



Brabantse Uitkeringsgerechtigden Samen Burgerkracht Uit Samenwerking.

Brabantse Koepelorganisatie BUS, Hoefstraat 175, 5014 NK Tilburg
Contacten: per e-mail: info@debus.nl en voor info: web: www.debus.nl



Advies aan gemeenten: ‘Voer het gesprek over schulden aan de keukentafel’

Geconstateerd dat er grote verschillen zijn tussen gemeenten in het bereiken van mensen:

Er zijn nog te grote verschillen tussen gemeenten in de manier waarop ze inwoners met financiële problemen proberen te bereiken. Ook de inspanning die ze daarvoor leveren loopt uiteen. Dat constateert de Nationale ombudsman in het onderzoeksrapport. Hoe eerder, hoe beter.

In dit rapport over vroegsignalering van schulden door gemeenten, worden zijn bevindingen toegelicht. De Nationale ombudsman: ‘Of je goede hulp krijgt bij het voorkomen van en omgaan met schulden, hangt nu te veel af van je toevallige woonplaats. Dat is niet uit te leggen. Vroegsignalering moet beter. En we hebben gezien dat het ook beter kan.’

Verschil in inzet:

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2021 door de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) verplicht om inwoners met schulden proactief hulp aan te bieden. Wie te maken heeft met – dreigende – schulden, komt door vroege signalering bij de gemeente in beeld, doordat ‘vastelastenpartners’, zoals verhuurders, zorgverzekeraars of energiebedrijven, betalingsachterstanden aan de gemeente doorgeven. Dit om te voorkomen dat de schulden hoog oplopen en inwoners zich pas melden als het eigenlijk te laat is of uit schaamte zich helemaal schuilhouden.

De werkwijze en de inspanningen van gemeenten om inwoners met dreigende schulden te bereiken, verschillen, zo schrijft de ombudsman. Waar de ene gemeente alleen een brief stuurt, schrijft een andere een brief, belt én gaat op huisbezoek. De reden voor de verschillen schuilt in het feit dat vroegsignalering weliswaar verplicht is, maar er geen strakke richtlijnen zijn waaraan een aanpak moet voldoen. Behalve dan dat gemeenten met alle signalen iets moeten doen. Dat de ene gemeente dit anders oppakt dan de andere heeft vaak te maken met budget en mankracht, maar ook met de mate waarin er voldoende kennis en kunde bij medewerkers aanwezig is om burgers daadwerkelijk te bereiken.

Wettelijke kaders:

Een ander punt is dat gemeenten vaak moeite hebben om op basis van de ontvangen signalen in te schatten hoe groot de financiële problemen van een burger daadwerkelijk zijn. Dat komt mede omdat de zogenoemde vastelastenpartners niet veel informatie mogen verstrekken bij het doorsturen van signalen. Dit maakt het lastig om te bepalen hoe een gemeente het beste contact kan zoeken met een inwoner. Het advies van de ombudsman is ‘om binnen de wettelijke kaders, zoveel mogelijk beschikbare informatie te combineren om een goed beeld te krijgen van de financiële situatie van de burger’.

‘Stress-sensitief werken’:

Het bereik van vroegsignalering is nog beperkt, aldus de Nationale ombudsman in zijn rapport. Het lukt gemeenten niet om alle inwoners over wie zo’n signaal is afgegeven tijdig te bereiken en te helpen. Zo ontvingen gemeenten in 2021 meer dan 380.000 signalen van betalingsachterstanden van partijen als energieleveranciers en woningverhuurders. Zo’n achtduizend mensen accepteerden daarna hulp, zo onderzocht Divosa een tijdje terug.

Sommige burgers willen geen hulp, omdat ze zich schamen of de overheid wantrouwen. Er zijn ook inwoners die denken geen hulp nodig te hebben. ‘Voor hen komt vroegsignalering soms te vroeg; ze zijn nog niet klaar om een hulpaanbod te accepteren. Het is belangrijk dat gemeenten zich dat realiseren. Zij moeten stress-sensitief werken en de moeite nemen om zo nodig meerdere contactpogingen te ondernemen. Dat vergroot de kans dat zij meer burgers bereiken en vroegsignalering tot een succes maken.’

