



SANEREN AAN DE VOORKANT

Rapportage over de resultaten van het project bij de vier maatschappelijke dienstverleners SEZO, MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen, CentraM en PuurZuid

AUTEURS

Roeland van Geuns, Aeron Vos, Sibel Telli, Marleen Kruithof, Danielle Lako

AFDELING

Lectoraat Armoede Interventies
Amsterdamse Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI)

DATUM

25 september 2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	5
1. Resultaten klantinterviews	8
1.1 Persoonlijke situaties.....	8
1.2 Eerdere ervaringen met schuldhulpverlening	9
1.3 Besluit aanmelden.....	9
1.4 Verloop van aanmelding	10
1.5 Huisbezoek.....	11
1.6 Inkomenscheck	11
1.7 Schulden in kaart brengen	12
1.8 Budgetcursus	12
1.9 Registratie dossier bij GKA	13
1.10 Ervaringen	13
1.10.1 Ervaringen met GKA	13
1.10.2 Ervaringen met maatschappelijk werker	13
1.10.3 Ervaringen met schuldhulpverlener.....	14
1.11 Belangrijkste momenten.....	16
1.12 Moeilijkste momenten.....	16
1.13 Fijnste momenten.....	17
1.14 Gevoelens voor, tijdens en na het traject.....	17
1.15 Mate van geholpen worden	18
1.16 Verbeterpunten.....	19
2. Werkproces 2.0.....	20
3. Resultaten focusgroep uitvoerders.....	25
4. Werkzame bestanddelen	27
5. Conclusie en aanbevelingen	32
6. Bijlagen	37

Inleiding

Aanleiding

Uiteenlopende wetenschappelijke onderzoeken tonen aan dat een gebrek aan financiële middelen stress veroorzaakt hetgeen op zijn beurt zorgt voor een verkleining van de zogenaamde bandbreedte (o.a.: Babcock, 2014; Mullainathan & Shafir, 2013). Deze verkleining van bandbreedte zorgt er voor dat mensen minder goed kunnen nadenken en minder doordachte (lange termijn) beslissingen nemen. Deze groep mensen is gebaat bij snelle verlichting van de stress die voortkomt uit de geldzorgen. Op het moment dat deze doelgroep hulp zoekt bij een maatschappelijke dienstverlener (hierna genoemd: MaDi) is het dus belangrijk direct resultaat te bieden.

Momenteel beslaat de eerste fase van het proces van de schuldhulpverlening een lange doorlooptijd. Tussen het eerste contact met een maatschappelijk dienstverlener en een kredietaanvraag bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (hierna genoemd: GKA) kunnen vele maanden gepasseerd zijn. Deze lange termijn en de voorwaarden gesteld aan de toegang tot schuldhulpverlening verlagen de motivatie van de schuldenaar en werken uitval in de hand (Vreugdenhil, van Dam, van Geuns, & van der Laan, 2014). Het is dus belangrijk de schuldenaar letterlijk te laten merken/voelen dat er direct actie ondernomen wordt om de geldzorgen op te lossen. Oftewel 'Saneren aan de voorkant'.

Het project is erop gericht een methodiek te ontwikkelen die in ieder geval voor (een) bepaalde groep(en) cliënten een oplossing zou kunnen bieden. Met andere woorden, er zijn cliënten die gebaat zouden kunnen zijn bij een snelle sanering van de schulden met de afspraak dat er na de sanering gewerkt wordt aan het aanleren van vaardigheden om te komen tot duurzame financiële zelfredzaamheid. In de toekomst kan dan ook verkend worden of deze aanpak wellicht voor alle of de meeste cliënten een oplossing zou kunnen bieden. Aan het project namen vier maatschappelijk dienstverleners deel, te weten SEZO, MaDiZo, CentraM en PuurZuid. Het doel was dat schuldenaren uiterlijk drie maanden na aanmelding bij een maatschappelijk dienstverlener in een saneringstraject zouden zitten. Het project stond niet op zich. Het ging vergezeld van een onderzoek.

Het onderzoek

Doel van het onderzoek is na te gaan wat de ervaringen en meningen van zowel uitvoerders als deelnemers aan het project 'Saneren aan de voorkant' zijn over het project. Een nevendoeel is de ervaringen van uitvoerders en deelnemers terug te koppelen naar de projectopzet en de nieuwe aanpak zodat uiteindelijk een aangepaste opzet c.q. methodiekbeschrijving tot stand komt.

Hoofdvraag

Wat zijn de ervaringen van de deelnemers en uitvoerders aan het project 'Saneren aan de voorkant' met het project als geheel en met de onderscheiden onderdelen daarvan. Hoe beoordelen zij deze?

Deelvragen:

- In welke mate zijn de verschillende onderdelen van de uitvoeringspraktijk van het project 'saneren aan de voorkant' klantgericht en effectief en waarom?
- Op welke onderdelen is verbetering mogelijk en hoe ziet deze verbetering er uit?
- Hoe voelen deelnemers aan het project zich aan het begin, tijdens en aan het einde van het project?
- Is het aannemelijk te maken dat de kans op uitval lager en het rendement hoger is dan in de reguliere schuldhulpverlening? Hoe komt dat?

Procedure

Om de probleemstelling en onderzoeksvragen te beantwoorden zijn de volgende stappen gezet:

- Voorafgaand aan het project is er een bijeenkomst gehouden waarin het werkproces is uitgewerkt.
- Tijdens het project heeft het 'monitoring' onderzoek plaatsgevonden.
- Na afloop is een onderzoek onder deelnemers gehouden.

Deze drie onderdelen worden hieronder verder uitgewerkt.

Bijeenkomst werkproces

Voorafgaand aan het project is met medewerkers van de verschillende maatschappelijk dienstverleners op 13 november 2017 een sessie gehouden waarin het werkproces besproken is. In deze sessie kwamen mogelijke valkuilen binnen de uitvoering van het project, vragen van de uitvoerders en de mogelijke fijne en moeilijke momenten voor de klanten aan bod. Zie bijlage 1 (werkproces 1.0) voor een volledige uitwerking van deze sessie.

Monitoring onderzoek

Iedere drie weken zijn de uitvoerende schuldhulpverleners en maatschappelijk werkers samengekomen om de voortgang van het project te bespreken en te analyseren. De bijeenkomsten hadden het karakter van een intervisie en duurden steeds 1,5 uur. Het werkproces werd tijdens deze bijeenkomsten uitgebreid besproken. Daarnaast was er veel ruimte voor het bespreken van casuïstiek. Eén persoon uit het onderzoeksteam van het lectoraat Armoede Interventies woonde de bijeenkomsten bij. De bevindingen uit deze bijeenkomsten zijn verwerkt in notulen die met alle betrokkenen bij het project zijn gedeeld. Daarnaast is door de uitvoerders een logboek bijgehouden waarin beschreven is welke stappen er genomen zijn richting de klanten en welk effect dit volgens hen sorteerde. Ook drempels en onverwachte omstandigheden werden meegenomen zodat hiervan geleerd kan worden. Zie bijlage 2 voor een volledig overzicht van het logboek van alle uitvoerders.

Klanten onderzoek

Procedure

In totaal hebben 40 klanten deelgenomen aan het project, per maatschappelijk dienstverlener 10. In principe kwam iedereen die zich bij een Maatschappelijk Dienstverlener aanmeldde voor schuldhulpverlening in aanmerking voor deelname aan het project¹, tenzij men een EVA notering had, langdurig dakloos was, niet saneerbare vorderingen had of in detentie zat.

De interviews zijn uitgevoerd door onderzoekers van het lectoraat Armoede Interventies tussen 9 mei en 25 mei 2018. De gesprekken duurden maximaal 60 minuten. De interviews vonden plaats in een (interview)ruimte op het kantoor van de betreffende maatschappelijk dienstverlener. Bij binnenkomst legde de onderzoeker uit wat het doel en de procedure van het onderzoek was en kon de klant eventueel vragen stellen. De onderzoeker vertelde dat de resultaten anoniem verwerkt zouden worden. Verder werd verteld dat het gesprek op een voice-recorder zou worden opgenomen om later het gesprek te kunnen uitwerken.

¹ In het begin van het project ging de werving van deelnemers niet volledig at random. Schuldhulpverleners pikten voornamelijk de 'goede klanten' uit om deel te nemen. Er is vervolgens benadrukt dat het niet ging om de aanvraag te allen tijde tot een goed einde te brengen maar dat het ging om de ervaring van de klanten bij een versneld traject. Hierna zijn alle klanten random geworven.

Onder andere de volgende onderwerpen kwamen tijdens de interviews aan bod:

- Spontane reacties op hetgeen klanten ervaren hebben tijdens het project.
- Hoe is het proces bij de Maatschappelijk Dienstverlener ervaren?
- Hoe is het proces bij de Gemeentelijke Kredietbank ervaren?
- Hoe heeft men de Schuldhulpverlener en de Maatschappelijk werker ervaren?
- Hoe voelde men zich tijdens het gehele project?
- Heeft men nog verbeterpunten?

In bijlage 3 is de volledige interviewleidraad terug te vinden aan de hand waarvan de gesprekken gevoerd zijn.

Klanten

In totaal zijn er 17 klanten geïnterviewd, waarvan negen mannen en acht vrouwen. De leeftijd varieerde tussen de 18 en 65. De vier klanten van PuurZuid waren jongeren met schuldenproblematiek. Bij het werven van de klanten voor de interviews is getracht rekening te houden met het feit of de aanvraag tot saneren wel of niet gelukt was. Dit om te voorkomen dat er alleen klanten geïnterviewd werden met een succesverhaal. Dit is ten dele gelukt. Er zijn 11 interviews gedaan met klanten waarvan de aanvraag reeds richting GKA verstuurd is. Er zijn zes klanten gesproken waarvan het dossier nog niet aan de GKA verstuurd is. Geen van de gesproken klanten heeft een dossier dat is afgewezen door schuldhulpverlening of GKA. Het is voorgekomen dat klanten die deelgenomen hebben aan het project onbereikbaar waren en dus niet uitgenodigd konden worden voor een interview.

	SEZO	MaDiZo	CentraM	PuurZuid
Man (N)	3	3	1	2
Vrouw (N)	2	1	3	2

Analyse

Alle opnames van de interviews zijn achteraf teruggeluisterd en de antwoorden op de belangrijkste onderwerpen zijn samengevat. Hierna zijn de verschillende antwoorden met elkaar vergeleken en is gekomen tot de belangrijkste resultaten.

Ethiek

In deze studie hebben wij ons gehouden aan de gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het HBO en de gedragscode gezondheidsonderzoek 'code Goed Gedrag', welke in lijn is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens (<http://www.federa.org>). Alle deelnemers zijn 18 jaar of ouder, zijn geïnformeerd over de studie en hebben een toestemmingsverklaring getekend.

Leeswijzer²

In hoofdstuk 1 wordt het werkproces en de ervaringen van de klanten hierbij beschreven. In hoofdstuk 2 komen de resultaten van het onderzoek aan bod. Hoofdstuk 3 gaat in op de mogelijke werkzame bestanddelen van de nieuwe werkwijze van Saneren aan de voorkant. In hoofdstuk 4 worden de resultaten uit de laatste focusgroep met uitvoerders weergegeven. In hoofdstuk 5 volgen de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

² Om de tekst goed te laten lopen, worden individuele klanten in deze rapportage aangeduid met 'hij' (m.u.v. de casusbeschrijvingen). Daar waar 'hij' wordt gebruikt kan ook 'zij' worden gelezen.

1. Resultaten klantinterviews

Er zijn in totaal 17 interviews met klanten afgenomen. Het gaat om vijf interviews bij SEZO en vier interviews bij elk van de andere organisaties. In totaal waren er 20 klanten uitgenodigd voor een interview. Drie klanten kwamen niet op de interviewafspraak en het lukte niet om een nieuwe, eventueel telefonische, interview afspraak met hen te maken.

1.1 Persoonlijke situaties

Kijkend naar het profiel van de klanten valt op dat de groep wat betreft achtergrond zeer divers is. Er is een duidelijk onderscheid in leeftijd. Een aantal klanten is tussen de 18 en 30 jaar en is voor het eerst bij de schuldhulpverlening. Bij de oudere klanten is een aantal vaker bij de schuldhulpverlening geweest. Ook de wijze waarop mensen in de schulden zijn geraakt loopt uiteen. Sommige klanten hebben teveel geld geleend of uitgegeven terwijl andere klanten te maken hebben gehad met een gebeurtenis zoals een scheiding of een overlijden waardoor ze financieel in de problemen raakten. Bij veel klanten spelen naast financiële problemen ook andere problemen zoals gezondheidsproblemen (zowel lichamelijk als psychisch), een verstandelijke beperking, werkloosheid en ervaringen met detentie. Tot slot zijn klanten over het algemeen laag opgeleid.

Om de diversiteit van de groep te illustreren, zijn in het kader hieronder vier casussen beschreven.

Casus 1

De klant (vrouw, 20-25 jaar) woont bij haar ouders en heeft als ze bij de schuldhulpverlener komt geen inkomen of studiefinanciering. Haar schulden zijn ontstaan door internetaankopen waarbij ze aangaf achteraf te betalen. De post die ze over haar aankopen ontving, opende ze wel maar ze deed er niets mee. Ze ontving destijds hulp van een organisatie voor jeugdhulpverlening en heeft haar begeleider verteld dat ze schulden had. De begeleider heeft contact gezocht met de schuldhulpverlener. Tijdens het eerste gesprek werd duidelijk dat de klant niet in aanmerking kwam voor schuldhulpverlening omdat ze geen werk had. Inmiddels heeft ze werk en heeft ze zich opnieuw aangemeld.

Casus 2

De klant (vrouw, 45-50 jaar) is alleenstaand en heeft twee kinderen. Haar inkomsten bestaan uit een bijstandsuitkering. Ze is altijd huismoeder geweest en zegt dat ze niet kan werken door haar onstabiele psychische gezondheid. Ze heeft verschillende schulden, onder andere bij de Belastingdienst, een energiemaatschappij, een bank en een zorgverzekeraar. Ze zegt dat haar schulden bij de Belastingdienst zijn ontstaan doordat ze wijzigingen in haar situatie niet doorgaf. Het is de derde keer dat ze aanklopt bij schuldhulpverlening. De eerste keer voelde ze zich niet goed bejegend door de schuldhulpverlener en ze is daarna weggebleven. De tweede keer hoorde ze tijdens de budgettraining dat als ze schulden had bij de Belastingdienst, ze niet geholpen zou worden bij de schuldhulpverlening. Toen is ze ook niet verder gegaan met het traject. Nu is ze bij de organisatie terechtgekomen door een inkomensconsulent van de gemeente.

Casus 3

De klant (man, 40-45 jaar) is net werkloos en huurt een kamer. Hij zegt 20 jaar geleden schulden te hebben opgebouwd. Hij zegt wilde jaren achter de rug te hebben en twee keer in detentie te hebben gezeten. Zijn schulden stapelden zich toen op. Hij heeft de digitalisering en veranderende wetgeving niet goed gevolgd en betaalde zijn rekeningen niet volledig. Hij heeft schulden bij de bank en bij zijn zorgverzekeraar. Hij is inmiddels vader geworden en wil zijn zaken graag op orde hebben. Hij is op aanraden van een familielid bij de organisatie terechtgekomen.

Casus 4

De klant (vrouw, 20-25 jaar) studeert aan de universiteit en is in de problemen gekomen nadat haar vader overleed. Ze had de erfenis geaccepteerd en haar vader bleek schulden te hebben. Daar kwamen nog extra kosten bij rondom zijn overlijden. De klant heeft eerst geprobeerd om de schulden zelf op te lossen door bijvoorbeeld het uitstellen van bepaalde betalingen maar instanties gaven hier geen gehoor aan. Ze heeft hulp gezocht via internet en kwam toen bij de organisatie terecht.

1.2 Eerdere ervaringen met schuldhulpverlening

De klanten van PuurZuid (jongerenschuldhulpverlening) geven aan voor de eerste keer bij de schuldhulpverlening te zijn. Bij de reguliere schuldhulpverlening heeft ongeveer de helft van de klanten al eerdere ervaringen met schuldhulpverlening. Over het algemeen zijn deze ervaringen negatief. Redenen die hiervoor genoemd zijn: lange doorlooptijden, wisselende hulpverleners die soms ook slecht bereikbaar waren. Door dergelijke vervelende ervaringen hadden deze klanten gemengde gevoelens toen ze zich aanmeldden voor het huidige traject.

1.3 Besluit aanmelden

Eigen initiatief: keerpunt

Ongeveer de helft van de klanten heeft zelf de stap gezet om hulp te zoeken en heeft, bijvoorbeeld online gezocht naar hulp of is naar een inloopsprekkuur van de organisatie gegaan. Verschillende klanten geven aan dat zij op een bepaald moment besloten dat ze op deze manier niet verder konden en dat er iets aan hun situatie moest veranderen. Eén klant geeft aan dat hij vader werd en toen beseftte dat hij dingen anders moest gaan doen. Een andere klant vertelt dat hij erg depressief was en de deur niet meer open maakte uit angst voor de politie omdat hij boetes had.

Doorverwijzing: omgeving of organisatie

Verschillende klanten geven aan dat ze op aanraden van familieleden hulp zochten. Deze familieleden hadden zelf ervaring bij de organisatie of hadden er positieve verhalen over gehoord. Een aantal klanten is door een andere organisatie doorverwezen. Klanten noemen hier onder andere Cordaan, Streetcornerwork en de gemeente Amsterdam. Soms hebben medewerkers van deze organisaties contact opgenomen met de schuldhulpverleningsorganisatie om de klanten aan te melden voor schuldhulp.

1.4 Verloop van aanmelding

Snelheid is positief

De klanten beschrijven hoe de aanmelding en eerste afspraak zijn verlopen. Sommige klanten kwamen eerst bij een andere schuldhulpverlener die hen in contact bracht met de schuldhulpverlener die het versnelde traject deed. Uit verschillende interviews blijkt dat de snelheid waarmee bepaalde dingen gebeurden een rol speelt: een snelle reactie van de schuldhulpverlener, snel een brief van de schuldhulpverlening ontvangen, meteen een nieuwe afspraak maken, snel met een cursus kunnen starten. De klanten ervaren dit als positief. Het merendeel van de klanten krijgt al in het eerste gesprek te horen dat er een versneld traject is.

