



Arnhem, 17 november 2021

Aan: Martien Louwers Wethouder, Gemmy Hermsen senior beleidsadviseur schulden

Cc Mirjam Molenaar en Roland Kluskens.

Bijlage : Verdieping Ongevraagd Advies Schulden en Inclusie

Aanleiding:

Signalen uit de Arnhemse samenleving, berichten in de krant en de email van de wethouder Martien Louwers 8 november

Inleiding

De samenleving bestaat uit mensen, mensen van all walks of life, die vooral met en naast elkaar leven. Daarin is een enorme verscheidenheid. Mensen hebben elkaar nodig om rond te komen, mee te komen en vooruit te komen. Daarin schuilt gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Samen komen we tot een oplossing al betekent dit soms dat men letterlijk een sterke schouder nodig heeft om verdere te komen omdat het zelf even niet meer lukt. Daar was het eerdere advies 2018, een ondersteuningsovereenkomst op gericht.

Technologie en digitale processen kunnen daar waar zinvol worden ingezet, maar alleen waar het de mens dient en niet omgekeerd. Dat staat haaks op de huidige trend bij instellingen en organisaties, waar het accent ligt op digitale systemen en steeds minder op realistische menselijke processen. Zeker in deze situaties is er grote behoefte aan persoonlijk contact (in het artikel staat ook dat mensen contact zoeken om te horen wat de stand van zaken is).

Daarbij wordt er voorbij gegaan aan de enorme kloof ontstaan tussen digitaal arm en digitaal rijk. Zet het menselijk proces en zelfreflectie op de voorgrond, ook als organisaties.

Het begeleiden van inwoners met schulden vereist grotendeels een persoonlijke aanpak en contact. Thuis werken is dan dus geen optie. De eerdere verstrekkende maatregelen stonden haaks op deze opdracht.

PLANgroep wist dat de opdracht kwam en reden om destijds personeel op te schalen, zodat er ruim voldoende mankrachten waren om inwoners te begeleiden, het is goed dat zij dit zelf inziet. Zet in op voldoende goede mensen. Of zoek de samenwerking met anderen zoals Rijnstad. Het belang van iedere organisatie voor zich zou niet zwaarder mogen wegen dan het belang van de inwoner die geholpen moet worden.

De benoemde problematieken van vertraging in afhandeling zijn ons ook ter ore gekomen, maar zijn helaas allang bekend, ook bij andere en vroegere organisaties. Het blijkt een hardnekkig verschijnsel en moeilijk om dit te veranderen.

Eerder kregen wij ook signalen over CAK waar mensen in kwetsbare situaties in problemen zijn gekomen door nieuwe systemen. Gelukkig hebben zij dit snel hersteld maar vraagt iemand zich weleens af of het steeds weer installeren van nieuwe systemen juist tot een oplossing leidt of tot een toename van problemen leidt? Evalueer en kijk of de kosten hiervan de baten overstijgen en wat de schade is?

Dat de Gemeente Arnhem de inwoners serieus neemt, acteert en eist dat problemen worden opgelost juichen we toe. Echter monitoring moet een integraal onderdeel van elk proces zijn.

In de praktijk blijken niet alle schulden bij PLANgroep te kunnen worden ondergebracht; daar mag de inwoners geen slachtoffer van zijn, dus zorg dat tijdig wordt doorverwezen en dat ofwel wijkteam ofwel PLANgroep de regie behoudt zodat er geen vertraging optreedt. Uitvoerende werken betekent zelf aan de knoppen kunnen draaien en vooruit zien.

Besturen en begeleiden is vooruitzien. Heeft PLANgroep bv rekening gehouden met komende energierekening die omhoog gaat, zodat daar straks niet weer schrijnende problemen uitkomen en inwoners en gezinnen straks in de kou zitten? Zowel letterlijk als figuurlijk. De visie van vooruitzien ontbreekt op dit moment, er moet veel meer vooruit worden gedacht, geanticipeerd en gehandeld. Betrek de cliënten daarbij; zij weten wat er nodig is. Alles gaat te traag en zelfredzaamheid wordt nog steeds over- en onderschat.

