

ADVIES

VERBETEREN

SCHULDHULPVERLENING

Werkgroep schulphulpverlening
Jolanda ten Duis
Ineke te Haar-van Ast
Heidy Lelifeld



Aanleiding en opdracht werkgroep

Naar aanleiding van een toelichting op de presentatie Schuldhulpverlening Beleidstraject 2.0, door de heer J.W. Scherpenzeel tijdens de cliëntenraadsvergadering, werd door de Cliëntenraad PW op 8 maart 2018 de Werkgroep Schuldhulpverlening ingesteld. De heer Scherpenzeel verzocht nadrukkelijk om input vanuit de cliëntenraad.

De cliëntenraad gaat de nieuwe opzet van het SHV beleidstraject 2.0 beoordelen en van advies voorzien. De cliëntenraad is gevraagd om tijdens dit traject geraadpleegd te kunnen worden. De werkgroep heeft de volgende opdracht meegekregen:

1. Vertegenwoordig de cliëntenraad bij de (beleids)besprekingen met ambtenaren van de SDOA over de te ontwikkelen nieuwe vorm van schuldhulpverlening.
2. Bereid een advies voor aan de cliëntenraad naar aanleiding van de door het dagelijks bestuur aangeleverde concept beleidsregels en/of verordeningen.
3. Rapporteer tussentijds aan de cliëntenraad.

De werkgroep kwam verschillende keren bij elkaar. De opdracht om mee te denken en een advies t.a.v. nieuw te ontwikkelen beleid uit te brengen, vroeg een, voor de commissieleden, nieuwe vorm van aanpak. We hadden al veel informatie over armoede, schulden, schaarste en wat dit met mensen doet uit onze cliëntencontactdagen, diverse onderzoeksrapporten, bijeenkomsten en symposia m.b.t. armoede. De NVVK stelde in hun evaluatierapport: "*Schuldenproblematiek moddert te lang door in de wijkteams*". Naar aanleiding van deze stelling besloten we nader onderzoek te doen. We interviewden de cliëntondersteuners van de wijkteams, cliënten in een schuldhulpverleningstraject, Sociaal steunpunt, (schuld) hulp- en zorgverleners en een werkgever. Dit leverde een schat aan bruikbare informatie op.

Opmerkelijke constatering n.a.v. het onderzoek:

Er bestaat een groot verschil tussen de systeemwereld en de leefwereld:

- a. De cliëntondersteuners herkennen zich niet in de stelling en zijn van mening dat het goed gaat (zie bijlage 1).
- b. De cliënt ervaart de aangeboden hulp echter niet op alle terreinen als goed (zie bijlage 2).
- c. Daarnaast staan de (schuld)hulp- en zorgverleners. Zij hebben met veel verschillende partijen te maken en zijn van mening dat het systeem veel te wensen overlaat (zie bijlage 3).

Bijlage 1: interviews wijkteams

Bijlage 2: interview cliënt schuldhulpverlening

Bijlage 3: interviews (schuld)hulp- en zorgverleners

Conclusies en aanbevelingen:

Naar aanleiding van de opdracht, ons onderzoek, en onze constatering, heeft de werkgroep een aantal conclusies getrokken en aanbevelingen gemaakt, ingedeeld naar de “Bouwstenen” van het nieuwe beleidskader (zie hieronder), aangevuld met een zesde punt “bejegening”.

Hierbij valt op te merken dat een aantal bouwstenen nauw met elkaar samenhangen, en sommige aanbevelingen dan ook meerder keren voor kunnen komen.

1. Preventie
2. Hulpverlening, te onderscheiden naar
 - A. Vroegsignalering
 - B. Hulpverlening
 - C. Nazorg
3. Versterken integraliteit
4. Versterken van de keten
5. Monitoring, evaluatie & onderzoek
6. Bejegening

1. PREVENTIE

Conclusies:

In de interviews kwam naar voren dat op het gebied van preventie veel te winnen valt. De “papierwinkel” wordt als onnodig ingewikkeld ervaren en niet van deze tijd. Daarnaast voelen veel cliënten zich behandeld als potentiële fraudeurs. SDOA mist kansen om de burger die risico loopt tijdig in beeld te krijgen. De intake biedt bijvoorbeeld zulke kansen. De betaaldatum van de uitkering levert vaak onnodige debetstand op met vervelende consequenties. Wachttijden Wijkteam bedragen momenteel 3 tot 4 weken. Er is behoefte aan een noodfonds voor acute probleemsituaties. Op scholen is nauwelijks aandacht voor geldzaken terwijl het aantal zwerfjongeren en jongeren dat in financiële problemen komt in hoog tempo toeneemt.

Aanbevelingen:

Minimaregelingen: Goed toegankelijke, begrijpelijke informatie op zowel website als op papier.

- Mogelijkheden minimaregelingen breed onder de aandacht brengen door verspreiding en uitdeelmogelijkheden folder. Gebruik Nieuwsbrief voor informatie en voorlichting.
- Communicatie en toegankelijkheid medewerkers verbeteren in hun contact met cliënten.
- Maatwerk zonder willekeur.
- Werken vanuit de bedoeling (omgekeerde toets). Oog hebben voor behoefte cliënt.
- Werken vanuit vertrouwen.

Formulieren: Duidelijke en begrijpelijke brieven, minder ingewikkeld. Geef laaggeletterden of mensen met een beperking ook het telefoonnummer Formulierenbrigade of cliëntondersteuners bij aanvraag formulier of Wmo loket.

Automatisering:

- Niet alles op papier aan hoeven leveren. Ook mogelijkheden via mail, whatsapp etc.
- Periodiek terugkerende betaling/ declaraties automatisch uitbetalen.
- Systeemmelding bijvoorbeeld bij recht op individuele inkomstenstoeslag e.d.
- Zoekgemak op site verbeteren en vereenvoudigen.

Intake bij aanvraag uitkering: Ga met de aanvrager in gesprek over de veranderende financiële situatie. Wijs op mogelijkheden van ondersteuning door Formulierenbrigade en Schuldhulpmaatjes. Geef ondersteuning vóórdat er schulden zijn. Geef folders mee. Bied cursus budgetbeheer zoals “Blik op Poen” aan. Bied mogelijkheid van -op vrijwillige basis- inhouden van de vaste lasten (huur, kosten van energie, water en ziektekostenverzekering) op de uitkering.

Betaaldatum: Verplaats datum uitkering naar $\pm 25^e$ van de maand.

Wachttijden: Verkort de wachttijden bij Wmo loket voor een aanvraag.

Noodfonds: Creëer financiële mogelijkheden en ondersteuning in schrijnende- of noodsituaties. Zoals soepeler omgaan met voorschotten of een lening verstrekken om schulden op te kopen.

Educatie:

- Faciliteer en moedig scholen aan om les te geven in omgaan met geld d.m.v. spel. Lenen, sparen, consequenties rood staan, etc.
- Creëer een informatiepunt op school waar jongeren met vragen over geld en schulden terecht kunnen.
- Stuur jongeren die 18 jaar worden een brief met informatie over de veranderingen die dat met zich meebrengt en wat ze moeten doen: zorgverzekering, zorgtoeslag, DigiD etc.

