

Notitie Schuld Hulpverlening Bergen (NH)

Aan : Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Bergen
Van : Adviesraad Sociaal Domein gemeente Bergen
D.d. : 06 augustus 2020
Betreft : Gevraagd advies in het kader van het samenstellen van de notitie: Actie-agenda 'Op weg naar een schuldenvrij Bergen (NH)'

Gebruik maken van de accenten

- a. Duidelijk en logisch is de aanpak met 6 hoofdpijlers: 1. Een Schuldenvrije herstart, 2. Op tijd erbij, 3. Adequate oplossingen en innovatie, 4. Taboe doorbreken, 5. Een schuldenvrij pensioen, 6. Covid-19. De voorliggende notitie is opgesteld als een "actie-agenda". Zodanig is het onderwerp schuld zonder meer als uitdaging erkend en een aanpak gestructureerd in diverse acties. De notitie is nu nog niet compleet, maar geeft al wel goed inzicht in uitgangspunten en doelstellingen.
- b. Bergen heeft op dit moment 139 klanten in het vizier. Formeel in 2018: 11 aanvragen, 2019 nog onbekend.
- c. Belangrijke uitvoerders van ondersteuning in het vervolg zijn *Sociaal.nl* en *Mee*. Ook de Sociaal Teams krijgen een grote rol. Dit met name in signalering en regievoering. Er wordt veel gevraagd van alle deskundigheid c.q. het vertrouwen hebben in een goede aanpak. Ter ondersteuning van het beleid wordt er tevens vanuit de gemeente een kerngroep ingesteld om het gehele ontwikkel- en ondersteuningsproces te volgen.
- d. In deze notitie wordt de klant centraal gesteld; niet alleen in keuzes van beleid, maar ook nadrukkelijk bij de praktijk-uitvoerende zin. Een gevolg van deze benadering is dat er veel aandacht is voor een persoonsgerichte dienstverlening i.p.v. aanbodgerichte dienstverlening. Veel "erop af" zeg maar.

Een constateren dat

Aan de basis van deze notitie staan zeer centraal de grote aantallen onzichtbare schuldenaren. Mensen die dagelijkse zorgen en daardoor stress ervaren en ook niet de weg weten, schaamte etc.

Theorie, achtergronden, wetten, politici en zijn in deze fase van beleidsvoorbereiding (mogelijk) noodzaak voor het opstellen van een uitgebreide notitie. Door het uitgebreide karakter van deze notitie, kost het klanten moeite om de regelingen te snappen, mede door een versnippering van de instanties die zich ermee bezig houden en het -niet in aanmerking komen- omdat ze net buiten de regels vallen, etc. De drempel om hulp te vragen wordt dan vaak te hoog.

In de notitie wordt ook veel gesproken over casusbesprekingen, uitwisseling van gegevens zonder dat expliciet benoemd is dat betrokkene op de hoogte is, etc. Privacy is ten alle tijde een essentieel uitgangspunt. Mogelijk kan een dergelijke aanpak een belemmering / beperking zijn, waarom inwoners zich niet snel melden. Angst juist bij een onderwerp als 'schuld' en dat er over hen gesproken en daarbij ook geoordeeld zal worden.

Komen tot adviezen

- 1. Blijf in visie en uitvoering denken vanuit de klant.** Een benadering van schuldhulp is per definitie gebonden aan de situatie en het denken van de klant. Immers, klantgevoelens bij dit onderwerp als schaamte en wanhoop, maar ook moedeloosheid, onbekendheid met de mogelijkheden en angst voor privacy (behoren te) zijn intrinsieke randvoorwaarden bij een de ondersteuning gaan geven bij een dergelijk onderwerp als schuld. Emoties rondom schulden zijn divers en complex. Het is het startpunt van denken en handelen van ondersteuning.
- 2. Help de kinderen** niet alleen met ondersteuning naar de kinderen zelf, maar door te gaan luisteren naar de ouders en ook hen snel en concreet te helpen. Het wordt dan een aansluiting bij het werk van de kinderombudsvrouw.
- 3. Een micro-management benadering bij de uitvoering van schuldhulpverlening.** Nadrukkelijk wordt vanuit de Adviesgroep gevraagd om een Persoonlijke en vooral ook Integrale benadering van klant en problematiek. Dit 'micro-management' is zeker al aanwezig in het karakter van de notie, maar zou scherper en dominant benoemd moeten worden.
- 4. Versterk constant de deskundigheid van hulpverleners.** Bij de uitvoering van de hulpverlening ontstaat een beeld van zoveel afdelingen en regels dat ook hulpverleners mogelijk niet meer kunnen en durven aansluiten bij het verhaal van de bewoner omdat ze ook niet meer weten wat wel en niet kan dan wel mag. Het is een (bekende) valkuil bij het hanteren van klant-gebonden uitgangspunten bij de uitvoering van de hulpverlening. Stimuleer in dat kader een permanent ervaring gebonden bespreken en leren van de hulpverleners. In dit verband adviseren wij ook om een ondersteuning op te bouwen voor/bij de (ervaren) vrijwilligers die mee kunnen helpen in het (toekomstige) micromanagement. Laat de frequentie van alle ondersteuning aan hulpverleners en vrijwilligers met name bepalen door de signalen van hen zelf.
- 5. Breng het geheel van hulp en ondersteuning terug op kernpunten.** De concept notitie is tot op heden erg uitgebreid. Mogelijk ontstaan uit de wens om e.e.a. in deze fase goed te kunnen onderbouwen. Echter het risico van ontduikende bewegingen wordt daarmee steeds groter. Ook de grote ambitie die spreekt uit deze notitie kan dan een valkuil worden. Menselijke maat is basis voor visie en uitvoering. In herhalingen zit niet de kracht, dat leidt tot afleiden van de kern. Het nadrukkelijk benoemen van een vast aanspreekpunt voor de burgers in de gemeente voor Schuld Hulpverlening kan transparantie, toegankelijkheid, etc. vergroten.
- 6. Het monitoren en sturen** van het gehele proces waarover de gemeente Bergen regiehouder is, zal niet alleen op basis van de in de notitie benoemde indicatoren gedaan moeten worden. Gezocht zal ook moeten worden naar indicatoren die aangewezen worden door de klant zelf. Een monitoren en sturen ook vanuit de vraag-oplossing-situatie van de klant zelf.
- 7. Maak een samenvatting als zijnde hoofdstuk 1 van de notitie.** VWS, WRR, RVG, etc. bezigen een dergelijke aanpak nadrukkelijk. Een notitie in haar grondgedachten *en* basis-uitvoeringen samenvatten in (max) 2 pagina's (!). Niet alleen kan veel ballast wordt vermeden, maar het helpt ook de samenstellers scherp te blijven en zal voor inwoners (lezers en hulpverleners) en (ook) politici uitstekend werken om e.e.a. te "laten beklijven".

Namens de Adviesraad Sociaal Domein gemeente Bergen (NH),

A.R.P. Wildeboer, voorzitter

E.F.A. de Vreede, secretaris