Uiteraard zijn er ook andere signalen ontvangen en ook zijn er eerder adviezen gegeven met betrekking tot schulden agenda en armoede en aanvullend hebben wij nog een aantal signalen welke wij graag willen meegeven.

I. Ondersteuningsovereenkomst-Gelrepas en wederzijds vertrouwen

Het is goed dat er hulpverlening wordt ingezet om jong en oud te stimuleren goede keuzes te maken, echter dat zonder waardeoordeel en handhaving omdat dit bij voorbaat het vertrouwen en dus ook werkbare relatie schendt.

Met betrekking tot Gelrepas staan wij achter de keuze die de gemeente oorspronkelijk heeft gemaakt waarbij is gekozen voor een vrij besteedbaar bedrag met respect voor keuze van de individuele inwoners. Maak een keuze welke bedrag haalbaar is.

II. Het bewindvoerdersconvenant

Dit convenant is gemaakt om concreter aanbieder van betrouwbare bewindvoerders aan te bieden. Hier blijken echter haken en ogen aan te zitten: het moeten grote aanbieders zijn, waarbij het voor de kleinere vaak meer zorgende bewindvoerders niet of nauwelijks lukt om ertussen te komen. Deze ruimte wordt gesloten terwijl gezien de maatschappelijke problematieken juist een open vizier gewenst is. Dat laatste geldt voor alle hulpverleners. Er is behoefte aan begeleiding en oplossing *op maat*. Makkelijk gezegd, maar het moet echt. Dus laat ruimte voor keuzemogelijkheden en geef ook kleine aanbieders ruimte als dit wenselijk is voor de inwoners.

Zorg ervoor dat de bewindvoerder niet het privé ID van de klant moeten gebruiken om in te loggen en zaken op te lossen en dit is schending van privacy (AVG) en onacceptabel.

III. Toeslagen affaire –vragen?

Er is 48 miljoen gegeven; is dit ook feitelijk aangekomen bij de gemeente Arnhem? Het gaat om circa 600 gezinnen die met 30.000 gecompenseerd worden en de vraag is waarom dit zolang duurt en wat er dan getoetst moet worden, want dan lijkt nu alsof alweer de inwoners ter discussie staat, terwijl in deze de overheid ernstig heeft gefaald en absoluut iets goed te maken heeft.

Een traject is niet voor iedereen aldus de wethouder, maar ook daar geldt die compensatieregeling voor van 30.000 euro het is dus meer dan wenselijk dat deze onmiddellijk wordt uitgekeerd.

IV. Effect privatisering van aanbieders op inwoners in schulden

Veel en steeds meer signalen komen binnen van inwoners van alle leeftijden en afkomst over het effect van de privatisering van aanbieders van basisbehoeften zoals zorg, energie, telefonie of anders. Daarbij zijn armoede en schulden in grote mate toe te schrijven aan de manier waarop deze aanbieders die in grote aantallen en op velerlei wijze inwoners bestoken (denk bijvoorbeeld aan opdringerige colportage). Het gevoel van veiligheid is ver te zoeken.

Weerbaarheid is hier lastig vanwege intimidatie, taal en andere factoren. Hoe kun je deze inwoners persoonlijk informeren, zeker nu met de energie verhalen (de angst van het gas af te moeten) waarbij hen niet altijd duidelijk is wat er van hen wordt verwacht en waarbij nu al bekend is dat veel woningen hoe dan ook niet zonder gas kunnen. Wie beschermt deze inwoners. Het is de taak van de gemeente om het rijk kritisch te informeren en terug te koppelen in plaats van het te normaliseren als iets van de inwoners.