2. HULPVERLENING

A. Vroegsignalering

Conclusies:

Uit de interviews bleek dat er op het gebied van vroegsignalering veel ideeën waren. Door met de aanvrager van een uitkering in gesprek te gaan, kan er op sociaal én financieel niveau in een vroeg stadium informatie worden ingewonnen. Ook wanneer er loonbeslag ligt op een uitkering is het eenvoudig te checken of hierbij de beslagvrije voet correct is berekend. Dit kan voorkomen dat een uitkeringsgerechtigde verder in problemen raakt. Datzelfde geldt voor de werkgevers. Door inzage te vragen in lijsten met betalingsachterstanden van diverse crediteuren is het mogelijk risicogroepen in kaart te brengen. Hierbij kunnen ook uitvallers en recidivegevallen opnieuw gesignaleerd worden. Deze mensen zouden actief benaderd kunnen of moeten worden. Uiteraard dient alles binnen de nieuwe privacywetgeving te vallen.

Aanbevelingen:

Intake: Mogelijkheden benutten bij intake aanvraag uitkering. In gesprek gaan over verander(en)de financiële situatie. Breng in een persoonlijk gesprek in kaart wat de persoonlijke situatie en behoefte is. Voer een Risicoscan uit, zodat er op tijd zicht is of, en wanneer, de schulden gaan escaleren.

Loonbeslag: Mogelijkheid aanbieden van het laten checken van de beslagvrije voet in geval van loonbeslag op uitkering, Wellicht eigen medewerker(s) hierin opleiden/ trainen.

Werkgevers: Zoek samenwerking met werkgevers met bijvoorbeeld laaggeschoold personeel. Hoe is zorg geregeld voor werknemers met schulden en/ of loonbeslag of veelvuldig ziekteverzuim met als onderliggende oorzaak schulden of financiële problemen.

Risicogroep: De Gemeente is bevoegd gegevens op te vragen bij CAK, zorgverzekeraars, energieleveranciers en woningbouwverenigingen, evenals lijst wanbetalers zorgverzekering bij CAK. Daarnaast informatie uit Gemeentelijke belastingen en Waterschap. Hiermee krijg je risicogroep in beeld en kunnen recidivegevallen worden gesignaleerd.

- Mensen in deze doelgroep of kwetsbare groep actief benaderen via wijkteams/ huisbezoek.
- Daar waar mogelijk en gewenst deelnemen aan een schuldhulpverleningstraject meer verplicht stellen.

B. Hulpverlening

Conclusies:

Zowel cliënten als hulpverleners geven aan een persoonlijke benadering te missen. Meedenken, denken in mogelijkheden, vanuit de behoefte van de cliënt en werken vanuit vertrouwen. Wanneer de aanvraag voor een vergoeding of minimaregeling is toegekend mag er pas gedeclareerd worden als de betaling daadwerkelijk is gedaan. Voor sommige cliënten is het echter vrijwel onmogelijk een bedrag voor te schieten. Het zou beter zijn wanneer er een schatting van de kosten zou worden gemaakt en er alvast een voorschot zou worden uitbetaald aan de cliënt. Maatwerk is een mooi uitgangspunt maar kan gemakkelijk lijden tot willekeur. Er is vooral binnen de kwetsbare groepen (denk aan bijvoorbeeld laaggeletterden, minder begaafden, mensen met een taalachterstand) een behoefte aan persoonlijk contact en uitleg. Wanneer mensen op een minimuminkomensniveau zitten is een lening afsluiten bij de Stadsbank vrijwel onmogelijk. Soms biedt een lening echter rust, uitzicht of een oplossing. Hierin zou de Gemeente een rol kunnen vervullen. Alle geïnterviewde partijen vinden het rentepercentage dat de Stadsbank rekent, onredelijk hoog. Schulden komen zelden alleen. Het is van essentieel belang naar het totaalbeeld van de situatie te kijken en de cliënt hierin te ondersteunen.

Aanbevelingen:

Begeleiding: Persoonlijker en individuele begeleiding. Denken vanuit de cliënt. Waar nodig permanente ondersteuning bieden.

Minimaregelingen: Duidelijkheid en eenduidigheid in minimaregelingen en toepassing. Werk met voorschotten, in ieder geval voor grotere uitgaven, nadat aanvraag is toegekend.

Aanspreekpunt: Organiseer een laagdrempelig loket of spreekuur op locatie voor vragen etc.

Financiering: Gemeente moet kritisch kijken naar rentetarieven Stadsbank. Er is rol Gemeente weggelegd m.b.t. aanvulling of borg staan.

Uitvallers: Kijk naar het geheel. Vooral de kwetsbare groep burgers met psychosociale problemen (ADHD, psychische stoornissen, verslavingsproblematiek, laaggeletterden, taalproblemen). Deze specifieke groep ook op andere gebieden ondersteunen. Met name voor deze groep biedt de mogelijkheid van -op vrijwillige basis- inhouden van de vaste lasten (huur, kosten van energie, water en ziektekostenverzekering) op de uitkering een oplossing.

C. Nazorg

Conclusies:

Uit de interviews blijkt dat er nauwelijks aandacht is voor nazorg. Mensen die toch weer terugvallen mogen zich weliswaar opnieuw melden bij de Wijkteams, maar worden niet gevolgd na afloop van een hulpverleningstraject. Er is behoefte aan ondersteuning. Voor uitvallers en recidivegevallen is het signaleren van betalingsachterstanden ook hier weer van essentieel belang, zodat zij opnieuw benaderd kunnen worden.

Aanbevelingen:

Monitoring: Verlies de cliënt niet volledig uit het oog wanneer het traject is afgesloten. Blijf cliënt af en toe bezoeken of houd anderszins contact. Ondersteun en motiveer om terugval te voorkomen. Gebruik mogelijkheden om nieuwe betaalachterstanden te signaleren.

3. VERSTERKEN INTEGRALITEIT

Conclusies:

Om passende oplossingen te bieden aan mensen is het een voorwaarde dat professionals hun activiteiten met elkaar verbinden en samenwerken. Dat kan van situatie tot situatie verschillen en vraagt creativiteit. Onderling overleg en informatie-uitwisseling kan preventief werken. Daarnaast is het van belang dat de mensen die het betreft erbij worden betrokken. Hierbij is het noodzakelijk dat er een centrale coördinator is. Eén gezin, één plan, één regisseur. In een van de interviews werd de behoefte gehoord aan een algemeen meldpunt, waar iedere burger iets kan melden.

Aanbevelingen:

Ketenpartners: Samenwerken en elkaar versterken. Ketenpartners zoals hulpverlener, ambtenaar, werkgever, cliëntondersteuner, alle overige partijen of instanties.

Case manager: Aansluiten en verbinden met andere instanties die al in beeld zijn. Aansturing door 1 regisseur, centrale coördinatie. Aanspreekpunt voor alle partijen. Van belang bij meervoudige problematiek. Schulden komen zelden alleen....

