



BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE RAADSVRAGEN 2022, NUMMER 172

Datum	8 november 2022
Van	College B&W
Behandeld door	E.M. Spanjer
Doorkiesnummer	14030
E-mailadres	eva.spanjer@utrecht.nl
Kenmerk	10614712
Beleidsveld	Werk en Inkomen

Geachte leden van de raad,

Hierbij ontvangt u de beantwoording van de schriftelijke raadsragen jaargang 2022 nummer 172 van Jurriaan Otto (EenUtrecht), Gert Dijkstra (EenUtrecht), David Bosch (PVV) en Mariam Al-Saqaff (VVD) van 11 oktober 2022 over Bestaanszekerheid; nut en noodzaak en de inzet van betaalde ervaringsdeskundigen.

De gestelde vragen zijn onderaan bijgevoegd.

Vraag 1

Hoeveel Utrechtse huishoudens bevinden zich thans in een financieel kwetsbare positie of dreigen daarin terecht te komen? Zijn dat de in een recente raadsbrief genoemde 9.000 Utrechtse huishoudens in 'energienood' of betreft het hier inmiddels een grotere groep en zo ja om hoeveel huishoudens (en Utrechters in totaal) gaat het dan?

Antwoord 1

Door de Minima Effect Rapportage (MER) 2022 weten we dat de groep tot 150% van het wettelijk sociaal minimum (wsm) financieel kwetsbaar is. Dit betreft ongeveer 31.000 huishoudens in Utrecht. De inkomens daarboven hebben vaak wel iets meer buffers, maar ook in deze groep zullen inwoners in de financiële problemen komen. Een exacte inschatting is niet te geven aangezien daarbij ook rekening moet worden gehouden met het aflopen van vaste energiecontracten. Daarom hebben we de bijzondere bijstand als vangnet. Deze ondersteuning is beschikbaar voor huishoudens tot 200% van het wsm (dat is ongeveer een modaal inkomen). Sinds september is de bijzondere bijstand ook speciaal aan te vragen voor de eindafrekening van het energiecontract.

Vraag 2

Wat is het doel van de inzet van de huidige zes ervaringsdeskundigen en is/wordt dat doel thans behaald?

Antwoord 2

De genoemde ervaringsdeskundigen zijn in dienst bij de afdeling schulddienstverlening van Werk en Inkomen. Zij werken als praktisch ondersteuners, hebben zelf in een benarde schuldenpositie gezeten en hebben deze met hulp van de gemeente succesvol aangepakt. Het doel van hun inzet is tweeledig.

Ten eerste ondersteunen zij de inwoners die een aanvraag voor schuldhulpverlening doen met praktische hulp. Denk daarbij aan het invullen van formulieren, het aanvragen van een DigiD en het benaderen van instanties om inzicht te krijgen in de schuldenlast. Het tweede doel van hun inzet is vooral het geruststellen en 'meekrijgen' van de inwoner in de overtuiging dat er een oplossing voor de schuldenproblematiek is, en het overtuigen dat de gemeente écht hulp kan bieden. Vanuit hun eigen ervaring proberen ze de inwoner te laten inzien dat de gemeente / de overheid aan hún kant staat door te helpen om tot een oplossing te komen. De ervaringsdeskundigen zijn van enorme meerwaarde voor het oplossen van problematische schulden, beide doelen worden dan ook ruimschoots gehaald. Mede door hun inzet is het aantal saneringskredieten verdubbeld, van rond de 150 in 2018 en 2019 naar ruim 300 dit jaar. Daarnaast, ook niet onbelangrijk, is er mede dankzij hun inzet nog maar sporadisch een overschrijding van de (krappe) beslistermijn van 8 weken.

Vraag 3

Meer cijfermatig; hoeveel kwetsbare Utrechtse huishoudens worden door de genoemde zes ervaringsdeskundigen nu al bereikt, wat is het beoogde bereik en is dat realistisch/toereikend?

