



**Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Arnhem
t.a.v. Wethouder Mark Lauriks**

cc. afdelingshoofd Dennis Janssen en sr. bestuursadviseur Milad Lahdo

Gevraagd Advies Schulddienstverlening

Inleiding

De gemeente heeft gevraagd wat de Adviesraad vindt van het voornemen om de schulddienstverlening (verder te noemen SDV) in eigen hand te nemen.

De Adviesraad heeft ervoor gekozen om het voornemen te beoordelen vanuit het perspectief van de beleving van de inwoner en tevens om in dit advies niet in te gaan op de afzonderlijke onderdelen van het SDV-traject.

In het verleden zijn er eerder overwegingen en discussies geweest over het wel of niet in eigen hand nemen door de gemeente van de uitvoering van de schulddienstverlening. Effectiviteit meting en evaluaties hebben wij niet ontvangen (2015-heden). Tot 2015 werd schulddienstverlening door de gemeente zelf en deels door Rijnstad uitgevoerd. De gemeente had daarvoor het Budgetadviescentrum (BAC) met eigen schuldhulpverleners en budgetbeheerders. Door deze diensten uit te besteden verwachtte de gemeente beter regie te kunnen voeren. In 2019 heeft de Rekenkamer een onderzoek laten verrichten of inwoners met (dreigende) problematische schulden goed worden bereikt en geholpen; of zij er uiteindelijk zelfredzamer door worden, en welke succes- en faalfactoren er zijn (Evaluatie schulddienstverlening in Arnhem, april 2019).

De Adviesraad heeft naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek nog haar visie uiteengezet (Gevraagd advies schulddienstverlening in Arnhem, juli 2019).

Beoordeling

In het projectplan “Zo kan het ook” (september 2023) worden er verschillende overwegingen en ontwikkelingen aangegeven voor een herbezinning van de rol van de gemeente in de schulddienstverlening.

- De Adviesraad ziet dat er een lang en zorgvuldig traject is afgelegd om tot een keuze tot inbesteden te komen.

- Aan de ene kant is het niet duidelijk wat er mis is in de huidige constructie van sociale wijkteams, Rijnstad en Plangroep. Waarom veranderen wat goed gaat? Waarom denkt de gemeente beter regie te kunnen uitvoeren door inbesteding, terwijl in 2015 juist de gedachte was om dat te bereiken door uitbesteding? Daarnaast zijn er diverse risico's aan te wijzen die twijfel zaaien over de haalbaarheid van de inbesteding.
Aan de andere kant is het voor de inwoner een goede zaak dat er meer onderlinge afstemming tot stand komt tussen de verschillende onderdelen van het SDV-traject en andere vormen van dienstverlening zodat loketten, doorverwijzingen en wachttijden tot een minimum worden teruggebracht.
- De ervaring van de mensen, die aangewezen zijn (geweest) op de SDV, zou betrokken moeten worden bij de vormgeving van de Vroegsignalering en de Schulddienstverlening, bijvoorbeeld in de vorm van burger(schap)participatie, zoals dit vastligt in de Grondwet, de Kieswet, de Algemene Wet Bestuursrecht en de Gemeente en Provinciewet.

De uitdaging

Inhoudelijk gezien is de ambitie om de verschillende onderdelen van de SDV te stroomlijnen, op elkaar af te stemmen en vervolgens te komen tot een integrale benadering: verbinding leggen van de SDV met de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen, zorg en welzijn, waardoor inwoners beter geholpen worden.

Naar het idee van de Adviesraad zou het een interessant idee zijn om het integrale aspect allereerst toe te passen op de SDV-traject: de gemeente zou van begin tot eind de regie in eigen hand kunnen nemen, d.w.z. aanwezig zijn vanaf aanmelding tot en met nazorg.

Dit heeft te maken met een aantal gedragsfactoren van de inwoner die het SDV-traject doorloopt:

1. De inwoner is onzeker over zijn rechten (wat kan ik krijgen).
2. De inwoner weet niet of hij wel aan de plichten kan (blijven) voldoen (kan ik het aan).
3. De inwoner is onzeker over zijn inkomen (wat houd ik straks over).
4. De inwoner krijgt niet de nodige ondersteuning (waar moet ik wezen voor hulp).

In recent onderzoek (Moeilijk makkelijker maken, Eindrapport IBO vereenvoudiging sociale zekerheid, juli 2023) wordt een poging gedaan om gedragsonderzoek te betrekken bij de vorming van (nieuw) beleid. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen denken en doen.

De doen- en denkvermogens van een mens zijn niet stabiel, maar variëren per persoon, per moment en per levensfase. Zo is bekend dat onder acute stress de kwaliteit van besluitvorming en zelfcontrole afneemt.