Netwerk: Samenstellen Financieel-Sociale kaart, zodat men weet, wie wat doet, en elkaar snel weet te vinden in bepaalde situaties. Korte lijnen.

Informatie: Tussentijds onderling rapporteren van een ketenpartner of ondersteuner in hulp- of ondersteunend traject. Hierdoor ontstaat ook de mogelijkheid om bepaalde behoeftes van cliënt door te geven die een ander partij kan verzorgen, regelen of ondersteunen. Vroegere signalering betekent mogelijk tijdig voorkomen problemen.

Meldpunt: Stel een meldpunt in waar iedereen zorgen om een bepaalde persoon (ook anoniem) kan melden.

4. Versterk de keten

Conclusies:

Met betrekking tot de schakels in de keten kwamen veel verbeterpunten naar voren in de interviews. Volgens hulpverleners loopt de Stadsbank vast, schuldsanering lijkt niet goed te lopen. Een Stadsbank-medewerker kan niet communiceren op het niveau van de cliënt, wanneer deze bijvoorbeeld laaggeletterd is. Voor deze cliënt is de materie te hoog gegrepen. Hier zou een loket of spreekuur op locatie uitkomst kunnen bieden. Wachttijden voor hulp is momenteel onaanvaardbaar lang. Bereikbaarheid SDOA en Stadbank is te beperkt. Personele bezetting wisselt vaak. Ook bij de receptie van de gemeentehuizen moet er adequaat worden doorverwezen. In het hele schuldhulpverleningsproces is de vrijwilliger van grote waarde. Wanneer een grotere groep mensen zou worden bereikt door de nieuwe aanpak en zich melden heeft dat consequenties voor de capaciteit van de vrijwillige hulpverlening. Daar moet ook aandacht voor zijn.

Aanbevelingen:

Stadsbank: Moet aan problemen werken. Loopt momenteel vast. Zie ook *Rekenkameronderzoek Gemeenschappelijke Regeling Stadsbank Oost-Nederland*". Gemeente mag en moet kwaliteit verwachten van de professionele schuldhulpverlening.

Training:

- Verbeter de communicatie met laaggeletterden en mensen met een beperking.
- Train cliëntondersteuners op herkennen risicovolle schuldenproblematiek (quick scan).

Loket:

- Laagdrempelig loket inrichten: "Eerstehulp post financiën" of "financieel advies voor iedereen". Ook voor hulp bij administratie.
- Verkort de wachttijden bij het Wmo loket. Deze bedraagt momenteel 3 tot 4 weken.
- Versoepel de toelatingscriteria voor de schuldhulpverlening
- Financiële professional in wijkteam opnemen voor snelle en adequate doorgeleiding.

Bereikbaarheid: Breid de tijden uit waarin diverse instanties bereikbaar zijn. Zowel voor medewerkers SDOA als Stadsbank etc.

Stabiliteit: Bewaak de continuïteit voor de cliënt. Kennelijk veel personeelwisseling begeleiders of managers.

Receptie gemeentehuis: Verwijs cliënt met hulpvraag niet alleen door naar Stadsbank of Formulierenbrigade, maar vooral ook naar het wijkteam, bij voorkeur naar een financiële professional in het team.

Vrijwilligers: Aandacht voor de vrijwilliger. Is belangrijke schakel in schuldhulpverlening.

- Ondersteun de vrijwilliger bij complexe gezinssituaties door sociaal wijkteamprofessional.
- Creëer punt of persoon bij Gemeente/ SDOA waar vrijwilliger informatie kan inwinnen.
- Faciliteer de vrijwilliger in de vorm van werkplek of laptop waardoor vrijwilliger met cliënt in alle privacy gebruik kan maken van PC.
- Aandacht voor ondersteuning, werving en behoud van vrijwilligers.

5. Monitoring, evaluatie en onderzoek

A. Evaluatie en onderzoek

Conclusies:

Monitoring kan niet zonder onderzoek en evaluatie. Meten is weten. Beleid zou meetbaar moeten worden, wat zijn de toetsingscriteria, wanneer ben je tevreden als gemeente? Tot nu toe weinig aandacht voor meten van behaalde resultaten. Er zijn dan ook weinig cijfers bekend. Wat wil de gemeente bereiken met de Integrale schuldhulpverlening. Dit kan over alle facetten gaan, van preventie tot aan de WSNP. Ook de niet financiële problemen horen hierbij.

Aanbevelingen:

Vaststellen status: Wat is de status van dit moment:

- Hoeveel inwoners melden zich bij de gemeente voor hulp.
- Hoeveel inwoners krijgen advies, worden afgewezen en/of doorverwezen.
- Wat zijn de wachttijden.
- Wat zijn de doorlooptijden.
- Wat is de gemiddelde schuld.
- Nazorg: Hoeveel contactmomenten zijn er met de cliënt na het bereiken van zelfredzaamheid.

Vaststellen doelstellingen: Als deze vragen zijn beantwoord: Wat is de status van dit moment en wat willen we bereiken met ons nieuwe beleid.

Metten resultaten: Voer onderzoek uit of deze doelstellingen zijn behaald.

Onderzoek: Periodiek klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door derde partij.

B. Monitoring

Conclusies:

Momenteel wordt nauwelijks bijgehouden wat de effectiviteit van de hulpverlening is. Cliënt wordt doorverwezen en is vervolgens uit beeld bij Gemeente of SDOA, tenzij er ook hulpverlening op andere leefgebieden is ingezet. Er zou toezicht moeten zijn op de kwaliteit en het functioneren van de ketenpartners. Tussentijdse rapportage over voortgang van het proces en daarnaast hoe de hulpverlening wordt ervaren door de cliënt.

Aanbevelingen:

Doelgroepen: Bij de verschillende doelgroepen van inwoners kan worden bepaald wat het hoogst haalbare resultaat kan zijn. Via monitoring wordt zichtbaar of de juiste hulp is ingezet en kan eventueel worden bijgesteld

Ketenpartners: De gemeente heeft de regierol in de Integrale Schuldhulpverlening. Zij zal controle moeten uitvoeren over de uitbestede taken. Hieruit zal blijken of de ketenpartners goed presteren. Wat verwacht de gemeente bijvoorbeeld van de Stadsbank. Wat doet de Stadsbank aan opleiding medewerkers m.b.t. communicatie, motiverende gespreksvoering. “Weten is nog niet doen”. Technisch professioneel maar communicatie laat te wensen over.

6. Bejegening

Conclusies:

Ondanks verbeteringen de laatste jaren wordt de communicatie met Gemeenten, SDOA en Stadsbank nog altijd als formeel, star en afstandelijk ervaren. Het is een ambtelijke wereld. Alles duurt zo lang. Geen daadkracht, niet doorpakken. We proeven uit de gesprekken een behoefte aan iemand die meedenkt, met begrip en een empathische opstelling. Het onderzoek Mobility Mentoring heeft in beeld gebracht dat armoede een zware emotionele en cognitieve last veroorzaakt. Dat nieuwe inzicht vergt een nieuwe aanpak.