‘Investeer in persoonlijk contact’:

Volgens de Nationale ombudsman zouden gemeenten er ook goed aan doen hun communicatie beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van inwoners om de kans op contact te vergroten. De Nationale ombudsman roept met name op te investeren in persoonlijk contact. ‘Vroegsignalering biedt gemeenten de mogelijkheid om écht in gesprek te gaan met burgers en te luisteren naar hun verhaal. Zo kunnen ze de hulp bieden waar zoveel huishoudens behoefte aan hebben. Dat doe je niet via een brief of e-mail, maar aan de keukentafel.’

Wat werkt wel (of niet)? :

Het monitoren en evalueren van vroegsignalering staat nog in de kinderschoenen. Voor gemeenten is er weinig informatie beschikbaar over wat een goede aanpak nu precies inhoudt, dat maakt goed evalueren lastig. Gemeenten registreren bijvoorbeeld informatie over hun aanpak niet allemaal op dezelfde manier of even volledig. Om een landelijk beeld te krijgen over de effecten van vroegsignalering is dat echter wel nodig. Daarnaast wordt de beschikbare kennis en expertise die er is, door verschillende organisaties aangeboden en niet alle gemeenten weten deze informatie te vinden of gebruiken dit. De ombudsman pleit daarom voor een centraal punt waar ‘al deze kennis en expertise bij elkaar wordt gebracht en voor gemeenten is te raadplegen.’.

De organisatie BUS als belangenorganisatie:

Door de jaren heen heeft onze organisatie vele contacten gehad met mensen en organisaties waar het onderwerp: schulden en hulpverlening veelvuldig onderwerp van het gesprek was en nog is. Op vele locaties in onze provincie waren BUS-leden actief met het verlenen een vorm van dienstverlening vanuit het inloopspreekuur. Vele mensen hebben de spreekuurpunten gezocht en deskundige hulp gehad. De laatste tijd is er vanuit de landelijke politiek veel aandacht gekomen voor de alsmaar toenemende aantal mensen die te maken hebben met (vaak oplopende) schulden. Dit heeft geleid tot het maken van proactief beleid en hebben de gemeenten de opdracht gekregen actief mensen met schulden, in hun gemeenten, te benaderen en de noodzakelijke hulp aan hen te bieden.

BUS is van mening, dat het een goede zaak is dat gemeente aan de slag moet gaan om mensen te benaderen en actief te helpen met een oplossingsgerichte aanpak om uit de schulden te geraken.

Ons advies is dan ook, maak als inwoner gebruik van de hulpverlening die uw gemeente voor haar rekening **moet** nemen als u te maken hebt met schulden. Hoe eerder u uw gemeente gaat benaderen hoe sneller duidelijker het voor u wordt als het gaat over, de hulp die uw gemeente u gaat bieden en de zekerheid dat u er niet meer alleen voor staat. U als inwoner doet er toe en aan uw probleem gaat uw gemeente een belangrijke bijdrage leveren om deze op termijn opgelost te krijgen. Zo dat u straks weer kunt zeggen dat u uw financiën weer op orde heeft, dat geeft rust en u de mogelijkheid zich op andere belangrijkere zaken te gaan richten. Iedereen kan in financiële problemen geraken, vele weten het tij vaak zelf te keren maar ook vele zien door de 'bomen het bos' niet meer en zijn zeker geholpen als zij hun financiële problemen kunnen delen met de gemeente waar men woonachtig is.

Ons advies is dan ook, grijp deze mogelijkheid met beide handen aan, u bent niet de enige. Vele zijn u al voorgedaan en gebleken is dat vele er baat bij hebben gehad om hulp bij hun gemeente te zoeken.

BUS als hulpverlenende instantie:

Mocht u om welke reden dan ook en met welk soort van hulpvraag onze organisatie kan u van deskundig advies en van een concrete vorm van hulpverlening geheel gratis aanreiken. Het enige wat u moet doen is uw hulpvraag per mail sturen naar: info@debus.nl. BUS zegt u toe dat u binnen 24 uur een reactiemail van ons ontvangt. U kunt ook onze website raadplegen daar treft u heel veel belangrijke en veelal actuele informatie op aan over allerlei zaken waar u als burger in de samenleving mee te maken heeft of kunt krijgen.

Onze website vindt u via: www.debus.nl

Bronvermelding: Gemeente.NU & BUS