

College van B & W, gemeente Haaksbergen  
t.a.v. Mw. Horck-Brummelhuis,  
beleidsmedewerker Maatschappelijke Ontwikkeling  
p/a Postbus 102  
7480 AC Haaksbergen.

Van: Participatieraad Haaksbergen  
Haaksbergen, 25 maart 2020  
Onderwerp: Advies ' Ontwerp Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2020 – 2023  
Haaksbergen (4.31a)'.

Geacht college,  
Geachte mevrouw Horck,

### **Inleiding**

Na ons ongevraagd advies met betrekking tot het “Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2019 – 2023” van 23 juli 2019 brengen wij nu op verzoek advies uit met betrekking tot het “Ontwerp Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2020 – 2023 Haaksbergen (4.31a)”.

De Participatieraad stelt vast dat het nieuwe beleidsplan toegankelijker is. Het beschrijft concreter waar het omgaat, welke instrumenten worden ingezet, welke resultaten worden nagestreefd en laat zien wat er wordt verstaan onder integrale schuldhulpverlening voor inwoners van Haaksbergen.

### **Advies**

Met genoegen constateren wij dat onze eerder uitgebrachte adviezen grotendeels zijn overgenomen. Hierdoor kunnen wij positief adviseren over het huidige ontwerp als basis voor de aanpak van schuldhulpverlening in de periode 2020 - 2023.

### **Opmerkingen en vragen**

Evenals In ons vorig advies zijn we zo vrij op onderdelen onze vragen te stellen en opmerkingen te plaatsen. Zonder uitputtend alles te kunnen benoemen, richten wij ons op ons inziens belangrijke aanvullingen. We hopen daarmee het beleid nog meer te kunnen verduidelijken. Voor het overzicht doen we dat paginagewijs:

### **Pagina 2**

Ons inziens moet het begrip “werkende armen” worden verduidelijkt. Als niet duidelijk wordt gemaakt wat hieronder wordt verstaan, verhoogt dit de kans op mislukken van “de communicatie over schuldhulpverlening vanuit de gemeente” . Deze doelgroep zou dan mogelijk niet weten waar zij zich zouden kunnen melden en welke ondersteuning daarbij mogelijk is.

### Pagina 7

Wat als “Resultaten” wordt geformuleerd, komt op ons eerder over als ‘ambitieuze uitgangspunten’ of ‘sympathieke voornemens’, omdat niet concreet wordt aangegeven op welke manier deze resultaten bereikt worden. En vooral hoe deze worden gemeten. Mogelijk is de titel van dit hoofdstuk dus verkeerd gekozen. Hier zouden we verwachten dat vanaf de start de mogelijkheden vanuit de Noaberpoort zouden worden genoemd. Wij verwachten eerder dat de nadruk zou liggen op maatwerk, coördinatie vanuit één hulpverlener en het opstellen van een persoonlijk plan voor de cliënt. En sowieso ligt binnen de Noaberpoort de mogelijkheid om inwoners voor te lichten op alle diensten binnen de gemeente Haaksbergen. Dan zal ook duidelijker worden wie de ketenpartners in Haaksbergen nu al zijn om schulden aan te pakken. Dan hoeft niet alleen de Stadsbank te worden genoemd.

We vragen ons af op welke manier de “focus op de doelgroep jongeren” vorm krijgt. In dit verband zijn jongeren als groep moeilijk te traceren. In het overzicht “Projecten en activiteiten”(pag. 24) worden jongeren slechts één keer expliciet genoemd in verband met het geven van een gastles voor leerlingen van het Assink door de Stadsbank.

### Pagina 8

De gemeente voert niet alleen de regie op het proces van schuldhulpverlening, want dit gaat verder! Namelijk ook in het proces. Er zou nog stelliger beschreven moeten worden wat de inwoners ervan merken dat, wanneer zij een beroep doen op de Noaberpoort, er sprake is van: één gezin, één plan, één regisseur. Dat nu juist lijkt ons essentieel voor de “eigen kracht en stimulering daarvan” (pag. 7) van de inwoners. Dat zij vanaf de start ervaren altijd te kunnen terugvallen op één hulpverlener (regisseur?) die beschikbaar is tijdens het totale proces. Dit is namelijk van groot belang met betrekking tot de uitvoering van het plan van aanpak, de begeleiding ervan en het waarborgen van het integrale karakter. En niet in de laatste plaats voor de bewaking van de privacy!

