

Minimabeleid en Plan Schuldhulpverlening Albrandswaard 2020-2024

1 Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan “minimabeleid en plan schuldhulpverlening” van de gemeente Albrandswaard 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

We gaan inwoners helpen door middel 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. Dit doen we zorgvuldig en met instemming van de teamverantwoordelijke. De hulpverleners worden daarin gesteund en gemotiveerd.

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 onderzoek² is gebleken dat er een groep werkende armen is die moeite heeft om rond te komen en de

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

2) Rapport *Als werk weinig opbrengt*, oktober 2018 Sociaal Cultureel Planbureau

gemeentelijke voorzieningen niet of moeilijk weet te vinden. Dit zijn vaak kleine zelfstandigen en part-time 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 optimaliseren onze dienstverlening en 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 minimale beleid en schuldhulpverlening, en welke beleidsstukken er zijn. In bijlage 2 ziet u de onderdelen waarop gemeten wordt in de schuldhulpverlening.

Cijfers

2.1 Minimavoorzieningen uit de armoedemonitor 2018

	2016	2017	2018	t.o.v. andere gemeenten
Aantal minimahuishoudens	513 (5%)	513 (5%)	508 (5%)	↓(8,2% 2017)
Aantal kinderen in een huishouden met laag inkomen	285 (5,1%)	284 (5%)	294 (5%)	↓ (8,5% 2017)
Langdurig minima (3 jaar of langer laag inkomen)	67%	70%	67%	↑ (55-60%)
Bereik individuele inkomensvoet	38%	44%	55%	= (50-60%)
Aantal minimakinderen met indicatie jeugdhulp		31 (10,9%)	36 (12%)	↑ (11,7% 2018)
Bereik Zorgpolis	30%	47%	50%	↑(30-35%)
Bereik Meedoen kindpakket	-	64%	71%	↑(40-50%)
Bereik schoolkostenregeling VO (juni 2018)	-	-	39%	-
Gebruik bijzondere bijstand	42%	34%	32%	↑ (25-30%)
Bereik kwijtschelding belasting	86%	82%	85%	↑ (70-75%)
Aantal minima met AOW	20%	20%	21%	-

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

2.1.1 Wat valt op in gemeente Albrandswaard?

Het aantal huishoudens met een laag inkomen is licht gedaald en ligt ook lager dan het landelijk gemiddelde. Het aantal kinderen in een gezin met een laag inkomen is in aantal gestegen, landelijk ligt dit percentage hoger. Meer langdurige minima weten de regeling van de toeslag te vinden, dit is gelijk aan het landelijk percentage.

Het aantal kinderen van minima met een indicatie voor jeugdzorg is iets hoger dan het landelijk gemiddelde. We zien dat dit bij veel gemeenten een punt van zorg is. Als we kijken naar het bereik van de minimavoorzieningen scoren we goed met de regeling Meedoen, de zorgpolis voor minima en de kwijtschelding gemeentelijke belastingen. In andere gemeenten is het bereik van een vergelijkbare regeling vaak lager. De inzet op de communicatie en de inzet van de partners is hier debet aan. Ook het bereik van de Zorgpolis voor minima is goed en zelfs gestegen ten opzichte van vorig jaar. De school-

kostenregeling blijft nog iets achter in het gebruik. De doelgroep voor deze regeling bestaat uit ongeveer 75 kinderen, hiervan bereiken we er 29 (39%).

Het aantal kwijtscheldingen gemeentelijke belastingen is wederom gestegen, het bereik van de doelgroep is hoog. We zien dat in Albrandswaard het aantal AOW-gerechtigden met een laag inkomen stabiel is 21%.

De grootste groep minima vinden we in de leeftijd van 45 tot de AOW-leeftijd (43%). Een groep die niet zo makkelijk werk vindt. Bij de verschillende huishoudtypen zien we de meeste minima bij de 'alleenstaanden' (50%).

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 Albrandswaard

Gemeente Albrandswaard heeft 25.271 inwoners en 10.123 huishoudens. Hiervan is 43,75% samenwonend met kind(eren) en eenoudergezinnen. 25,7% is alleenstaand en 30,6% is samenwonend zonder kinderen.³

Dossiers	2014	2015	2016	2017	2018
Dossiers op 1 januari	120	120	102	95	72
Nieuwe dossiers	62	24	43	26	26
Afgesloten dossiers	62	42	50	49	41
Dossiers op 31 december	120	102	95	72	57

Geslacht:	57% is man; 43% is vrouw.
Leeftijd:	23% is tussen de 25-35 jaar; 31% is tussen de 35-45; 24% is 45-55; 19% is 55+ en 3% is tussen de 18-25 jaar.
Kinderen	85% heeft geen kinderen in het gezin.
Schuldhoogte:	4% heeft een schuld tot € 5.000; 35% heeft een schuld tussen € 5.000 en 15.000, 38% heeft een schuld tussen 15.000 en 50.000, 5% heeft een schuld tussen 50.000 en 75.000 en 18% een schuld boven de 75.000.
Inkomen:	34% heeft een inkomen uit loon en 66% een inkomen uit uitkering. 86% van het totaal heeft een inkomen onder modaal. ⁴

2.2.1 Wat valt op in gemeente Albrandswaard?

Vanaf 2014 is een dalende lijn te zien in het aantal dossiers. Het aantal nieuwe dossiers neemt tevens af.

