

Verslag expertmeeting Preventie van Armoede en Schulden op 11 januari 2018

Plaats: Gemeentehuis Voorst te Twello

Experts

De heer Lenselink – Humanitas Thuiswerk

De heer Luttikhuis –Stadsbank Oost–Nederland

Mevrouw Overgaag – Kwadraad (niet aanwezig op meeting, aanvulling uit telefoongesprek)

Mevrouw Suvee – Kredietbank Nederland

De heer Van Geuns –Hogeschool van Amsterdam

Mevrouw Van Nuland – Stimulansz

Voorzitter: De heer Van Leeuwen, gemeentesecretaris Gemeente Voorst

Sidekick: De heer Van Bremen, projectleider Voorst onder de loep

Doel van de bijeenkomst

Doel van de expertmeetings is ten eerste een validatie van het analysemateriaal (het analyseschema) en ten tweede een indicatie van mogelijke interventiepunten, dus van punten in de oorzakelijke analyse waar met succes iets kan worden gedaan aan het voorkomen of verminderen van armoede en schulden in onze samenleving.

Omschrijving analyseschema

Er zijn diverse redenen waarom mensen in financiële problemen komen. Veel mensen komen in financiële problemen door plotseling veranderende leefomstandigheden, als scheiding of baanverlies. En de nasleep van de crisis van 2008 heeft veel impact gehad op deze groep mensen.

Ook dat de manier waarop de overheid omgaat met uitkeringen leidt soms tot een vergroting van de problematiek. Snelle veranderingen in regelgeving en uitkeringen spelen een rol en mensen verliezen het overzicht. Ondersteuning is niet meer voorhanden.

Er is een grote groep mensen die in (stille) armoede leeft. Zij leven van een laag inkomen of uitkering. De kosten van levensonderhoud nemen toe.

Een groep mensen komt in de problemen doordat zij onvoldoende de tering naar de nering kunnen zetten. Zij zijn gevoelig voor de vele prikkels en verleidingen in deze samenleving. Mensen kunnen bovendien teveel geld lenen. Er ontstaat een patroon van (oude) schulden. De financiële problemen nemen toe. De schuldhulpverlening werkt niet optimaal, signalering kan beter, trajecten zijn te lang en we doen vooral aan symptoombestrijding. Uiteindelijk ontstaat er een tweedeling in de maatschappij tussen arm en rijk; en door armoede belanden mensen buiten de maatschappij.

Verslag van de expertmeeting

De voorzitter begint de expertmeeting met een voorstelronde. Het project ontvangt van de experts complimenten over de manier van werken. Een expert geeft aan dat bij het bedenken van interventies drie vragen centraal staan:

- wie zijn de mensen waarvoor de interventie wordt gemaakt?
- waarom zitten deze mensen in die situatie?
- wat is er voor nodig om hen uit deze situatie te krijgen?



Valideren van het schema

Op de vraag of de experts het schema herkennen wordt instemmend gereageerd. Zij herkennen ook dat de hulpverlening druk is met de bovenste niveaus. Er wordt aangegeven dat je als lokale overheid veel kunt doen in de voorwaardelijke sfeer. Dit gebeurt nu niet omdat men hier geen aandacht aan geeft. Daarnaast is de samenleving steeds ingewikkelder aan het worden. Door mensen te wijzen op hun eigen kracht, duw je onbewust steeds meer mensen over de rand.

De samenleving wordt steeds complexer ook op het gebied van taal. Voor laaggeletterden wordt het steeds lastiger om de talige wereld te begrijpen. Als men dan weet dat 50 procent van de mensen met schulden laaggeletterd is, is dat iets om rekening mee te houden. Vooral ook omdat de (lokale) overheid met het maken van beleid gewend is om een spiegel voor te houden: het wordt ingewikkelder dus we moeten meer kennis verspreiden. Beter is om het beleid te versimpelen. Bijvoorbeeld het vereenvoudigen van het taalgebruik op websites en in brieven (zie het voorbeeld van “Leichte Sprache” van de Bundestag.de.).

Iemand met een inkomen onder modaal kan pas meekomen als ze gebruik maken van alle 25 aanvullende toeslagen. Of saneer aan de voorkant, zodat maar 1 schuldeiser ontstaat. Versimpel dit! De overheid kan hierin nog leren van de commerciële sector.

Een oorzaak die in het schema wordt gemist is de manier waarop wij het systeem hebben ingericht. Dit is een systeem op basis van wantrouwen en angst voor fraude. CZ is hier een

mooi voorbeeld van hoe het ook kan. Zij hebben een aantal jaar geleden die keuze gemaakt: wij vertrouwen onze klanten. Hun benaderingswijze is dan ook op basis van vertrouwen en hun hele handelingswijze is hierop aangepast.

Daarnaast wordt aangegeven dat de bejegening van de (lokale) overheid naar burgers ook bepalend is. Als mensen bij de sociale dienst onjuist worden bejegend gaan ze niet aankloppen bij het sociaal wijkteam voor hulp. Voor hen is dit één en dezelfde gemeente. Het creëren van randvoorwaarden werkt dus door in de interne gemeentelijke organisatie. En ook het vertellen van hun verhaal aan 4 of 5 verschillende instanties werpt drempels op.