Prettige bejegening, rust bieden

De klanten vertellen hoe ze uitleg kregen over wat er allemaal zou gebeuren en wat er van hen verwacht werd. Een aantal klanten geeft aan dat ze zich op een prettige manier bejegend voelden door de schuldhulpverlener en dat deze zich open en respectvol opstelde. Ze hadden het gevoel dat er echt naar hen geluisterd werd. Ze ervoeren begrip en werden gerustgesteld. Een klant vertelt: '[Naam schuldhulpverlener] was prettig, open, luisterde goed, had begrip, legde uit over de armoedeval, ze gaf aan alle papieren te verzamelen.' Een andere klant zegt: 'Ze [de schuldhulpverlener] reageerde steeds zo snel op alles wat ik van haar vroeg, zij is echt mijn 'life line', want er komt zo veel op je af. Dat gaf na het eerste gesprek rust. (...) Voelde me meteen op mijn gemak door [naam schuldhulpverlener], door openheid (blik en houding), persoonlijkheid die uitstraalt dat ze er echt voor je is. De vragen die ze stelt, persoonlijk maar wel met een bepaald respect: 'waar kan ik je mee helpen? wat is je situatie?' Ik ging met het idee weg: 'Yes, er gaat wat gebeuren, ik hoef het niet alleen te doen!'. Eén van de jongeren van PuurZuid vertelt dat de schuldhulpverlener tijdens de eerste afspraak voornamelijk met zijn begeleider praatte maar daar had hij niet per se een slecht gevoel over. Bij een andere klant maakte het eerste gesprek emoties los. Zo vertelt hij dat hij tijdens de eerste afspraak alleen maar huilde omdat hij depressief was. Desondanks geeft ook deze klant aan dat het een prettig gesprek was doordat de schuldhulpverleners hem goed opvingen. Ze stelden hem gerust en hij voelde zich met respect behandeld.

'[De schuldhulpverlener] stelde me echt gerust, (...) Ik was zenuwachtig want het is klote om iemand te vertellen over schulden. Maar het was eigenlijk heel makkelijk, [de schuldhulpverlener] was begripvol en open. Zij heeft geprobeerd mij te leren kennen. Ze gaf aan dat ze me kon helpen, verwees me naar die bijeenkomst, meteen die afspraak gemaakt, waarbij je je post meeneemt.'

1.5 Huisbezoek

Geen huisbezoek: voornamelijk vanwege woonsituatie

Tien van de 17 klanten hebben geen huisbezoek gehad. Bij hen vond het eerste gesprek op kantoor plaats. In de meeste gevallen konden klanten zelf aangeven of ze wel of geen huisbezoek wilden.

Uit de interviews blijkt dat het huisbezoek niet altijd prettig wordt gevonden vanwege de specifieke woonsituatie van de klant. Twee klanten geven aan dat ze geen huisbezoek wilden omdat ze nog bij hun ouders wonen en zij hen niet willen belasten. Een andere klant woont op een kamer en was bang dat de persoon bij wie hij woont allerlei vragen ging stellen naar aanleiding van het huisbezoek. Een andere klant vertelt dat hij het huisbezoek in principe prima vond maar niet wilde dat zijn kinderen erbij waren omdat hij niet wil dat zijn kinderen met de situatie geconfronteerd worden. Bij de overige klanten is om uiteenlopende redenen zoals dakloosheid, praktische overwegingen en onbekende redenen geen huisbezoek geweest.

'Dat [huisbezoek] vind ik wel lekker, dan zien ze ook hoe je woont. Ze kijken of alles goed met je gaat, of het huis niet verwaarloosd is. Ik vind dat wel goed, kijkje in je leven. Zien wat voor iemand je bent.'

Wel huisbezoek: van liever niet tot prima

Eén klant vertelt dat hij liever op kantoor afspreekt omdat hij voor het huisbezoek eerst moet opruimen. Maar hij zegt het wel gedaan te hebben omdat het er volgens hem bij hoort. Een aantal klanten vond het huisbezoek niet per se nodig maar ervaarde het wel als prettig. Een van deze klanten vertelt dat hij wel het idee had dat het vooral de maatschappelijk werker en schuldhulpverlener een goed gevoel gaf om te controleren of hij wel een 'normaal' persoon is. Eén klant vindt het fijn dat het huisbezoek heeft plaatsgevonden omdat de schuldhulpverleners dan zien hoe je woont en hoe het met je gaat. Eén klant heeft wel een huisbezoek gehad maar wil liever zelf de keuze om het wel of niet te doen.

1.6 Inkomenscheck

Vooral positieve ervaringen, soms negatief / neutraal

Tijdens zeven interviews zijn de ervaringen met de inkomenscheck niet besproken. Van de overige tien klanten zeggen acht klanten een inkomenscheck gehad te hebben. De meeste van hen zijn over het algemeen positief over dit onderdeel van het traject. Degenen die hier een reden voor noemen, zeggen dat ze nu precies weten hoeveel ze overhouden, dat het snel ging en dat er naar toeslagen werd gekeken en dat deze meteen werden aangevraagd. Eén klant zegt dat het contact met een sociaal raadslid over toeslagen voor hem niet zo nuttig was omdat alles wat deze persoon hem vertelde hem al bekend was. Hij kan zich wel voorstellen dat het voor anderen nuttig kan zijn. Eén klant lijkt vrij neutraal te staan tegenover de inkomenscheck: hij zegt dat hij begrijpt dat het erbij hoort.

'Twee keer een afspraak gehad met een dame die naar toeslagen en zo ging kijken, heeft ze allemaal ingediend en uitgezocht. Was een geschenk dat ook dat geregeld wordt.'

Soms niet herkend als los onderdeel

De inkomenscheck is een vast onderdeel bij het stabilisatieproces en wordt gedaan door een hulpverlener of sociaal raadslid bij de schuldhulpverlening. Twee klanten lijken dit niet goed te weten. Zo geeft één klant aan dat hij een bijstandsuitkering heeft en dat de inkomenscheck daarom niet zo relevant was: hij heeft het gewoon doorgegeven. Een andere klant zegt de inkomenscheck niet te hebben gehad, hij zegt dat hij alleen zijn laatste loonstrookjes moest inleveren.

1.7 Schulden in kaart brengen

Vaak al redelijk overzichtelijk

De klanten beschrijven hoe het proces van het in kaart brengen van hun schulden verliep. Sommigen geven aan dat hun post al redelijk op orde was: ze hadden hierbij al hulp gekregen of hadden niet zoveel post. Sommige klanten hebben eerder een overzicht van hun schulden gemaakt met een andere schuldhulpverlener of begeleider en moesten dat alleen vernieuwen. Met de schuldhulpverlener hebben ze zaken gecontroleerd zoals dubbele post of schulden, uitgezocht welke deurwaarder bij welke schuldeiser hoorde, schuldeisers gebeld en een overzicht gemaakt. Soms doken er nog onbekende schulden op.

'Ik houd van eerlijkheid, [ik ben een] open persoon. Vind een dergelijk gesprek niet moeilijk.'

Prettig om overzicht te hebben

De meeste klanten geven aan dat ze het fijn vinden het in kaart brengen van hun schulden met iemand samen te doen. Eén klant geeft aan dat hij opluchting voelde toen de schulden eenmaal in kaart waren gebracht. Een andere klant vertelt dat hij gemotiveerd raakte door de wekelijkse afspraken met de schuldhulpverlener: hij had een bewuste keuze gemaakt om aan zijn toekomst te werken.

1.8 Budgetcursus

Geen budgetcursus

Ongeveer de helft van de klanten geeft aan geen budgetcursus te hebben gevolgd en bij twee klanten is dit onderwerp tijdens het interview niet besproken. De redenen die klanten noemen om de budgetcursus niet te volgen zijn verschillend. Zo zegt een klant dat hij geen budgetcursus heeft gevolgd omdat hij dat al eerder bij een andere organisatie heeft gedaan. Een andere klant zegt dat hij geen budgetcursus heeft gevolgd omdat het hem niet aangeboden is door de schuldhulpverlening (*"ik heb er niet over gehoord"*). Een andere klant geeft weer aan dat hem een cursus is aangeboden (*"ja, door die man die hier kwam"*), maar weet niet meer precies of dat de budgetcursus was of een andere cursus. Ook wordt niet helemaal duidelijk tijdens het interview waarom hij de cursus uiteindelijk niet heeft gevolgd.

Wel budgetcursus: positief, ook verbeterpunten

De helft van de klanten die de budgetcursus heeft gevolgd is tevreden over de cursus. Twee klanten zeggen dat ze het fijn vonden om de cursus met lotgenoten te volgen. Dat zorgde voor relativering van de eigen situatie. Een andere klant vindt het fijn dat hij een certificaat heeft ontvangen. Dat was een soort van erkenning voor hem.

'De verhalen van mensen waren prettig, ik ben niet de enige. Filmpjes over anderen waren prettig. Was heel goed om bij te wonen'

Wel zegt één klant niet tevreden te zijn over het tijdstip waarop de budgetcursussen waren gepland. Deze klant legt uit dat hij overdag werkt en als mantelzorger minder flexibel is. Voor hem zou een avondcursus geschikter zijn. Volgens een andere klant zou het weer logischer zijn om de cursus later in het traject te plaatsen. Daarover zegt deze klant: *"moet eerder op het einde, want je hebt toch al geen geld om mee om te gaan, zeker als je in budgetbeheer zit."*

1.9 Registratie dossier bij GKA

Status van het dossier verschilt

Ongeveer de helft van de klanten geeft aan dat hun aanvraag is goedgekeurd door de GKA³. Bij vier andere klanten is de aanvraag al wel ingediend bij de GKA, maar wachten de klanten nog op het besluit. Drie andere klanten zijn nog bezig om alles op orde te maken voordat de aanvraag ingediend kan worden. Bij twee van deze klanten heeft het indienen van het verzoek wat langer op zich laten wachten omdat de benodigde documenten nog niet allemaal aanwezig waren. Eén van deze klanten legt uit dat dat komt omdat hij een keer een afspraak had gemist vanwege gebrek aan tijd. Hij zegt nu wel wat meer tijd te hebben, omdat hij momenteel geen werk heeft (in de tijd van de gemiste afspraak werkte hij wel).

1.10 Ervaringen

1.10.1 Ervaringen met GKA

Contact schuldhulpverlener: positief

Klanten van wie het dossier bij de GKA ligt of al is goedgekeurd, hebben in de periode van afwachting op het antwoord allemaal contact gehad met de schuldhulpverlener over het dossier. Voor de meeste klanten was dit voldoende. Vooral het hebben van één duidelijk contactpersoon vonden klanten prettig.

'Zou wel fijn zijn om af en toe te horen dat men nog bezig is met het dossier. Het liefste al het contact met mijn schuldhulpverlener, anders wordt het verwarrend.'

Onduidelijkheid (deels) onprettig

Er zijn echter ook klanten die graag wat meer duidelijkheid willen / hadden gewild tijdens de periode waarin het GKA met hun aanvraag bezig is / was. Zo zegt een klant van wie de aanvraag inmiddels is goedgekeurd, dat hij zelf contact heeft opgenomen met de kredietbank om te vragen hoe lang het proces zou duren. De GKA verwees hem door naar de schuldhulpverlener. Deze klant zegt uiteindelijk wel te snappen dat het allemaal via de schuldhulpverlener verloopt. Een andere klant bij wie de aanvraag nog ingediend moet worden zegt: "Als het dossier bij de GKA ligt wil ik echt wel iets horen tussendoor. Anders zou ik heel zenuwachtig blijven, en niet weten of ze me vergeten zijn".

1.10.2 Ervaringen met maatschappelijk werker

Jongeren: geen ervaring

Drie van de vijf jongeren zeggen dat hen geen hulp van een maatschappelijk werker is aangeboden. Twee van hen denken dat dit komt omdat ze al genoeg andere ondersteuning krijgen: één jongere woont begeleid en de andere jongere krijgt ondersteuning van Streetcornerwork. De derde jongere denkt dat hij geen maatschappelijk werker aangeboden heeft gekregen omdat hij fulltime werkt. Eén jongere herinnert zich niet meer of hem hulp van een maatschappelijk werker is aangeboden en één jongere heeft binnenkort zijn eerste afspraak met een maatschappelijk werker. Hij kan daardoor nog niets zeggen over zijn ervaringen.

³ Navraag bij de GKA wees uit dat slechts 6 van de 17 dossiers zijn goedgekeurd (juni 2018). Het verschil tussen de antwoorden van de klanten en de cijfers van de GKA geeft aan dat klanten niet altijd goed weten wat de status van hun dossier is. Dit kan komen doordat de GKA alleen direct communiceert met de schuldhulpverlener en niet met de klant. Een andere reden kan zijn dat de klant niet precies weet hoe het traject precies verloopt of dat hij door financiële stress geen goed overzicht heeft over het traject.

Positieve ervaring: betrokken en informeel

Klanten die hulp krijgen van een maatschappelijk werker, zijn overwegend tevreden met de ondersteuning. Twee klanten zeggen dat ze de maatschappelijk werker al kenden van voor de start van het traject van het financieel spreekuur. Eén van de klanten zegt dat het de maatschappelijk werker was die hem doorverwees naar schuldhulpverlening. Deze klant zegt zowel op financieel als op emotioneel gebied ondersteuning gehad te hebben. Ook de andere klant is erg tevreden over de betrokkenheid van de maatschappelijk medewerker: “*zij staat altijd klaar voor mij, ik kan achterover leunen*” .

‘Maatschappelijk werk heeft veel gedaan. Schulden in kaart gebracht, gesteund op persoonlijk vlak. Vooral aan het begin, wekelijkse afspraken, hoe het met mij ging, hoe het zo gekomen is, geholpen met die grote stapel ongeopende post. Zij heeft mij aan boord gehouden.’

‘Ze vroeg hoe ik me voelde, echt begrip tonen. Ook dat ik minder wilde werken en begrip voor mijn vrijwilligerswerk.’

Daarnaast noemen twee klanten dat het contact met de maatschappelijk medewerker fijn en informeel is. Zo noemt één van

de klanten dat het contact met de maatschappelijk medewerker via Whatsapp verloopt. Verder zegt deze klant dat het fijn is dat de maatschappelijk medewerker zijn situatie snapt.

(Nu) geen behoefte

Twee klanten zeggen geen behoefte te hebben aan hulp van een maatschappelijk werker. Eén van hen zegt deze hulp wel gehad te hebben, maar vond het achteraf niet heel erg nodig. Deze klant snapt echter wel dat de hulp wordt aangeboden en waardeert dit ook. Voor de andere klant kost de hulp van een maatschappelijk werker op dit moment teveel energie. Daarover zegt de klant het volgende: “*Eerst dit afwachten. Ook nog met de maatschappelijk werker praten is me echt te veel. Nu eerst licht aan het einde van de tunnel, en dan later misschien praten. Eerst uit de schulden komen, en dan meer ruimte voor mijn geestelijke gezondheid.*”

‘Eerst uit de schulden komen, en dan meer ruimte voor mijn geestelijke gezondheid.’

1.10.3 Ervaringen met schuldhulpverlener

Alle klanten hebben positieve ervaringen met hun schulphulpverlener. Negatieve ervaringen worden niet genoemd. Hieronder worden de positieve punten toegelicht.

Communicatie: frequent, laagdrempelig

Drie kwart van de klanten zegt het fijn te vinden dat de schuldhulpverlener regelmatig contact opneemt om hen op de hoogte te houden van de stand van zaken. Dat geeft enerzijds rust en anderzijds blijven zij in een soort ‘flow’. Zaken worden daardoor snel opgepakt en dat werkt motiverend. Zo zegt een klant: “[Naam schuldhulpverlener] *onderhoudt veel contact, elke twee weken een afspraak, daarvoor was het elke week, en soms zelfs twee keer in de week. Niet opdringerig of dwingend, maar genoeg om je bezig te houden ermee.*”

‘Ze stuurt me vaak berichtjes dat ze druk bezig is voor mij. Dan slaap ik weer goed.’

Verder zegt een aantal klanten het prettig te vinden dat het contact laagdrempelig is. Zo zegt een klant dat hij een WhatsApp berichtje stuurt naar zijn schuldhulpverlener om een afspraak te maken wanneer hij een brief ontvangt. Een aantal klanten vindt het ook prettig dat hun schuldhulpverlener goed te bereiken is en snel reageert.

Tot slot vinden drie klanten het prettig dat hun schuldhulpverlener zaken duidelijk met hen communiceert. Zo zegt een klant hierover het volgende: *“Hij is duidelijk. Ook als hij iets niet dezelfde dag kan doen dan vertelt hij dat gewoon en zegt dan bijvoorbeeld dat hij het dezelfde week gaat doen. Dat is fijn.”*

Prettige houding: onbevooroordeeld, betrokken, soepel

Bijna alle klanten zijn tevreden over de houding van hun schuldhulpverlener tijdens het begeleidingstraject.

Vijf klanten zeggen dat ze het erg prettig vinden dat hun schuldhulpverlener een onbevooroordeelde of niet

verwijtende houding heeft. Zo vertelt een klant dat hij een keer €500 heeft vergokt toen hij depressief was. Toen hij dit aan zijn schuldhulpverlener vertelde, reageerde deze ondersteunend en is het allemaal opgelost. Een andere klant vertelt dat het vooral de begripvolle houding van zijn schuldhulpverlener is die er voor heeft gezorgd dat ze al zover in het traject zijn.

‘Als er iets gebeurt, dan kan ik altijd bij haar terecht. Dat vind ik fijn.’

Ook noemt een aantal klanten het prettig te vinden dat hun schuldhulpverlener meeleeft met hun situatie en een bepaalde betrokkenheid toont. Twee klanten vinden het fijn dat hun schuldhulpverlener ‘altijd klaar staat’ en twee anderen dat hun schuldhulpverlener af en toe contact opneemt om even polshoogte te nemen.

Verder noemen vijf klanten dat ze de makkelijke en soepele houding van de schuldhulpverlener erg waarderen. Zo zegt een klant dat hij een afspraak een keer moest afzeggen in verband met kiespijn. Dat was geen probleem. Eén van de jongere klanten zegt over de houding van de schuldhulpverlening het volgende: *“ze doet niet moeilijk, ze is gewoon chill. Dat is wel oké.”*

Proactieve werkwijze

Ongeveer de helft van de klanten noemt tijdens het gesprek

dat ze het fijn vinden dat hun schuldhulpverlener ‘goed doorpakt’. Daardoor verloopt het traject snel. Dat zorgt

ervoor dat klanten gemotiveerd blijven en niet afhaken. De oudere klanten vinden dat deze aanpak ook voor rust en

orde in hun hoofd zorgt. Zo zegt een klant dat zijn schuldhulpverlener wel eens naar instanties belt omdat de

klant stress ervaart wanneer hij dat zelf doet. Dat de schuldhulpverlener dat uit zijn handen neemt, wordt erg gewaardeerd door de klant. Een andere klant noemt zijn schuldhulpverlener ‘een echte lifesaver’.

Dat is omdat ze altijd voor hem klaar zou staan en last van zijn schouders neemt.

‘Ik kreeg bij het eerste gesprek direct vertrouwen en had het gevoel dat het allemaal wel goed zou komen. Dat was door de manier hoe ze overkwam.’

‘Een echte lifesaver’

1.11 Belangrijkste momenten

Rust en geruststellen

Meer dan de helft van de klanten zegt de hoeveelheid hulp van en geruststelling door de schuldhulpverlener als belangrijkste in het traject te hebben ervaren. Hierbij wordt door twee klanten expliciet het moment genoemd dat de schuldhulpverlener voor hen bemiddelde met schuldeisers en ze daarna door de schuldeisers met rust werden gelaten.

