

Armoedebeleid en schuldhulpverlening

Onderzoeksaanpak

Onderzoeksvraag:

Op welke wijze kunnen de vier BUCH-gemeenten en de BUCH werkorganisatie de armoede- en schuldenproblematiek effectiever en efficiënter aanpakken?

- Aanleiding
- Uitvoering door onderzoeksbureau Verwey-Jonker Instituut
- Centrale vraag uiteenrafelen in deelvragen naar beleid, uitvoering en de rol van de raden
- Methoden: documentenanalyse, deskresearch, interviews en casusanalyses.
- Oprichting Zaffier.

Conclusies I

1. Beleidsdoelen in het Actieplan minimabeleid en financiële zelfredzaamheid (2018-2021) en Beleidsplan schuldhulpverlening (2018-2021) vooral strategisch en tactisch.
 - De operationele doelen van het **Actieplan minimabeleid en financiële zelfredzaamheid** zijn in algemene termen opgesteld en niet SMART geformuleerd.
 - De doelen van het **Beleidsplan schuldhulpverlening** zijn deels SMART geformuleerd.
 - De actie-agenda **Op weg naar een schuldenvrij Bergen** (2020) bevat wel concrete doelen die SMART zijn geformuleerd.

Conclusies II

2. Het beleid rond armoede en schulden is in de vier BUCH-gemeenten op hoofdlijnen hetzelfde.

Beperkt gebruik inhoudelijke beleidsruimte (couleur locale). Enkele verschillen niet inhoudelijk gemotiveerd.

- Gebruik van individuele beleidsbevoegdheden om aandacht te besteden aan specifieke groepen zoals jongeren, vergunninghouders, alleenstaande ouders, (ex-)zelfstandig ondernemers, ouderen (in Bergen) en werkende armen (in Castricum).
- Bergen en Castricum hebben aanvullende beleidsactiviteiten ondernomen:
 - Bergen: opstellen van een eigen actie-agenda op het gebied van schulden
 - Castricum: onderzoeken van de armoedeval in de eigen gemeente
- Nog enkele kleine verschillen met betrekking tot de bijzondere bijstand in het kader van (maatschappelijke) participatie en tegemoetkoming voor noodzakelijke kosten (zoals kosten voor woninginrichting of verhuiskosten). Deels niet te verklaren met inhoudelijke couleur locale.

Aanbeveling 1 (beleid)

Met de oprichting van de BUCH-werkorganisatie en het nieuwe Participatiebedrijf is de uitvoering van het beleid ten aanzien van armoede en schuldhelpverlening op afstand komen te staan van de afzonderlijke gemeenten. Gemeenteraden moeten goed zicht houden op de kaders, de uitvoering en de resultaten van het armoede- en schuldhelpbeleid.

Stel de doelen van het beleid ten aanzien van armoede en schulden op hoofdlijnen vast en stel een bijbehorende actie-agenda of implementatieplan op.

Aanbeveling 2 (beleid)

Er zijn kleine verschillen tussen de gemeenten m.b.t. de bijzondere bijstand en kwijtscheldingsregelingen die niet allemaal inhoudelijk onderbouwd lijken. Het zorgt voor extra werk voor de uitvoering en voor onduidelijkheid bij inwoners.

Stel een lijst op van de te harmoniseren kleine verschillen en geef na besluit de Werkorganisatie/Zaffier opdracht tot doorvoeren van die harmonisering.

Aanbeveling 3 (praktische uitvoering)

Bestuurders, beleidsmedewerkers en uitvoerende professionals ervaren dat het sinds de ambtelijke fusie moeilijker is geworden om elkaar te vinden.

Organiseer een overleg(platform) tussen beleid en uitvoeringspraktijk, waarin praktische vragen vanuit beleid en praktijk geadresseerd kunnen worden en rapporteer op hoofdlijnen aan de raad over de *lessons learned*.

Aanbeveling 4 (doeltreffendheid)

1. De ondersteuning bij armoede en schulden is laagdrempelig en toegankelijk, maar sommige inwoners zijn moeilijker willen geen hulp zoeken (de zogenoemde 'zorgmijders') of weten de weg naar ondersteuning niet te vinden. Met name jongeren en mensen die een migratieachtergrond hebben en/of laaggeletterd zijn, worden volgens professionals nog onvoldoende bereikt.
2. Het blijft moeilijk om binnen 120 dagen een minnelijke regeling te treffen. Is lastig bij gemiddeld 10 schuldeisers.