De experts vertellen dat het imago rondom de schuldhulpverlening slecht kan zijn. Hierdoor zijn mensen terughoudender om zich aan te melden. Het beeld van woekerrentes draagt hier negatief aan bij. Mensen denken dat het vooral voor de heel zware gevallen is en rekenen zichzelf hier niet toe. Een expert vult hierop aan dat mensen zichzelf overschatten in hun vermogen om problemen aan te pakken en hun problemen onderschatten: 'zo erg is het niet.'

Een expert geeft daarnaast aan dat de schuldhulpverlening in een laat stadium komt en ook vrij zakelijk is. Zij zijn bezig om dit traject naar voren te halen en om meer begeleiding te bieden. Wat je nu vaak ziet is dat iemand zich meldt en een lijstje meekrijgt: ga dit in twee weken regelen. Veel mensen lukt dit niet en brengen het traject niet tot een goed einde. Bij deze aanpak bieden ze meer begeleiding en trekken samen op met iemand. Zij willen een geoliede machine maken van schuldhulpverlening, maatschappelijk werk en vrijwilligers.

Een expert geeft aan dat ook het signaleren van problemen erg lastig is: welk signaal hebben wij gemist omdat iemand pas in beeld komt bij 30.000 euro schuld? Hierbij wordt aangegeven dat de gemeente breder moet kijken dan het sociaal domein. Er zijn ook mensen die in de problemen raken 'buiten' het sociaal domein, denk aan zzp'ers. Je moet op allerlei plekken in alle woonwijken kijken, pas dit ook toe. Gebruik hiervoor voorzieningen die er al zijn in je gemeente, bijvoorbeeld een kerk. Bereik mensen via deze weg. En is er een aanspreekpunt voor arme boeren?

Houdt daarnaast rekening met de cognitieve vermogens van de doelgroep. Een groot gedeelte van de mensen met schulden heeft een lager IQ dan de gemiddelde Nederlander. Deze mensen zijn kwetsbaar voor impulsaankopen en kunnen impulsen minder goed beheersen. Zo moet het online aankopen doen, lastiger gemaakt worden. In plaats van 3 klikken op de knop en je hebt betaald, dit verhogen naar 5 klikken. Of mensen een dag laten wachten voordat zij definitief betalen.

Stille armoede: een blinde vlek

De voorzitter geeft aan dat uit de analyse niet duidelijk naar voren komt hoe stille armoede ontstaat. Zijn vraag aan de experts is dan ook wat hun ervaring met stille armoede is. De experts geven aan dat er weinig zicht is op de groep mensen die in stille armoede leeft. Dit omdat er een groep is met een enorme hoeveelheid discipline, een lage behoefte en impulsen, weinig ongelukken in het leven en een sociaal netwerk dat problemen opvangt. Daarnaast is er een groep die via 'slim' opereren het inkomen aanvult. Maar deze groepen

moeten zich van veel onthouden en hebben met ingewikkelde situaties te maken om het budget sluitend te maken.

Wat wij wel weten is dat er weinig 65 plussers schulden hebben. De groep alleenstaande mannen met kinderen is oververtegenwoordigd in de groep met schulden.

50 procent van de mensen met schulden hebben een inkomen op minima niveau. Dit aandeel neemt na de crisis toe. Een laag inkomen is een belangrijke risicofactor voor schulden.

Als lokale overheid kun je afspraken maken met de aanbieders van gas, water, energie en de zorgverzekeraar. Een zorgverzekeraar is sinds kort wettelijk verplicht om een wanbetaling te signaleren en hier iets mee te doen. Spreek als lokale overheid ze hierbij aan op hun eigen verantwoordelijkheid. Laat hen niet gelijk een incasso sturen bij een eerste betalingsachterstand. Maar laat ze het gesprek aangaan met de klant. Een woningcorporatie is hier ook geschikt voor maar vaak zijn zij de laatste in de rij waar betalingsachterstanden ontstaan. Daarnaast krijgt de gemeente ook het signaal binnen als gas, water en licht wordt afgesloten in een huis. Hier moet je als gemeente iets mee doen. In de gemeente Zoetermeer zetten ze dit signaal door naar Maatschappelijk Werk.

Als gemeente in je ook de gemeentelijke belastingen, ga er dan ook achteraan als hier betalingsproblemen ontstaan. Of bij de aanvraag van een uitkering moeten de bankafschriften worden ingediend. Als een ambtenaar hierop al een - 1000 euro saldo ziet staan, ga hier dan gelijk een gesprek over aan.

Ook noemt een expert de portal Vindplaats van Schulden die als pilot loopt in onder meer de gemeenten Arnhem, Nijmegen, Den Bosch, Zwolle en Leeuwarden. Iedere gemeente heeft een eigen portal waarin bewerkte gegevens van huishoudens met betalingsachterstanden zijn op te halen. Betalingsachterstanden van maximaal honderd dagen en van minimaal twee leveranciers (zoals de energiemaatschappij en de woningcorporatie) komen in het portal naar voren. De gemeente kan meteen contact opnemen met de betreffende huishoudens en hulp bieden.