V. Toenemende digitalisering, bureaucratie en complexiteit in wet- en regelgeving

Voor veel organisaties lijkt digitalisering een oplossing, maar er zijn in onze samenleving veel groepen die hier veel moeite mee hebben. Dit geldt zeker niet alleen voor laaggeletterden, anderstaligen e.d. maar voor veel meer inwoners dan nu wordt aangenomen. Denk bijvoorbeeld ook aan ouderen, mensen met een fysieke of mentale beperking. Digitalisering en bureaucratie maken dat veel mensen het overzicht kwijt raken en niet meer weten waar ze terecht kunnen. Er zijn teveel aannames die niet overeenkomen met de realiteit. Er zijn vele prachtige online sites met informatie en dit juichen wij zeker ook toe. Maar daarnaast is het fysieke persoonlijke contact en fysieke leesbare informatie nodig op papier. Er moet altijd een keuze blijven en veel meer vertaald worden in moedertalen waar dit maar enigszins mogelijk is. Zo worden de wederzijdse doelen makkelijk(er) bereikt!

VI. Een gespleten samenleving door ingrijpende vergaande medisch beleid en maatregelen die de kaders van de wet opzoeken

Op dit moment is wereldwijd, dus ook in Nederland en uiteraard ook in Arnhem een gespleten samenleving ontstaan. Door bizarre en buitenproportionele maatregelen en beperking van vrijheden voor een virus dat vergelijkbaar is met een influenza virus, vallen de sociale cohesie en sociale netwerken uit elkaar en worden grote groepen mensen gediscrimineerd en mogelijk onbedoeld tegen elkaar opgezet door de overheid zelf. Er is grote onrust in onze eens zo vrije samenleving ontstaan.

Goed bestuur betekent vooruitzien, anticiperen en zorgen dat er rust en saamhorigheid is evenals regelmaat, duidelijke informatie en transparantie.

Daarbij wordt iedereen geacht zich aan de wet te houden, zeker bestuur als voorbeeldfunctie. Vanuit de wet artikel 1 staat dat er niet gediscrimineerd mag worden, niemand mag worden uitgesloten. Daarop mag geen uitzondering zijn! Dat is maakt dat we leven in een democratische rechtstaat en waar iedereen zich veilig bij zou moeten voelen, want als de emoties hoog oplopen hebben we de wet als baken. Die veiligheid is verdwenen. Op dit moment mogen mensen die zich niet willen of kunnen blootstellen aan medisch ingrijpen, en/of het delen van medische informatie weigeren (wat is er gebeurd met de AVG die we allemaal zo belangrijk vonden??) worden buitengesloten van sport, spel, cultuur, vrij reizen en zelfs ook werk! Hierbij wordt artikel 1 van de grondwet met laarzen grof overtreden. Daarnaast staat dit haaks op de visie van inclusie en diversiteit.

Nog nooit was er zoveel tegenstrijdige informatie en waren de meningen, maar ook de wetenschap zo immens verdeeld. Wetenschap is per definitie altijd in debat, dat hoort erbij, een hypothese wordt niet altijd een theorie en veel theorieën sneuvelen door gebrek aan bewijs. Daarbij worden veel publicatie offline gehaald vanwege de replicatie crisis (70% van alle wetenschappelijke publicaties kan niet worden gerepliceerd omdat het fouten en onjuistheden bevat).

En nog nooit werd er zo veel censuur uitgeoefend, ook in ons "vrije" Nederland. Hetzelfde geldt voor de debatten in Den Haag. Zelfs naar het ministerie van economische zaken werd niet geluisterd toen zij begin 2020 een kosten/batenanalyse opstelden en adviseerden om *niet* te kiezen voor een lockdown en verstrekkende maatregelen; want om 100.000 qaly's (kwalitatieve gezonde levensjaren) te proberen te winnen zou men door lockdown en andere vrijheid beperkende maatregelen 620.000 qaly's verliezen. Een keuze die dus 500.000 qaly's heeft gekost.. Onbegrijpelijk.