### Pagina 10

Het hoofdstuk “Organisatie uitvoering integrale schuldhulpverlening” biedt zo’n overzichtelijke omschrijving dat we willen voorstellen dit in de voorlichting om te zetten in een stroomschema of een andere visualisatie waardoor goed duidelijk wordt hoe het proces kan verlopen. En ook welke ketenpartners en voorzieningen beschikbaar zijn binnen Haaksbergen.

### Pagina 11

Waar nu wordt gesteld dat “aan de inwoner gevraagd wordt mee te werken aan het (verder)in beeld brengen van de situatie, lijkt het ons eerder te gaan om te laten zien hoe belangrijk het is dat de totale situatie goed in beeld wordt gebracht. Er wordt om hulp gevraagd. Het aanbod dat men krijgt is niet vrijblijvend.

Bij de doorgeleiding naar de Stadsbank lijkt het ons raadzaam dat er ook dan al budgetcoaching plaatsvindt. Juist tijdens het proces een budgetmaatje inschakelen, zal een nog betere voorbereiding bieden op nazorg, zoals nu wel wordt voorzien (pag. 12)

### Pagina 12

Niet iedereen zal direct begrijpen wat wordt verstaan onder “warme doorgeleiding”. Daarvoor is vast een omschrijving te bedenken die precies aangeeft wat dit betekent.

Hoewel de “financieel dienstverlener” veelvuldig wordt genoemd, vroegen wij ons af welke functionaris hier uiteindelijk mee wordt bedoeld. Op pagina 13 wordt trouwens gesproken van “financieel hulpverlener”. Deze cruciale figuur die de integrale ondersteuning en monitoring waarborgt, konden wij in de lijst van medewerker van de Noaberpoort niet vinden. Ook niet via de

website van de gemeente Haaksbergen of via” de Informatiewijzer”. Duidt dit op een functie die met het invoeren van dit Beleidsplan ontstaat?

In dit verband is het interessant om te weten welke mandaten een dergelijke functionaris krijgt . Kan bijvoorbeeld de financieel dienstverlener toezicht hebben op de minnelijke trajecten? En kan dat ook zonder dat de Stadsbank betrokken hoeft te worden?

#### Pagina 13

Wij vragen ons af of bij niet-problematische schulden het de taak is van de formulierenbrigade om oplossingen te treffen voor de ontstane schulden. Worden hier de budgetmaatjes mee bedoeld? Zij zijn het tenslotte ook die in de Pilot (pag. 21) betrokken worden in de nazorg na de uitstroom van de Stadsbank. De beschreven taken en verantwoordelijkheden van de Formulierenbrigade (pag. 14) geeft ook aanleiding tot onze vraag. De beschrijving in de “Informatiewijzer” benadrukt de kortdurende ondersteuning bij het invullen van formulieren, de Voorzieningencheck en het ordenen van de administratie. Voeren medewerkers van de Formulierenbrigade dan voortaan dezelfde werkzaamheden uit als budgetmaatjes? In de voorlichting moet wel duidelijk zijn wie waarvoor verantwoordelijk is.

#### Pagina 15

Is het werkelijk waar dat het onder de verantwoordelijkheid van de Formulierenbrigade (vrijwilligers toch?) lukt om binnen 2 werkdagen bij problematische schulden een overdracht van het dossier naar de Stadsbank te garanderen? Het gaat dan om inventarisatie van de totale situatie van inkomsten, uitgaven en schulden inclusief alle bewijsstukken?

#### Pagina 16

Wij vragen ons af of het vaak voorkomt dat inwoners zichzelf melden bij de Stadsbank? Wat is in dat geval de rol van de gemeente als regisseur / begeleider?