Aanbevelingen:

- Communicatie Gemeente/ SDOA met cliënt:
 - Inzetten op betere communicatie. Werkend vanuit vertrouwen. Met respect, erkenning van de problemen en dat volledige zelfredzaamheid soms tijdelijk niet mogelijk is (“weten is nog niet doen”). Aansluiten aan het niveau van de cliënt. Nu is het sterk afhankelijk van “wie je treft”.
 - Toepassen van de methodiek Mobility Mentoring vereist kennis van de methode. Medewerkers moeten hierin worden getraind.
 - Toepassen van de methodiek Mobility Mentoring vereist een totaal andere benadering van cliënten. Hierin zullen ook medewerkers moeten worden getraind.
- Communicatie Gemeente/ SDOA met hulpverleners:
Werken aan open houding. Wordt nu vaak als defensief ervaren.
- Communicatie Gemeente/ SDOA intern:
Betere informatie-uitwisseling tussen diverse afdelingen.

Punt van aandacht:

Rol Gemeente: Wat verwacht de Gemeente van hun medewerkers. Veronachtzaam door werkdruk niet de ontwikkeling van de medewerkers. Geef ruimte voor training, opleiding, casusbespreking. Werk aan professionaliteit, rekening houdend met talenten, mogelijkheden, maar ook onmogelijkheden en zwakke punten van mensen. Niet iedereen heeft het empathische vermogen om zich te verplaatsen in die ander. Kan ook door training niet aangeleerd worden.

BIJLAGE 1

Verslag van gesprek met teamcoördinator en maatschappelijk werker van de Post (centrale ingang voor alle bewoners van Winterswijk met een hulpvraag op alle gebieden)

De vragen van de NVVK als uitgangspunt voor het gesprek.

1. Schuldenproblematiek wordt vaak niet gesignaleerd/ opgepakt.
Dit wordt niet herkend. De gemeente Winterswijk heeft niet gekozen voor schuldhulpmaatjes. Humanitas heeft financiële hulpmaatjes, maar de ervaring is dat de hulp erg afhankelijk is van het hulpmaatje. Er wordt doorverwezen naar de Stadsbank.
2. Onvoldoende kennis over schuldhulpverlening.
Nee. Er is regelmatig overleg/contact met de Stadsbank. Schaamte om over schulden te praten wordt gezien als een probleem, daardoor wordt er vaak te laat aan de bel getrokken en zijn de problemen wellicht onnodig verergerd. Suggestie in kader van preventie: zodra mensen een aanvraag doen voor bijstand (SDOA), maar ook als iemand zich aanmeldt bij UWV, want ook dan is er sprake van inkomensdaling, een cursus/info aanbieden hoe om te gaan met minder geld. De maatschappelijke werker heeft een cursus opgezet: "blik op poen" en zou graag zien dat deze cursus verplicht wordt voor alle mensen die aanvraag bijstand doen. Dit is wel voorgesteld aan SDOA maar komt niet op gang.
3. Er wordt te weinig doorgeleid naar specialistische hulp.
Wordt niet herkend.
4. Worden financiële problemen wel opgepakt.
Ja.
5. Schuldhulpverlening is een vak, dus toeleiden naar professionele schuldhulpverlener.
Er wordt doorverwezen naar professionals.

Wat er verder ter sprake is gekomen en belangrijk wordt gevonden:

- *als erg belangrijk wordt gezien: gedragsbeïnvloeding, maar hoe doe je dat zonder betuttelend te zijn.*
- *veel meer individueel begeleiden, maar daar is nu geen ruimte voor.*
- *meer kijken naar oorzaken en niet alleen maar "brandjes blussen"*
- *bij mensen met schulden is de belastingdienst vaak de grootste schuldeiser en dat wordt als bizar gezien*
- *preventie jeugd: gastlessen op praktijkschool, maar hoe groot is de invloed als je de ouders hier niet bij betreft (ouderparticipatie is niet groot op scholen)*
- *een goede samenwerking met SDOA wordt van belang gevonden*
- *nieuwe Nederlanders: beginnen al met schuld vanwege inrichtingskosten die moeten worden afbetaald.*
- *taalproblemen, momenteel is er vrijwilliger bij de post die kan tolken, professionele tolk is erg kostbaar*
- *computercursus aanbieden, vaak weinig computerkennis*
- *in gesprek gaan met iemand die 2 jaar in shv zit en begeleiding/cursus aanbieden zodat men niet weer in de financiële problemen komt*

Verslag van gesprek over schuldhulpverlening met coördinator spreekuur van Sociaal Steunpunt Winterswijk.

Sociaal Steunpunt is een stichting die is voortgekomen uit de minimawerkgroep van de raad van kerken. De stichting is opgericht om neutraal te kunnen zijn en hulp te bieden aan alle bewoners van Winterswijk die in nood verkeren.

Belangrijkste activiteiten:

- Voedselbank
- Spreekuur (1 x per week) waar mensen inlichtingen kunnen krijgen over hulpverlenende instanties
- Materiële en financiële hulp
- Veel aandacht voor kinderen, jeugd. Keuzemenu voor kinderen: doorverwijzing naar Stichting Leergeld

Veel cliënten komen via de voedselbank: korte lijnen, zitten in hetzelfde pand op dezelfde tijd.

Er wordt financiële hulp geboden als overbrugging van werk naar uitkering, mensen die geen leefgeld hebben.

Ervaringen met cliënten die om hulp vragen:

- vaak is het geen onwil maar onmacht om uit de problemen te komen.
- stille armoede (door schaamte en of opeenstapeling van problemen).
- te laat overmaken van geld door bewindvoerder.

Sociaal Steunpunt heeft contact/overleg met SDOA, wethouder.

Er is bij de medewerkers van Sociaal Steunpunt verbazing over de hoogte van de rente op leningen van de Stadsbank, de boetes van de belastingdienst.

De coördinator van het spreekuur ziet veel goede kanten aan de zienswijze van Nadja Jungman, zij haalde de methode Mobility Mentoring naar Nederland.

Gesprek met Voormekaarteam.

Goedemiddag mevrouw Van de Scheur,
Hierbij een korte verslaglegging van ons telefonisch gesprek van vanmorgen.

Het gesprek ging over de knelpunten SHV bij de gemeentes, opgesteld door het NVVK: waaronder knelpunt 3:

Schuldenproblematiek moddert te lang door in de wijkteams.

U hebt aangegeven zich hierin niet te herkennen.

Kort samengevat:

In beeld zijn.

Wanneer de Voormekaar teams bij de cliënten binnen zijn, kan er adequaat worden geholpen. Vrijwilligersorganisaties zoals schuldhulpmaatjes of Humanitas worden ingeschakeld.

Er is nauw contact met SDOA en Prowonen.

Niet in beeld.

U gaf aan dat cliënten zelf contact moeten zoeken i.v.m. met privacy regels. Via de Berkelbode worden de inwoners geïnformeerd over de werkwijze van de Voormekaar teams. En hoe zij in contact kunnen komen met de Voormekaar teams.

Statushouders.