De andere klanten geven meer in algemene zin aan dat ze zich gedurende het hele traject geholpen en gerustgesteld voelden doordat ze uitleg en advies kregen en ondersteuning bij moeilijke zaken. Eén klant noemt hier specifiek het feit dat de schuldhulpverlener contact bleef zoeken.

'Het moment dat ze belde en me vertelde dat zij bepaalde organisaties had aangepakt, het moment dat ik het gevoel kreeg dat ze echt ging aanpakken dus, dat was belangrijk.'

Losse momenten: eerste gesprek tot handtekening schuldenoverzicht.

Zes klanten beschrijven het eerste gesprek bij de schuldhulpverlening als een belangrijk moment. Daarbij noemt men concreet zaken als *'het eerste echte gesprek over je schulden'*, *'uitleg krijgen over het versnelde traject'* en het besef *'dat er iets gaat gebeuren'*. Ook hier wordt veelal genoemd dat men in dit eerste gesprek het gevoel kreeg echt geholpen te gaan worden. Daarnaast noemen drie klanten de eerste aanmelding en drie anderen het positieve bericht van de kredietbank. Twee klanten beschrijven het zetten van hun handtekening onder het schuldenoverzicht als een belangrijk moment. Een klant geeft nog aan dat hij de budgetcursus en het bijbehorende certificaat heel fijn vond.

1.12 Moeilijkste momenten

Confrontatie met schulden

Vijf klanten geven aan dat het moeilijkste moment de confrontatie met hun schulden betrof. Zo noemen twee klanten dat ze het lastig vonden om de post samen met de schuldhulpverlener of een andere medewerker uit te zoeken.

Eén klant vertelt dat het heel privé voelt, en heel confronterend is om te zien dat het zo ver heeft kunnen komen.

Twee andere klanten noemen het bekijken van het schuldenoverzicht het moeilijkste moment en één klant beschrijft hoe zwaar het was het verhaal te moeten opschrijven over hoe zijn schulden zijn ontstaan.

'Bij het post controleren voelde ik heel veel schaamte en ik moest ineens ook heel hard lachen, hoe heb ik het zo ver kunnen laten komen?'

Losse momenten: verlies van eigen beheer tot bellen met schuldeisers

Twee klanten in budgetbeheer noemen het feit dat ze niet meer zelf voor dingen kunnen betalen als moeilijkste momenten. Beiden geven aan dat dit in eerste instantie heel moeilijk was te accepteren, maar dat het nu eenmaal niet anders is. Ook wordt het wachten op de uitspraak van de GKA twee keer genoemd, en noemen twee klanten technische aspecten als het overzetten naar een nieuwe rekening en complexe bankcodes. Twee klanten vinden het bellen van schuldeisers tijdens het traject moeilijk. Tot slot geeft één klant aan dat hij niets meer moeilijk vindt sinds hij bij de schuldhulpverlening zit. *'Er is ergens weer een deur waar ik doorheen kan'*, geeft hij aan.

1.13 Fijnste momenten

Algemeen: positieve bejegening en snelheid

Een groot aantal klanten noemt bij deze vraag niet zozeer een concreet moment, maar meer een algemeen gevoel van omarmd zijn. Klanten geven aan dat ze zich thuis voelden bij de schuldhulpverlener en dat ze met open armen werden ontvangen. Kwaliteiten als interesse tonen, vriendelijk zijn, betrokkenheid en een ondersteunende houding worden hierbij veel beschreven. Ook het gevoel dat er gedurende het traject steeds snel gehandeld werd, wordt door twee klanten genoemd.

'Het opschrijven van mijn verhaal was zowel een moeilijk als een fijn moment. Het voelt alsof je het vorige hoofdstuk van je afschrijft.'

Daarnaast geven drie klanten aan dat ze heel blij waren toen ze 'aangenomen' werden in het versnelde traject, aangezien ze van anderen gehoord hadden dat het reguliere traject wel heel lang kon duren.

Losse momenten: minder post tot budgetcursus

Drie klanten vinden het heel fijn dat ze steeds minder post krijgen, zowel door de afspraken met schuldeisers als door Bewindvoering. Zij geven beiden aan dat dit heel veel rust heeft gebracht. Drie klanten noemen het opsturen van het dossier naar de GKA. Tot slot noemt één klant nog het gezamenlijk sorteren van de post en één klant vond het delen van ervaringen bij de budgetcursus heel prettig.

1.14 Gevoelens voor, tijdens en na het traject

Vooraf: moe, depressief, schaamte

Klanten geven wisselende antwoorden op de vraag hoe ze zich voelden voorafgaand aan het schuldhulpverleningstraject. Alles overziend geeft de grote meerderheid van de klanten aan zich gestressed, moe en depressief te hebben gevoeld. Meerdere klanten leden aan slapeloosheid en een gevoel van schaamte wordt ook vaak genoemd. Voor twee klanten was het moment bereikt dat ze het allemaal anders wilden gaan doen en daarom hebben zij zich aangemeld bij de schuldhulpverlening.

Tijdens: opgelucht, bejegend, hoop

Twee klanten geven aan tijdens het traject weer beter te zijn gaan slapen, en ook wordt genoemd dat men zich minder depressief voelt, opgelucht voelt en het gevoel heeft de teugels iets te kunnen laten vieren. Eén klant beschreef dat als 'de flow' waarin ze eindelijk terecht is gekomen. Meer dan de helft van de klanten geeft aan dat ze zich geholpen voelden tijdens het traject omdat er eindelijk iets ging gebeuren. Eén klant voelde zich al tijdens het traject minder onzeker worden en een ander voelde zich vooral niet veroordeeld maar respectvol bejegend. Twee klanten geven aan dat ze zich wisselend wat rustiger en soms nog steeds onrustig voelen, waarbij wel wordt opgemerkt dat het gelukkig niet meer constant op de voorgrond aanwezig is. Tot slot noemt één klant dat hij nog steeds boos en gestressed is want zijn schulden worden hoger door de boetes. Wel merkt hij op dat hij geleerd heeft beter met geld om te gaan en dat hij daar rustig van wordt.

Na: minder stress en meer controle, maar soms ook nog onrust

Wanneer gevraagd wordt wat het gevoel van klanten is nadat het traject is afgerond, geeft het merendeel aan dat vooral opluchting overheerst. Een aantal klanten is de schuldsanering ingegaan, wat als wisselend prettig maar ook moeilijk wordt ervaren. Eén klant geeft aan dat de stress minder is en zijn bloeddruk weer op orde. Meerdere klanten beschrijven dat 'ze weten dat er aan gewerkt wordt' en dat geeft een kalm gevoel. Eén klant heeft het gevoel de controle over zijn leven weer te hebben, een ander ziet de toekomst weer positief in. Toch geeft een drietal klanten aan zich nog steeds wel onrustig te voelen, want de aflossing moet nog gebeuren. Zo beschrijft één klant dat schulden je toch een beetje blijven achtervolgen.

'Ik voel me slagvaardiger, zelfverzekerder. Ik was een beetje een schim van mezelf. En nu zie ik weer een uitweg, terwijl ik op een gegeven moment alleen maar aan het overleven was.'

1.15 Mate van geholpen worden

Voornamelijk goed gevoel

Twaalf klanten geven expliciet aan het einde van het traject aan dat zij zich geholpen voelden. Twee klanten noemen daarbij dat ze weer perspectief op de toekomst hebben, terwijl ze het geloof eerst echt verloren waren. Op één na zijn alle klanten tevreden over de ondersteuning die ze hebben ervaren van de schuldhulpverlener. De klant die aangeeft (nog) niet het gevoel te hebben geholpen te zijn, voegt daar aan toe dat ze slechts drie keer een afspraak heeft gehad en 'nog niet zo ver is'. Drie klanten geven aan dat ze het traject heel snel vonden gaan, ook in vergelijking met familie of vrienden die veel langer bezig zijn in de schuldhulpverlening. Er werden met regelmaat afspraken gemaakt, men voelde daardoor dat de schuldhulpverlener zich inspande, en kreeg er vertrouwen in. Eén klant merkt op dat hij eigenlijk alles heeft gevonden wat hij zocht bij de organisatie.

'Ik voelde me behandeld als een koning!'

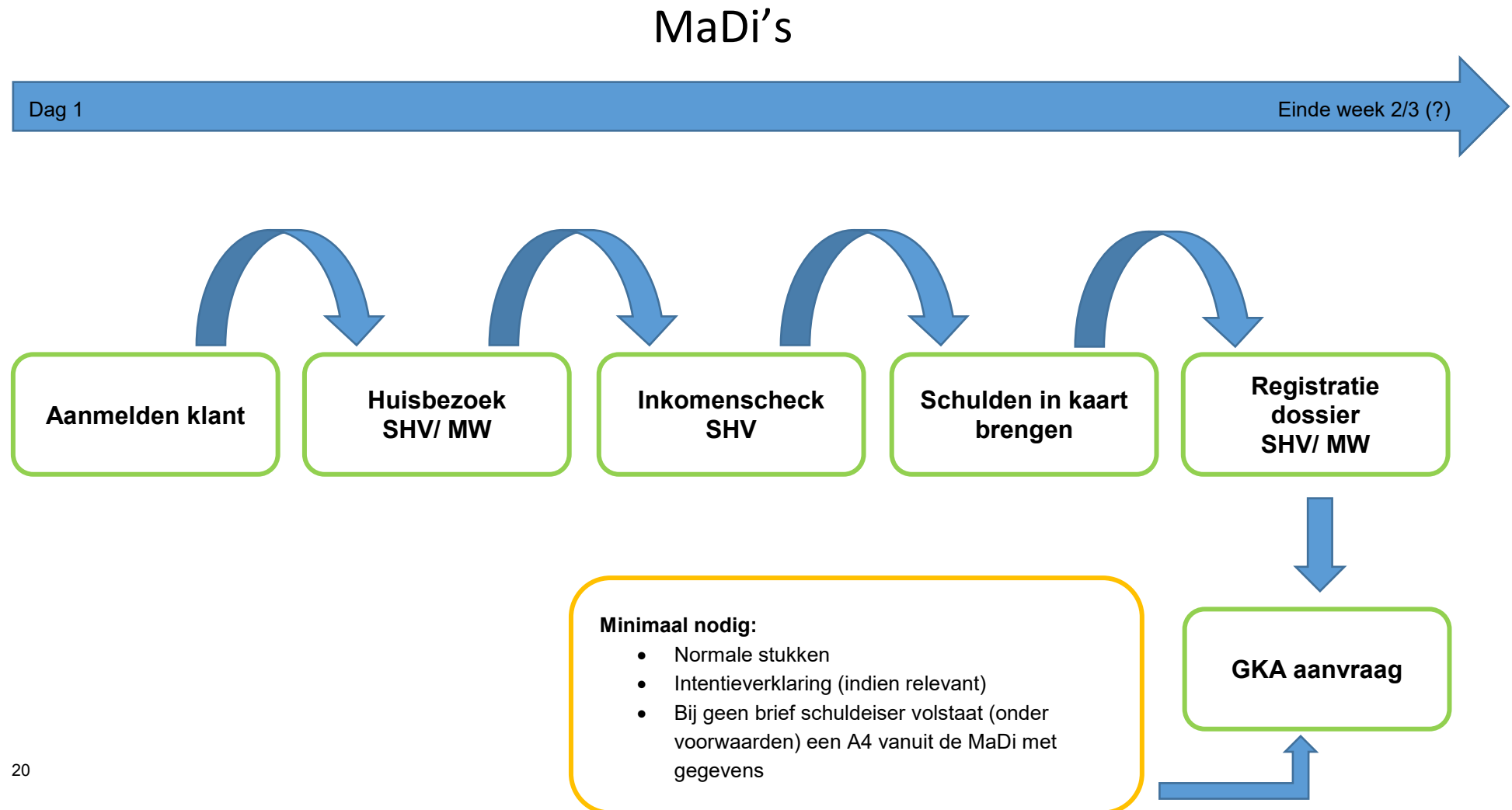
1.16 Verbeterpunten

Aan het einde van de interviews is aan de klanten gevraagd of er verbeterpunten zijn, zowel in het algemeen in de schuldhulpverlening als specifiek in het traject 'Saneren aan de voorkant'. Vier van de vijftien klanten hebben een aantal verbeterpunten genoemd. Hoewel enkele verbeterpunten niet binnen de reikwijdte van 'Saneren aan de voorkant' vallen, zijn alle genoemde verbeterpunten hieronder kort op een rij gezet:

- Een onafhankelijke vertrouwenspersoon aanstellen: iemand waar je - naast je schuldhulpverlener - terecht kan wanneer je daar behoefte aan hebt of in een dip zit. Soms schaamt je jezelf daarvoor. Deze persoon kan dan met je praten over hoe je bepaalde zaken kan aanpakken.
- De budgetcursus niet verplicht stellen maar aan de klant overlaten wanneer of om deze niet te volgen: niet iedereen houdt van groepen mensen.
- Bij de maatschappelijke dienstverleners een medewerker aanstellen met 'Belastingdienst-expertise': de regelingen bij de Belastingdienst zijn zeer complex, vooral als je een eigen onderneming hebt (gehad).
- De communicatie vanuit Plangroep kan beter.
- De cursus Grip op je Geld ook 's avonds organiseren.
- Ervaringsdeskundigen inzetten in de budgetcursus: bijvoorbeeld binnen een ED werkplaats, want daar zitten de 'complexe' mensen die niet naar de reguliere cursus komen.
- Het traject zo veel mogelijk afstemmen op de klant: een persoonlijke benadering want elke hulpvrager is verschillend. Dit verbeterpunt werd genoemd in relatie tot het reguliere traject. In het versnelde traject gebeurde dit juist wel en deze persoonlijk aanpak dient dan ook vastgehouden te worden.

2. Werkproces 2.0

Het werkproces 1.0 is aan de hand van de interviews met klanten aangevuld tot 'werkproces 2.0'. Hierin zijn de door de klanten ervaren moeilijke momenten, fijne momenten, beslissende momenten en hun ervaringen en gevoel gedurende het gehele proces in kaart gebracht.

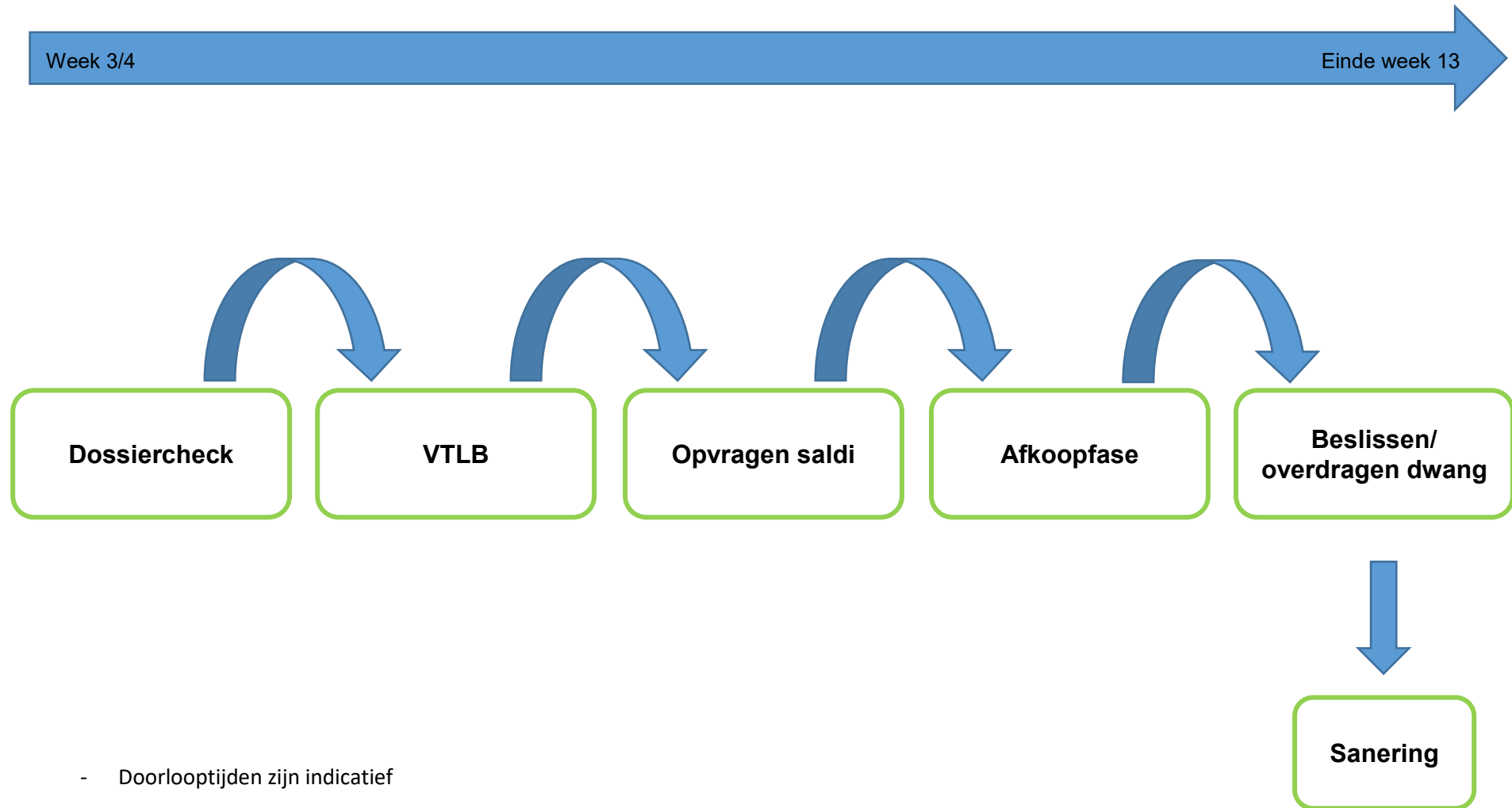


	Aanmelden klant	1e kennismaking	Huisbezoek SHV/ MW	Inkomensbeheer	Inkomenscheck SHV	Schulden in kaart brengen	Registratie dossier SHV/ MW
Moeilijke momenten voor klant	<p>Besluit tot aanmelden is zeer confronterend</p> <p>Toegeven dat het 'zo' niet langer kan</p>	<p>Ter plekke wachten op eerste afspraak</p> <p>Vertellen over je schulden is confronterend</p>	<p>Huis is privé omgeving</p> <p>Onprettig wanneer geen vaste woonplek</p> <p>Kinderen mogen er niet bij zijn, te stressvol en confronterend voor hen</p> <p>Ouders er niet mee willen belasten (thuiswonende jongeren)</p>	<p>Verlies zelfstandigheid</p> <p>Confronterend dat gebleken is dat je het niet zelf kan</p> <p>Lang wachten op budgetbeheer</p> <p>Verkeerde informatie ontvangen over leefgeld en openen rekening</p> <p>Geen vast contactpersoon bij Plangroep</p>	<p>Net een baan gekregen waardoor saneren op korte termijn niet kan (3 maanden loonstroken nodig voor GKA)</p>	<p>Extra reactie schuldeisers na eerste bericht van SHV</p> <p>Schuldeisers bellen</p> <p>Geen DigiD (jongeren)</p> <p>Moeilijk om te praten over schulden (jongeren)</p> <p>Proces duurt langer dan verwacht (begrip wanneer SHV zijn best doet)</p> <p>Schuldenoverzicht zien</p> <p>Inzage in post geven</p>	<p>Onzekerheid blijft</p> <p>Niet op de hoogte of aanvraag GKA gedaan is (jongere)</p>
Fijne momenten voor klant	<p>Zeer snel een eerste afspraak!</p>	<p>Luisteren</p> <p>Oprechte interesse</p> <p>Begrip en respect</p> <p>Gerustgesteld worden</p> <p>Een oplossing wordt geboden</p> <p>Snel een volgende afspraak</p> <p>Duidelijkheid over processen</p> <p>Kracht krijgen om door te gaan</p>	<p>Wanneer niet de energie (bijv. depressief) om naar kantoor te gaan, is het heel fijn dat hulpverleners naar je toe komen</p> <p>Duidelijke afspraken maken over hoe verder met elkaar</p>	<p>Zekerheid iedere week over een klein bedrag te beschikken is prettig</p> <p>Fijn om financiële zaken even niet meer te hoeven regelen, rust</p>	<p>Recht hebben op extra toeslagen</p> <p>Er werd onterecht geld ingehouden van het loon</p> <p>Precies weten hoeveel je echt overhoudt</p>	<p>Zien en ervaren dat SHV (en indien van toepassing MW) echt z'n best doet voor de klant</p> <p>SHV neemt de leiding in proces, neemt echter niet alle taken over (maatwerk)</p> <p>Schuldeisers blijven op afstand (is verademing)</p> <p>SHV belt naar schuldeisers, de klant wordt aan de hand genomen</p> <p>Samen bellen naar schuldeisers (bijv. oefenen met bellen, jongeren)</p> <p>Post gesorteerd, rust en overzicht heel fijn</p> <p>Samenwerken met SHV bij bijv. post sorteren</p> <p>SHV houdt klant op de hoogte van wat er gebeurt</p> <p>Tempo blijft hoog, geen kans om af te haken</p>	<p>Ondertekenen aanvraag</p>