Zoeken naar “een digitale sociale kaart op het gebied van schuldhulpverlening op de website van de Noaberpoort” leverde ons geen resultaat op. Niet goed gezocht? Werd de “Informatiewijzer” bedoeld? Of anders de “Overzichtskaart minimaregelingen”(pag.22)? Om zoeken te voorkomen zou in het beleidsplan precies moeten worden aangegeven waar de bedoelde sociale kaart te vinden is.

Overigens moeten we ons realiseren dat de meeste mensen uit de doelgroep niet beschikken over een computer en sowieso veelal niet vaardig zijn in het raadplegen van informatiebronnen. In de voorlichting moet hiermee rekening gehouden worden en moet gezorgd worden voor ook altijd informatie op papier. Vooral via flyers en via de weekkrant Rond Haaksbergen .

#### Pagina 17

Terecht wordt er aandacht besteed aan specifieke doelgroepen en afspraken. In de voorlichting van de Noaberpoort als integrale toegang tot het gehele domein moet dit duidelijk aan de orde komen. Gezinnen met kinderen, zelfstandige ondernemers, nieuwkomers, mensen met een licht verstandelijke beperking enz. Aanvullend zouden we zeker ook “de groep alleenstaanden” willen noemen.

Ons valt op dat een nieuwe dienst als de “Ervencoaches” (pag.19) terecht wordt genoemd, terwijl de al langer bestaande samenwerking met het Diaconale Maatschappelijk Werk van de gemeente Haaskbergen-Buurse nergens wordt vermeld. Deze dienst zou zeker in verband met de budgetmaatjes moeten worden opgenomen als betrokken partij in de (primaire) schulddienstverlening (pag.13). Naar wij hebben begrepen is het Diaconale Maatschappelijk Werk ook partner in het overleg tussen de gemeente en Domijn (pag. 20) en bij de vroegsignalering van schulden (pag 22).

Juist vanwege de expertise vanuit het Diaconaal Maatschappelijk Werk met twee professionele maatschappelijk werkers en de 11 budgetmaatjes adviseren wij beter dan nu het geval is te onderzoeken welke plaats deze dienst inneemt binnen de integrale schuldhulpverlening in de Haaksbergse gemeenschap zelf. Juist omdat het hier gaat om een belangrijke partner in de keten, die ons inziens nog effectiever en dus ook vaker ingezet kan worden.

Zonder andere vormen van dienst- of hulpverlening tekort te willen doen, zouden we hier zeker ook de wijkteams en wijk-ggd genoemd willen hebben.

Als het gaat om kinderen in gezinnen die te maken hebben met schuldhulpverlening willen wij pleiten voor veel meer maatwerk en creativiteit. De budgetten zijn laag, het Kindpakket niet heel uitgebreid zodat we verwachten dat de financieel dienstverlener er alles aan doet om alle financiële ondersteuning die kinderen ten goede komt, te achterhalen.

#### Pagina 24

Wordt bij de verkenning van de invoering van een spreekuur voor informatie en advies ("de budgetpoort") ook gedacht aan openstelling in de avonduren?

#### Pagina 27

Het noemen van cursussen onder andere via het Taalhuis past in een integrale opzet. Waar het gaat om cursussen voor deze doelgroep adviseren wij om deze gratis aan te bieden. Veel cursussen vragen een 'kleine' bijdrage, maar voor mensen met schulden betekent € 5,00 een week geen fruit!! Worden cursussen indien mogelijk en gewenst ook digitaal aangeboden?

Tenslotte:

- Pleiten we ervoor om behalve digitale voorlichting ook te blijven zorgen voor voldoende papieren informatie (flyers, Nieuwsrubrieken etc.);
- Vragen wij ons af of voor de uitvoering van de schuldhulpverlening specifiek wordt gekeken naar de effectiviteit van niet alleen Haaksbergen, maar deze ook te vergelijken met Hengelo en Borne;
- Herinneren wij ons dat in het vorige beleidsplan nog melding werd gemaakt van nazorg zoals dat in Hengelo en Borne werd toegepast. Is de nazorg zoals in Haaksbergen voorgesteld vergelijkbaar met Hengelo en Borne?

Uiteraard zijn we te allen tijde bereid tot verdere toelichting en bespreking.

Met vriendelijke groet,

Participatieraad Haaksbergen,  
Leendert van Herk, voorzitter