Aan de leden van de Commissie Welzijn Gemeenteraad gemeente Noordwijk

Hulp aan kwetsbare burgers

Een bijdrage van SchuldHulpMaatje Noordwijk, Noordwijkerhout en De Zilk.

Inleiding

Deze notitie geeft een reactie op het beleidsplan schuldhulpverlening 2026-2029 van de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Bollenstreek over hulp aan kwetsbare inwoners. Onze reactie is gebaseerd op de ervaringen van onze hulpvragers en maatjes met álle afdelingen binnen de ISD, Participatie, Wmo, Bijzondere Bijstand en Schulphulpverlening. Wij vinden het jammer dat deze beleidsnota zich uitsluitend richt op het onderdeel Schuldhulpverlening. Wij missen daardoor de integrale aanpak.

We hebben de spanningen tussen de ambitieuze plannen van de ISD en de dagelijkse praktijk geanalyseerd. Ook benoemen we concrete knelpunten die de plannen in de weg zouden kunnen staan. Tot slot geven we praktische aanbevelingen en beschrijven we een tweetal 'alarmbellen'. Die gaan over onderdelen van het beleidsplan die wat ons betreft extra aandacht nodig hebben.

Het doel van onze reactie is om bij te dragen aan een effectieve, mensgerichte en realistische uitvoering van het beleid voor armoede, schulden in Noordwijk en andere gemeenten in de Bollenstreek.

Uitgangspunt voor hulp

Beleid om kwetsbare inwoners te helpen, werkt het best als de gemeenten en uitvoerders een gedeelde visie hebben. Dat vraagt om een brede, klantgerichte aanpak waarbij verschillende afdelingen goed samenwerken en de inwoner centraal staat. Hoe heeft de gemeente Noordwijk deze visie zelf omschreven?

Visie Gemeente Noordwijk

Men is gericht op een inclusieve samenleving waarin iedereen kan meedoen en gezond kan opgroeien of ouder worden. De gemeente zet in op preventie, zelfredzaamheid en ***nabije*** *ondersteuning. Daarbij geldt speciale aandacht voor het bestrijden van eenzaamheid en het versterken van de leefomgeving.*

Visie ISD

Onze visie is om de ISD-gemeenten te ***transformeren*** *tot een gemeente waar iedere inwoner zonder financiële zorgen kan leven. We zetten ons in om financiële problemen te voorkomen, beheersbaar te maken, op te lossen en herhaling te voorkomen. We erkennen dat* ***financiële problemen*** *vaak diep* ***verweven zijn met*** *andere leefgebieden zoals* ***werk, gezondheid en huisvesting****. We zien armoede en schulden niet als individueel falen maar als* ***een maatschappelijk probleem****. Hiervoor zijn duurzame*

oplossingen nodig. We streven ernaar dat iedereen mee kan doen. Hiervoor is het uit de armoede en schulden houden van inwoners essentieel. We zetten in op een integrale benadering waarbij o.a. inkomensondersteuning en re-integratie centraal staan. Het doel is om mensen uit de schulden te helpen en te houden waarbij bestaanszekerheid cruciaal is. De ISD ondersteunt waar kan, ***de inwoner blijft zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigen financiën en inzet.***
Door effectieve schuldhulpverlening worden maatschappelijke kosten teruggedrongen.

Samenhang

De plannen van de gemeente Noordwijk en de ISD passen goed bij elkaar.
Noordwijk wil een samenleving waarin iedereen kan meedoen en gezond kan blijven. De ISD heeft de taak om te zorgen voor een goede financiële basis. Want zonder voldoende geld en bestaanszekerheid kan een inwoner niet meedoen.