Antwoord 3

De ervaringsdeskundigen bij schulddienstverlening hebben sinds begin 2021 ruim 550 inwoners met problematische schulden praktische ondersteuning geboden. De doelstelling is dat – met hun hulp – alle nieuwe aanvragen binnen 3 weken worden opgepakt, tot nu toe is dat gelukt

Vraag 4

Kan het college een overzicht geven van het aantal ervaringsdeskundigen werkzaam bij de gemeente zelf en bij organisaties die volledig in opdracht van de gemeente werken, zoals Buurteams en DOCK, of die werken met subsidie van de gemeente (zoals vele buurt- en burgerorganisaties, ook wel BBO's genoemd); zowel als stagiaire als op tijdelijke werk(ervarings)plaatsen als ook in loondienst (tijdelijk dan wel op een vast contract).

Antwoord 4

Op allerlei plekken binnen en buiten de gemeente zijn medewerkers werkzaam, waarbij het inzetten van de eigen ervaring met een specifiek maatschappelijk probleem, meerwaarde heeft. We hebben geen compleet overzicht van de inzet van ervaringsdeskundigen, maar onderstaande weten we in elk geval. Naast de genoemde praktisch ondersteuners bij schulddienstverlening, zijn bij het team Inburgering vijf collega's werkzaam met een vluchtelingenachtergrond en heeft de onlangs benoemde 'bewonersverbinder' in het kader van Sociaal renoveren in Overvecht ervaring met kwetsbare bestaanszekerheid. Bij Buurteamorganisatie Sociaal zijn zeven betaalde ervaringsdeskundigen in dienst. De buurteams maken deel uit van het platform ervaringsdeskundigheid, waarin de afspraak is om ieder jaar een paar leerlingen van de ROC-opleiding 'persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg' met ervaringsdeskundigheid een stageplek te bieden. U-Centraal heeft zo'n ervaringsdeskundige in opleiding een werkervaringsplek geboden, zij heeft inmiddels een vast baan gekregen. In januari start een nieuwe stagiair. Bij Lokalis (buurteams Jeugd & Gezin) zijn drie ervaringsdeskundigen - medewerkers klantperspectief - in dienst die meedenken hoe de begeleiding door gezinswerkers het best gedaan kan worden, zij denken mee op beleid. Eén ervan doet nu de opleiding tot ervaringsdeskundige. Lokalis werkt samen met bijvoorbeeld een partij als U2bHeard om jongeren te bereiken. Een aantal sociaal makelaars van DOCK zijn ervaringsdeskundigen, maar profileren zich niet als zodanig. In samenwerking met Voiz Academy geeft DOCK vier voormalig dak- en thuislozen een leer/werkplek in de buurcentra. Naast bovengenoemde contractpartners subsidieert de gemeente tientallen bewonersinitiatieven en -organisaties, onder andere vanuit de nadere regel Vrijwillige inzet voor elkaar. De inzet van ervaringsdeskundigen is daarbij geen voorwaarde maar deze regeling biedt daar wel ruimte voor.

Vraag 5

Zijn er specifieke afspraken met organisaties zoals Buurtteams en DOCK, volledig werkzaam in opdracht van de gemeente, over het aantal en/of het percentage ervaringsdeskundigen in dienst bij die betreffende organisaties? En op welke wijze zijn deze afspraken – al dan niet bindend - vastgelegd en vindt daar regelmatig evaluatie op plaats?

Antwoord 5

Nee, met deze organisaties zijn geen afspraken over aantallen en/of percentages. Zowel de gemeente als onze contractpartners hechten veel belang aan de inzet van ervaringsdeskundigen, het is aan elke organisatie zelf om daar op de best mogelijke manier invulling aan te geven.

Vraag 6

Is het college voornemens aanvullend op de mondeling genoemde zes ervaringsdeskundigen extra ervaringsdeskundigen in de komende jaren aan te nemen en zo ja, hoeveel en met ingang van wanneer?

Antwoord 6

Op dit moment zijn daar geen concrete plannen voor.

Vraag 7

Vanuit welke locatie(s) werken de huidige zes ervaringsdeskundigen dagelijks en via welke lijnen komen zij in contact met de kwetsbare Utrechtse huishoudens die zij worden geacht te ondersteunen?