Er zijn vier factoren die druk zetten op het doen vermogen:

Factor 1 - Complexe informatie leidt tot inactiviteit, onzekerheid, en fouten

Mensen hebben behoefte aan behapbare informatie. Dat gaat zowel om de hoeveelheid informatie, als de complexiteit van de informatie. Het verwerken van dergelijke complexe informatie kost (meer) tijd en energie, terwijl mensen beperkte tijd en aandacht hebben. Dat kan ertoe leiden dat mensen beslissingen en acties uit gaan stellen. Dan vragen ze bijvoorbeeld regelingen niet aan omdat het te complex is, of geven ze veranderingen in de levenssituatie te laat door.

Factor 2 - Veel handelingen leidt tot inactiviteit en uitstelgedrag

Hoe minder handelingen iets vereist, hoe makkelijker het is om uit te voeren, en hoe groter de kans dat men het succesvol uit kan voeren. Want: mensen moeten informatie niet alleen begrijpen, maar er ook naar kunnen handelen. Het effect van te veel handelingen is dat mensen de acties gaan uitstellen, ook als ze wel het gewenste gedrag willen uitvoeren. In perioden van stress is het doen vermogen nog verder beperkt.

Factor 3 - Onzekerheid leidt tot stilstand

Mensen hebben behoefte aan zekerheid, voorspelbaarheid, en (financiële) veiligheid. Ze willen weten waar ze aan toe zijn en kunnen anticiperen op wat komen gaat. Daar komt ook nog eens bij dat mensen verwachte verliezen negatiever ervaren dan dat ze verwachte winst positief ervaren: ze hebben hekel aan verlies.

Het effect van onzekerheid is angst en stress, en kan er ook voor zorgen dat mensen zich vast houden aan het bekende, en minder risico durven te nemen. De angst om erop achteruit te gaan of voor terugvordering is één van de meest genoemde redenen is om geen gebruik te maken van een regeling.

Factor 4 - Initiatief en controle kunnen de zelfredzaamheid vergroten

Mensen hebben behoefte aan ruimte voor eigen initiatief en controle. Ze willen autonomie. Als mensen een gebrek aan autonomie ervaren, gaat dit samen met stress en negatieve emoties als boosheid, onbegrip en onmacht. Het gaat ook samen met een laag zelfvertrouwen en verminderde intrinsieke motivatie. Daarbij is vaak nog wel ondersteuning nodig, zodat men stap voor stap succeservaringen op kan bouwen.

Conclusie

Dit alles betekent in de visie van de Adviesraad dat er een vast contactpersoon van de gemeente nodig is die in het gehele SDV-traject meereist met de inwoner, het gaat hierbij om maatwerk, bewustwording en vertrouwen.

De contactpersoon zoekt in het begin uit wat er al aan informatie bekend is bij de gemeente, verduidelijkt de gang van zaken, schat de mogelijkheden en vaardigheden van de inwoner in en maakt met de inwoner een plan van aanpak. Daarna schakelt de contactpersoon een schulddienstverlener in die zich louter bezighoudt met de schuldafhandeling. De contactpersoon blijft de inwoner begeleiden bij het gehele traject (geeft uitleg, volgt het verloop, motiveert om door te zetten, kijkt wat er nog meer nodig is, schakelt nodige andere hulp in en past zo nodig het plan van aanpak aan) en blijft na afloop van de schuldafhandeling de inwoner nog een periode volgen. Een

dergelijk contactpersoon is tegelijkertijd een ideaal figuur om dwarsverbindingen te gaan leggen met andere dienstverlening van de gemeente zoals inkomensregeling, WMO, overeenkomstig de in de nota genoemde ambitie.

Aanbeveling

In hoeverre neemt gemeente Arnhem ook de rol van preventie op zich met name hoe te **voorkomen** dat er schulden ontstaan, vroegsignalering gaat immers in op signalen die er al zijn?

Er moet oog zijn voor mensen die onvoldoende basisvaardigheden bezitten. Problemen die inwoners hebben met digitalisering (er worden fouten gemaakt die moeizaam kunnen worden hersteld, die mensen in problemen en schulden brengen), mensen die moeilijk kunnen lezen, schrijven en rekenen, ook cybercrime waar steeds meer inwoners het slachtoffer van worden. Neem hierbij ook eerdere adviezen van de Adviesraad Werk & Inkomen mee (advies Visie Sociaal Domein, advies Visitatiecommissie en diverse adviezen schulden).

De Adviesraad is een voorstander van een loket (niet direct verbonden aan de gemeente) die

- hulp biedt aan inwoners met gebrek aan basisvaardigheden die hen belemmert om adequaat te communiceren met de gemeente;
- de inwoner terzijde staat bij het aanvragen van inkomensregelingen en bij financiële problemen/vraagstukken;
- voorlichting geeft en zo nodig doorverwijst naar het gemeenteloket voor SDV;
- de effectiviteit meet en evalueert, ook in cijfers, zodat duidelijk is: om hoeveel mensen het gaat, welke middelen ingezet worden en met welke effectiviteit/resultaat, wat goed gaat en wat beter kan.

November 2023 Adviesraad Werk & Inkomen - Werkgroep Inkomen

Rob van Belle, Cynthia Hupkens en Hans van Maanen