



23 MEI 2019

G E M E E N T E B O R N E

19ink07141



Adviesraad Sociaal Domein
t.n.v. de heer J.A. van Dalen
Postbus 200
7620 AE Borne



uw brief/e-mail van
15 juli 2018

uw kenmerk

ons kenmerk
19uit03633

datum verzending

22 MEI 2019

contactpersoon
N. Hulsebos

doorkiesnummer
06-43846464

e-mail
info@borne.nl

onderwerp
Ongevraagd advies "ondersteuning bij geldproblemen"

bijlagen



Geachte leden van de Adviesraad,

In uw brief van 15 juni 2018 heeft u het college geïnformeerd over uw gesprekken met 2 vrijwilligers van POOT (Praktische Ondersteuning Ordening Thuisadministratie). U hebt op basis van deze gesprekken vastgesteld dat er naast positieve resultaten van deze ondersteuning op een aantal vlakken verbetermogelijkheden liggen waarin u met uw brief een aantal adviezen geeft waarmee u wilt bijdragen aan het voorkomen van geldproblemen en het verbeteren van de bereikbaarheid en de communicatie met medewerkers van de afdeling sociale zaken en de Stadsbank. U eindigt in uw brief met een verzoek om een reactie.

Hartelijk dank voor deze adviezen. Aanvankelijk heeft onze beleidsmedewerker in uw vergadering van 18 september 2018 een mondelinge reactie gegeven, waarvan u in de veronderstelling was dat deze nog schriftelijk zou worden bevestigd. Helaas is dat niet tijdig gebeurd. Door een afstemmingsprobleem is er intern niet goed gecommuniceerd. We bieden u daarvoor onze welgemeende excuses aan en we willen dit herstellen door in deze brief alsnog te reageren op de door u uitgebrachte adviezen. Op basis van deze adviezen hebben zich vanaf onze mondelinge reactie van 18 september 2018 nieuwe ontwikkelingen voorgedaan op het gebied van de schuldhulpverlening en contactmomenten die wij graag willen meenemen in onze reacties.

Voor de duidelijkheid herhalen we uw vraag en geven vervolgens onze reactie.

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.

Dit advies vraagt grote deskundigheid op het herkennen van signalen dat er schulden zijn. Vaak is er schaamte bij de personen die het probleem, kost wat het kost, verborgen wil houden en het zich pas openbaart op het



G E M E E N T E B O R N E

uw brief van
15 juli 2018

uw kenmerk

ons kenmerk
19uit03633

datum verzending

22 MEI 2019

moment dat de schulden al problematisch zijn. Op een uitzondering na is het ook de vraag in hoeverre de genoemde instanties bereid zijn te investeren op deze specifieke deskundigheid. Zoals u inmiddels bekend zal zijn gaat de gemeente Borne meedoen aan het regionaal project "Vroegsignalering". Hiervan denken we een goed en vroegtijdig signaleringsinstrument in handen te hebben om vroegtijdig schulden te herkennen. De insteek is via financiën (betalingsachterstanden vaste lasten) in gesprek te komen door het afleggen van een huisbezoek waarbij dan de signaleringsfunctie breder kan worden ingezet op alle leefgebieden.

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.

In het Kulturhus is een eigen juridisch loket en een formulierenservice aanwezig. Daarnaast kan, wanneer er sprake is van laaggeletterdheid of de taal nog niet goed wordt gesproken gebruik gemaakt worden van het Taalhuis/ Taalcafe. Is men de taal in zijn geheel niet machtig dan kan er altijd nog een beroep worden gedaan op de informatie en adviesfunctie van Vluchtelingenwerk Oost Nederland.

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.

Meer informatie delen en geven is een prima voorstel. Dat geldt ook voor het gebruik van de minimaregelingen. Hiervoor is een communicatieplan opgesteld waarin we het onderwerp schulden en de hulpverlening in mee nemen. Zo wordt dit onderwerp ook meegenomen in de halfjaarlijkse voorlichtingsbijeenkomsten die de uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen organiseert voor alle intermediairs die in verbinding staan met onze cliënten. Daarnaast zal half juli de Zorgkrant in Borne huis aan huis worden verspreid waarin we nog proberen informatie over het project "Vroegsignalering" mee te nemen. Tenslotte willen we op de toekomstige nieuwe site van de gemeente Borne meer aandacht gaan besteden aan problematische schulden en de actuele ontwikkelingen rond dit onderwerp.