Antwoord 7

De ervaringsdeskundigen bij schulddienstverlening werken vanuit het Stadskantoor en/of vanuit de buurtteams. Ook komen zij veelvuldig bij inwoners thuis om de noodzakelijke hulp te bieden. Inwoners die dat nodig hebben worden door de trajectbegeleider van schulddienstverlening gekoppeld aan een praktisch ondersteuner. Inwoners komen bij hen terecht omdat ze zich rechtstreeks bij Werk en Inkomen hebben gemeld voor hulp bij hun schulden of vanuit contact met een buurtteammedewerker of een medewerker van de Geldzaak.

Vraag 8

De huidige zes ervaringsdeskundigen zijn thans in loondienst bij de gemeente Utrecht. Welke mogelijkheden ziet de wethouder om (een deel van) de ervaringsdeskundigen betaald onder te brengen bij of uit te lenen aan informele Buurt- en Burger-Organisaties), zijnde niet-formele hulpverlenende instanties? Zo ja, aan welke percentuele verhouding 'informeel – formeel' denkt zij dan?

Antwoord 8

Deze ervaringsdeskundigen zijn werkzaam als praktisch ondersteuner bij schulddienstverlening en hebben hun handen vol aan de ondersteuning van Utrechters met problematische schulden. Onderbrengen of uitlenen aan andere organisaties zou ten koste gaan van de waardevolle resultaten die zij nu boeken.

Vraag 9

Is de wethouder het met ons en met het Nibud eens dat het belangrijk is om ondersteuning te bieden op het gebied van het aanleren van vaardigheden aangevuld met ondersteuning die rekening houdt met min of meer individuele gedragsaspecten?

Antwoord 9

De Minima Effect rapportage laat een standaardberekening zien en gaat uit van financieel vaardige huishoudens. Dat is van groot belang en daar is altijd al aandacht voor: er zijn allerlei maatschappelijke organisaties – formeel en informeel - die Utrechters helpen bij het aanleren van vaardigheden en gedrag. Op het financiële vlak is de nauwe samenwerking tussen de buurtteams en schulddienstverlening ook specifiek op deze brede ondersteuning gericht. Dit krijgt vorm in de

driegesprekken die met de inwoner worden gevoerd. Schuldienstverlening richt zich meer op de feitelijke schuldregeling en de buurtteams meer op gedragsaspecten en andere leefgebieden. In deze gesprekken kan ook blijken dat de ervaringsdeskundige in het verdere proces ingezet wordt.

Echter, in deze tijd zien we vooral dat nieuwe groepen inwoners in de problemen komen, simpelweg omdat het inkomen niet toereikend is. De extra inzet moet er in deze tijd dan ook eerst en vooral op gericht zijn om inwoners te helpen rondkomen. Want als je ervoor zorgt dat inwoners in de basis goed kunnen rondkomen, scheelt dat veel stress. Wetenschappelijk is aangetoond dat langdurige financiële stress het gedrag van mensen beïnvloedt en de bandbreedte die je nodig hebt om goede lange-termijn keuzes te maken juist verkleint

Vraag 10

Zo ja, gebeurt dat thans al en vanuit welke organisatie(s) gebeurt dat, hoe is dat opgezet en op welke schaal?

Antwoord 10

Ja, de buurtteams richten zich juist ook hierop en kijken bij financiële problematiek juist ook naar achterliggende oorzaken in gedrag, motivatie en omstandigheden. Op die manier werken zij met de klant aan een duurzame oplossing. De buurtteams en ketenpartners werken op stress sensitieve wijze, vanuit de wetenschap dat schulden stress veroorzaken en langdurige (financiële) stress een grote invloed heeft op het gedrag van mensen. De praktisch ondersteuners hebben weliswaar geen formele rol bij gedragsverandering, maar doordat ze vanuit hun eigen ervaringen goed kunnen aansluiten bij de leefwereld van inwoners met schulden, kunnen ze wel degelijk aan gedragsbeïnvloeding doen. Ook de vele financieel vrijwilligers vervullen impliciet een dergelijke rol. U-Centraal geeft gratis workshops Financiën bij levensgebeurtenissen. Daarnaast bieden de afdeling schulddienstverlening en Stadsgeldbeheer individuele budgetcoaching aan zodat inwoners na hun schuldsaneringstraject zich de vaardigheden en het gedrag hebben eigen gemaakt om te voorkomen dat zij weer in de schulden komen.

