

**Stichting Adviesraad WMO en Jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch**

Aan: College van B&W gemeente 's-Hertogenbosch  
Van: Stichting Adviesraad WMO en Jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch  
**Betreft: Reactie en advies m.b.t. Aanvalsplan Den Bosch schuldenvrij 2022-2025**

Geacht College,

Op de vraag of de Adviesraad een reactie wil geven op de nota "Aanvalsplan Den Bosch Schuldenvrij 2022-2025 Voortvarend Verder" is de Adviesraad positief ingegaan.

Het thema armoede- en schuldenproblematiek behoort in feite tot het adviesterrein van de Cliënten- en Participatieraad maar raakt verschillende terreinen van de Adviesraad WMO en Jeugdhulp. Het advies van de Adviesraad WMO en Jeugdhulp heeft daardoor de status gekregen van een informeel advies. Wij hopen dat dit slechts een formaliteit is, waarbij aan de waardering en het serieus nemen van het advies geen afwijkende betekenis gegeven wordt.

De Adviesraad WMO en Jeugdhulp is van mening dat de impact van de wijze waarop het thema armoede en schulden wordt benaderd van groot maatschappelijk belang is op het leven van een groeiend aantal burgers. Landelijk leeft de verwachting dat het aantal mensen, dat te kampen heeft met armoede- en/of schuldenproblemen in de komende jaren met 20 tot 30% zal toenemen. In de afgelopen tijd zien we reeds dat de armoede- en schuldenproblematiek betrekking heeft op een breder deel van de bevolking, dan tot voorheen in de beleving van velen gedacht werd. Met de dreigende gevolgen van de coronaperiode zullen met name vele ondernemers en zzp'ers eveneens de weg moeten gaan zoeken naar de voedselbank, bijzondere bijstand, schuldhulpverlening en andere (gemeentelijke) instanties. De ondersteuning aan deze groeiende groep burgers vraagt veel en bijzondere aandacht.

De Adviesraad heeft zich in de afgelopen week, voor zover dat mogelijk was, georiënteerd op de huidige situatie in de praktijk en de voorgestelde plannen voor de komende jaren. Opmerkelijk was dat de kennis van en het zicht op de actuele werkelijkheid van de omvang van de armoede- en schuldenproblematiek en de ondersteuningsmogelijkheden slechts bij een gering aantal van de leden van de Adviesraad in beeld is.

Dit leidde ons tot de vraag: hoe groot de bekendheid met dit probleemgebied in de stad aanwezig is. Navraag bij o.a. betrokken instanties en inwoners die bekend zijn met het werkveld van schuldhulpverleners heeft een beeld gegeven van hoe het leeft en werkt in de praktijk. Enkele bevindingen zijn bijvoorbeeld dat de vraag naar ondersteuning door de voedselbank weliswaar toeneemt, maar overzichtelijk is; de verwachting is echter dat de vraag het komende jaar sterk zal uitbreiden. Ook de populatie van de groeperingen, die ondersteuning van de voedselbank nodig zullen hebben, gaat veranderen. Dit geldt eveneens voor de tweedehands kleding- en speelgoedbank. Ook bij de activiteiten van Quiet zien we een toename van aanvragen. Met name de verwachte effecten van de coronacrisis gaan een grote impact hebben op zowel de omvang van de behoefte aan ondersteuning als de samenstelling van de doelgroep. Verder blijkt dat de stap om hulp te vragen en naar een loket, een bureau of andere instantie te gaan voor velen erg groot is. Schaamte en ontkenning van de problemen zijn daar mede debet aan. De mogelijkheden tot ondersteuning op het terrein van de schuldhulpverlening en het gebied van de armoedebestrijding zijn bij vele burgers nog onbekend. Voor velen is de wereld van de armoede- en de schuldhulpverlening een "ver van mijn bed gebeuren".