De belangrijkste tegenstellingen tussen de ISD-visie en de praktijk

Wij zien tegenstellingen tussen de visie van de ISD en hun dagelijkse praktijk op de volgende vier gebieden:

1. Maatschappelijk probleem versus eigen verantwoordelijkheid

- **De ISD-visie:** Armoede en schulden zijn een maatschappelijk probleem, geen individueel falen.
- **De praktijk:** De visie sluit af met de opmerking dat de inwoner zelf verantwoordelijk blijft voor zijn financiën en inzet. Gemeenten in de Bollenstreek leggen vaak de nadruk op deze eigen verantwoordelijkheid. Als een inwoner niet genoeg inzet toont, ontstaat er discussie over het stopzetten van het traject. Dit botst met het idee dat het een gezamenlijk probleem is.

2. Brede ambitie versus versnipperde uitvoering

- **De ISD-visie:** Pleit voor een brede aanpak waarin geld, werk, gezondheid en wonen met elkaar verbonden zijn.
- **De praktijk:** De ISD gaat vooral over de financiële kant (inkomen, re-integratie en schuldhulp). De andere gebieden (zoals gezondheid, maatschappelijk werk en jeugdhulp) liggen bij de lokale sociale teams of partners zoals 'Voor ieder 1' en Welzijn Noordwijk. Het botst regelmatig tussen de harde wettelijke regels waarmee de ISD werkt en de zachte, welzijnsgerichte aanpak van deze lokale teams. Onderlinge cultuurverschillen en problemen bij het delen van informatie maken een brede aanpak lastig.

3. Duurzame bestaanszekerheid versus gemeentelijke begrotingen

- **De ISD-visie:** wil dat iedereen zonder financiële zorgen kan leven en richt zich op bestaanszekerheid.
- **De praktijk:** Bestaanszekerheid vraagt om een ruimhartig minimabeleid en maatwerk, zoals bijzondere bijstand. Gemeenten hebben echter strakke budgetten. Lokale raden moeten kiezen: gaat het geld naar armoedebestrijding, of naar groen, wegen en cultuur? De bollenstreekgemeenten hebben naast armoederegelingen via de ISD ook eigen en onderling afwijkende regelingen op gemeenteniveau.

4. Preventie versus de harde schuldregeling

- **De ISD-visie:** wil financiële problemen vooral voorkomen en beheersbaar maken
- **De praktijk:** Het proces is van oudsher ingericht om schulden technisch op te lossen en te saneren. De preventie en het vroeg signaleren van problemen gebeurt nu door ISD-medewerkers en lokale vrijwilligers (zoals SchuldHulpMaatje of Humanitas). De resultaten hiervan zijn zeker nog niet optimaal. Vroegsignalering is nog niet het wondermiddel waarop was gehoopt. Dit sluit overigens aan bij het landelijk beeld zoals blijkt uit de Monitor Vroegsignalering schulden van Divosa.

Samenvatting van de tegenstelling
De visie van de ISD beschrijft een grote sociale verandering, maar de gemeenten sturen de organisatie in de praktijk aan als een strikte uitvoerder van wetten (zoals de Participatiewet en de Wmo). Er is een duidelijke spanning tussen het mooie idee (armoede is een maatschappelijk probleem) en de harde werkelijkheid (strikte regels, individuele plichten en beperkte budgetten).

Welke concrete knelpunten zijn er?

Categorie 1: Uitvoerbaarheid en personeelstekort

- De nota vraagt om een intensieve, brede begeleiding. Dit zal voor ISD-consulenten veel meer tijd vragen dan nu al het geval is. Hoeveel extra medewerkers (fte) krijgt men hiervoor, rekening houdend met krappe budgetten en de arbeidsmarkt?
- Als de werkdruk oploopt, hoe zorgt men er dan voor dat de wettelijke termijnen voor schuldhulp niet worden overschreden? Toekomstplannen lossen de problemen van nu niet op. Welke noodmaatregelen worden er nú genomen om bestaande achterstanden weg te werken?

Categorie 2: De verantwoordelijkheidparadox

- Hoe gaat de ISD om met inwoners die door extreme geldstress (zoals chronisch slaapgebrek en overbelasting) tijdelijk niet in staat zijn om eigen verantwoordelijkheid te nemen? Worden zij dan direct gekort op hun uitkering of wordt schuldhulp beëindigd?
- De wetgeving is streng en controlerend. Hoe zorgt het management ervoor dat medewerkers de ruimte krijgen voor de menselijke maat en stress-sensitieve hulp, zonder de landelijke wet te overtreden?