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

3 Wat hebben we bereikt en wat gaan we doen?

3.1 Minima-voorzieningen

De minimavoorzieningen zijn te verdelen in 2 groepen:

1. Wettelijke regelingen die we moeten uitvoeren zoals de bijzondere bijstand, individuele inkomens-toeslag en individuele studiekostentoeslag.
2. Regelingen die niet verplicht zijn maar gewenst zoals Meedoen (inclusief kindpakket), zorgpolis voor minima en gratis openbaar vervoer voor oudere minima.

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

4) Bron: jaarverslag PLANgroep 2018.

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. Voor de groep laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking hebben we tot op heden onvoldoende aandacht gehad. 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 adviesraden en de 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 inkomensvoet

De bijzondere bijstand en de individuele inkomensvoet 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 studietoelage

De individuele studietoelage, 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 studietoelage en de criteria om ervoor in aanmerking te komen zijn gemeentelijk te bepalen in een verordening.

Het gebruik van de individuele studietoelage is niet hoog in onze gemeente. Dat is gebleken uit onze gemeentelijke managementcijfers en verklaard door een landelijk onderzoek⁵ 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 toelage 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.

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. 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 waar diverse kosten van betaald kunnen worden. Ook is er een schoolkostenregeling voortgezet onderwijs in natura.

De verordening Meedoen zal worden aangepast in 2020. De huidige verordening is ingericht op een controle van inkomen en besteding achteraf. Dit blijkt niet te werken. Het zelf moeten bepalen van het recht op deze regeling is ingewikkeld en niet klantvriendelijk.

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

5) Inspectie SZW-rapport evaluatie individuele studietoelage november 2018

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.

3.1.1 Landelijk fond Kinderhulp

Vanaf 2018 zijn we voor Albrandswaard gaan samenwerken met het landelijk fond Kinderhulp. 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 opties zoals Meedoen en de bijzondere bijstand worden altijd eerst beoordeeld en kunnen ook tegelijkertijd worden aangevraagd. Hieronder is te zien wat voor aanvragen er zijn gedaan. Het wijkteam in Albrandswaard is heel actief voor de kinderen en heeft de meeste aanvragen van de BAR-gemeenten ingediend.

3.1.2 Motie gratis openbaar vervoer minima

Conform het raadsbesluit op 4 maart 2019 sluiten we een contract met RET waarin gratis ov wordt aangeboden aan inwoners met een laag inkomen (120% van de bijstandsnorm) vanaf 60 jaar, met ingang van 1 januari 2020. Jaarlijks wordt gemonitord in de armoedemonitor hoe het bereik is. Jaarlijks krijgen we een afrekening van RET over het gebruik en de kosten.

3.1.3 Communicatie

Voor een betere vindbaarheid van de regelingen is de website vernieuwd in samenwerking met de adviserende platforms uit de BAR-gemeenten. 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. In 2018 hebben wij een uitbreiding in formatie gehad om de doelen, meer aandacht aan de voorkant en tijdens de begeleiding, te realiseren. Dit mag versterkt worden. 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.
- **Geen zelfredzaamheid:** we mogen er niet van uitgaan dat iedere inwoner zelfredzaam is. Uit steeds meer bronnen blijkt dat stress een grote factor is in het gedrag, ook zo bij iemand die schulden heeft. Het doel is dan ook de zelfredzaamheid van de inwoner te vergroten. Hiervoor is maatwerk en een integrale aanpak nodig.

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 dan wel 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 schuldhelpverlening heeft gedurende het schuldhelpverleningstraject in samenwerking met de uitvoerder contact met de 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 schuldhelpverlening, 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 schuldhelpverlening 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 schuldhelpverlening ingekocht bij een gespecialiseerde dienstverlener.

De schuldhelpverlening 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 woningontuiming/ 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 cijfers⁶. 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.

