

Aan het College van B & W
Gemeente Borne
Postbus 200
7620 AE Borne

Uw brief van	Datum verzending	Contactpersoon	J.A. van Daalen
n.v.t.	15 juni 2018		
Kenmerk		adres	Postbus 200, 7620 AE Borne
n.v.t.		e-mail	secretariaat@adviesraadsociaaldomeinborne.n
Ondersteuning bij geldproblemen		telefoon	074-2668267

Geacht College,

De adviesraad sociaal domein Borne heeft dit voorjaar gesprekken gevoerd met vrijwilligers van POOT. Deze vrijwilligers ondersteunen inwoners met geldproblemen bij het onder controle brengen en houden van die geldproblemen. De adviesraad stelt vast dat er naast positieve resultaten van deze ondersteuning op een aantal vlakken verbetermogelijkheden liggen. Aandachtspunten zijn onder meer:

- het voorkomen van geldproblemen;
- de bereikbaarheid van en de communicatie met medewerkers van de afdeling sociale zaken en Stadsbank.

De communicatie verloopt niet altijd optimaal en draagt daarom niet bij aan een effectieve afhandeling van de geldproblemen. Deze signalen zijn geen incidentele gevallen maar van structurele aard. Daarnaast ervaren hulpvragers een negatieve benadering door medewerkers van sociale zaken en Stadsbank, hetgeen ook niet effectief is bij de afhandeling.

Daarom heeft de adviesraad besloten een ongevraagd advies uit te brengen met als doel geldproblemen bij inwoners van Borne te voorkomen en als dat niet mogelijk is te beheersen en op te lossen.

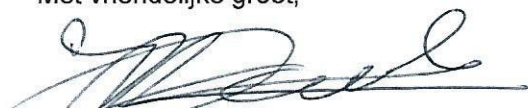
1. De adviesraad vraagt om meer in te zetten op preventie naast de positieve rol die nu al wordt ingevuld door Welbions en Menzis. Daarbij denkt de adviesraad o.a. aan de signaalfunctie van wijkverpleging, thuiszorg, scholen, huisartsen, kerken of wijkraden.
2. Er wordt vanuit gegaan dat iedereen kan leren of aanleren. In de praktijk is dat echter niet altijd het geval vanwege bijvoorbeeld laag geletterdheid of taalproblemen. Voor die inwoners kan een laagdrempelig loket, waar iemand met vragen of problemen terecht kan, een oplossing zijn. Een luisterend oor kan die drempel verlagen. Ook de plaats van het loket is belangrijk. Het Wmo loket in het gemeentehuis wordt niet als laagdrempelig ervaren door hulpvragers. Het Kulturhus is een optie evenals het inzetten van vrijwilligers die samenwerken met Wijkkracht. Vrijwilligers zijn vaak laagdrempeliger dan professionals.

3. De adviesraad is van mening dat er voldoende mogelijkheden zijn in Borne voor ondersteuning bij geldproblemen. Deze mogelijkheden worden nu niet optimaal benut. Daarom stelt de adviesraad voor om de inwoners frequent (bijv. maandelijks via de lokale media) te informeren over de mogelijkheden. Een ander voorbeeld van informatie aan de inwoners is de Geldkrant; zie het voorbeeld in de gemeente Enschede.
4. De adviesraad vraagt aandacht voor de individuele situatie bij de uitvoering van ondersteunende maatregelen voor inwoners met geldproblemen. Meer aandacht voor het individu en minder nadruk op de letter van de wet bij regelingen zoals bijzondere bijstand en het Sociaal Fonds Borne. Dat kan helpen om geldproblemen beter te beheersen of zelfs op te lossen. Er is een beroepsprocedure. In de praktijk maken aanvragers van een ondersteunende maatregel daar geen gebruik van, omdat de beroepsprocedure geen onafhankelijke instantie is. Daarom vraagt de adviesraad zich af
 - a. Welke bijdrage een onafhankelijk persoon (ombudsman), kan vervullen?
 - b. Welke rol de huidige klachtenfunctionaris als bemiddelaar heeft?
5. We willen het college vragen om te evalueren hoe de bereikbaarheid van sociale zaken en de Stadsbank verbeterd kan worden. Dat geldt ook voor de overdracht van dossiers bij afwezigheid van een medewerker.
6. Tot slot adviseren we om de hulpvrager op basis van gelijkwaardigheid en vertrouwen te bejegenen. Dat is in de praktijk niet altijd het geval. Hulpvragers hebben het gevoel dat ze zich moeten verdedigen en soms krijgen ze het gevoel als profiteur te worden gezien, hetgeen de communicatie minder prettig maakt en de aanpak van geldproblemen kan vertragen.

De adviesraad hoopt met dit advies een bijdrage te kunnen leveren bij het voorkomen, beheersen en oplossen van geldproblemen bij inwoners van Borne. Graag licht de adviesraad de adviezen in een gesprek met beleidsmedewerkers en/of medewerkers van sociale zaken nader toe.

Graag vernemen we uw reactie.

Met vriendelijke groet,



Jefes van Daalen
secretaris Adviesraad Sociaal Domein Borne