	Aanmelden klant	1e kennismaking	Huisbezoek SHV/ MW	Inkomensbeheer	Inkomenscheck SHV	Schulden in kaart brengen	Registratie dossier SHV/ MW
Gevoel klant	Depressief Angst Heel onzeker Schaamte Stress Slapeloosheid Niet eten Moe Urgentie tot verandering Motivatie	Opluchting dat er iets gaat gebeuren Nog steeds grote onzekerheid	Neutraal gevoel Begrip waarom het gebeurt (check huis, basisspullen, leefsituatie) Vaak beoordeeld als onnodig	Rust Falen	Rust Vertrouwen Geholpen worden Zekerheid	Beschaamd Confronterend Rust Vertrouwen Geholpen worden	Opluchting Onzekerheid
Belangrijke momenten	Onjuiste informatie uit het verleden Slechte ervaringen met SHV in het verleden en te veel hulpverleners Druk van schuldeisers, deurwaarders te groot Bewustwording dat er 'iets' moet gebeuren Hulpverleners hebben aangespoord tot aanvraag SHV	Eerste indruk en match met SHV SHV die uitspreekt dat hij je gaat helpen Klant binden en niet afschrikken Zicht op oplossing Tempo om afhaken te voorkomen	Ondertekenen afspraak Schrijven van je eigen verhaal hoe je in de schulden bent gekomen	Lange wachttijd zorgt voor vertraging proces, vergroot kans op afhaken	Snel en zakelijk Zekerheid dat inkomen en toeslagen juist zijn	SHV neemt het voortouw Klant doet naar vermogen mee in het proces Rust brengen wanneer schuldeisers actief worden Schuldeisers benaderen	Ondertekenen dossier

Tabel 1: Klantervaringen tijdens werkproces MaDi's

GKA



- Doorlooptijden zijn indicatief

GKA	Dossiercheck	VTLB	Opvragen saldi	Afkoopfase	Beslissen/ overdragen dwang
Moeilijke momenten voor klant	Afwachten Onzekerheid of het dossier goedgekeurd zal worden Gedurende langere tijd niets horen	Vooruitzicht rond te moeten komen van heel weinig geld			
Fijne momenten voor klant	Er wordt gewerkt aan een oplossing De brief die vanuit het GKA ontvangen wordt 1 contactpersoon in de vorm van de SHV Op de hoogte gehouden worden van de voortgang van het dossier	Fijn om duidelijkheid te hebben over het te besteden bedrag, klant weet waar hij aan toe is			
Gevoel klant	Onzekerheid gedurende gehele wachttijd tot besluit	Onzekerheid gedurende gehele wachttijd tot besluit	Onzekerheid gedurende gehele wachttijd tot besluit	Onzekerheid gedurende gehele wachttijd tot besluit	

Tabel 2: Klantervaringen tijdens werkproces GKA

3. Resultaten focusgroep uitvoerders

Op 18 juni 2018 is een focusgroep gehouden met de deelnemende uitvoerders van het project 'Saneren aan de voorkant'. Deze focusgroep is voorgezeten en begeleid door twee onderzoekers van het lectoraat Armoede interventies. De focusgroep bestond uit 1 maatschappelijk werker, 1 medewerker van Plangroep, 1 medewerker van de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam en 5 schuldhulpverleners. Doel van de focusgroep was het bespreken van de eerste resultaten die zijn voortgekomen uit de gehouden interviews met 17 deelnemers aan het project. In de focusgroep hebben de uitvoerders onderling ervaringen uitgewisseld en besproken wat wel en niet werkte in het project. In dit hoofdstuk worden deze ervaringen kort weergegeven. Het laatste deel van de sessie is besteed aan het uitwerken van het ideale werkproces volgens de uitvoerders. Men is in twee groepen uiteen gegaan en heeft het ideale schuldhulpverleningstraject in overleg vormgegeven. Deze twee werkprocessen zijn in bijlage 4 van deze rapportage opgenomen.

Algemene ervaringen uitvoerders

De uitvoerders hebben Saneren aan de voorkant als zeer succesvol ervaren. Men was het erover eens dat dit 'versnelde' traject de gewenste inrichting van een schuldhulpverleningstraject is en een grote groep klanten bedient. Klanten in het versnelde traject zijn meer bereid mee te werken, hebben meer hoop en zien ook sneller het nut van maatschappelijk werk in om ook andere leefgebieden aan te pakken. Schulden worden veel sneller in kaart gebracht, wat klanten eerder dan in het reguliere traject het gevoel geeft dat ze grip op de situatie hebben. Ook geeft men aan dat het voor schuldhulpverleners een efficiëntere manier is om de uren in te zetten. Men investeerde aan het begin van het traject meer uren, waardoor afspraken korter op elkaar gepland werden, klanten beter werden vastgehouden en geen sprake hoeft te zijn van het 'uitsmeren' van de uren. Uitvoerders bouwden zo sneller een band met de klant op en dat wordt als een zeer positief resultaat beschouwd.

Opgemerkt wordt wel dat er nog steeds klanten zijn uitgevallen, en dat nader onderzoek nodig is dat zich specifiek richt op deze 'uitvallers'. Klanten lijken soms wel de noodzaak tot saneren te voelen, maar (nog) niet per se tot gedragsverandering. Wanneer de stukken zijn opgestuurd en de aanvraag is gedaan, blijkt een aantal klanten niet meer op te komen dagen. Nader onderzoek zal zich dan ook moeten richten op duurzame gedragsverandering en hoe dit bij klanten tot stand kan worden gebracht.

Een andere kanttekening is het feit dat Saneren aan de voorkant minder goed lijkt te werken voor de doelgroep jongeren. Dit in verband met het vaak variabele inkomen van jongeren, de nul uren contracten en de onstabiele huisvesting. De jongeren schuldhulpverlener die deelnam aan de focusgroep gaf aan dat schuldbemiddeling voor jongeren beter lijkt te werken. Om meer inzicht hierin te krijgen zal nader onderzoek gedaan moeten worden. In hoofdstuk 5. Conclusie en aanbevelingen worden verdere aanbevelingen hierover over gedaan.

Goede ervaringen met de samenwerking tussen de verschillende partijen

Men geeft aan dat de samenwerking tussen schuldhulpverlener en maatschappelijk werker prettig is verlopen, waarbij het gezamenlijke huisbezoek expliciet als succesvol wordt benoemd.

Ook is men te spreken over de korte lijnen tussen de MaDi's en Plangroep gedurende de looptijd van het project, met de kanttekening dat dit alleen voor de reguliere schuldhulpverlening geldt. Bij het traject voor jongeren werden zaken niet direct opgepakt, ook in verband met problemen met andere partijen. Plangroep geeft aan dat de MaDi's nu meer betrokken zijn bij budgetbeheer. Er was sprake van meer contact, met reguliere updates over hoe het ervoor stond en wat er nog nodig was.

Vervolgens werden de korte lijnen tussen de GKA en de MaDi's als prettig ervaren, wat tijdens het project ook resulteerde in meer flexibiliteit bij aanvragen. Er werd meegedacht over zorg op maat bij een aanvraag, zaken mochten nagestuurd worden en er is één contactpersoon bij de GKA die men kent. De GKA geeft ook aan dat een flexibele opstelling van hun kant er ook aan bijdroeg dat schuldhulpverleners sneller actie ondernemen. De snelle schakeling tussen de verschillende partijen zorgt voor tijdswinst bij de MaDi's, tijd die vervolgens besteed kan worden aan andere werkzaamheden.

Minder goede ervaringen over de samenwerking tussen de verschillende partijen

Er wordt ook een aantal minder goede ervaringen genoemd. Zo is het vanuit de GKA niet altijd duidelijk aan welke voorwaarden een aanvraag voor jongeren moet voldoen. De GKA geeft daarbij aan dat zij geen extra uren hebben gekregen ten behoeve van dit project. Dit maakte het soms lastig snel actie te ondernemen.

Daarnaast is de rol van maatschappelijk werk uiteindelijk wat onderbelicht gebleven in dit project. Niet alle huisbezoeken zijn bijvoorbeeld als tandem gedaan.

4. Werkzame bestanddelen⁴

Tijdens de klantinterviews kwam een aantal factoren naar voren die we mogelijk kunnen definiëren als zogenaamde werkzame bestanddelen. De factoren zijn geclusterd in thema's.

Tijd
<ul style="list-style-type: none">Korte duur van het traject
De korte duur van het gehele traject wordt het meest genoemd tijdens de interviews als iets dat klanten als prettig hebben ervaren. De kans op afhaken leek hierdoor kleiner te worden en het gevoel ontstond dat men echt geholpen werd.
<ul style="list-style-type: none">Tijd nemen voor de klant
Het is belangrijk voldoende tijd voor de klant in te plannen. Dit kan zijn voldoende tijd per afspraak zodat alle nodige werkzaamheden gedaan kunnen worden. Dit kan ook betekenen meer afspraken op een relatief korte termijn als de persoonlijke situatie van de klant hier om vraagt.
Communicatie
<ul style="list-style-type: none">Bereikbaarheid / snelheid reageren
Het gevoel als klant altijd terecht te kunnen bij de schuldhulpverlener ('korte lijntjes') wordt als fijn ervaren. Daarnaast is het zeer prettig dat de schuldhulpverlener altijd snel reageerde.
<ul style="list-style-type: none">Laagdrempeligheid
Laagdrempelig contact met de schuldhulpverlener. Als voorbeeld wordt genoemd het contact via bijvoorbeeld WhatsApp.
<ul style="list-style-type: none">Het hebben van één aanspreekpunt
Eén contactpersoon gedurende het gehele traject. Klanten kunnen met alle vragen en andere zaken bij deze persoon terecht. Het is prima als meerdere personen de werkzaamheden uitvoeren. Zolang de klant maar contact kan onderhouden met 1 persoon. Deze persoon is op de hoogte van alle relevante zaken.
<ul style="list-style-type: none">Duidelijkheid
Duidelijkheid door de hulpverlener in de communicatie. Hiermee wordt bedoeld dat er bijvoorbeeld duidelijk gecommuniceerd wordt over wat er tijdens het traject zou kunnen gebeuren en wat daarbij van de klant wordt verwacht.
<ul style="list-style-type: none">Openheid en/of eerlijkheid
Eerlijkheid door de hulpverlener. Het is bijvoorbeeld eerlijk te zeggen wanneer iets langer gaat duren dan verwacht.

⁴ Het betreft hier hypothetische werkzame bestanddelen. Het wetenschappelijk bewijs is met deze verkenning niet geleverd. Hiervoor is een RCT (Randomized Controlled Trial) opzet nodig. Het gaat dus om elementen die door klanten positief gewaardeerd zijn en die mogelijk ook op grond van de theorie als potentieel werkzaam kunnen worden beschouwd.

Interactie met (schuld)hulpverlener

- [Empathische benadering](#)

Empathische benadering door de hulpverlener. Het is prettig dat de hulpverlener de klant positief en op een 'menselijke manier' bejegent tijdens het traject. De hulpverlener toont interesse, betrokkenheid en begrip voor de situatie en veroordeelt de klant niet. Het zorgt ervoor dat klanten zich serieus genomen voelen.

- [Geruststellen en hulp bieden](#)

De hulpverlener stelt de klant gerust en biedt hulp waar nodig. Klanten krijgen weer een stip aan de horizon en de grootste stress wordt weggenomen.

- [Niet opgeven als hulpverlener](#)

De hulpverlener laat de klant niet vallen als deze fouten begaat. De kans dat klanten in de fout gaan door bijvoorbeeld afspraken af te zeggen, nieuwe schulden te maken, oude schulden niet verteld te hebben, etc. is altijd aanwezig. Blijf als hulpverlener waar mogelijk de klant benaderen en ondersteunen.

Verwachtingen van de klant

- [Meedoen naar vermogen \(maatwerk\)](#)

De klant doet mee naar vermogen. Hierin is een belangrijke rol voor de hulpverlener weggelegd. Deze dient een accurate inschatting te maken van de situatie en de capaciteiten van de klant om actief deel te nemen in het proces richting de aanvraag tot saneren. Indien de klant naar vermogen meedoet, is de kans groter dat hij zich meer betrokken voelt bij het proces.

Een voorbeeld:

- Alle schuldenaren benaderen voor de klant, de klant doet niets.
- Het eerste gesprek voordoen en vervolgens oefenen met de klant met het benaderen van schuldenaren, de klant is actief en helpt mee.
- De klant benadert alle schuldenaren, de klant is actief en neemt de gehele taak voor zijn rekening.

Samenwerking aan de 'achterkant'

- [Goede samenwerking tussen MaDi en GKA](#)

Medewerkers van de GKA en de MaDi's behandelen de gemaakte werkafspraken en de gestelde vereisten aan een dossier in het belang van de klant. Een goede samenwerking wordt gekenmerkt door korte lijnen tussen MaDi en GKA niet alleen per mail of post maar ook per telefoon. Er bestaat de mogelijkheid tot overleg met elkaar. Daarnaast wordt door beide partijen 'in het belang van het dossier' geacteerd. Dit kan betekenen dat de medewerker van de GKA zelf iets (kleins) toevoegt aan het dossier wanneer dit niet geheel compleet is, in plaats van het dossier direct te retourneren aan de schuldhelpverlener. Ook een gezamenlijke intervisie zou de samenwerking ten goede kunnen komen evenals het herkennen van het gezicht achter de medewerker waar men contact mee heeft.

Tijdens de klantinterviews kwam tevens een aantal factoren naar voren die we mogelijk kunnen definiëren als zogenaamde niet-werkzame of belemmerende bestanddelen.

Niet-werkzame c.q. belemmerende bestanddelen

Oplosbaar

- [Het niet hebben van een postadres](#)
- [Het krijgen van een nieuwe baan](#)
De hoogte van het inkomen is onduidelijk en instabiel. Er zijn nog geen loonstroken ontvangen.
- [Ingewikkelde belastingzaken](#)
Helderheid krijgen inzake belastingzaken bij de Belastingdienst neemt erg veel tijd in beslag.
- [Geen stabiel inkomen](#)
Bijvoorbeeld studiefinanciering die afloopt of een loondienst dat ophoudt.
- [Vertraging openen beheerrekening](#)
- [Aanvraag uitkering UWV duurt 2 maanden](#)
- [Geen IB aangifte gedaan in verleden](#)
- [Na 18.00 uur gesloten zijn](#)
MaDi is na 18.00 uur gesloten. De klant werkt vijf dagen per week en kan pas na 18.00 uur afspreken.
- [Niet in budgetbeheer willen](#)

Moeilijk oplosbaar

- [Fraudeschuld UWV](#)
Bijvoorbeeld ontstaan doordat ex ingeschreven staat op het postadres.
- [Betwiste schulden](#)

Hieronder volgen enkele casusbeschrijvingen waarin (een deel van) de werkzame bestanddelen tot uiting komen.

Casus

In het verleden heeft hij de verkeerde keuzes gemaakt op het gebied van financiën. Daar zijn de schulden uit ontstaan. De schulden begonnen ongeveer 10 jaar geleden. Toen heeft hij zijn kop in het zand gestoken en heeft van zijn laatste loonstrookje een huis gekocht. Vervolgens heeft hij de hypotheek niet betaald en is met twee onbetrouwbare mensen een bedrijf gestart. Toen ontstonden er gaten in de begroting en vanaf dat moment ging het snel.

De politie kwam aan de deur voor boetes en hij durfde de deur niet meer open te maken. Hij voelde zich depressief en heeft toen de stap naar schuldhulpverlening gezet. Eerst naar een inloopspreekuur geweest, ouders en een aantal goede vrienden alles verteld. De schuldhulpverlening stagneerde al snel, mede door hemzelf, mede door de Maatschappelijk dienstverlener. Deze motiveerde hem niet om zelf aan de slag te gaan met oplossingen. Af en toe diende hij een document in te sturen waarna er weer twee weken verstreken zonder iets te horen. Dat schoot niet op. Het natuurlijke gedrag is de kop in het zand steken en zodra deze kans zich voordeed dan deed hij dat ook. Nu is hij verhuisd en bij een andere Maatschappelijke dienstverlener terechtgekomen.