Categorie 3: Duurzaamheid en nazorg

- Nazorg is vaak het sluitstuk van de begroting; zodra een traject slaagt, sluit het dossier. Welk budget en welk protocol is er om te voorkomen dat inwoners na 6 of 12 maanden weer terugvallen in de schulden?

Praktische aanbevelingen voor het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2026-2029

Op basis van de praktijkervaringen van hulpvragers en onze maatjes worden de volgende concrete aanbevelingen voorgesteld om de ambities uit het beleidsplan waar te maken:

1. Introductie van centrale regie (de trajectbegeleider)

- **Stel één vaste trajectbegeleider aan:** Geef elke hulpvrager één vast aanspreekpunt voor het hele sociale domein om versnippering en bureaucratie tegen te gaan.
- **Doorbreek interne schotten:** Zorg voor een betere interne samenwerking en gegevensuitwisseling, bijvoorbeeld tussen de afdelingen Participatie, Wmo en Schuldhulpverlening.
- **Kies voor een actieve cliëntbenadering:** Laat de trajectbegeleider op huisbezoek gaan om problemen in samenhang te bekijken en in een vertrouwde omgeving hulp te bieden.

2. Toegankelijke en laagdrempelige hulp

- **Overweeg lokale vertegenwoordiging en centrale administratie:** Om schuldhulpverlening binnen de ISD Bollenstreek effectief in te richten ligt een knip tussen de administratieve afhandeling en de menselijke begeleiding voor de hand. De voorkant extreem laagdrempelig, lokaal en ondersteunend terwijl de achterkant centraal zo geautomatiseerd mogelijk de schulden regelt.

- **Verplaats de gesprekslocaties:** Houd gesprekken bij voorkeur bij de inwoners thuis of op neutrale, laagdrempelige locaties in de eigen gemeente, in plaats van op het kantoor in Lisse.
- **Organiseer lokale inloopspreekuren**: Werk nauw samen met partners zoals 'Voorleder1' en bied inloopspreekuren aan op herkenbare plekken in de buurt, zoals de bibliotheek, De Wieken en Het Trefpunt.
- **Verbeter de bereikbaarheid:** Verruim de telefonische bereikbaarheid na 14:00 uur en introduceer avond- en weekendspreekuren voor betere toegankelijkheid.
- **Versimpel de communicatie:** Vervang ingewikkelde, juridische brieven door vriendelijke communicatie en voeg korte samenvattingen in begrijpelijke taal toe (B1 taalniveau).
- **Aanmelding voor hulp via de website:** Vervang het aanmeldformulier, dat moet worden gedownload, geprint en weer opgestuurd, door een digitale agenda waar hulpvragers hun afspraak zelf kunnen plannen op vooraf vrijgegeven tijdslots.

3. Aanpak van cliëntgericht werken

- **Voorkom extra stress bij cliënten:** Zorg bij personeelswisselingen voor een warme en zorgvuldige overdracht, ook richting hulpvragers. Dit voorkomt dat trajecten vertragen en burgers steeds opnieuw dezelfde informatie moeten aanleveren.
- **Bied ruimte voor maatwerk:** Geef medewerkers de flexibiliteit en bevoegdheid om af te wijken van standaardprocedures als de situatie van een kwetsbare inwoner daar om vraagt.

4. Professionalisering van de vroegsignalering

- **Richt een apart expertiseteam op:** Zet een specifiek en voldoende bezet team op voor vroegsignalering (naar succesvol voorbeeld van o.a. de gemeente Delft).
- **Geef prioriteit aan persoonlijk contact:** Zet bij signalen van betalingsachterstanden actief in op telefonisch contact aangezien dit een aantoonbaar hogere respons oplevert dan het sturen van brieven.