Vraag 11

Welke mogelijkheden ziet de wethouder om ook ervaringsdeskundigen op te leiden om zich bezig te gaan houden met het coachen en bieden van steun op het genoemde gebied van gedragsaspecten?

Antwoord 11

We zijn van mening dat het bestaande aanbod aan ondersteuning op vaardigheden en gedrag (zie hierboven) voldoende is. Onze extra inzet is er in deze tijd vooral op gericht om te zorgen dat inwoners kunnen rondkomen. Daarom hebben we onlangs de energievergoeding opgetrokken naar 150% en de bijzondere bijstand ook voor de eindafrekening toegankelijk gemaakt. We starten in november een grote, langdurige communicatiecampagne om het bereik van al onze regelingen en vormen van ondersteuning te vergroten, zodat meer Utrechters halen en krijgen waar ze recht op hebben en/of waar ze hulp bij kunnen gebruiken. Daarbij maken we ook gebruik van het netwerk van sleutelpersonen in de wijk. Dit netwerk is ontstaan in Coronatijd en heeft toen een belangrijke rol vervuld in het verspreiden van betrouwbare informatie over testen en vaccineren. Vanwege hun succes is het netwerk actief gebleven. Zij kunnen, door hun grote kennis van de wijk en de bewoners, een belangrijke rol vervullen in het bereiken van Utrechters met financiële problemen.

Vraag 12

En zo ja, welke mogelijkheden ziet de wethouder om deze ervaringsdeskundigen onder te brengen bij informele buurt- en burgerorganisaties die de warme brug kunnen vormen naar de geformaliseerde reguliere hulpverlening? Welke overwegingen en/of randvoorwaarden zijn daarin voor de wethouder belangrijk?

Antwoord 12

Onze ervaringsdeskundigen binnen het schuldendomein zijn van grote toegevoegde waarde en fungeren daar juist ook als brug voor inwoners voor wie de stap naar schuldhulpverlening groot is. Wat betreft het bereiken van inwoners voor wie de stap naar hulp groot is, zetten we ook volop in op de sleutelpersonen in de verschillende netwerken. De sleutelpersonen werken binnenkort vanuit een stichting, zodat we hen zelf ook goed kunnen bereiken en vice versa. We zien de inzet van sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen als een belangrijke manier om onze inwoners te bereiken, maar zeker niet als de enige manier. Het bereiken van inwoners is maatwerk, waar de Utrechtse maatschappelijke organisaties (formeel en informeel) op basis van hun ervaring en expertise diverse middelen en werkwijzen voor inzetten.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,



Schriftelijke vragen

Bestaanszekerheid; nut en noodzaak en de inzet van betaalde ervaringsdeskundigen

11 oktober 2022

De stijgende energielasten en kosten van levensonderhoud zorgen ervoor dat steeds meer kwetsbare Utrechters in de (financiële) problemen komen. Ondanks financiële 'stut en steunmaatregelen', regelingen en beleidsinstrumenten van de landelijke en gemeentelijke overheid worden niet alle inwoners van de stad die in een kwetsbare financiële positie verkeren bereikt, waardoor zij en hun directe omgeving onnodig (verder) in de problemen komen. Hoe deze Utrechters wel kunnen worden bereikt zodat zij de hulp vinden, ontvangen en gebruiken is een grote opgave waar ook het college van B&W voor staat. Een van de concrete instrumenten die het college thans verkent is de inzet van ervaringsdeskundigheid bij het vinden, bereiken en ondersteunen van mensen die de weg naar reguliere hulpverlening zelfstandig – door allerlei omstandigheden - niet weten te vinden.

In het commissiedebat OWE op donderdag 29 september jongstleden zei de wethouder daarover dat de gemeente Utrecht sinds kort zes ervaringsdeskundigen in dienst heeft die zich bezighouden met het bieden van ondersteuning aan Utrechters die in de financiële problemen zitten of dreigen te komen.