Hier houdt de schuldhulpverlener veel contact, nu is er elke twee weken een afspraak, daarvoor was het elke week, en soms zelfs twee keer in de week. Niet opdringerig of dwingend, maar genoeg om hem bezig te houden met zijn schulden. De schuldhulpverlener maakt heel duidelijk wat hij verwacht, dat schrijft hij op en mailt het naar hem. De budgetcursus, daar kon hij zich heel makkelijk voor afmelden, want deze had hij al gedaan. Er werd gewoon snel gehandeld. Geen gevoel van een 'oordeel', dat is heel fijn. De schuldhulpverlener is energiek en ondernemend en niet veroordelend. Nu twee keer in de week via mail/app/telefoon contact. De schuldhulpverlener heeft ook belastingdienst weer gemaild of de aanvraag daar sneller kan. Dit laat zien dat hij er echt mee bezig. Het contact gaat nu over 'hoe gaat het, hoe staat het? Gewoon even een update. Vinger aan de pols houden. De schuldhulpverlener houdt hem echt alert op waar hij mee bezig. De gewoonte is zo erg om het weg te stoppen en nu gaat dat dus echt niet en dat is heel goed.

Casus

Haar inkomen was te laag en met de inkomensconsulent werd gekeken of ze kon werken. Ze kon niet werken door haar slechte psychische gezondheid op dat moment en het wegvallen van bepaalde voordelen (wijzigingen in toeslagen) en haar schulden moesten worden opgelost. Ze vertelt dat de schuldhulpverlener, die ze bij de gemeente al had gezien, haar heeft gevraagd om bij haar te komen voor het oplossen van haar schulden. Ze had niet zoveel verschillende schuldeisers en een redelijk goed overzicht van haar schulden. De GKA heeft de aanvraag goedgekeurd en ze is begonnen met aflossen. Inmiddels is het maandelijkse aflossingsbedrag bijgesteld naar beneden omdat ze het bedrag niet kon opbrengen. Ze moet nog wel spreken met iemand bij de organisatie die haar kan helpen met een probleem met de huurtoeslag. Helaas is deze persoon de afgelopen keren dat ze er was niet aanwezig.

Casus

Ze vond het eerst heel moeilijk om open te zijn over haar schulden, ze is 'niet trots op haar schulden' maar dit veranderde zo gauw ze bij de schuldhulpverlener kwam. Ze werd meteen doorverwezen naar een bijeenkomst om post te sorteren. Daar werd ze geholpen met brieven open maken. Daarna is ze nog bij een werkgroep geweest om orde te scheppen in haar administratie. Het ordenen van alles kostte veel tijd maar bracht wel verlichting. Ze kwam er ook achter dat er teveel loonbeslag werd gelegd. Ze heeft geen budgetbeheer gehad want het was geen kwestie van niet goed met geld om kunnen gaan. Nu is ze bezig met het schrijven van de aanvraag naar de GKA. Dit heeft vanwege familieproblemen even geduurd.

Hieronder volgen enkele casusbeschrijvingen waaruit enkele trajecten naar voren komen waar de cliënt is afgehaakt of niet saneerbaar bleek.

Casus

Een huisbezoek brengen aan de klant blijkt niet mogelijk in verband met een zogenaamde 'thuisloze situatie'. Een DigiD code heeft de klant niet. Gelukkig is er sinds kort wel een postadres alhoewel de gemeente Amsterdam nog 5-10 werkdagen nodig heeft om dit door te voeren. Ook heeft de klant geen inkomen, de bijstand is per direct aangevraagd. Na overleg met de GKA is afgesproken dat bij ontvangst van het eerste voorschot er een aanvraag ingediend zou kunnen worden, dat is dus over maximaal 4 weken. Er wordt een plan van aanpak met de klant gemaakt. De klant blijkt ondernemer te zijn geweest en dient nog enkele gegevens van de KvK en de eindbalans van de onderneming op te leveren. Dan wordt het schuldenoverzicht samen met de klant gemaakt. Er blijken mogelijke schulden te bestaan als gevolg van een wietplantage. De klant heeft geen geld kunnen regelen voor de aanvraag van een BKR overzicht. Ondertussen zijn er ook kleine successen. De DigiD activeringscode is binnen en de klant heeft een afspraak bij de gemeente voor de bijstandsuitkering. Snel volgt de uitkering van het voorschot van de bijstandsuitkering. Nu is een GKA aanvraag mogelijk. Dan dient de klant langs te komen bij de politie voor een rechtszaak en onderzoek ter afhandeling van de wietplantage. Vermoedelijk komt hier een schuld uit voort. Na overleg met de GKA besloten geen aanvraag in te dienen nu, vanwege een mogelijke grote fraudeleuze schuld waarvan de hoogte nog onduidelijk is. De klant dient na uitspraak van de rechter 4500 euro terug te betalen. Ondertussen heeft de klant ook een betaalde baan gevonden en zit nu in de proeftijd van twee maanden. Bij een arbeidscontract wordt een plan opgesteld hoe de klant zo snel mogelijk in aanmerking te laten komen voor een saneringstraject.

Casus

De klant is vanuit Streetcornerwork (SCW) aangemeld. Er heeft een gezamenlijk intakegesprek plaatsgehad. De situatie van de klant is instabiel. Zij woont bij een vriend die haar dreigt uit huis te zetten, omdat ze veel meer moet bijdragen aan het kostgeld dan zij nu doet. De klant is haar baan verloren en is nu actief aan het solliciteren. Daarnaast heeft zij niet of nauwelijks inzicht in haar eigen financiële situatie. Ze heeft geen idee waar zij allemaal schulden heeft gemaakt. De klant heeft vervolgens een tijd in het buitenland gewoond en is daarna voor de schuldhulpverlener en voor SCW een tijd onbereikbaar. Vervolgens heeft de schuldhulpverlener van SCW begrepen dat ze dakloos is geworden. Zij zou samen met SCW een daklozenuitkering aanvragen en tegelijkertijd actief zoeken naar een baan. Hierna is de klant uit beeld geraakt. De schuldhulpverlener kan niet op huisbezoek gaan omdat ze dakloos is en telefonisch is zij niet bereikbaar.

5. Conclusie en aanbevelingen

Aan de hand van de 17 gevoerde gesprekken met klanten, de interviews met uitvoerders en de focusgroep met uitvoerders, komen we tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

Hoofdvraag

Wat zijn de ervaringen van de deelnemers en uitvoerders aan het project ‘Saneren aan de voorkant’ met het project als geheel en met de onderscheiden onderdelen daarvan, hoe beoordelen zij deze?

Het project ‘Saneren aan de voorkant’ kent een aantal winstpunten ten opzichte van de reguliere schuldhulpverlening. De winstpunten zitten niet zozeer in de volgorde van de praktische onderdelen (denk aan de kennismaking, het huisbezoek, het in kaart brengen van de schulden) maar in de wijze waarop deze onderdelen worden uitgevoerd. Dit uit zich in de onderstaande werkzame bestanddelen:

Duur

- Korte duur/ snelle doorlooptijd van het traject
- De tijd nemen voor de klant

Communicatie

- Eén aanspreekpunt (de schuldhulpverlener)
- Snel, frequent en laagdrempelig
- Duidelijk, open en eerlijk

Interactie met de schuldhulpverlener

- Empathie en begrip, nooit veroordelend
- Interesse en betrokkenheid
- Geruststellen en hulp bieden
- Niet opgeven als hulpverlener
- Bereikbaar

Verwachtingen van de klant

- Meedoen naar vermogen (maatwerk)

Samenwerking

- Goede samenwerking tussen de MaDi's en de GKA

In welke mate zijn de verschillende onderdelen van de uitvoeringspraktijk van het project ‘Saneren aan de voorkant’ klantgericht en effectief en waarom?

Aanmelden/ kennismaken

Klanten melden zich vaak aan met het gevoel dat er ‘iets’ moet gebeuren in hun leven. Tegelijkertijd hebben ze vaak slechte ervaringen met hulpverlening of hebben ze hier negatieve verhalen over gehoord in de eigen omgeving. Deze twee zaken zijn dus in tegenspraak met elkaar: klanten zijn gemotiveerd om ‘iets’ te doen en tegelijkertijd enigszins huiverig voor wat komen gaat. Ook vinden klanten het moeilijk om te praten over hun schulden.

De eerste kennismaking met de klant is dus van groot belang. Het is een bepalend moment voor het gevoel van de klant dat hij echt geholpen gaat worden. De kennismaking tijdens het project 'Saneren aan de voorkant' is klantgericht en effectief:

- Er wordt oprecht contact gemaakt met de klant, er wordt tijd voor hem genomen;
- Er wordt een licht aan het einde van de tunnel geboden doordat de schuldhulpverlener zicht biedt op een oplossing en uitspreekt dat hij de klant gaat helpen;
- De klant wordt niet afgeschrikt door allerlei eisen die meteen gesteld worden, wel wordt duidelijkheid gegeven over het traject en verwachtingen die een schuldhulpverlener van de inzet van een klant heeft;
- Er wordt op korte termijn een tweede afspraak ingepland om de kans op afhaken zo laag mogelijk te houden.

Huisbezoek

De klanten vinden dat het huisbezoek weinig toevoegt. Er bestaat wel begrip voor de reden van het huisbezoek en het mogelijke afbreukrisico van een huisbezoek lijkt klein. Aspecten om rekening mee te houden bij een verzoek tot huisbezoek zijn:

- Een huis is de privéomgeving van een klant;
- Jongeren die thuis wonen kunnen een huisbezoek moeilijk vinden vanwege de ouders;
- Liever geen huisbezoek waar zijn kinderen bij zijn.

Inkomensbeheer

Het inkomensbeheer tijdens het project 'Saneren aan de voorkant' is matig klantgericht. Dit zit hem vooral in het feit dat klanten soms lang moesten wachten voordat zij in budgetbeheer konden gaan en er onduidelijkheid over het proces bestond. Verder hebben klanten een dubbel gevoel bij budgetbeheer: het is fijn om even geen financiële zaken te hoeven regelen maar tegelijkertijd is het confronterend dat ze dit blijkbaar onvoldoende zelf kunnen.

Inkomenscheck

De inkomenscheck tijdens het project 'Saneren aan de voorkant' is klantgericht. Op een snelle en zakelijke manier wordt zekerheid geboden over het inkomen en toeslagen. Dit geeft de klant rust en vertrouwen.

Schulden in kaart brengen

Het in kaart brengen van de schulden tijdens het project 'Saneren aan de voorkant' gebeurt op een klantgerichte manier. De schuldhulpverlener neemt het voortouw en bepaalt in welke mate de klant kan bijdragen. Dit vergt een grote mate van inzicht en inschattingsvermogen van de schuldhulpverlener. Afhankelijk van de situatie van de klant, neemt de schuldhulpverlener dit traject soms in het geheel voor zijn rekening, terwijl in andere gevallen de klant hierin een grote rol heeft, ondersteund door de schuldhulpverlener.

Samenwerking MADI en GKA

Zowel medewerkers van de MaDi's als medewerkers van de GKA hebben het als zeer prettig ervaren om echt met elkaar samen te werken aan een dossier. De korte lijnen door persoonlijk contact over dossiers, de enigszins versoepelde voorwaarden vanuit de GKA en het overnemen van 'kleine werkzaamheden' van de MaDi's door de GKA, hebben het klantproces aanzienlijk versneld. Daarnaast hebben beide partijen de gezamenlijke intervisie als zeer prettig ervaren en is het fijn een gezicht te hebben achter de behandelaar van dossiers.

Hoe voelen deelnemers aan het project zich aan het begin, tijdens en op het einde van het project?

Op het moment dat klanten zich aanmelden bij de schuldhulpverlening voelen zij zich heel onzeker, ervaren ze veel stress waardoor ze niet eten en slapen en schamen zij zich voor hun situatie. Tegelijkertijd hebben zij het besef dat verandering nodig is en zijn zij hiertoe gemotiveerd.

Tijdens het proces voelen klanten zich opgelucht en ontstaat er meer rust. Ze voelen zich geholpen waardoor er meer vertrouwen ontstaat dat de uitzichtloze situatie opgelost kan worden. Ondanks dat het versturen van het dossier naar de GKA als een succesmoment ervaren wordt, blijft een grote mate van onzekerheid gedurende het gehele traject aanwezig bij de klanten. Dit geldt ook voor de periode waarin het dossier bij de GKA in behandeling is.

Op welke onderdelen is verbetering mogelijk en hoe ziet deze verbetering er uit?

Verbeterpunten in traject 'Saneren aan de voorkant'

- De afstemming van de processen met Plangroep en de communicatie met hen dient verbeterd te worden zodat de klant die in budgetbeheer gaat geen vertraging oploopt.
- De rol van de maatschappelijk werker moet duidelijker vorm krijgen. Nu lag de focus, in bijvoorbeeld interviews, vaak op de rol en de werkzaamheden van de schuldhulpverlener.

Verbeterpunten ten opzichte van de huidige werkwijze in de schuldhulpverlening van de MaDi's

- De MaDi's en de GKA hebben hun samenwerking als heel prettig ervaren. Dit is een grote verbetering ten opzichte van de huidige werkwijze. Het is belangrijk dat de partijen persoonlijk contact hebben en korte lijntjes hebben. Daarnaast is het raadzaam GKA medewerkers kleine aanpassingen te laten doorvoeren in dossiers (in plaats van het hele dossier terug te sturen). Organiseer af en toe een gezamenlijke interview waarin zowel medewerkers van de MaDi's als de GKA deelnemen.
- De registratiesystemen van de MaDi's en de GKA communiceren niet met elkaar. Dit betekent dat beide partijen hetzelfde dossier opbouwen. Een met elkaar communicerend systeem levert tijdswinst op en een kleinere kans op registratiefouten.
- Medewerkers hebben meer tijd nodig per klant om de werkwijze zoals in 'Saneren aan de voorkant' ten uitvoer gebracht is, tot een succes te maken. Dit geldt zowel voor medewerkers van de MaDi's als van de GKA.
- De eisen die door de GKA aan een dossier gesteld worden zijn in sommige gevallen niet in lijn met de maatschappelijke hulpverlening aan klanten. Een voorbeeld hiervan is dat een klant beter geen (nieuw) werk kan vinden tijdens de aanvraag tot sanering. De aanvraag loopt dan vertraging op vanwege het wachten op de benodigde salarisspecificaties.

Is het aannemelijk te maken dat de kans op uitval lager en het rendement hoger is dan in de reguliere schuldhulpverlening? Hoe komt dat?

Ondanks dat er ook tijdens 'Saneren aan de voorkant', klanten zijn uitgevallen, is het aannemelijk dat de kans op uitval in het project 'Saneren aan de voorkant' lager is dan in de reguliere schuldhulpverlening. Dit lijkt vooral te komen door het hoge tempo van de hulpverlening. Door dit hoge tempo ervaren klanten geholpen te worden en volgen er in relatief korte tijd meerdere 'successen'. Dit lijkt ook de betrokkenheid van de klant bij het proces positief te beïnvloeden.

Welke concrete aanbevelingen kunnen op basis van de resultaten worden gedaan?

Aanbeveling 1: Richt een werkgroep op waarin de MaDi's, de GKA en de Hogeschool van Amsterdam vertegenwoordigd zijn. Deze werkgroep gaat aan de slag met het onderzoeken en beschrijven van oplossingen met betrekking tot de in het rapport genoemde 'niet-werkzame' bestanddelen en andere aspecten die meer duidelijkheid behoeven. De werkgroep doet waar mogelijk oplossingsgerichte aanbevelingen gericht op het veranderen van werkprocessen, afspraken en indien nodig nader te verrichten onderzoek.

Voorbeelden van onderwerpen waar de werkgroep mee aan de slag zou kunnen gaan:

Niet werkzame bestanddelen

- Niet in budgetbeheer willen
 - Welke gesprekstechnieken zouden hierin kunnen helpen? Zou budgetbeheer als voorwaarde gesteld moeten worden en waarom (niet)?
- Geen stabiel inkomen
 - Wat zijn mogelijke maatregelen om tot een oplossing te komen en wat zijn de mogelijke gevolgen van het implementeren van deze maatregelen?
- Etc.

Werkzame bestanddelen

- Meedoen naar vermogen (maatwerk)
 - Hoe kunnen professionals snel inzicht krijgen in het 'vermogen' van de klant? Hoe achterhalen professionals snel genoeg de noodzakelijke vaardigheden van de klant?
- Tijd nemen voor de klant
 - In de rapportage kan slechts een indicatie van de benodigde extra tijd gegeven worden. Het is belangrijk nader te onderzoeken hoeveel meer tijd per klant nodig is om de onderzochte aanpak te implementeren.
- Etc.

Aanbeveling 2:

Het is aan te raden een tweede, grotere pilot 'Saneren aan de voorkant' op te zetten. In dit onderzoek worden de opgedane inzichten uit de eerste pilot meegenomen en verwerkt.

In de tweede pilot worden een aantal specifieke aspecten (bijvoorbeeld de (niet-)werkzame bestanddelen) kwantitatief gemonitord. Idealiter wordt het onderzoek opgezet als een RCT (Randomized Controlled Trial). Dit betekent dat in het onderzoek een groep vertegenwoordigd is die het proces 'saneren aan de voorkant' volgt. Daarnaast is er een controlegroep die het reguliere traject volgt. Beide groepen klanten kunnen bevroegd worden via een enquête, en ook de beschikbare data uit de systemen van de MaDi's zouden onderzocht kunnen worden. Vervolgens is het mogelijk de twee groepen te vergelijken zowel in de voortgang als in het te doorlopen proces. Er kunnen dan uitspraken gedaan worden over bijvoorbeeld resultaten, snelheid, uitval, etc.

Ook is het belangrijk om specifieke aandacht te besteden aan uitvallers in het traject. Hoe kan uitval voorkomen worden en op welke manier kunnen klanten beter betrokken blijven om uiteindelijk aan gedragsverandering te kunnen werken?

Aanbeveling 3: Jongeren bleken in het huidige onderzoek voor het project 'Saneren aan de voorkant' een zeer lastige doelgroep te zijn. 'Saneren aan de voorkant' op de manier waarop dit is vormgegeven in dit onderzoek lijkt onvoldoende te werken voor jongeren. Medewerkers geven dit aan, en ook de beschreven casussen en interviews onder jongeren bevestigen dit. Het is aan te raden een pilot op te zetten specifiek gericht op jongeren. Nader onderzoek kan gedaan worden naar wat wel en niet werkt voor jongeren en hoe dit vormgegeven kan worden in een werkproces.