Een andere constatering is dat naast het niet weet hebben van het bestaan van de verschillende voorzieningen voor ondersteuning, de informatie en de communicatie het de burgers moeilijk maakt of niet bereikt. De Adviesraad waardeert de ambities van de gemeente op het terrein van armoedebestrijding en schuldhulpverlening, zoals beschreven in o.a. het beleidsplan en het raadsvoorstel. Daarnaast zijn in de afgelopen jaren conferenties gehouden met goede voornemens en plannen. Over de uitwerkingen van de afspraken of de verkregen inzichten is weinig in de breedte gecommuniceerd. De Monitor armoede en schulden geeft een inzichtelijk cijfermatig beeld van de bevindingen. Voor een goed beeld is het jammer, dat de effecten van de coronacrisis niet meegenomen zijn. Het sluiten van de wijkpleinen en het werken vanuit de thuissituatie door

ambtenaren en hulpverleners is een groot gemis in de bereikbaarheid. Een voorzichtige conclusie is dat, in tegenstelling tot de resultaten van 2018 en 2019, er nu een ander beeld zal zijn.

Laagdrempeligheid:

De communicatie tussen hulpverleners en hulpvragers wordt in toenemende mate digitaal gevoerd. Digitalisering is een van de speerpunten van de gemeente. Hierbij wordt regelmatig voorbij gegaan aan een grote groep mensen voor wie het digitaal communiceren een erg grote opdracht is.

Daarbij wordt de benodigde informatie veelal ingewonnen door middel van formulieren. Het is de Adviesraad bekend dat deze werkwijze voor veel hulpvragers barrières oproept om de informatie te verstrekken. De vragenlijsten kennen vaak termen die doorgaans voor burgers geen gewone taal zijn. De omgang hierbij leidt in sommige situaties tot het af laten weten van de aanvraag. Als er gevraagd wordt of er voorliggende voorzieningen zijn waar men gebruik van kan maken, is dat een lastige vraag omdat het begrip “voorliggende voorzieningen” niet helder is voor een niet-ambtenaar.

De Adviesraad pleit ervoor om de mogelijkheid tot de invulling van formulieren onder begeleiding te laten plaatvinden. Het voorkomt ergernis en teleurstelling en leidt minder tot het af laten weten van de hulpvraag.

In eerdere adviezen heeft de Adviesraad gewezen op de houding van medewerkers in de contacten met hulp-vragende burgers. Klachten gaan vaak over weinig empathie bij medewerkers in het gesprek met burgers. De gerichtheid op het toepassen van de regels beperkt het vermogen om te luisteren naar het verhaal van de klant. De Adviesraad pleit voor een grotere mate van eigen regievoering van de uitvoerend medewerker. Het kunnen en vooral mogen inschatten van de mate van en de toezegging tot het gevraagde, behoort tot het vertrouwen in en de functiebekwaamheid van de medewerker. Begrippen als “rechtvaardigheid gaat boven rechtmatigheid” en “klant- en vraaggerichtheid zijn het uitgangspunt” zijn hierbij goede uitgangsgedachten. Hulpverlening kent andere attitude-eisen dan dienstverlening.

Tot slot

De Adviesraad WMO en Jeugdhulp heeft getracht haar bevindingen te verwoorden met betrekking tot het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid van de gemeente Den Bosch zoals beschreven in de nota “Aanvalsplan Den Bosch Schuldenvrij 2022–2025 Voortvarend Verder”.

Gezien de geringe tijd om de stukken door te nemen en ons te oriënteren op de materie hopen wij met bovenstaande toch een bijdrage te hebben geleverd aan de totstandkoming van een effectief en humaan beleid op het gebied van armoedebestrijding en schulddienstverlening.

De Adviesraad wil graag betrokken blijven bij de voortgang van de ontwikkelingen op dit terrein.

Namens de Adviesraad WMO en Jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch

Frans Leenders,

Voorzitter

25 mei 2021