



Aan het College van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 10 april 2017

Betreft: Advies Beleidsplan Schulddienstverlening 2017 – 2021
Ondersteuning bij geldzaken

Geacht College,

U heeft ons gevraagd een advies uit te brengen over het **Beleidsplan Schulddienstverlening 2017 – 2021** Ondersteuning bij geldzaken. Aan dat verzoek voldoen wij graag.

Algemene opmerkingen

We starten ons advies met enkele algemene opmerkingen.

Allereerst merken we op dat het beleidsplan, los van de inhoud, een goed leesbaar stuk is geworden. We willen u daarvoor graag een compliment maken.

Wel is het zo dat pas na 9 pagina's tekst de kernboodschap van de nota te lezen valt; in het hoofdstuk Vernieuwing. We adviseren u de kernboodschap, daar waar het immers om draait in de nota, direct vooraan te zetten.

In het rapport van de Rekenkamercommissie over schulddienstverlening vormde de communicatie tussen de gemeente en cliënten schulddienstverlening een belangrijk aandachtspunt. In het nieuwe beleidsplan worden weinig woorden gewijd aan de verbetering van de communicatie. **We adviseren u duidelijker en concreter aan te geven hoe u de communicatie tussen gemeente en cliënten gaat verbeteren.**

In het beleidsplan ligt veel focus op het eigen, intern gemeentelijke systeem rond schulddienstverlening. Als Participatieraad staan wij achter innovaties en verbeteringen, zolang de cliënt daardoor niet uit beeld raakt. Dit laatste is vooral aan de orde wanneer het beleidsplan teveel een reactie wordt op het rapport van de Rekenkamercommissie. Dan staat de inwoner van Zwolle die schulden heeft niet meer op de eerste plaats. Met andere woorden: is het vertrekpunt van de beleidsnota het rapport van de Rekenkamercommissie of de inwoner van Zwolle die schulden heeft?

We vinden het een pluspunt dat rond het opstellen van het beleidsplan zoveel mensen betrokken zijn: sociale raadsliden, bewindvoerders, deurwaarders, maatschappelijk werkers enzovoort. Ook heeft u vanaf het begin de Participatieraad betrokken. Uit het beleidsplan blijkt dat u geluisterd heeft naar de inbreng van alle betrokkenen. Ook daarvoor willen we u een compliment geven. Het vergroot de betrokkenheid en draagvlak.

Specifieke opmerkingen

Het vorige beleidsplan 2012-2016 kende, evenals het nieuwe beleidsplan, veel speerpunten en ambities. Bij de uitvoering van die ambities is vervolgens te weinig de vinger aan de pols gehouden. Onder andere om die



reden is het vorige beleid onvoldoende uit de verf gekomen. We adviseren u bij het nieuwe beleidsplan scherp in de gaten te houden of de ambities verwezenlijkt worden.

Wat we daarbij missen is reflectie en lerend vermogen op wat er mis is gegaan bij de uitvoering van het vorige beleidsplan. We adviseren u de lessen die u getrokken heeft duidelijker aan te geven. Dit geldt met name ook voor de paragraaf 3.4 Wat hebben wij nu geleerd?

Ook adviseren we u elk (half) jaar een bijeenkomst te organiseren met alle betrokken organisaties om de nieuwe aanpak te evalueren en te monitoren.

De doelen in het Beleidsplan (paragraaf 4.1) zijn weinig concreet geformuleerd. Daardoor is vervolgens in de praktijk lastig te bepalen of acties wel effectief zullen zijn. We adviseren u de doelen meetbaar te maken en aan te geven wat u concreet wilt bereiken. Zoals ze nu beschreven zijn, zijn het eerder intenties.

Er wordt in het beleidsplan terecht erkend dat armoede vaak overgaat van generatie op generatie. We lezen in het beleidsplan vervolgens onvoldoende hoe de gemeente wil helpen dit te doorbreken. We adviseren u hier sterker op in te zetten.

Het sterke punt in de eerste zinnen van de inleiding is dat beschreven wordt wat armoede is en wat het met mensen doet. Er wordt vervolgens onvoldoende aangegeven wat de gemeente daar dan mee wil doen. Die rode draad missen we in het stuk.

Bij de beschrijving van de problematiek scheert het beleidsplan er soms over heen zonder die echt te raken. Het probleem van schulden is ernstig. In het beleidsplan lijkt de urgentie te ontbreken.

De samenwerking die u gaat zoeken met ketenpartners juichen we van harte toe.

Hoe gaat u de medewerkers meekrijgen in de nieuwe aanpak en de innovaties? Het rapport van de Rekenkamercommissie geeft aan dat de samenwerking tussen de betrokken gemeentelijke afdelingen beter kan. We adviseren u in te zetten op scholing en coaching van medewerkers om op een andere manier te gaan werken.

Hoe krijgt u medewerkers zo ver dat ze voor het nieuwe beleid gaan, uit het bestaande systeem denken en terug gaan naar de bedoeling van echte schulddienstverlening?

In het hoofdstuk 'Ontwikkelingen op het terrein van schulddienstverlening' onderschrijven we het ondersteunen van het wegnemen van wettelijke belemmeringen voor het saneren van overheidsschulden. Naast dat we benieuwd zijn hoe u dit gaat doen, adviseren we u mensen concreet te ondersteunen en van advies te voorzien wanneer ze schulden bij overheidsdiensten hebben of wanneer die dreigen te ontstaan. Ga naast iemand zitten.