6. Bijlagen

Bijlage 1 Werkproces 1.0

Bijlage 2 Ervaringen uitvoerders

Bijlage 3 Interviewleidraad klantinterviews

Bijlage 4 Werkprocessen uit de focusgroep door uitvoerders

Bijlage 1 Werkproces 1.0

Doelgroep

- Alle klanten

Aparte casussen

- Verslaafde: als voorwaarde dat zij budgetbeheer hebben en in behandeling zijn, dan wel op korte termijn in behandeling gaan.
- Fraudevorderingen; afhankelijk van de situatie. Kan de MaDi of plangroep contact opnemen met het STELLA-team.
- Bij in verhouding kleine niet-saneerbare vorderingen kan een beroep gedaan worden op een bijdrage uit het doorbraakfonds

Niet geschikt :

- EVA notering
- Langdurig dakloos
- Niet saneerbare vorderingen
- Cliënten in, of met dreigende detentie

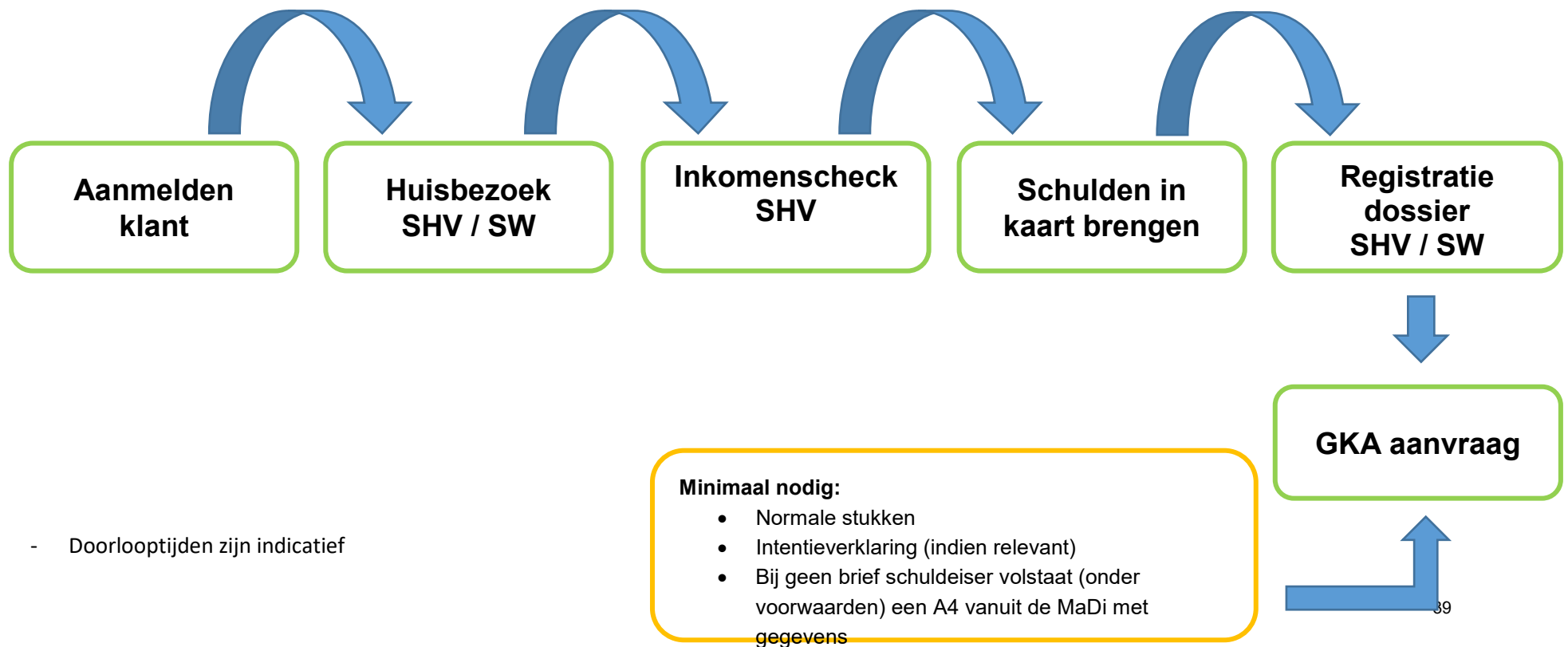
Extra risico's voor cliënten

- Niet alle schulden zijn meegenomen in de schuldregeling. Door de korte tijdsplanning kan het voorkomen dat niet alle schulden worden meegenomen in de schuldregeling.
- Antwoord Tjerk: Doelstelling is dat alle schulden vooraf worden doorgegeven. Mocht er toch een extra schuld zijn kunnen MaDi/GKA afhankelijk van de situatie bekijken wat de mogelijkheden zijn.
- Klant maakt nieuwe schulden of kan de vaste lasten niet betalen. Omdat de situatie nog niet stabiel is op het moment dat de schuldregeling wordt gestart kan het voorkomen dat de klant alsnog nieuwe schulden maakt of dat de vaste lasten niet betaald worden.
- Antwoord Tjerk: Klant is ervoor verantwoordelijk dat er geen nieuwe schulden ontstaan en moet deze inlopen. Gaat het echt niet lukken, dan mag klant niet de dupe worden. Er zijn extra fondsen om dit op te lossen.
- De aflossing van de lening kan pas later worden gestart omdat nog niet alle inkomensondersteunende maatregelen zijn geregeld. Toeslagen kunnen nog aangevraagd worden en nog niet binnen zijn op het moment dat het SK verstrekt wordt waardoor er nog niet afgelost kan worden.

Werkproces MaDi's

Dag 1

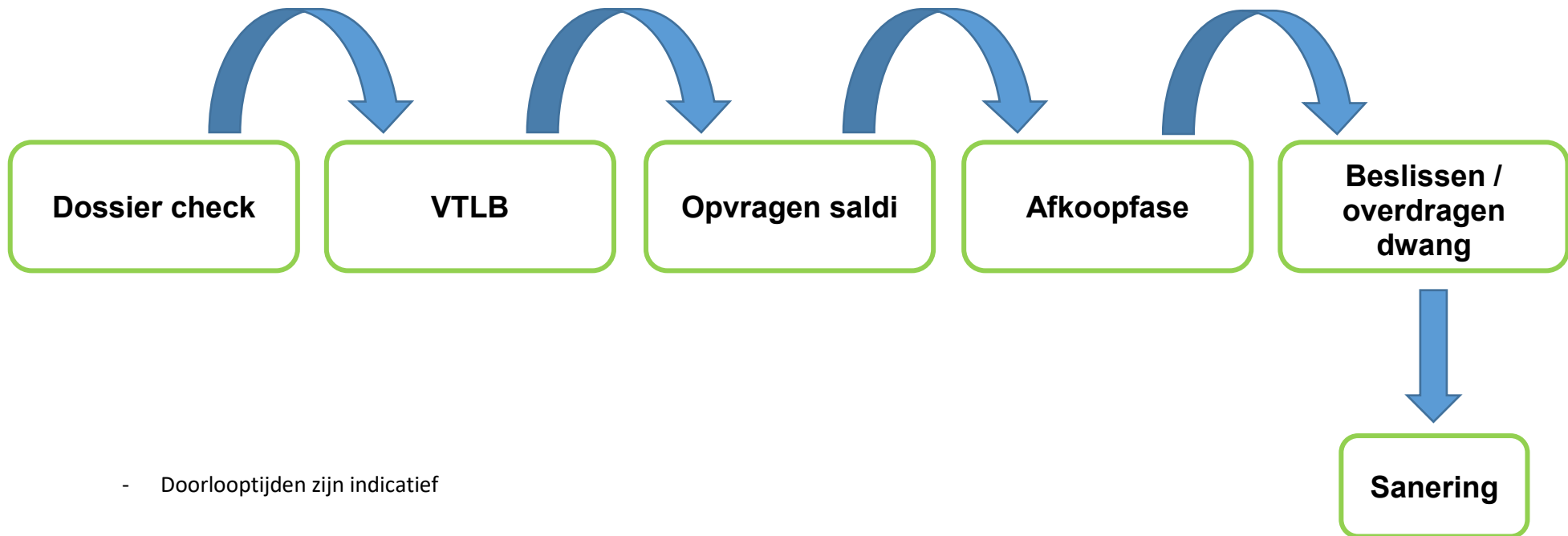
Einde week 2/3 (?)



Werkproces GKA

Week 3/4

Einde week 13



- Doorlooptijden zijn indicatief

Resultaten uit bijeenkomst 13-11

- Wanneer? Maandag 13 november, 12.30-14.00 uur
- Waar? Hoge school van Amsterdam
- Wat? In kaart brengen werkproces
- valkuilen/vragen vanuit MaDi's & GKA
 - verwachte fijne momenten voor klanten
 - verwachte moeilijke momenten voor de klanten).
- Wie? Shailender Boedhan, GKA
Miranda Brummer, GKA
Mechteld van der Wal, Centram
Gaby Nyhove, SEZO
Ayhan Cakir, MaDiZo
Rianne van de Weijden, HvA
Aeron Vos, HvA

MaDi's	Aanmelden klant	Huisbezoek SHV / SW	Inkomenscheck SHV	Schulden in kaart brengen	Registratie dossier SHV / SW
Valkuilen / vragen MaDi's	<ul style="list-style-type: none"> - omgang klant; hoe omgaan met de klant? - opvragen BKR kost tijd, klant heeft soms geen geld - introductie pilot; wanneer over pilot praten? - stukken niet op tijd aangeleverd 	<ul style="list-style-type: none"> - klant overziet voor of nadelen van deelnemen pilot niet - geen urgentiebesef klant - bedenktijd (2/3 weken) aanmelden (kost tijd) beschermingsbewind - budgetbeheer verplichten aan klant (noodzakelijk volgens SHV) - aanmelden budgetbeheer (kost tijd, klant wilt niet) - klant moeilijke te motiveren tot gedragsverandering/hulp - no show; hoe vaak op huisbezoek bij no show? 	<ul style="list-style-type: none"> - financiële/juridische belemmeringen waardoor geen sanering mogelijk - vaste lasten niet stabiel 	<ul style="list-style-type: none"> - oude schulden duiken op / schulden niet compleet - nieuwe schulden worden gemaakt - klant heeft (te) weinig tijd voor afspraken (door werk of anders) - hoe schuldeisers benaderen in het kader van dit project? - terugkoppeling van schuldeisers traag (schuldenopgaaf) 	<ul style="list-style-type: none"> - klant wil niet meer meewerken - 14 dagen is onhaalbaar
Moeilijke momenten voor de klant		<ul style="list-style-type: none"> - verlies zelfstandigheid (mijn geld moet worden beheerd) - proces gaat te snel, onduidelijkheid, te veel informatie in 1 keer - flankerende hulp nodig, geen inzicht bij klant 	<ul style="list-style-type: none"> - bank / loonbeslag - financiële/juridische belemmeringen waardoor geen sanering mogelijk 	<ul style="list-style-type: none"> - druk deurwaarders kan niet worden afgenomen (brieven) - proces duurt langer dan verwacht 	
Fijne momenten voor de klant	<ul style="list-style-type: none"> - duidelijkheid over hoe de MaDi's te werk gaan 	<ul style="list-style-type: none"> - akkoord over afspraken voor hulp (er komt actie!) - ik kan een eigen bijdrage leveren! - wanneer in budgetbeheer misschien mogelijkheid tot sparen - post gesorteerd, rust en overzicht 	<ul style="list-style-type: none"> - individuele hulp bij regel zaken 	<ul style="list-style-type: none"> - schuldeisers blijven op afstand - niet zelf contact op hoeven nemen met schuldeisers (klant wordt aan de hand genomen) 	<ul style="list-style-type: none"> - ondertekenen schuldenlijst - aanvraag GKA

- 14 dagen is geen strakke deadline, het gaat er om dat de cliënt z.s.m. geholpen wordt en de aanvraag GKA z.s.m. verstuurd wordt.

GKA	Dossier check	VTLB	Opvragen saldi	Afkoopfase	Beslissen / overdragen dwang
Valkuilen GKA	- incompleet dossier (korte lijstjes; bellen met SHV i.p.v. een brief sturen) - wat als 14 dagen niet gehaald worden?		- nieuwe vorderingen komen boven - CJIB, bij reeds eerdere GKA aanvraag kan aanvraag niet nogmaals binnen 1 jaar	- heroverweging (niet in huidige tijdsfad GKA opgenomen, 2 weken extra)	-
Moeilijke momenten voor de klant	- blijft de klant op de hoogte van het GKA traject? En hoe?		- klanten blijken toch niet energie, ziektekosten of huur betaald te hebben - toch nog een openstaande schuld	- duurt langer dan verwacht - afwijzing	- na afwijzing geen dwangakkoord mogelijk
Fijne momenten voor de klant			- schuldeisers zijn eerder op de hoogte van MSNP		- snelle oplossing voor de situatie - sanering schulden

- Ook hier zijn de gestelde termijnen niet bindend. Het gaat er om zo snel als mogelijk en reëel te handelen.

Bijlage 2 Ervaringen uitvoerders

CENTRAM					
Cliënt nr.	Naam SDV-er en SW-er	Startdatum	Ervaringen (schrijf hier je positieve punten, knelpunten, nieuwe werkwijze die je uitprobeert); een punt per regel	Soort ervaring	GKA mogelijk
1	Mechteld / Romana	1-12-2017	CS 4051893		ja
			Mw. is blij met pilot, wil heel graag aan de slag. Zijn gestart met overzicht te krijgen van schulden en stukken samen doornemen. Met name belastingzaken helder krijgen.	Positieve ervaring	
			Gesprek samen met sociaal werk; bespreken overige leefgebieden	Positieve ervaring	
			Knelpunt belastingen: moet verder uitgezocht worden omdat accountant verkeerde aangiftes heeft gedaan.	Knelpunt	
			Knelpunt in ondersteuning na indienen GKA aanvraag: Mw. gaat niet verder met de budgettraining want ze vindt het niets voor haar, moeite met de groep e.d. Dit was wel onderdeel van haar plan van aanpak, nu moet ik met maatschappelijk werk overleggen hoe zij verder kan werken aan haar financiële situatie.	Knelpunt	
			Cliënt heeft huur niet of niet op tijd betaald, verhuurder niet akkoord met voorstel GKA; cliënt wil niet in budgetbeheer	Knelpunt	
			Cliënt verwijt ons dat de huur als schuld is opgegeven terwijl ze dat niet wilde; wil niet verder met het traject en geeft geen toestemming meer voor overleg met derden	Knelpunt	
			Einde traject: dossier gesloten, GKA aanvraag wordt afgewezen	Knelpunt	
2	Madelon + Romana	14-12-2017	CS 4112806		Nee
			1e gesprek samen met sociaal werker, overige leefgebieden doorgesproken, cliënt gaat naar groep en krijgt individueel begeleiding	Positieve ervaring	
			Moet nog aangifte IB doen maar heeft geen jaaropgaven	Knelpunt	
			Cliënt woont samen, moet in budgetbeheer maar wil liever niet dat zijn vriendin daarbij mee moet	Knelpunt	
			Cliënt blijkt een fraudeschuld bij UWV te hebben, die gedeeltelijk nog moet worden vastgesteld; saneren gaat voorlopig niet lukken; stabilisatie is het hoogst haalbare	Knelpunt	
3	Marjolein/Romana	13-11-2017	4191042		Ja
			Cl. start 6 dec. In de groep met adm. En stukken voor SHV compleet maken, 13 dec. Afspraak bij SR GKA ingediend op 14-2	Positieve ervaring	
		29-dec	Intake gedaan direct aanmeldformulier. Saneren aan de voorkant in kunnen vullen. Direct gestart met administratie met 4 man sterk. Huisbezoek gedaan met SW. Verdere acties in Financieel café. Plangroep wordt opgestart, hier is het wachten op.		
4	Mechteld	4-1-2018	CS4193147		Ja
			1e afspraak afgezegd		

			11-1 1e gesprek, vervolgsafspraken binnen project --> overzicht krijgen van de schulden, inkomens-uitgaves en mogelijkheden voor sanering	Positieve ervaring	
			2e afspraak afgezegd; cliënt kan/wil vanwege familieomstandigheden niet afspreken; huisbezoek gepland maar dat is ook afgezegd. Dossier heeft een paar weken stil gelegen, eind februari proberen we het weer op te pakken	Nieuwe werkwijze	
			Maart/april: cliënt blijft veel van de afspraken afzeggen; GKA aanvraag moet wachten tot er een veilige bankrekening is; verder in regulier traject	Knelpunt	
5	Madelon + Romana	8-jan	4193574		
			Huisbezoek gedaan, cliënt start binnen het project hoewel niet zeker is of er een GKA aanvraag kan worden gedaan omdat haar inkomen niet stabiel is (studiefinanciering, loopt af per sept en loondienst, loopt af in juni)	Nieuwe werkwijze	
			Feb-18: een GKA aanvraag is niet nodig, schulden niet problematisch; ondersteuning bij het treffen van regelingen en budgetteren		
6	Marjolein	17-jan	Werkt is hierdoor postadres bij WPI kwijt !	Knelpunt	
			Na interventie ombudsman toch postadres gekregen, traject kan daarom worden vervolgd.	Positieve ervaring	
			Cliënt blijkt naast terugvordering gemeente Zaandam ook een terugvordering UWV van 6000 euro te hebben.	Knelpunt	nee
7	Mechteld + Romana	29-1-2018	samenwerking met Joods maatschappelijk werk		
			1e afspraak 3x afgezegd door cliënt; ook daarna afspraken afgezegd, start in regulier traject vanwege beperkte beschikbaarheid cliënt (dus reguliere WGS aanvraag ingevuld)	Knelpunt	?
8	Marjolein/Romana	8-1-2018	Binnengekomen met dreigende ontruiming, moratorium en aanvraag bewind zijn lopend. In de tussentijd dossier GKA klaar maken.		
			Bewind binnen week toegekend, moratorium toegekend, GKA aanvraag in behandeling.	Positieve ervaring	ja
9	Marjolein/Romana	15-2-2018	Woensdag combigroep, afspraak Plangroep en huisbezoek. GKA aanvraag ingediend. Pas nu na een maand beheerrekening. Cliënt moet inkomen alsnog doorstorten naar Plangroep.	Knelpunt	ja
			Afspraak Plangroep 7-3, huisbezoek afgerond.		
10	Marjolein/Romana	22-2-2018	Cliënt betwist schuld	Knelpunt	nee
11	Marjolein/Romana	28-feb	Dacht via SVGA fonds werkgever schulden te kunnen regelen, toch niet gelukt op 12-4 alsnog GKA aanvraag de deur uit doen.		ja
SEZO					
cliënt nr.	Naam SDV-er	Startdatum	Ervaringen (schrijf hier je positieve punten, knelpunten, nieuwe werkwijze die je uitprobeert); een punt per regel	Soort ervaring	GKA mogelijk
1	Jort	5-1-2018	Mevrouw had een afspraak bij SR samen met haar begeleider maar nog geen intakegesprek gedaan. Dit ter plekke gedaan. Vond mw. prettig.	Positieve ervaring	