Het Voormekaar team heeft contact met een Arabisch sprekende inwoner die wel eens ingeschakeld wordt om statushouders te helpen.

Contact met bureau Interbeek (Gemeente) voor intensieve begeleiding bij het zoeken naar werk.

Een leedpotje

Bij crisissituaties een leedpotje beschikbaar stellen (Gemeente), om bijv. boodschappen te halen wanneer er bij een cliënt totaal geen geld in huis is om eten te kopen.

Het duurt meestal 3 dagen voordat er echt hulp is geregeld. (Stadsbank, SDOA, Schuldhulpmaatje)

Preventie:

Omgaan met geld. (Financiële opvoeding)

Les geven over de consequenties van rood staan, lenen, sparen enz. (voorbeeld bij MAX onderwijs)

Tevens stuur ik hierbij de totale notitie van het NVVK.

Met vriendelijke groet,

Namens de CR - commissie SHV

Ineke ter Haar

Gesprek met Samen in Oost Gelre. Hieraan voorafgaand zijn op verzoek de vragen eerst per mail verzonden. Hieronder de verzonden tekst. Antwoorden van de medewerker zijn cursief weergegeven.

De Cliëntenraad Participatiewet Oost Achterhoek zet zich in voor cliënten van de Sociale Dienst Oost Achterhoek (SDOA). Het betreft de gemeentes Winterswijk, Oost Gelre en Berkelland.

De cliëntenraad (CR) zal binnenkort om advies worden gevraagd over de nieuwe beleidsregels: Wet Gemeentelijke Schuld hulpverlening 2018-2022. Daarom heeft de CR een commissie SHV vastgesteld die zich wil voorbereiden op de aankomende adviesaanvraag.

Eén van de onderwerpen die aan de orde komt is preventie van problematische schulden. De wijkteams in de gemeentes komen bij de mensen thuis en zij kunnen financiële problemen vroegtijdig signaleren. Het NVVK heeft een aantal knelpunten vastgesteld en voorgelegd aan de gemeentes. Eén van die knelpunten is:

Schuldenproblematiek moddert te lang door in de wijkteams.

Waarschijnlijk werken er ook in uw gemeente wijkteams(1). Dicht bij de mensen in de wijk proberen deze teams inwoners met allerlei problemen te helpen. Dat is nuttig, maar helaas zijn de wijkteams momenteel niet toegerust op financiële problematiek of om schulden te herkennen of op te lossen. Let wel: van alle mensen die de wijkteams helpen, kampt zo'n 80 procent met schulden! Schuldenproblematiek wordt door wijkteams vaak niet gesignaleerd, omdat bij de medewerkers hierover onvoldoende kennis aanwezig is. Er wordt ook te weinig doorgeleid naar specialistische schuldhulpverlening. Soms worden financiële problemen binnen het wijkteam opgepakt, maar door de complexiteit ervan worden de problemen daar meestal niet mee opgelost.

Oplossing: Schuldhulpverlening is een vak. Zet in op goede signalering en toeleiding van wijkteam naar schuldhulpverlening. Een stevige professionele backoffice is altijd noodzakelijk.

(1) Wijkteams werken decentraal in een wijk of buurt en zijn samengesteld uit verschillende soorten professionals uit het sociaal domein, vaak met nadruk op maatschappelijk werk. Ze worden ook wel gebiedsteam of dorpenteam genoemd.

Herkent u zich in het door het NVVK genoemde knelpunt: Schuldenproblematiek moddert te lang door in de wijkteams. *Juist niet!*

1. Schuldenproblematiek wordt vaak niet gesignaleerd. *Medewerkster zit 20 jaar in dit werk. Er wordt wel "uitgevraagd", soms willen mensen er echter niets over zeggen.*
2. De medewerkers hebben onvoldoende kennis over schuldhulpverlening. *Nee, kennis is op peil. Korte lijnen met Juridisch loket, SOM en Standsbank.*
3. Er wordt te weinig doorgeleid naar specialistische schuldhulpverlening. *Juist zelf, niet zelf doen, daar zit de kennis.*
4. Worden financiële problemen binnen het wijkteam opgepakt. *Ja.*
5. Door de complexiteit ervan worden de problemen daar vaak niet mee opgelost. *N.v.t.*

Tevens wordt door het NVVK een oplossing gegeven:

-Schuld hulpverlening is een vak. Zet in op goede signalering en toeleiding van wijkteam naar schuldhulpverlening. Een stevige professionele backoffice is altijd noodzakelijk. *Sociale raadslieden helaas door bezuinigingen opgeheven. Binnenkort gelukkig wel nieuwe sociaal juridische medewerkster.*

Kunt u zich vinden in deze oplossing. En zijn er middelen nodig om tot deze oplossing te komen. *Korte lijnen met SOM, formulierenbrigade e.d.*

Heeft u nog opmerkingen over hoe de SHV is geregeld in uw gemeente. *Nee.*

Aangevuld met aantal vragen vermeld in mail bij verzoek tot gesprek. Deels per mail door medewerker beantwoord en aangevuld met opmerkingen gemaakt tijdens interview.

- Hoe verloopt het proces. Hoe gaat de aanvraag, via welke route komt de aanvraag. *Vragen van klanten komen via loket, mensen zelf, huisartsen, wijkverpleging, familie, bekenden. Ook wel via woningbouwvereniging en energieleverancier.*

- Hoeveel aanvragen krijg je, en met hoeveel wordt daadwerkelijk iets gedaan. Wanneer wordt het aangemerkt als aanvraag. *Alle mensen krijgen een 1e gesprek en een advies, dan wel doorverwijzing. Vaak goede samenwerking met schuldhulpmaatjes. Aangemeld door ons of zichzelf.*
- Wat doe je met “uitvallers” gedurende het traject. Wat zijn de uitvalmomenten. *Paar keer opnieuw benaderen, als er kinderen in gezin zijn en het is ernstig dan melden bij preventiemedewerker. Als het volwassenen zijn, proberen te motiveren tot hulp, aantal keren benaderen via verschillende wegen. Uitvallers zijn bijvoorbeeld ADHDers, autisme, andere stoornissen of kiezen voor andere oplossingen: weer bij ouders gaan wonen o.i.d. Uitval wordt wel besproken maar blijft keus van cliënt.*
- Wordt er nazorg verleend nadat traject is afgesloten. *Dat is alleen als we twijfelen, maar mensen mogen zich altijd melden als er nieuwe problemen zijn of met informatie over het verloop van de hulp.*
- Zijn er uitvalcijfers bekend. *Nee niet geregistreerd. Altijd mensen die niet op komen dagen.*
- Is er toegang voor mensen met weliswaar hoog inkomen, maar door hoge aflossingsverplichting of op kritieke omslagpunt armoedeval, laag besteedbaar inkomen. *Tuurlijk ook deze mensen kunnen advies krijgen en hulp. Melden wel, maar lossen het vaak anders op. Hebben vaak ook andere mogelijkheden, bijvoorbeeld vakantiegeld waar ze mee aflossen of teruggaaf IB.*
- Wat doe je met mensen die niet terecht kunnen bij de Stadsbank. *Schuldhulpmaatje inzetten. Het is haar bekend dat Stadbank niet helpt bij schulden Belastingdienst en CJIB. Kiran van de Stadsbank kan ik vragen om toelichting.*
- Wie, met financiële problemen, kun je niet bereiken, wie of welke groep valt er buiten de boot. *Soms. De mensen met meer problemen, psychiatrie of verslaving bijvoorbeeld.*
- Aandacht voor mensen die niet een aanvraag in kunnen vullen, maar wel hulpvraag hebben door bijvoorbeeld laaggeletterdheid of beperking. *Daar is de formulierenbrigade voor en de cliëntondersteuners. Mogelijkheid tolk in te zetten bij taal barrière.*

** Opgemerkt in gesprek. Werkdruk is hoog. Ze wil eigenlijk meer doen, maar kan niet altijd. Burger moet centraal staan. Huisuitzettingen komt, niet veel, maar nog steeds voor.