Wat is het verschil tussen de termen schuldhulpverlening en schulddienstverlening? De Begrippenlijst (bijlage I) is een goede toevoeging aan de nota. We verzoeken u om deze begrippen er aan toe te voegen. Het gebruik van een term als schuldhulp- of schulddienstverlening heeft het gevaar in zich dat de focus op schulden komt te liggen. We adviseren u een integrale aanpak te kiezen waarbij ook aandacht is voor bijvoorbeeld de aanpak van psychosociale problemen.

We zien dat er op het terrein van schulddienstverlening veel goede vrijwilligersprojecten zijn in de stad. Ziet u voor uzelf een taak om deze, waar nodig, op elkaar af te stemmen, verbindingen te leggen en er meer bekendheid aan te geven?

Ouderen hebben door slechte ervaringen met het SWT rond de (her)indicaties Huishoudelijke Hulp een drempel om voor schulddienstverlening naar het SWT te gaan. Ook schaamte speelt een rol.

Wij adviseren u er intensief op in te zetten dat ook ouderen het SWT als toegang bij schuldenproblematiek gaan gebruiken en adviseren u daarbij het COSBO te betrekken.



In hoofdstuk 4 (Doelen) schrijft u over regionale samenwerking en vernieuwing als doelen. Naar het idee van de Participatieraad zijn dit middelen.

Bij het doel om kwetsbare inwoners te ondersteunen geeft u aan dat de gemeente, op het gebied van preventie en zorg, een rol heeft. We adviseren u aan te geven wat die rol is en te omschrijven hoe u preventie en zorg gaat vormgeven.

Wij adviseren u te denken vanuit de kwetsbare inwoner: wat heeft hij of zij nodig. Ken als SWT de mensen en sluit aan bij de belevingswereld van de ander. Om dit te illustreren: Een mevrouw met een sloot voor de deur die vraagt om een vergoeding voor zwemlessen voor haar kind is niet geholpen met een bijdrage voor haar kind om te kunnen gaan voetballen. Denk niet vanuit de middelen, maar vanuit de vraag.

Preventief werken vraagt om 'achter de voordeur' van mensen te komen. Voor de groep ouderen zouden vrijwillige ouderenadviseurs hier een rol kunnen spelen. We adviseren u hiervoor de mogelijkheden te onderzoeken.

In de paragraaf Vernieuwing schrijft u als doel te willen komen tot een stad zonder huisuitzettingen. De Participatieraad onderschrijft dit doel van harte. We adviseren u bij meer doelen een concreet resultaat aan te geven.

We adviseren u te omschrijven wat u verstaat onder wijk- of stadsgerichte netwerken en welk concreet doel u hiermee op welke termijn wilt bereiken.

In de Aanleiding schrijft u over inwoners met geldproblemen. Wat wordt daaronder verstaan?

Het stuk ademt teveel de sfeer uit dat het bij schulden alleen gaat om mensen met een laag inkomen. De groep die in de financiële problemen komt is veel groter. We adviseren u dit duidelijker aan te geven.

In paragraaf 4.2 noemt u drie doelgroepen die de komende tijd extra aandacht krijgen in de ondersteuning: kwetsbare inwoners, zelfstandigen en jongeren.

In het Rapport Armoede in Nederland 2016 worden, in volgorde van voorkomen van schuldenproblematiek, de volgende groepen genoemd:

1. Mensen zonder betaald werk
2. Alleenstaande ouders met kinderen
3. Asielzoekers en statushouders
4. Mensen met psychische problemen
5. Ouderen (met name 65+)
6. Mensen met een chronische ziekte of beperking
7. Mensen met een restschuld

Het komt de Participatieraad voor dat op basis hiervan een betere prioritering gemaakt kan worden dan op basis van de aanduiding 'kwetsbare inwoners'.

We adviseren u ook aan te geven of u Zwollenaren met een niet-Westerse achtergrond die problematische schulden hebben in beeld heeft en hoe u deze bereikt.

Hoofdstuk 5. Vernieuwing. In plaats van één contactpersoon adviseren we u te gaan werken in teams met bijvoorbeeld 3 consultants met een bepaalde caseload waardoor er voor de cliënt altijd iemand, 5 dagen per week, bereikbaar is.

We horen te vaak van mensen in de schulddienstverlening: "Op maandag kreeg ik een brief van de deurwaarder en op dinsdag was mijn contactpersoon pas bereikbaar. Dat geeft stress."

We adviseren u het Versimpelteam te laten kijken naar alle communicatie rond schulddienstverlening.



We willen als Participatieraad graag meedenken en adviseren over het Plan van Aanpak.

Paragraaf 5.2 (Vernieuwingen met partners). De Participatieraad wil graag meedenken over de invoering van de drie ideeën die u op deze bladzijde noemt.

We adviseren u aandacht te besteden aan budgetteringscursussen voor inwoners (jong en oud) die er in Zwolle zijn en te kijken hoe deze beter benut kunnen worden.

In de beleidsnota noemt u veel vernieuwingen. We adviseren u ook te benoemen wat er goed loopt en dit te borgen, bijvoorbeeld de budgetkringen.

We adviseren u bij werkgevers beter bekend te maken waar ze terecht kunnen voor schulddienstverlening voor hun werknemers en hier ook vakbonden bij te betrekken.

Over hoofdstuk 6. Consequenties en uitgaven kunnen we u geen zinvol advies geven omdat de uitgaven niet gekoppeld zijn aan concreet te behalen doelen.

Mocht dit advies u aanleiding geven tot vragen, dan zijn wij uiteraard graag bereid u een toelichting te geven.

Hoogachtend,

Mevrouw Rabia Madarun
Voorzitter Participatieraad Zwolle