Daarom stellen we de volgende vragen:

1. Hoeveel Utrechtse huishoudens bevinden zich thans in een financieel kwetsbare positie of dreigen daarin terecht te komen? Zijn dat de in een recente raadsbrief genoemde 9.000 Utrechtse huishoudens in 'energienood' of betreft het hier inmiddels een grotere groep en zo ja om hoeveel huishoudens (en Utrechters in totaal) gaat het dan?
2. Wat is het doel van de inzet van de huidige zes ervaringsdeskundigen en is/wordt dat doel thans behaald?
3. Meer cijfermatig; hoeveel kwetsbare Utrechtse huishoudens worden door de genoemde zes ervaringsdeskundigen nu al bereikt, wat is het beoogde bereik en is dat realistisch/toereikend?
4. Kan het college een overzicht geven van het aantal ervaringsdeskundigen werkzaam bij de gemeente zelf en bij organisaties die volledig in opdracht van de gemeente werken, zoals Buurteams en DOCK, of die werken met subsidie van de gemeente (zoals vele buurt- en burgerorganisaties, ook wel BBO's genoemd); zowel als stagiaire als op tijdelijke werk(ervarings)plaatsen als ook in loondienst (tijdelijk dan wel op een vast contract)

5. Zijn er specifieke afspraken met organisaties zoals Buurteams en DOCK, volledig werkzaam in opdracht van de gemeente, over het aantal en/of het percentage ervaringsdeskundigen in dienst bij die betreffende organisaties? En op welke wijze zijn deze afspraken – al dan niet bindend - vastgelegd en vindt daar regelmatig evaluatie op plaats?
6. Is het college voornemens aanvullend op de mondeling genoemde zes ervaringsdeskundigen extra ervaringsdeskundigen in de komende jaren aan te nemen en zo ja, hoeveel en met ingang van wanneer?
7. Vanuit welke locatie(s) werken de huidige zes ervaringsdeskundigen dagelijks en via welke lijnen komen zij in contact met de kwetsbare Utrechtse huishoudens die zij worden geacht te ondersteunen?
8. De huidige zes ervaringsdeskundigen zijn thans in loondienst bij de gemeente Utrecht. Welke mogelijkheden ziet de wethouder om (een deel van) de ervaringsdeskundigen betaald onder te brengen bij of uit te lenen aan informele Buurt- en Burger-Organisaties), zijnde niet-formele hulpverlenende instanties? Zo ja, aan welke percentuele verhouding 'informeel – formeel' denkt zij dan?

Niet alleen de onbekendheid met en de drempel naar de reguliere hulpverlening en het bestaande aanbod aan regelingen zorgt ervoor dat veel kwetsbare Utrechtse huishoudens verstoken blijven van hulp, dat heeft soms ook te maken met 'gedragskeuzes die mensen maken. De (financiële) kwetsbaarheid die hieruit ontstaat is niet op te lossen met enkel financiële steun. Dit is ook een van de conclusies van het Nibud dat in haar MER-rapport dat zij in april van 2022 op verzoek van het college opstelde. Zij zegt hierover op pagina 11 het volgende; "Het gaat hierbij niet alleen om vaardigheden, maar ook om gedragsaspecten. Daarom is inkomensondersteuning alleen niet voldoende. Het is ook belangrijk om ondersteuning op het gebied van het aanleren van vaardigheden te bieden, aangevuld met ondersteuning die rekening houdt met min of meer individuele gedragsaspecten."

9. Is de wethouder het met ons en met het Nibud eens dat het belangrijk is om ondersteuning te bieden op het gebied van het aanleren van vaardigheden aangevuld met ondersteuning die rekening houdt met min of meer individuele gedragsaspecten?
10. Zo ja, gebeurt dat thans al en vanuit welke organisatie(s) gebeurt dat, hoe is dat opgezet en op welke schaal?
11. Welke mogelijkheden ziet de wethouder om ook ervaringsdeskundigen op te leiden om zich bezig te gaan houden met het coachen en bieden van steun op het genoemde gebied van gedragsaspecten?
12. En zo ja, welke mogelijkheden ziet de wethouder om deze ervaringsdeskundigen onder te brengen bij informele buurt- en burgerorganisaties die de warme brug kunnen vormen naar de geformaliseerde reguliere hulpverlening? Welke overwegingen en/of randvoorwaarden zijn daarin voor de wethouder belangrijk?

Gesteld door:

- Juriaan Otto/Gert Dijkstra, EenUtrecht
- David Bosch, PVV
- Mariam Al-Saqaff, VVD