Daar de meningen en feiten van zowel wetenschap, politiek en anderen zo ver uiteen lopen betekent simpelweg dat er geen enkele zekerheid is. Dat is een feit dat niemand kan ontkennen. Dit is op zijn minst al een reden dat is het buitensluiten van groepen onaanvaardbaar maakt. Het drijft een wig die er niet zou mogen zijn in onze toch al overspannen samenleving die bol staat van uitdagingen die al gisteren hadden moeten worden aangepakt. Het leidt tot enorme angst en stress welke al jaren nummer 1 staan op de gevarenlijst van vroege dood en ernstige ziektes, tot angst voor baan en inkomensverlies waar banen toch al steeds meer flex werken ervoor zorgden dat er steeds minder reserves kon worden opgebouwd bij gezinnen en alleenstaanden, tot verlies vrienden en geliefden waar toch al toename was van scheidingen, met alle gevolgen van dien voor kinderen en andere slechte maatschappelijke omstandigheden zoals alcoholisme, depressie, suïcide. Het leidt bij het MKB en sportorganisaties tot verder gaande faillissementen en verloedering van onze ooit mooie krachtige samenleving. Het einde van alles en wat haaks staat op elke visie en vorm van participatie, veiligheid en welzijn.

Inclusie betekent iedereen en als krachtige partner mag de gemeente het rijk op deze wanhopige signalen uit de samenleving wijzen en komen met alternatieven die wel zinvol en wenselijk zijn. Zoals bijvoorbeeld heel simpel blijf thuis als je ziek bent en neem eigen verantwoordelijkheid. Er zijn (buur)landen genoeg waaruit blijkt dat dit veilig en meer dan voldoende is.

Tot slot willen wij verwijzen naar het eerdere advies welke wij in 2019 hebben geformuleerd. De samenwerking hebben wij als prettig ervaren.

Adviesraad Werk & Inkomen / Werkgroep Inkomen

Nanda Bakker, voorzitter Adviesraad Werk & Inkomen

Mieke Wennink, coördinator Werkgroep Inkomen

Hassan Razza, lid Adviesraad Werk & Inkomen / Werkgroep Inkomen

Bron: kranten artikelen

<https://www.adviesraadarnhem.nl/werkeninkomen/wp-content/uploads/sites/4/2017/10/30-juli-2019-gevraagd-advies-schuldhelpverlening-in-Arnhem.pdf>

financieelperspectief@arnhem.nl

<https://www.gelderlander.nl/arnhem/door-schuldhelpverlener-kampen-arnhemmers-met-nieuwe-schulden-dit-moet-binnen-een-week-zijn-opgelost~a7ceb8c5/>

<https://www.gelderlander.nl/arnhem/voedselbank-arnhem-staat-voor-raadsel-opeens-kloppen-veel-jongeren-aan-voor-voedselpakket~a1bba14e/>

<https://www.destentor.nl/arnhem/honderden-slachtoffers-toeslagenaffaire-melden-zich-arnhemse-noodkreet-over-afhandeling~abd7f9e8/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

Honderden slachtoffers toeslagenaffaire melden zich, Arnhemse noodkreet over

afhandeling

<https://www.gelderlander.nl/arnhem-e-o/arnhem-scheldt-schulden-kwijt-van-94-slachtoffers-toeslagenaffaire~addb1c98/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

Arnhem scheldt schulden kwijt van 94 slachtoffers toeslagenaffaire

<https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/politiek/artikel/5261858/kabinet-wil-herbeoordeling-huidige-uthuisplaatsingen-kinderen-van> Het kabinet kijkt of de situatie van kinderen van gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire, die op dit moment nog uit huis zijn geplaatst, kan worden herbeoordeeld. Dat schrijft het kabinet in toelichting op de CBS-cijfers over de 1115 kinderen van toeslagenouders uit huis werden geplaatst. Demissionair premier Rutte noemde de uithuisplaatsing van de kinderen 'zeer ernstig'.

<https://www.parool.nl/nederland/kabinet-mogelijk-meer-dan-1115-kinderen-in-toeslagenaffaire-gedwongen-uit-huis-geplaatst~b47b19d6/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

<https://www.nrc.nl/nieuws/2021/11/05/gemeenten-krijgen-48-miljoen-euro-extra-voor-hulp-aan-toeslagengedupeerden-a4064489>

<https://www.nrc.nl/nieuws/2021/10/30/gemeenten-willen-terughoudendheid-bij-beloften-compensatie-toeslagenaffaire-a4063686>