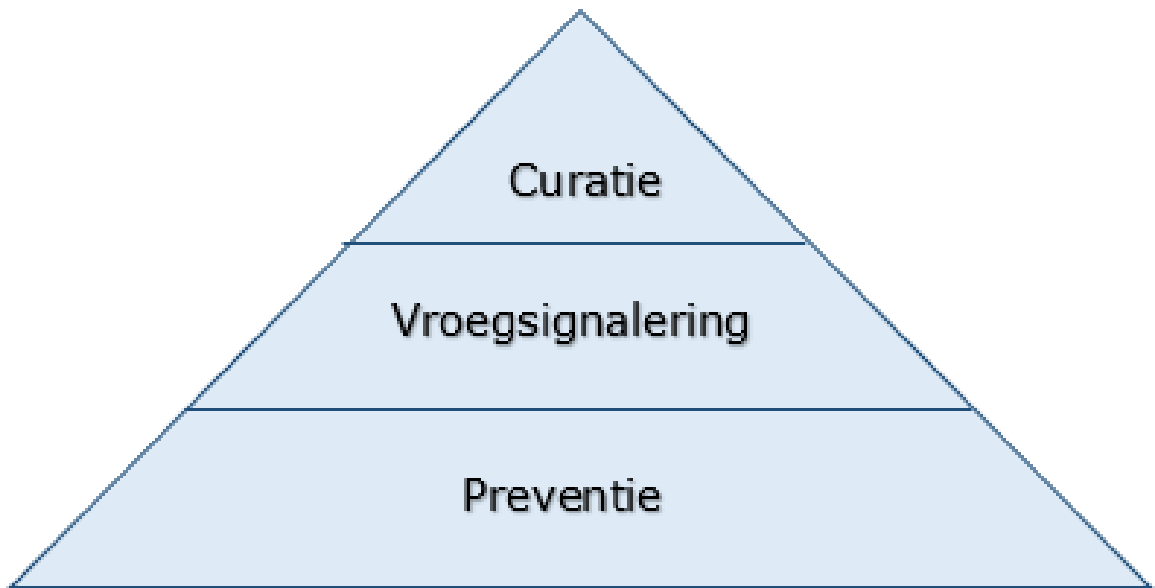
Wij voeren ieder kwartaal op beleidsniveau overleg om te bespreken of de dienstverlening aan de inwoner goed gaat, of aangescherpt dan wel bijgestuurd dient te worden. Wij ontvangen maandelijks gegevens van de uitvoerder en jaarlijks ontvangen wij jaarverslagen. Daarin wordt een verantwoording gegeven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

6) 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.

Uit ervaring weten we 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%.^{7,8} 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.⁹

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.

3.3 Overzicht acties periode 2020 - 2024

Acties minima:

- Per 1 januari 2020 voeren we de minimaregeling gratis openbaar vervoer RET in voor minima vanaf 60 jaar.
- Na wetswijziging Participatiewet zal de verordening 'Individuele studie- en inkomenstoelage' worden aangepast op het onderdeel 'studietoelage';
- De verordening Meedoen wordt aangepast. We controleren of er recht is op de voorziening bij aanvraag;
- 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.

Algemene acties:

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

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

9) Ecorys; *laaggeletterdheid en schulden. Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden*. Rotterdam: 2018.

- We zetten in op een brede communicatie (mondeling, schriftelijk, social media, film) 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. We spreken meer klanten persoonlijk in de spreekkamer en kijken breder dan de hulpvraag. Ook huisbezoeken zijn mogelijk.

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	€ 777.700	€ 777.700	€ 777.700	€ 777.700	€ 777.700
Gratis openbaar vervoer		€ 75.000	€ 75.000	€ 75.000	€ 75.000
Schuldhulpverlening	€ 90.600	€ 90.600	€ 90.600	€ 90.600	€ 90.600
Preventie	€ 38.700	€ 38.700	€ 38.700	€ 38.700	€ 38.700

5 Acties en tijdspad

Wat	Wanneer	In samenwerking met	Kosten
Gratis OV minima	2020	RET	€ 75.000 is opgenomen in de begroting
Meedoen voor minima <ul style="list-style-type: none"> • Aanpassen en actualiseren verordening 	2020	Beleidsmedewerker sport, kwaliteit en uitvoering	Bestaand budget
Zorgpolis minima <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • Minimafolder actualiseren, film op website etc. • Toegankelijkheid regelingen verbeteren, brieven en beschikkingen begrijpelijk maken, uitgaan van mogelijkheden burger 	Doorlopend	Communicatie/ platforms	Bestaand budget
Schuldhulpverlening <ul style="list-style-type: none"> • Efficiënter maken van doorstroom • Ondersteunen van de inwoner bij de aanvraag en toegang • Nieuwe applicatie • Nieuwe beleidsregels • Aanbesteding schuldhulpverlening 	2020 - 2024	Uitvoering/ kwaliteit / uitvoerder / informatiemanagement	Bestaand budget
Preventie	2020 - 2024	Partners extern en collega's intern	Bestaand budget

<ul style="list-style-type: none">• Project laaggeletterdheid/ aansluiten bij programma• Geldkrant actualiseren• Vroegsignalering verbeteren			
--	--	--	--

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
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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, schuldhogte etc. • Het aantal dossiers in behandeling, nieuwe dossiers en afgesloten dossiers per maand. 	Maandelijks