5. Specifieke doelgroepen en alternatieven

- **Ontwikkel een aanpak voor jongeren tot 26 jaar:** Richt specifieke hulpverlening in door en voor jongeren (onder andere via bijvoorbeeld het Jongeren Perspectief Fonds) die rekening houdt met multiproblematiek en hun breinontwikkeling.
- **Bied gemeentelijk beschermingsbewind:** Werk het initiatief uit om beschermingsbewind vanuit de gemeente of ISD aan te bieden als betrouwbaar en kwalitatief alternatief voor commerciële bewindvoerders.

6. Neem AVG-drempels weg

- **Akkoordverklaring door client:** Ontwikkel een (geautomatiseerde) methode waarmee de client toestemming geeft voor het eenvoudig delen van persoonlijke informatie en documenten die door meerdere afdelingen gebruikt worden. De wet biedt daartoe mogelijkheden. Voorkom daarmee dat een cliënt herhaaldelijk dezelfde stapel documenten moet inleveren.

7. Bewezen succesvolle aanpak

- **Leer van successen van anderen:** Adopteer aantoonbaar succesvolle activiteiten van andere gemeenten zoals:
    - Den Haag: Koploper in collectief schuldregelen
    - Arnhem: 'Sociaal Hospitaal' en de doorbraakmethode, Experiment Immerloo Schuldenvrij.
    - Delft, Purmerend en Zwolle: Uitblinkers in vroegsignalering

---

Alarmbellen

Bij het lezen van de nota vallen enkele zaken op die specifieke vragen oproepen.

Het verschil tussen hulpverlening en dienstverlening (Bladzijde 11)

De nota doet alsof dit een klein verschil in woorden is, maar dat is niet zo.

- **Een hulpverlener** biedt zorg en ondersteuning die gericht is op persoonlijk herstel en gedragsverandering. Dit vraagt om **emotionele nabijheid** en een **diepe vertrouwensband.**
- **Een dienstverlener** richt zich op praktische oplossingen, advies of administratieve hulp (zoals formulieren invullen) om de zelfredzaamheid te vergroten. Dit gebeurt met **professionele afstand en is zakelijker**.

De alarmbel: Hulpvragers ervaren vooral een zakelijke benadering. Ze krijgen soms het gevoel dat ze worden ‘opgevoed’ en dat hulp een gunst is. Dit beeld sluit aan bij het landelijk beeld zoals blijkt uit onderzoeken van o.a. de Nationale Ombudsman en het Sociaal en Cultureel Planbureau. Daar komt uit naar voren dat veel burgers de overheid als controlerend en wantrouwig ervaren.

De ISD levert op dit moment mondjesmaat maatwerk; iedereen moet door dezelfde administratieve mal geperst worden. Als de computer 'Nee' zegt, stagneert direct het proces. Om echt maatwerk te leveren hebben medewerkers eigen regelruimte en autonomie nodig. Daar zal binnen de ISD meer ruimte voor gecreëerd moeten worden.

Bladzijde 13 punt 3 Het inschatten van denkvermogen

Volgens de richtlijnen van het Nibud (2022) moet de ISD ook het mentale vermogen en het 'doenvermogen' van inwoners goed inschatten. Het screeningsinstrument **Mesis,** zoals dat wordt genoemd in de beleidsnota, helpt om een beeld te krijgen van het gedrag en de vaardigheden van een inwoner.

De alarmbel:

Voor inwoners die al veel stress hebben, kan zo'n test heel vernederend en stres verhogend overkomen. Zoals door de UvA onomstotelijk is bewezen, beïnvloedt stress je cognitieve en fysieke vermogens. Hoe betrouwbaar zijn dan de uitkomsten van zo'n test?

De ISD gebruikt deze test om gedrag, de motivatie, overtuigingen en de vaardigheden van cliënten/hulpvragers te meten. Daar kleven diverse risico's aan en de vraag wat ons betreft is of hulpvragers in hun kwetsbare positie aan deze test onderworpen mogen worden?