Armoede en schulden van generatie op generatie

Uit de analyse komt naar voren dat armoede en schulden van generatie op generatie kan worden doorgegeven. Volgens een expert komt dit doordat de gemeente als er problemen zijn in een gezin alleen naar de ouders kijkt en niet naar de kinderen.

Langzaamaan pakken scholen meer hun rol in het (h)erkennen van armoede. Ze zien steeds meer dat het opgroeien in armoede invloed heeft op de leerprestaties van kinderen.

Daarnaast zijn er gemeenten die bijstand bieden aan kinderen uit arme gezinnen voor extra huiswerkbegeleiding en remedial teaching. Hierdoor kunnen die kinderen op een hoger niveau instromen op de middelbare school. Het is een gemiste kans dat in de richtlijnen aan het onderwijs de financiële component niet is meegenomen. Dit houdt in dat voorlichting over omgaan met geld niet standaard is opgenomen in het lespakket en scholen hier zelf de keuze in maken.

Een expert vult hierop aan dat jongeren het hebben van schulden, normaal vinden: 'iedereen heeft toch schulden'. Denk hierbij aan het afsluiten van een hypotheek en de telefoon die

naast het abonnement moet worden afbetaald. Juist inzetten op het onderwijs en kinderen en jongeren vroeg leren omgaan met geld zal preventief werken. Het moet versmelten met het onderwijs.

Wat hierbij ook een mooi voorbeeld is om kinderen in armoede een extra steuntje in de rug te geven is een 'adoptiefonds' oprichten. De lokale 'rijke' mensen doneren geld voor kinderen uit de regio. Bijvoorbeeld voor een het organiseren van een kinderpartijtje, de paar sportschoenen of het schoolreisje.

Een expert geeft aan dat een gemeente veel informatie krijgt over haar burgers en op cruciale momenten een rol speelt. Denk aan, wijzigende gezinssamenstelling naar aanleiding van een scheiding of kinderen die het huis uitgaan, partners die overlijden. Vaak betekent dit ook een verandering in de financiële huishouding van dat gezin. Met deze informatie doet de gemeente nu zeer weinig. Hier kan de gemeente actief op inspelen, bijvoorbeeld door contact te zoeken.

Zorg dus als gemeente dat je een sluitend aanbod hebt in je dienstverlening. Lever ook echt maatwerk voor iedereen. Maak daarnaast de inkomensgrenzen geleidelijk. Niet de harde knip bij 110 of 120 procent aanhouden. Dit is technisch lastig uit te voeren voor gemeenten maar het kan wel. Voorkom hiermee dat werkende mensen het slechter hebben dan niet werkende mensen.

Je doorbreekt het patroon van oude schulden ook als je als organisatie creatief denkt. Haal de belemmeringen uit je organisatie, gebruik je gezonde verstand. Want in regelgeving vind je altijd belemmeringen.

Op macroniveau zal er iets gedaan moeten worden. De vaste lasten nemen toe met als gevolg dat een groep van 30 procent met een laag inkomen grote problemen zal krijgen. Ben je als (lokale) overheid bereid om deze inkomensverschillen op te vangen. Dus bijvoorbeeld: pas je als woningcorporatie de huur aan als iemand minder inkomen ontvangt?

Pilots

De experts geven voor de uitvoering van de acties verschillende tips mee. Als je met partijen afspraken maakt, zoek dan vooral de mensen op die intrinsiek gemotiveerd zijn. En vaak werken kleinere allianties beter dan grotere allianties. Ga echt op zoek naar wie durft! Houdt met deze samenwerking rekening met de privacy, vaak verhindert dit het proces.

Stel daarnaast als gemeente hele duidelijke randvoorwaarden en kaders. Voer heel goed de regie en maak duidelijk wat wij willen bereiken. Denk na over een meldstructuur, waar worden de signalen gezien? Komen die op de plek terecht waar moet? En geef de hulpverleningsorganisatie mee dat zij oog moeten hebben voor schulden. Vaak is er een combinatie met andere problematiek.

Begin bij de uitvoering van experimenten klein. Begin met een kleine groep, en neem geleidelijk grotere stappen. In de praktijk ga je pas merken waar je tegen aan gaat lopen, dus denk ook niet dat je er naar één stap al bent. Je hebt een paar rondes (loops) nodig voordat je kan zeggen of iets werkt of niet. En de werkelijkheid is weerbarstig dus aanpassen zal altijd nodig blijven.

Denk als gemeente ook na over de lokale regelingen om een negatieve invloed van landelijke regels op de financiële situatie van mensen op te vangen. Denk bijvoorbeeld aan wisselingen in inkomen en ontvangen toeslagen. Het kan voor veel mensen hard aankomen als zij dan alle toeslagen terug moeten betalen. Wat kan je als gemeente hierin betekenen?