Aan de **receptie van het Gemeentehuis Berkelland** is de vraag voorgelegd: ik heb een financieel probleem, ik heb schulden. Wat moet ik doen? De receptioniste zocht in haar systeem en gaf het telefoonnummer van de Stadsbank en noemde de Formulierenbrigade.

BIJLAGE 2

Interview 5-6-18 bij cliënt thuis

De antwoorden van de cliënt zijn cursief weergegeven.

1. Je zat al eerder in SHV. Wat is het verschil tussen toen en nu:
Het was dwingender. Ik had toen een bewindvoerder, geen Voedselbank en ik werkte. Was via de rechter. Je moest meer zelf uitzoeken. De Stadsbank was toen, en nu nog steeds, verschrikkelijk. De hele papierwinkel was het lastigst. Ik moest alle post e.d. zelf naar zowel Stadsbank als bewindvoerder sturen. Ging vaak iets fout. Ook nu had ik de Stadsbank in eerste instantie gebeld voor hulp. Afspraak, alles aangeleverd, doordat er echter een belastingschuld is werd mij verteld dat ik dát deel zelf moest regelen. Daar had ik nu net hulp bij nodig! Nu maatje via Schuldhulp op Maat. Begeleiding is nu beter dan toen.
2. Vond je de weg naar SHV gemakkelijke te vinden?
Nee, ik zou het uiteindelijk wel gevonden hebben, maar was lastiger geweest. Ik zou niet aan de balie zijn gaan staan bij de gemeente. Daarvoor was de schaamte te groot.
3. Hoe kwam je nu tot aanmelding?
Na de afspraak met de Stadsbank heb ik met de Voedselbank gebeld, ik had geen inkomen en geen eten. Iemand is op bezoek geweest en heeft een voedselpakket voor mij geregeld. Toen heeft hij mij ook gevraagd of een schuldhulpmaatje iets voor mij zou zijn.
4. Moest je lang wachten?
Na aanmelding had ik binnen 1 ½ week een intakegesprek (26-4) en een week later al telefonisch contact (30-4) met een maatje. Eerste gesprek was 9 juni.
5. (Waarom) heb je (relatief) lang gewacht met hulp vragen Door burn-out was alles teveel.
Geen energie, niet in staat om extra actie te ondernemen.
6. Had het geholpen als je vaker informatie over SHV voorbij had zien komen zoals bijv. bij SD / voedselbank / in nieuwsbrief SDOA / briefje met info bij uitkeringspecificatie?
Ja.
7. Heb je je wel eens gemeld bij wijkteam en zo ja, hoe ging dat.
Nee. Wel heb ik hulp van iemand van het wijkteam voor de kinderen. Mijn financiële situatie is geen onderwerp van gesprek geweest. Ik ben er wel van overtuigt dat, wanneer ik het had aangegeven, hij hierin zou hebben geholpen.
8. Had je het fijn gevonden wanneer iemand van wijkteam je bezocht had of zou je het als bemoeierig hebben ervaren als iemand je had benaderd met de vraag of je het redt in deze financiële situatie en dat je hulp kunt krijgen. Informatie achterstand betalingen via bijvoorbeeld Pro Wonen, Menzis, Energiebedrijven, thuiszorg etc.....
Ja, had ik fijn gevonden! Had ik mijn hart kunnen luchten, had opening gegeven, druk weggenomen.
9. Zou je soort "lotgenotencontact" willen? Deelnemen in platform van lotgenoten?
Nee.
10. Is budgettraining in groepsverband goed idee?
Niet voor mij, ik trek mij het lot van anderen te veel aan.
11. Uitnodigen mensen in zijn algemeenheid of is het beter specifiek mensen die bijvoorbeeld in SHV zitten persoonlijk te benaderen. Zou er dan minder schaamte zijn en meer verbondenheid?
Dat denk ik wel, iedereen zit in dezelfde situatie. Zo kun je ervaringen en ideeën uitwisselen.

12. Zou je gebruik maken van een goedkope(re) supermarkt / kapper / sport etc.... speciaal voor de lage inkomens?
Ja.
13. Wat heeft je situatie met jezelf gedaan.
Onrust, futloos, stress, slapeloze nachten, energievreten, schaamte. Inmiddels heeft ze, na het hulp zoeken/ vragen, van die schaamte geen last meer.
14. Ondervind je (ver)oordelen van de buitenwereld?
Nee.
15. Wat mis je bij de gemeente of wat zou je nodig hebben of fijn vinden dat er was.
Je moet altijd alles vragen. Ik heb geen printer. Alles moet op papier worden aangeleverd. Geeft grote afhankelijkheid van de welwillendheid van anderen. Waarom niet per mail of telefoon? Kan ik gewoon foto maken en direct verzenden. Gaat ook veel sneller.
16. Wat vindt je van de formulieren/ aanvraag en de afhandeling hiervan.
Hopeloos! Zou veel gemakkelijker kunnen. (Ze geeft een voorbeeld van een formulier dat ze heeft ingestuurd en een week later heeft teruggekregen omdat weliswaar alle relevante informatie er op vermeld staat, maar op 1 stuk ontbreekt het bedrag). Participatiewet en minimaregelingen moeten duidelijker op papier staan. Schoolkosten PC of laptop eens in de 5 jaar tot max. € 500,-. Hoe wordt dat geregeld. Moet ik dat zelf kopen, doet de gemeente dat. Moet ik zelf voorschieten en daarna declareren? Kan ik helemaal niet! In de brief toekenning Minimaregelingen staat dat bedragen ook rechtstreeks aan de (bijvoorbeeld) vereniging kunnen worden overgemaakt. In de praktijk blijkt dat echter niet te kunnen. Voorschieten is steeds weer een probleem, zeker als je je declaratie weer terug krijgt. Waarom niet automatisch declareren en/ of uitbetalen bij maandelijks terugkerende kosten voor kinderen zoals sport e.d. Informatie is ook niet duidelijk. Schoolkosten zijn dat ook schoolspullen als een rugzak, schriften, boeken etc. ? Geen duidelijke omschrijving wat hieronder wordt verstaan. Ook onduidelijk wanneer de declaratie uitbetaald wordt. Moet je altijd maar afwachten.
17. Hoe hoog is de drempel om hierover met medewerker SDOA te praten.
Heel lastig, verschrikkelijke man die inkomensconsulent.
18. Zou het goed zijn dat er een contactpersoon SDOA zou komen als aanspreekpunt over dit soort zaken/ vragen?
Zeker. Meedenken! Niet afschrikken.
19. Zou er voor kinderen iets moeten komen. Op school info over armoede en schuld. Les in het met geld omgaan, budgetteren?
Voor kinderen waarbij het thuis speelt is het erg confronterend. Enerzijds misschien begrip maar kan ook reden tot pestgedrag worden. Misschien wel goed in het vervolgonderwijs.
20. Wat zou beter kunnen.
Zie hierboven.
21. Andere ideeën?
Denkt ze nog even over na. Komt ze op terug. Declaratie via app zoals bijvoorbeeld het declareren Menzis.