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



G E M E E N T E B O R N E

uw brief van
15 juli 2018

uw kenmerk

ons kenmerk
19uit03633

datum verzending
22 MEI 2019

- a. Welke bijdrage een onafhankelijk persoon (ombudsman), kan vervullen? We kunnen ook het Jeugdsport- en cultuurfonds meer onder de aandacht brengen evenals het Noodfonds (deze kennen beide een minder rigide inkomensgrens). Ook is het mogelijk om de regelingen open te stellen voor mensen in een schuldregeling – hiermee bereik je dan ook de mensen met een hoger inkomen.
- b. Welke rol de huidige klachtenfunctionaris als bemiddelaar heeft?

We gaan er vanuit dat u met uw opmerking over de beroepsprocedure, de bezwaar-en beroepsprocedure van de gemeente Borne bedoelt. In tegenstelling tot wat u stelt is de bezwaarcommissie van de gemeente Borne volledig onafhankelijk. De uitvoering van de bijzondere bijstand en de minimaregelingen ligt bij de uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen. De gemeente Borne handelt zelf de bezwaar-en beroepszaken via deze bezwaarcommissie.

In de uitvoering van wettelijke voorgeschreven maatregelen van hogere wetgeving zal de ruimte om te kunnen afwijken niet groot zijn. Daartegen is er voor de bijzondere bijstand en de door de gemeente vastgestelde minimaregelingen zeker ruimte om te kunnen afwijken wanneer de situationele omstandigheden daarom vragen. Uw advies om de (minima)regelingen open te stellen voor mensen in een schuldregeling en de informatie over het Noodfonds in onze informatievoorziening op te nemen gaan we zeker in overweging nemen.

Op uw vraag of de klachtenfunctionaris als bemiddelaar kan worden ingezet willen wij het volgende opmerken: De rol van de klachtenfunctionaris is nadrukkelijk verbonden aan de bejegening tussen cliënt en medewerker van de organisatie, maar heeft geen bemiddelende rol in het genomen besluit. Daarvoor is de bezwaarprocedure en de bezwaarcommissie die een oordeel geeft of een besluit op de juiste gronden is genomen.

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.

De Stadsbank kende in het verleden langere wachttijden en minder goede telefonische bereikbaarheid. De bank heeft zowel verbeteringen doorgevoerd in haar (digitale) dienstverlening en in haar telefonische bereikbaarheid, zodat wij denken dat dit punt is opgelost. Daarbij wordt sinds kort een periodiek klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarvan het meest recente eind mei openbaar zal worden gemaakt. Desgewenst kunnen wij u dit onderzoek laten toekomen. Tenslotte is de Stadsbank recentelijk in gesprek geweest met de medewerkers van POOT en haar coördinatoren om de samenwerking op een goede manier met elkaar af te stemmen.

Uit uw advies kunnen we niet herleiden of het hier nu gaat om incidentele of structurele handelingen. Uit het klanttevredenheidsonderzoek uit 2018 is de (vooral) telefonische bereikbaarheid als verbeterpunt genoemd waar momenteel nodige aandacht voor is in de uitvoeringsorganisatie.



G E M E E N T E B O R N E

uw brief van
15 juli 2018

uw kenmerk

ons kenmerk
19uit03633

datum verzending
22 MEI 2019

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, wat de communicatie minder prettig maakt en de aanpak van geldproblemen kan vertragen.

Uw advies is naar onze mening te algemeen gesteld. Het ons niet duidelijk is in welke situatie de communicatie en bejegening niet duidelijk is en welke klantmanagers hiermee worden bedoeld. De klachtenfunctionaris zijn dergelijke situaties ook niet bekend. Dit advies zien we als signaal en hebben die, net als uw opmerking over de overdacht van dossiers meegenomen in onze frequente contacten met de uitvoeringsorganisatie.


Tot zover onze reactie. We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u die kenbaar maken aan de heer N.M Hulsebos, regisseur Sociale Zaken en Statushouders.

Hoogachtend,

het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,


G.J. Rozendom


ing. G.J. van den Hengel MBA