelijke taak t.a.v. vroegsignalering uitgewerkt. Er is kennelijk nog geen visie ontwikkeld over mogelijke invulling van preventie.

Wij vragen opnieuw aandacht voor maatregelen die in de preventieve sfeer getroffen kunnen worden. Er is geen reden om daarmee te wachten tot een volgende beleidsperiode. Op dit terrein zijn in Nederland diverse organisaties actief en die hebben al werkwijzen ontwikkeld. Oisterwijk kan elders ‘best practices’ ophalen.

Overige opmerkingen

5. Uitvoeringskosten en capaciteit

De uitvoering wordt geheel neergelegd bij Loket Wegwijs in casu Farent. De kosten worden als zodanig opgenomen in de begroting, lezen we in paragraaf 7. Wij vertrouwen erop dat de beschikbare middelen telkenjare zodanig ruim zullen zijn dat de optimale werkwijze, waaronder onaangekondigd huisbezoek bij meer complexe situaties en warme overdracht, niet in het gedrang zullen komen.

6. Monitoring

De monitoring van de voortgang, kosten en effecten wordt meegenomen in de Monitor Sociaal Domein. Ook wordt gesproken over een evaluatie eind 2022. De ASD zal de ontwikkelingen rondom de gewijzigde Wgs met belangstelling blijven volgen. Niet in de laatste plaats omdat juist op dit vlak mogelijke gevolgen van de twee voorbije ‘coronajaren’ pijnlijk voelbaar kunnen worden. De relatie van de wijziging in de Wgs en dit beleidskader met de nota Bestaanszekerheid is evident en wij zullen de ontwikkelingen ook in die samenhang blijven bezien.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Oisterwijk,
Wouter Verschuur, voorzitter
Joost Wagenmakers, secretaris

Samenstellers,
Pieternel Ermen
Frans Monchen