Later vertelt ze nog dat ze aanmaning heeft ontvangen van GBLT Gemeente-en waterschapsbelasting. Ze dacht dat alle gemeentelijke belastingen onder de "Kwijtschelding gemeentebelastingen" vielen die ze had aangevraagd. Het blijkt dat de waterschapsbelasting echter weer apart aangevraagd moeten worden voor kwijtschelding. Waarom niet duidelijker vermelden!

BIJLAGE 3

Interview coördinatoren Schuldhulp Op Maat 1 augustus 2018, locatie St. Vincentius Groenlo

Antwoorden geïnterviewden zijn cursief weergegeven.

Gemeente:

Wat vinden jullie van de communicatie van de Gemeente met cliënten.

Slecht. Weinig bereikbaar, niet flexibel of meedenken, geen begrip of inlevingsvermogen.

Hoe is de communicatie van Gemeente met schuldhulpverleners en vrijwilligers.

Contact met gemeente en SDOA is minimaal. Defensieve houding. Weten ons echter wel te vinden als een cliënt een formulier niet goed heeft ingevuld, dan zijn we soort boodschappenjongens. Geen kennis in huis. Zeker in deze vakantieperiode is er niemand die je ergens op kunt aanspreken.

Wanneer schuld gesignaleerd wordt, nauwelijks hulp. Zouden minimaal informatie kunnen geven door folder van ons uit te reiken. In het jaar 2017 zijn er maar 2 (!) cliënten doorverwezen naar ons. Het is ook maar net wie je treft. 1 (met naam genoemde medewerker) is goede uitzondering, die wordt door SOM medewerkers dan ook meestal gebeld tegenwoordig. Het lijkt ook dat de Gemeente slecht op de hoogte is wat SDOA doet en omgekeerd. Wordt misschien beter nu er een SDOA medewerker naar de Gemeente is overgestapt.

Wat is jullie ervaring met Stadsbank en/ of bewindvoerders en de rol gemeente.

Gemeente verwijst wel naar Stadsbank, maar deze loopt op het moment ook vast. Moeten meer mensen hebben, maar kost geld. Gemeente moet daar dan weer extra aan bijdragen. Schuldsanering "loopt" absoluut niet bij Stadsbank.

Zou er een regisseur moeten komen bij meervoudige problematiek, en hoe zie je die regierol dan.

Zou goed zijn wanneer je 1 persoon kunt benaderen bij signalering en voor vragen. Zowel voor hulpverlener als cliënt als ambtenaar als overige partijen/ instanties. In Oost Gelre vervult Karin Leusink als medewerker Preventie die rol. Gemeente heeft kwaliteitsmedewerkers in dienst, maar het is niet duidelijk wat zij doen en óf zij iets kunnen doen.

Wat mis je in de hulp van de gemeente of wat zou je nodig hebben of fijn vinden dat er was.

Actieve en open houding. Daarnaast een "potje" waaruit kleine lening kunnen worden gedaan bij dreigende afsluitingen of huisuitzettingen. Lening bij Stadsbank aanvragen is kansloze missie. Kan alleen als er afloscapaciteit is. Meestal is dit niet het geval.

Wat vind je van de informatie over de minimaregelingen.

Info op de site over de regelingen is volstrekt onvoldoende. Als je wilt opzoeken of een cliënt misschien in aanmerking komt voor bijvoorbeeld een wasmachine kom je daar echt niet uit. Waarom niet helderder en meer openheid van zaken geven. Ook vervelend dat het per gemeente verschillend is.

Wat vindt je van de formulieren/ aanvraag en de afhandeling hiervan.

Bijvoorbeeld "langdurigheidstoeslag", tegenwoordig individuele inkomenstoeslag. Onduidelijk of je dat zelf aan moet vragen. Waarom niet een automatische signalering in computersysteem wanneer iemand daar recht op heeft. Kan toch ook geautomatiseerd worden.

Ze verwoorden hun zorgen: het is een ambtelijke wereld. Alles duurt zo lang. Geen daadkracht, niet doorpakken. Deze week gebeld, beloofd terug te bellen, nu 3 dagen verder en ben nog niet gebeld. Zo ook Werkgroep Armoede. Er schijnt 1 commissie 1x bij elkaar te zijn geweest. Verder niets gehoord of gezien. Leek toch voortvarend te worden aangepakt.

Wijkteams:

Schuldenproblematiek moddert te lang door in de wijkteams. Wat is jullie reactie hierop.

Ja! Wachtijd is momenteel, ook buiten vakantietijd, 3 tot 4 weken. Dan moet eerst het geval nog in het team worden besproken en ben je zo weer 6 weken verder.

1. Schuldenproblematiek wordt vaak niet gesignaleerd.

Klopt. Er wordt niet doorgevraagd.

2. De medewerkers hebben onvoldoende kennis over schuldhulpverlening.

Klopt.

3. Er wordt te weinig doorgeleid naar specialistische schuldhulpverlening.

Er wordt wel verwezen naar Stadsbank en SOM. Vaak echter voor ons ook cliënten waar je niets mee kunt. Wel intake, maar vallen direct af door niet relevante redenen voor financiële tekorten (bijv. dure hobby). Is dus niet doorgevraagd naar de situatie of slecht ingeschat. Jammer van de tijdsinvestering.

4. Worden financiële problemen binnen het wijkteam opgepakt.

Nee.

Krijgen jullie de indruk dat de wijkteams goed benaderbaar zijn. Is de drempel laag genoeg/ zou lager moeten.

Denk het wel. Staan elke week in huis aan huis bladen. Zo ook formulierenbrigade.

Is een directere benadering door wijkteams wenselijk of bemoeierig?

Jammer dat er in situaties waar al wijkteams in beeld zijn, niet wordt doorgevraagd op financiële situatie.

Communicatie SOM met de wijkteams gaat goed, behalve in Voormekaarteam Eibergen.

Communicatie:

Zou het helpen als er meer informatie over SHV beschikbaar zou zijn en waar zou deze informatie dan beschikbaar moeten zijn (bijv. bij SD / voedselbank / in nieuwsbrief SDOA / briefje met info bij uitkeringspecificatie).