		8-1-2018	Contact gelegd met de persoonlijk begeleider van mevrouw over versnelde werkwijze, cliënte ziet dit zitten	Positieve ervaring	
		11-1-2018	Huisbezoek samen met ondersteuner, mevrouw voelt zich geholpen en is blij dat ze mee kan doen aan het project, wil ook budgetcursus volgen	Positieve ervaring	
			Mevrouw is bekend met LVB-problematiek, begrip is wat vertraagd	Knelpunt	
			Mevrouw heeft een relatief kleine UWV vordering <800,- met boete bedrag, is gevolg van fraude maar is buiten haar schuld, ex heeft zich ingeschreven.	Knelpunt	
			Mevrouw gaat aangifte doen wegens identiteitsfraude, ex heeft zich buiten haar weten ingeschreven op het adres met als gevolg verschillende schulden	Positieve ervaring	
		15-1-2018	Mevrouw zegt afspraak af wegens ziekte	Knelpunt	
		16-1-2018	Mevrouw is langs geweest, mappen gesorteerd en schuldeisers gebeld, stukken ingenomen om zelfstandig verder te bellen	Positieve ervaring	
		17-1-2018	Mevrouw kan deze week verder niet op afspraken komen	Knelpunt	
		18-1-2018	Schuldenoverzicht aan begonnen	Positieve ervaring	
		23-1-2018	Mevrouw is op afspraak gekomen, schuldenoverzicht afgemaakt	Positieve ervaring	
			Mevrouw heeft aangifte tegen ex-partner gedaan om haar goeder trouw aan te tonen	Positieve ervaring	
		24-1-2018	Eigen toelichting van mevrouw ontvangen	Positieve ervaring	
		26-1-2018	Samen de aanvraag completeren en opsturen naar de kredietbank, mw. Niet op afspraak gekomen	Positieve ervaring	
		30-1-2018	Aanvraag op de post gedaan	Positieve ervaring	
		1-2-2018	Mevrouw zegt afspraak af wegens ziekte, geeft aan schulden te hebben die nog niet zijn meegenomen, ingepland voor 05-02-2018	Knelpunt	
		5-2-2018	Mevrouw kan niet komen wegens het inplannen van een dubbele afspraak door haar	Knelpunt	
		6-2-2018	Mevrouw heeft nieuwe schuldeisers ingeleverd, deze opgestuurd naar de kredietbank	Positieve ervaring	
		7-2-2018	Tegen een deel BD-vorderingen is bezwaar aangetekend, mogelijk belemmerend, overleggen met GKA	Knelpunt	
		20-2-2018	Belastingdienst heeft alle vorderingen terug gemeld (ook diegene waar bezwaar tegen is aangetekend)	Positieve ervaring	
		12-3-2018	CJIB vorderingen zijn verdwenen geeft GKA aan met verzoek om uit te zoeken, na uitzoekwerk blijken deze afgeboekt	Positieve ervaring	
		10-4-2018	Nieuwe GGN schuld opgedoken en UWV niet akkoord met voorstel, IB2013 niet ingediend moet nog gebeuren	Knelpunt	
		11-4-2018	Voorstel neergelegd bij cliënte en begeleiders om langs te komen om ze bij te praten wat er nu gaat gebeuren	Nieuwe werkwijze	
		18-4-2018	Mevrouw heeft zich afgemeld voor de afspraak, nieuwe afspraak ingepland		
2	Jort	8-1-2018	Cliënt heeft mijn naam doorgekregen via haar geëmigreerde zus, wil graag hulp bij schulden, huisbezoek niet mogelijk vanwege thuisloze situatie	Positieve ervaring	
		9-1-2018	Intakegesprek gevoerd, cliënt wil meedoen aan het versnelde traject	Positieve ervaring	
			Cliënt heeft geen vaste woon of verblijfplaats	Knelpunt	
			Cliënt heeft geen post, staat ingeschreven bij buurman van zus maar krijgt hier geen post wegens niet betalen	Knelpunt	
			Cliënt heeft geen DigiD-codes, gemeente heeft inschrijfadres sinds 29-11-2017 in onderzoek waardoor aanvragen niet mogelijk is	Knelpunt	
			Cliënt heeft geen zorgtoeslag	Knelpunt	
			Cliënt is 100% afgekeurd door het UWV		

			Cliënt heeft ziekte van Ménière waardoor hij vaak is uitgeschakeld en moet platliggen, daarbij ook een hernia en darmkanker	Knelpunt	
		10-1-2018	Cliënt heeft BKR opgevraagd	Positieve ervaring	
			Cliënt voelt zich zwak, moet afspraak afzeggen	Knelpunt	
		11-1-2018	Cliënt heeft wat post verzameld, is wel mager	Knelpunt	
		15-1-2018	Cliënt kan postadres bij ex-vriendin nemen, hier verblijft hij ook regelmatig	Positieve ervaring	
			Cliënt heeft gesprek gehad bij AMW, hier ligt geen hulpvraag behalve wonen geeft AMW aan		
		16-1-2018	Cliënt heeft BKR binnen, slechts 1 melding, schulden blijven onbekend	Knelpunt	
		17-1-2018	Cliënt uitgenodigd voor gesprek op 18-1-2018	Positieve ervaring	
		18-1-2018	Afspraak moeten cancelen wegens weersomstandigheden	Knelpunt	
		23-1-2018	Afspraak gehad, schuldenoverzicht gemaakt, cliënt vermoed dat dit alle schulden zijn	Positieve ervaring	
			Rabobank staat op de BKR maar kunnen niets vinden van cliënt of eventuele overdracht naar incasso/deurwaarder	Knelpunt	
		24-1-2018	Cliënt heeft een postadres aangevraagd bij zijn ex-vriendin	Positieve ervaring	
		26-1-2018	Verzoek aan GKA om een SK op te zetten met weinig papieren	Nieuwe werkwijze	
		29-1-2018	Rabobank kan eigen vordering niet vinden, moeten zij zelf onderzoeken	Knelpunt	
		1-2-2018	Inschrijving op adres heeft gevolgen voor toeslagen van mevrouw, hierdoor moet dhr. Wederom een ander adres vinden met spoed	Knelpunt	
			Cliënt heeft een aantal oude brieven van schuldeisers gevonden	Positieve ervaring	
			Afspraak ingepland voor 06-02-2018	Knelpunt	
		6-2-2018	Misverstand qua tijd met cliënt, afspraak verzet naar morgen	Knelpunt	
		7-2-2018	Cliënt gesproken, schuld Rabobank hoeft niet gevonden te worden voor de GKA voor het opsturen van de aanvraag	Nieuwe werkwijze	
		8-2-2018	Aanvraag opgestuurd naar de kredietbank	Positieve ervaring	
		13-2-2018	Aanvraag in behandeling genomen	Positieve ervaring	
		2-3-2018	Postadres bij zijn ex-partner is afgewezen	Knelpunt	
		5-3-2018	Contact gezocht met Gemeente Amsterdam om via de escalatieroute alsnog een postadres te kunnen krijgen.	Nieuwe werkwijze	
		12-3-2018	Postadres mag alsnog via ex-partner van de Gemeente Amsterdam en wordt georganiseerd	Positieve ervaring	
3	Jort	16-1-2018	Cliënt uitgenodigd voor een eerste gesprek, huisbezoek niet mogelijk i.v.m. thuisloze situatie	Knelpunt	
			Cliënt heeft postadres pas sinds 15-01-2018	Knelpunt	
			Cliënt heeft geen inkomen, bijstand aangevraagd op 15-01-2018	Knelpunt	
			Gebeld met GKA, aanvraag mogelijk bij ontvangst eerste voorschot, duurt maximaal 4 weken	Nieuwe werkwijze	
			Cliënt kan geen DigiD code aanvragen omdat het adres nog niet is goedgekeurd bij gemeente (?)	Knelpunt	
			Cliënt wilt graag mee met de versnelde werkwijze	Positieve ervaring	
		17-1-2018	Gemeente Amsterdam geeft aan dat doorvoeren van adres 5-10 werkdagen duurt	Knelpunt	
		18-1-2018	Afspraak moeten cancelen wegens weersomstandigheden	Knelpunt	
		19-1-2018	Plan van aanpak gemaakt met cliënt, tevens DigiD aangevraagd	Positieve ervaring	
		23-1-2018	Cliënt heeft nog geen DigiD activeringscode ontvangen	Knelpunt	

			Cliënt heeft nog niet alle brieven waar de gemeente om vraagt (KvK en eindbalans eigen onderneming ontbreken nog), vraagt cliënt op bij compagnon	Knelpunt	
		25-1-2018	Schuldenoverzicht volledig opgemaakt met cliënt	Positieve ervaring	
			Cliënt heeft mogelijk schulden als gevolg van een wietplantage	Knelpunt	
			Cliënt heeft nog geen geld kunnen regelen om de BKR aan te vragen	Knelpunt	
		6-2-2018	DigiD activeringscode binnen	Positieve ervaring	
		7-2-2018	Cliënt heeft afspraak bij de Gemeente voor zijn bijstandsuitkering	Positieve ervaring	
		8-2-2018	Bijstandsuitkering voorschot is betaald, GKA nu mogelijk, ingepland voor 13-02-2018 i.v.m. lang weekend	Positieve ervaring	
		13-2-2018	Cliënt moest langskomen bij politie, loopt nog onderzoek en rechtszaak ter afhandeling van wietplantage, vermoedelijke schuld	Knelpunt	
			Overleg met de kredietbank, GKA niet mogelijk doordat er nog een grote frauduleuze schuld bij gaat komen	Knelpunt	
		13-4-2018	Afspraak gehad, cliënt heeft uitspraak en moet +/-4.500 terugbetalen wegens wederrechtelijk verkregen voordeel	Knelpunt	
			Cliënt heeft een baan gevonden en zit in zijn proeftijd voor 2 maanden	Positieve ervaring	
			Bij een arbeidscontract gaan we een plan opstellen hoe cliënt z.s.m. in aanmerking kan komen voor SHV-trajecten	Positieve ervaring	
4	Jort	15-2-2018	Cliënt loopt binnen op de Inloop voor een aanmelding SHV		
			Cliënt heeft een periode bij ABC-de Alliantie gehad maar is hier nooit echt verder gekomen		
		16-2-2018	Huisbezoek bij cliënt afgelegd. BD-schulden is omstreeks 100.000 ambtshalve opgelegd. Verder een aantal leningen/hypotheekschulden		
			Cliënt werkt fulltime, is alleenstaand en gemotiveerd om van schulden af te komen		
			Cliënt heeft reeds de budgetcursus doorlopen		
			Cliënt aangemeld bij AMW en SR		
			Afgesproken om 19-2-2018 weer af te spreken op kantoor om Plan van Aanpak op te maken		
		19-2-2018	Cliënt kan niet op afspraak komen i.v.m. training op werk		
			Cliënt ingepland op 22-2-2018, eerder niet mogelijk voor cliënt i.v.m. werk		
		22-2-2018	Plan van Aanpak opgesteld, schuldbrieven zijn veelal oud en moeten recent worden gemaakt samen met cliënt		
			Cliënt heeft zakelijke inlogcodes opgevraagd bij de BD, hiermee kan hij achterhalen wat er met de ambtshalve vorderingen te doen valt.	Belemmering	
			Cliënt uitgenodigd voor 26-02-2018		
		26-2-2018	Cliënt was er niet aan toegekomen om papieren te sorteren, op kantoor stukken gesorteerd. Aankomende donderdag 01-03-2018 verder		
		1-3-2018	Dhr. heeft gesprek bij AMW gehad, dit krijgt vervolg met name op rouwverwerking en ontwijkend gedrag		
			Dhr. heeft gesprek gehad bij SR, toeslagen zijn gecorrigeerd naar juiste hoogte		
			Map verder in orde gemaakt + begin gemaakt aan het bellen van de schuldeisers, cliënt gaat hier zelfstandig mee verder.		
			Beslag op zijn inkomen gelegd		
		5-3-2018	Beslag gecorrigeerd bij de deurwaarder		
			Cliënt heeft inlogcodes ontvangen voor zijn Belastingdienst zakelijk, het wachtwoord nog niet. Dit volgt deze week.		

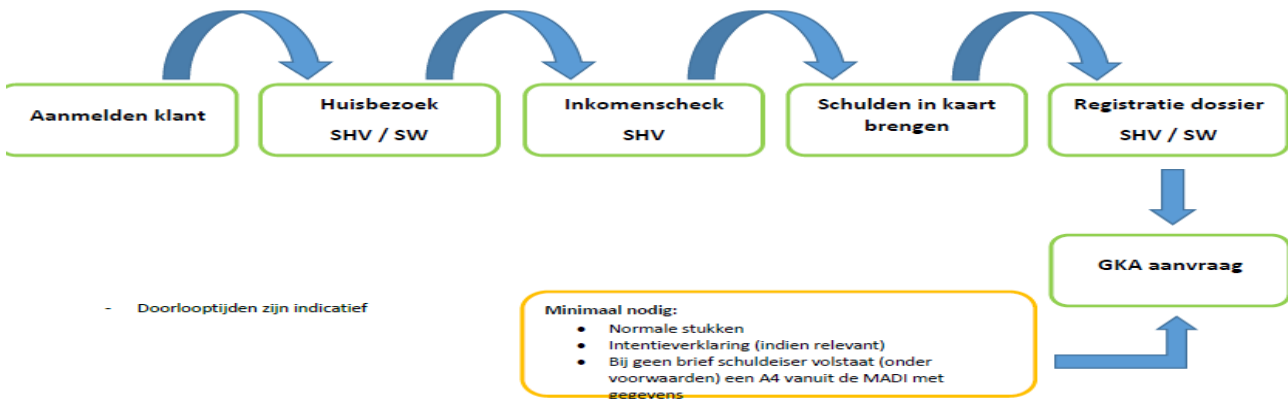
		8-3-2018	Samen met dhr. Schuldenoverzicht klaargemaakt		
			Codes bij de Belastingdienst zijn ontvangen, dhr. Gaat vanmiddag uitzoeken wat er gedaan moet worden.		
		12-3-2018	In verband met mijn verlof en de zaken die bij de BD moeten worden geregeld is een aanvraag nog niet mogelijk		
		16-4-2018	Cliënt heeft het e.e.a. geregeld bij de BD, een deel nog niet		
			Cliënt zegt afspraak af i.v.m. verschuiving van werkdagen, nieuwe afspraak ingepland voor 20-4-2018		
5	Jort	5-2-2018	Oud-cliënt belt voor een afspraak na anderhalf jaar. Toch niet gelukt om zelfstandig uit schulden te komen		
			Huisbezoek ingepland met AMW bij dhr. Op 16-02-2018, cliënt kan alleen op vrijdagen afspreken i.v.m. werk, eerder dan 16-02 niet mogelijk		
		16-2-2018	AMW meld zich af voor de afspraak wegens crisis bij andere cliënte.		
			Huisbezoek alleen afgelegd, cliënt is gemotiveerd, opgeruimd en heeft een groot financieel inzicht.		
			Cliënt heeft administratie en financiën goed op orde. Betalingsregelingen zijn te hoog naast het loonbeslag waardoor cliënt niet rond kan komen		
			Cliënt wilt deelnemen aan project. Werkt doordeweeks lange dagen waardoor hij niet in de mogelijkheid is op een andere dag dan vrijdag af te spreken		
			Vrijdagen zijn mijn vrije dagen de komende weken, afgesproken dat ik op mijn vrije dag kom werken voor cliënt.		
			Afsprakenlijstje gemaakt voor cliënt, cliënt gaat schulden verzamelen en een overzicht maken		
		23-2-2018	Cliënt had een groot deel van de stukken voor de kredietbank bij zich. Hetgeen dat hij nog niet bij zich had heeft hij thuis opgehaald.		
			Aanvraag is opgestuurd naar de GKA.		
MADIZO					
Cliënt nr.	Naam SDV-er	Startdatum	Ervaringen (schrijf hier je positieve punten, knelpunten, nieuwe werkwijze die je uitprobeert); een punt per regel	Soort ervaring	GKA mogelijk
1	Merlin	19-2-2018	Cliënt gebeld om mee te doen aan het project SAV.	Positieve ervaring	Ja
			Cliënt is zeer gemotiveerd en wil graag meedoen	Positieve ervaring	
			Cliënt vraagt wel om op locatie af te spreken omdat hij geen vaste woon- en verblijfplaats heeft	Knelpunt	
			Cliënt is gemotiveerd om mee te doen maar is niet zo een voorstander van inkomensbeheer.	Knelpunt	
			Gesprek met AMW ingezet. Cl beseft dat inkomensbeheer noodzakelijk is voor stabilisatie en aanpak schulden	Positieve ervaring	
			Cliënt komt afspraken niet meer na i.v.m. nieuwe werkplek.	Knelpunt	
			Cliënt wil graag in de avonden na 18 uur afspraken maar dan zijn wij gesloten	Knelpunt	
			Cliënt reageert niet meer op contactmomenten	Knelpunt	
2	Merlin	20-2-2018	Cliënt opgenomen in project SAV. Cliënt is erg gemotiveerd en wil graag meedoen	positieve ervaring	
			Cliënt levert gegevens snel aan.	Positieve ervaring	
			Cliënt kan pas 1 maart voor het huisbezoek afspreken. Wel alvast de stukken verzameld	Nieuwe werkwijze	
			Aanvraag GKA verzonden op 28 maart 2018	Positieve ervaring	
3	Merlin	23-2-2018	Huisbezoek afgelegd aan potentiële cliënt - cliënt was echter niet thuis. Cl doet niet mee aan project.	Knelpunt	

4	Merlin	26-2-2018	Cliënt 1 uitgenodigd om GKA formulier te tekenen en kennis te maken daar ik nu contact persoon SAV ben		
			Cliënt is niet op de afspraak verschenen vanwege ziektebeeld	Knelpunt	
			Cliënt l haar begeleider van Altra is wel verschenen. Met haar de schulden doorgenomen en afgecheckt.	Positieve ervaring	
			Aanvraag GKA is verzonden op 12 maart 2018		
			Aanvraag plangroep verzonden. Afspraak intake is 2 mei 2018 in Noord	Positieve ervaring	
			Cliënt krijgt per 1 mei 2018 een zelfstandige woonruimte.	Nieuwe werkwijze	
5	Merlin	13-3-2018	Goed gemotiveerd om mee te doen. Wil liever op locatie afspreken omdat hij inwonend is.	Nieuwe werkwijze	
			Cliënt levert gevraagde gegevens heel snel aan.	Positieve ervaring	
			Cliënt is student. Ontvangt WW. Baan is niet doorgegaan. Aanvraag GKA wordt met UWV gegevens opgestuurd		
			Aanvraag GKA verzonden op 19 april 2018		
6	Merlin	19-3-2018	Inwonend en is gemotiveerd om mee te doen aan het project. Cliënt wil liever op locatie afspreken. Wil liever geen inkomensbeheer	Nieuwe werkwijze	
			Cliënt wil liever geen inkomensbeheer maar uitgelegd dat dit in zijn situatie wel een voorwaarde is om recidive te voorkomen. Cl gaat akkoord	Knelpunt	
			Cliënt heeft net een baan als koerier. Eerste loonstrook is nog niet binnen pas half april	Nieuwe werkwijze	
			Stukken ingenomen. Aanvraag SHV verzonden naar GKA op 19 april 2018. 1e loonstrook van de maand binnen.		
7	Merlin	6-4-2018	Diverse keren afgezegd. Cl zit in een revalidatiecentrum en volgt een programma waarbij het moeilijk is om een moment in te plannen om een intake gesprek te voeren	Knelpunt	
			Cliënt blijkt ingeschreven te staan in Zaandam. Hierdoor is deelname aan het project niet mogelijk.	Knelpunt	
8	Merlin	6-4-2018	Gebeld voor het plannen van een vervolgspraak omdat GKA opnieuw ingediend moet worden. Cliënt had eerder aanvraag lopen bij Invenity Ventures maar deze is failliet. Minnelijk traject moet opnieuw gedaan worden	Knelpunt	
			Grote schuldenlast. Met GKA overlegd. Schuldbrieven hoeven niet opgestuurd te worden maar de schuldenoverzicht moet wel recent zijn.	Knelpunt	
			Helaas is het niet mogelijk gebleken om nog een nieuwe afspraak met cliënt in te plannen voor afloop van het project wegens agenda/werkzaamheden Schuldhulpverlener	Knelpunt	
PUURZUID					
Cliënt nr.	Naam SDV-er	Startdatum	Ervaringen (schrijf hier je positieve punten, knelpunten, nieuwe werkwijze die je uitprobeert); een punt per regel	Soort ervaring	GKA mogelijk