Geef extra aandacht aan het bereiken van de 'zorgmijders', jongeren en mensen die een migratieachtergrond hebben en/of laaggeletterd zijn en aan het halen van de 120 dagentermijn bij de minnelijke schuldenregeling.

Aanbeveling 5 (doelmatigheid)

Door het 'afkopen' van schulden kan sneller met een schuldhulpverleningstraject worden begonnen. Uit onderzoek van Divosa blijkt dat dit middel weinig wordt ingezet, maar zeer effectief is. Het is in het belang voor de inwoner met schulden, omdat dit onzekerheid wegneemt en de totale periode van in een schuldsituatie leven, kan verkorten.

Het werken met saneringskredieten biedt de mogelijkheid om sneller met een schuldhulpverleningstraject te kunnen starten en dient serieus overwogen te worden door de gemeenten.

Aanbeveling 6 (dienstverlening)

Inwoners kunnen een klacht indienen bij een uitkeringsinstantie als ze zich slecht behandeld voelen. Informatie over klachten, bezwaar en beroep zijn te vinden op de websites van de vier gemeenten. Inwoners kunnen deze informatie niet altijd goed vinden.

Vermeld informatie over klachten, bezwaar en beroep ook op de website van de Sociaal Teams.

Aanbeveling 7 (dienstverlening)

Inwoners met een bijstandsuitkering die voor kortere of lange tijd uitstromen naar werk, lopen het risico om in financiële problemen te komen in de periode tussen stopzetten bijstand en ontvangen loon, en/of in de periode als hun werk zou stoppen en totdat de bijstand weer wordt goedgekeurd en/of uitbetaald.

Neem maatregelen om minima, die in en uit de bijstand stromen voor vaak kortdurend en laagbetaald werk, makkelijker te laten switchen.

Aanbeveling 8 (dienstverlening)

Ten tijde van corona waren er minder fysieke spreekuren geopend. Dit had gevolgen voor het aantal aanmeldingen.

Het is raadzaam voldoende fysieke inloopsprekuren open te houden, naast voldoende telefonische contactmomenten. En aanbieden van videobellen als contactvorm voor inwoners die daar behoefte aan hebben/bij gebaat zijn.

Aanbeveling 9 (privacy)

Consulenten ervaren geen namen te mogen noemen wanneer ze een casus bespreken en ze ervaren de informatie ook niet te mogen delen met consulenten uit andere functiegroepen. Professionals ervaren dit als een belemmering, ook doordat inwoners als gevolg hiervan meerdere keren hun verhaal moeten vertellen.

Dit beeld komt niet overeen met het uitgangspunt over dienstverlening en de AVG, dat inhoudt dat privacyregels de dienstverlening niet hoeven te belemmeren.

Zorg voor goede informatie over de werking van de AVG, opdat er geen onnodige barrières zijn in de uitwisseling van informatie over cases onder professionals. De Privacy Officer kan de medewerkers daarover informeren.

Aanbeveling 10 (rol gemeenteraden)

Nu een deel van het werk van de BUCH-werkorganisatie over is gegaan naar het nieuwe participatiebedrijf Zaffier, blijft het van belang dat de raden van afzonderlijke gemeenten daarop kunnen sturen. Daarom is het raadzaam een radenadviescommissie in te stellen waarin raadsleden uit dedeelnemende gemeenten zitting kunnen nemen.

Stuur op het ‘wat’: stel als gemeenteraden duidelijke kaders met SMART geformuleerde doelen.

Overweeg het de instelling van een regionale radenadviescommissie. Dat vergemakkelijkt de invulling van uw de kaderstellende en controlerende rol.

Aanbeveling 11 (rol adviesraden)

Met de vorming van het regionale Zaffier verandert ook de rol van de Adviesraden.

Investeer in de kennisontwikkeling en competenties van de Adviesraden, specifiek op de onderwerpen armoedebelaid en schuldhelpverlening.

Aanbeveling 12 (na de bestuurlijke reactie van de colleges)

Neem onze aanbevelingen over,
spoor expliciet de colleges tot meer inspanningen,
vraag hen om binnen een jaar aan de raden te rapporteren over de voortgang.