Ja. Hierbij moet er echter wel bij worden opgemerkt dat er veel verborgen problemen zijn. Groep is waarschijnlijk veel groter dan we nu in beeld hebben. Wanneer die groep door betere informatie wordt aangesproken en zich meldt, komt SOM met de capaciteit van schuldhulpmaatjes in de problemen.

Aandacht voor mensen die niet een aanvraag in kunnen vullen, maar wel hulpvraag hebben door bijvoorbeeld laaggeletterdheid of beperking.

Groep is alleen maar toegenomen. Zijn deels wel in beeld. Mensen van voorheen Hameland bijvoorbeeld vallen nu onder Gemeente.

Preventie:

Is budgettraining in groepsverband goed idee. Wanneer je mensen persoonlijk uitnodigt, zou er dan minder schaamte zijn en meer verbondenheid.

Waarschijnlijk wel. Blijft lastig.

Er zou veel meer voorlichting moet komen op scholen etc.

Overige vragen:

Wat vinden jullie van: Preventie aan de Poort: Bij intake aanvraag uitkering UWV of SDOA directe vragen over talent/ mogelijkheden met geld om te gaan bij inkomstenterugval. Informatie en aanbieden hulp.

Goed idee. In ieder geval folder uitreiken. Uit ervaring blijkt dat een aantal SDOA medewerkers niet eens op de hoogte zijn van SOM en de schuldhulpmaatjes.

Wat vind je van (vrijwillige!) directe inhouding op uitkering van huur, energie en (zorg) verzekering.

Geen goed idee. Mensen moeten zelf verantwoordelijk blijven. Op dit moment wordt het overigens in sommige gevallen al gedaan. Voornamelijk bij statushouders.

Gemeente heeft inmiddels kennelijk Su international ingehuurd. Interculturele hulpverlening, omgang met cultuurverschillen en taalbarrières. Taal barrière is ook voor SOM probleem om mensen adequaat te helpen. Zij zouden dan terug kunnen treden wanneer Su wordt ingezet.

Interview met medewerker Zozijn 3 augustus 2018 locatie Kantoor Zozijn, Borculoseweg 90 Borculo

Antwoorden medewerker cursief weergegeven.

Omschrijf ik jouw cliënten goed als ik zeg, mensen met een verstandelijke beperking of NAH?

Inderdaad mensen die laag verstandelijk gehandicapt LVG zijn of met niet aangeboren hersenletsel. Vaak laaggeletterd.

Communicatie: Hoe zou deze groep het best kunnen worden bereikt:

Waar? Zou het, specifiek voor deze groep mensen, helpen als je vaker informatie over SHV zou zien en op welke plaatsen zou dat dan het beste kunnen worden aangeboden of liggen

Middel? Zou de informatie aan de mensen met een verstandelijke beperking of laaggeletterdheid beter of anders moeten worden aangeboden. Ik denk aan taalgebruik, meer plaatjes e.d.

Ik zie veel meer heil in preventie. Van onze doelgroep zijn de mensen in beeld bij de Gemeente.

Ontvangen vrijwel allemaal Wajong uitkering. Vraag mensen naar hun situatie wanneer ze een minimaregeling aanvragen. Wat is de reden dat ze zelf geen wasmachine kunnen kopen. Waaróm kom je bij de Voedselbank. Er zou een (desnoods anoniem indien het beter is i.v.m. privacy) meldpunt moeten zijn waar iedereen zorgen om een bepaalde persoon kan melden. Bijvoorbeeld: je weet dat iemand (bewust) teveel zorgtoeslag ontvangt. Instanties waar cliënt betaalachterstanden heeft. Iemand heeft wel begeleiding maar lapt dit aan zijn laars. Laat dan iemand de persoon er op aanspreken. Desnoods hulp opleggen. Belastinggeld is tenslotte van ons allemaal.

Uit folders over financiële hulpverlening zou het woord SCHULD (Schuldhelpmaatje) gehaald moeten worden. Heeft afschrikwekkende werking.

Hulp zou digitaal gemakkelijker te vinden moeten zijn op de site van Gemeente en SDOA. Rechtstreeks nummer vermelden, zodat cliënt zelf ook contact op kan nemen.

Wijkteams:

Volgens NVVK is knelpunt: Schuldenproblematiek moddert te lang door in de wijkteams. Klopt. Wachttijden zijn schandalig. Wel 3 tot 4 weken. Daarna nog door team bespreken. Ze zijn bemoeierig, werken te "formeel", actiepuntenlijst afwerkend. Alles moet immers verantwoord worden. Actiever doorvragen en betere communicatie. Wat heeft die persoon (nog meer) nodig aan hulp. Het lijkt wel beter te worden de laatste tijd.

Is er aandacht voor mensen die aanvraag niet in kunnen vullen, maar wel hulpvraag hebben door bijvoorbeeld laaggeletterdheid of beperking.

Doen we zelf of we verwijzen naar SOM of Formulierenbrigade.

Schuldhelpverlening:

Wat doe je met mensen die niet terecht kunnen bij de Stadsbank.

Verwijzen we naar SOM.

Wat is de ervaring met de Stadsbank.

Op Stadsbank volledig afgeknapt. Kunnen niet "out of the box" denken. Veel te ver weg. Is te hoog gegrepen voor doelgroep. Kunnen niet communiceren op het niveau van de cliënt. Cliënten begrijpen veel dingen niet, het werkt niet aan de telefoon. Sommigen kunnen niet eens tellen. Een loket of spreekuur op locatie zou beter zijn. Denk aan soort Formulierenbrigade. Ik adviseer nu vaak cliënten over te stappen op Regiobank. Zit in de gemeente. Hebben sociale instelling. Die kijken even met de klant in zijn bankafschrift mee, en leggen uit waarom er geen geld meer uit de automaat komt. Grote wens dat het kleinschaliger zou zijn.

Gemeente:

Wat vind je van vaste lasten (huur, energie en (zorg)verzekering) inhouden uitkering.

Top! Zou voor heel veel cliënten veel duidelijker zijn.

Wat vindt je van de formulieren/ aanvraag en de afhandeling hiervan.

Formulieren miniregelingen zijn te ingewikkeld. Verwijs direct bij aanvraag en geef gelijk informatie van Formulierenbrigade of telefoonnummer van hulpverlening mee. Vraag dóór. Veel cliënten kunnen heel goed verbergen dat ze niet kunnen lezen.

Wat zou beter kunnen.

Gemeente zou beter in beeld moeten krijgen wat voor burgers ze hebben. Ze zouden moeten personaliseren, werken aan interne communicatie en communicatie met cliënt. Betere verwijzing en zoals hierboven bij communicatie al beschreven.

Sociale Dienst, de Stadsbank en de Bewindvoerders zijn slecht of beperkt bereikbaar. Personele bezetting wisselt ook heel vaak. Wanneer je werkt voor de sociale werkvoorziening moet je vrij nemen voor een gesprek met de Stadsbank, omdat zij alleen tijdens kantooruren werken.