1	Ouarda	9-1-2018	Cliënt is een alleenstaande en woont in. Zij heeft een fulltime baan, maar geen inzicht in haar financiële situatie. Ook had zij geen inzicht in haar inkomsten en uitgaven. Het intake gesprek heb ik samen met Street Corner Work (SCW) gevoerd. Nadat wij meerder afspraken hebben gehad om de post te sorteren, budgetplan te maken en een schuldenoverzicht is gebleken dat de schulden van cliënt niet problematisch zijn. Zij kan met regelingen haar schulden volledig aflossen. Ik heb in overleg met cliënt regelingen getroffen en vervolgsafspraken gemaakt om deze in de gaten te houden. Verder werd zij door SCW nog begeleid. cliënt is daarna uit beeld geraakt. Ze heeft wat afspraken afgebeld. Ik kan haar nu niet bereiken om de stand van zaken te bespreken. Ik zal met SCW bespreken om samen op huisbezoek te gaan.	Knelpunt	Ja
2	Ouarda	14-12-2018	Cliënt is een alleenstaande. Samen met de maatschappelijk werker van Street Corner Work (SCW) zijn wij bij hem op huisbezoek geweest. Cliënt was heel gemotiveerd en had zijn administratie al klaar gelegd. Vervolgens hebben wij meerdere afspraken gepland om een schuldenoverzicht te maken en administratie verder op orde te brengen. Ik heb vervolgens een oud dossier van het archief opgevraagd bij mijn collega. Daaruit bleek dat cliënt nog heel veel andere schulden heeft. Cliënt heeft geen inzicht in zijn schuldensituatie. Na een paar afspraken was cliënt moeilijk te bereiken en heeft hij afspraken afgezegd of niet verschenen. Ik heb met cliënt afspraken gemaakt om budgetbeheer op te starten maar net voor de aanmelding heeft hij een baan aangenomen met een 0- urencontract. Hierdoor is zijn uitkering beëindigd. Na een maand had cliënt geen werk meer. Ik heb nog geprobeerd zijn uitkering te hervatten, maar volgens het WPI (gemeente Amsterdam) was het verwijtbaar werkloosheid en moest hij zijn uitkering opnieuw aanvragen. Dit zou ongeveer 2 maanden duren. Cliënt zelf heeft wat onhandige beslissingen genomen en is voor een week op vakantie gegaan tijdens zijn inspanningsperiode. De situatie was onstabiel om een aanvraag in te dienen bij de GKA. Zijn uitkering is deze week weer toegekend.	Knelpunt	Nee
3	Ouarda	14-12-2018	Cliënt is aangemeld door Street Corner Work (SCW). Hij is een kwetsbare jongere die wordt beïnvloed door zijn omgeving. Hij had hij veel ondersteuning nodig bij zijn administratie. Ook moest hij vaak na gebeld worden om stukken te ondertekenen en papieren in te leveren. Ook had hij ondersteuning nodig bij het schrijven van de toelichting. Ik heb een aanvraag saneringskrediet voor hem ingediend bij de GKA. Deze is inmiddels al toegekend. Hij blijft wel nog wel onder begeleiding van SCW.	Positieve ervaring	Ja
4	Ouarda	10-1-2018	Cliënt is door Multipluszorg (MPZ) aangemeld. Cliënt en begeleider zijn alle afspraken bij schuldhulpverlening nagekomen. Cliënt is een alleenstaande die begeleid woont begeleid bij MPZ. Cliënt had alleen een bijbaantje. Dit was voor schuldhulpverlening niet voldoende. Zij werd van school gezet. Zij heeft zich vervolgens op een andere school ingeschreven en moest op akkoord van school wachten om daarna studiefinanciering aan te vragen. Het was veel uitzoekwerk met DUO over de toekenning DUO en over de schuld bij DUO. Uiteindelijk heeft zij studiefinanciering gekregen en heb ik een jongerensaneringskrediet voor cliënt aangevraagd.	Positieve ervaring	Ja

5	Ouarda	9-1-2018	Cliënt is inwonend bij haar ouders. Zij had tijdens intake gesprek geen Studiefinanciering en geen inkomen. Cliënt was depressief en moeilijk te bereiken voor mij en SCW. De moeder was even in beeld. Cliënt wist niet of ze met studeren verder zou gaan of een bijbaantje zoeken. Zou goed nadenken over wat zij wilt doen en SCW ondersteunt haar hierbij. Cliënt was heel. Zij heeft pas recentelijk een baan gevonden voor 3 maanden. Nu gaan wij verder kijken om SHV verder op te starten.	Knelpunt	Nee
6	Ouarda	23-1-2018	Cliënt is vanuit Street Corner Work (SCW) aangemeld. Wij hebben een gezamenlijke intake gesprek met cliënt gehad. De situatie van cliënt was onstabiel. Zij woonde bij een vriend die haar dreigde uit huis te zetten, omdat ze veel meer moest bijdragen aan kostgeld. Haar vriendin wilde ook geen kostgeldovereenkomst met haar ondertekenen. cliënt was haar baan verloren en was actief aan het solliciteren. Zij had ook geen inzicht in haar financiële situatie. Ook had ze geen idee waar zij allemaal schulden heeft gemaakt. cliënt heeft een jaar in het buitenland gewoond. cliënt was daarna voor mij en voor SCW onbereikbaar. Zij kwam de gemaakt afspraken niet na. Vervolgens heb ik van SCW begrepen dat ze dakloos is geworden. Zij zou samen met SCW een daklozenuitkering aanvragen en tegelijkertijd actief zoeken naar een baan. Daarna is cliënt uit beeld geraakt. Ik kon niet op huisbezoek gaan omdat ze dakloos was en telefonisch was zij niet bereikbaar.	Knelpunt	Ja
7	Ouarda	25-1-2018	Cliënt is een alleenstaande. Hij woont in bij zijn ouders. Hij had liever geen huisbezoeken. Cliënt werkt 4 dagen per week. Hij was op de vrijdag alleen vrij. Het was ook mijn vrije werkdag. Wij hebben om deze reden twee gesprekken op kantoor gehad en veel digitaal gecommuniceerd. Wij hebben een gezamenlijk gesprek met Street Corner Work (SCW) gehad, echter gaf cliënt aan dat hij alleen schuldenproblematiek heeft en geen hulp nodig heeft vanuit SCW. Hij had totaal geen overzicht van zijn schulden. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik nog veel moest uitzoeken en alle schuldeisers zelf heb gebeld. Hij kreeg wel ondersteuning van zijn zwager, die tevens ook contactpersoon was. Uiteindelijk hebben wij de aanvraag ingediend bij de GKA. Twee weken daarna kwam er een schuld bij die niet op de schuldenoverzicht stond. Deze is uiteindelijk toegevoegd omdat GKA nog in de saldifase zit.	Positieve ervaring	Ja
8	Ouarda	20-2-2018	Cliënt wordt begeleidt door HVO Querido. Wij zijn een paar keer bij hem thuis geweest. Hij was recentelijk ontslagen en had geen inkomen. Ik heb het schuldenoverzicht alvast gemaakt en de administratie geordend. Ook hebben wij de andere documenten klaargemaakt voor een aanvraag saneringskrediet bij de GKA. Omdat cliënt geen inkomsten had konden wij geen aanvraag indienen bij de GKA. Cliënt heeft wel samen met de begeleider van HVO Querido een uitkering aangevraagd. Echter zat hij met een inspanningsperiode van 28 dagen. In de tussentijd heeft cliënt een baan gevonden. Het was een 0- uren oproepcontract. Het was onduidelijk hoeveel hij zou verdienen en hoe vaak hij opgeroepen zal worden om te werken. Deze casus besproken tijdens de intervisie met o.a. medewerker van GKA. De situatie was nog onstabiel om een aanvraag in te dienen. De afspraken met schuldhulpverlening en HVO Querido liepen ook niet echt vlot, maar er was altijd wel contact met cliënt.	Knelpunt	Nee
9	Ouarda	6-3-2018	Cliënt is een alleenstaande. Hij woont op zichzelf en werkt in Utrecht. De afspraken in het begin gingen moeizaam. Hij kwam zijn afspraken niet na en belde deze ook niet af. Hij wou absoluut geen huisbezoek en kwam op kantoor naar gesprek. Ik heb samen met maatschappelijk werker van SCW het gesprek gevoerd. Cliënt had een auto en wil weer een nieuwe kopen voor zijn werk en privégebruik. Zijn werkgever vergoedt alleen een aantal kilometers. In overleg gegaan met GKA hierover. De auto is in zijn geval niet noodzakelijk, maar hij wilt niet voldoen aan de voorwaarde van schuldhulpverlening om geen auto te nemen.	Knelpunt	Nee

10	Ouarda	21-2-2018	<p>Clïënt is een alleenstaande die een kamer huurt bij een kennis. Na intake gesprek zijn we begonnen om een schuldenoverzicht te maken. Tijdens het schuldenoverzicht ben ik erachter gekomen dat hij een schuld van € 7.000 heeft bij ASR. Hij betwist deze schuld en is daarvoor naar een advocaat gestapt. De schuldenpakket is hierdoor onduidelijk. Ik heb GKA gebeld en dit besproken, maar ook voor dit project kan er geen uitzondering gemaakt worden voor een betwiste schuld. Daarnaast is er nog een CJIB schuld waar cliënt het ook niet mee eens is. Hij dient dus af te wachten of deze schulden na bezwaar terecht zijn. Daarna zouden we kijken naar een aanvraag bij de GKA.</p>	Knelpunt	Nee
----	--------	-----------	---	----------	-----



2. Spontane reacties

(10 min)

- U heeft u aangemeld bij <MaDi> een tijd geleden in verband met schulden. Kunt u vertellen wat er vanaf het moment dat u contact gezocht heeft met <MaDi> tot nu allemaal gebeurd is? (de klant zo veel mogelijk aan het woord laten en spontaan laten vertellen, waar nodig helpen)

3. Proces MaDi

(15 min)

Onderstaande onderdelen worden bevroegd in hoeverre dit nog niet spontaan aan bod gekomen is. De onderstreepte kopjes worden niet benoemd aan de geïnterviewde.

Vooraf

- Hoe voelde u zich in de tijd voorafgaand aan het aanmelden bij <MaDi>?
- Kon u goed met geld omgaan voordat u zich meldde bij < MaDi >?
- Wat deed u besluiten < MaDi > te benaderen?

Aanmelden klant

- Hoe verliep voor u de eerste kennismaking met < MaDi >?
- Met wie heeft u contact gehad? Hoe was het contact?
- Voelde u zich geholpen? Waar kwam dat door?
- Wat vond u prettig? Wat vond u minder prettig?

Huisbezoek

- Er is iemand (of twee personen) van < MaDi > bij u thuis geweest ter kennismaking. Hoe vond u dat?
- Voelde u zich geholpen? Waar kwam dat door?
- Wat vond u prettig? Wat vond u minder prettig?
- Wat had u liever anders gezien? Met welke reden?
- Er is u uitgelegd hoe schuldhulpverlening werkt. Was dat duidelijk voor u? Wat wel/niet?
- Bent u in budgetbeheer? Hoe ervaart u dat?
- U heeft uw post op orde gebracht. Hoe is dat gebeurd? Hoe heeft u dat ervaren?

Inkomenscheck

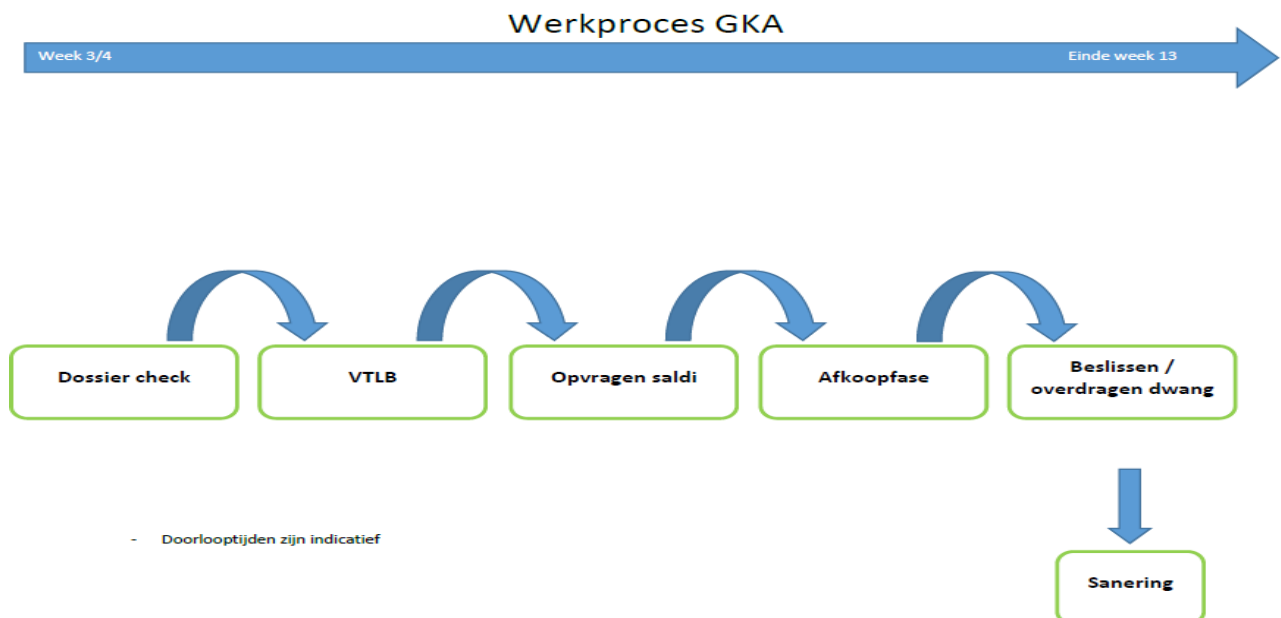
- Uw inkomen is bekeken door de schuldhulpverlener. Kunt u wat meer vertellen over hoe dat gegaan is?
- Wat vond u prettig? Wat vond u minder prettig?
- Wat had u liever anders gezien? Met welke reden?

Schulden in kaart brengen

- Uw schulden zijn in kaart gebracht met de schuldhulpverlener. Kunt u wat meer vertellen over hoe dat gegaan is?
- Wat vond u prettig? Wat vond u minder prettig?
- Wat had u liever anders gezien? Met welke reden?

Registratie dossier

- U heeft een schuldenlijst ondertekend? Hoe voelde dat?
- Uw dossier is op een gegeven moment naar de GKA gestuurd? Hoe was dat voor u?



4. Proces GKA

(10 min)

Checken of dossier naar GKA gegaan is. Indien dit niet het geval is, dit onderdeel overslaan. De verschillende onderdelen van het proces bij de GKA navragen heeft weinig zin, aangezien de klant hier vrij weinig van merkt.

Uw dossier is naar de GKA gestuurd (doel is nu uitvragen hoe men dit ervaren heeft. Het kan zijn dat er een tijd geen contact is, hoe vindt men dat? Onzeker? Prima? Hoe zou dat anders kunnen? Waarbij is men geholpen? Etc.)

- Kunt u vertellen hoe dit voor u verlopen is? Wat vindt u hiervan?
- Wat vond u prettig?
- Wat zou u graag anders zien?
- In welke mate bent u op de hoogte gehouden van de voortgang van uw dossier? Door wie?
- Met wie heeft u het meeste contact terwijl uw dossier bij de GKA is? Waar gaat dit over?
- Waar heeft u het meeste behoefte aan op het moment dat het dossier bij de GKA is?

5. Algemeen

(10 min)

U bent geholpen door een maatschappelijk werker en een schuldhulpverlener.

- Hoe heeft u de hulp van de maatschappelijk werker ervaren? Kunt u een voorbeeld geven?
- Hoe heeft u de hulp van de schuldhulpverlener ervaren? Kunt u een voorbeeld geven?
- In welke mate voelt u zich geholpen door de MW & SHV?
- Wat waren voor u in dit proces de meest belangrijke momenten? Waar komt dat door?
- Hoe heeft u de duur van het gehele proces ervaren?
- Hoe voelde u zich tijdens het gehele proces?
- Wat vond u het meest prettig aan het gehele proces tot nu toe?
- Wat vond u het meest onprettig aan het gehele proces tot nu toe?
- Hoe zou u nog beter geholpen worden? Wat miste er nu?

6. Huidige situatie

(5 min)

- Wat is uw huidige situatie met betrekking tot uw schulden?
- Hoe voelt u zich?
- Hoe gezond voelt u zich?
- Heeft u een netwerk dat u om hulp kan vragen (vrienden / familie)?
- Heeft u betaald werk? Solliciteert u?
- Hoe goed kunt u met geld omgaan nu?

7. Afsluiting

(5 min)

- Heeft u nog zaken die u wilt delen met ons die nog niet ter sprake zijn gekomen?

Bijlage 4 Werkprocessen uit de focusgroep door uitvoerders

Werkproces groep 1

SHV: <ul style="list-style-type: none">• Voldoende tijd beschikbaar voor klant aan het begin van het traject• Ordenen en inventariseren door SHV zelf (in groepen of individueel)• Standaard aanbod huisbezoek met MW (ook op een locatie die klant liever wil dan thuis)
MW: <ul style="list-style-type: none">• Vanaf het begin betrokken zodat MW vanzelfsprekend is• Neemt het geleidelijk van SHV over
Sociaal Raadslid: <ul style="list-style-type: none">• Inkomenscheck aan het begin van het traject
Budgetbeheer: <ul style="list-style-type: none">• Intake binnen 5 dagen• Snel opstarten• Minder strenge regels bank (i.v.m. de betaalopdrachten)• Afbouwen: inzet maatjes, ook tijdens budgetbeheer
GKA: <ul style="list-style-type: none">• Meer mogelijkheden voor klant met wisselend inkomen• Standaard oplossing 'vergeten' schulden zichtbaar
Nazorg: <ul style="list-style-type: none">• Professional houdt klant in beeld en maakt een afbouwplan m.b.t. budgetbeheer e.d.• Lotgenotencontact + hulpverlener
Overige zaken: <ul style="list-style-type: none">• Dezelfde personen vanaf het begin• Alle betrokkenen zijn goed geïnformeerd• Dagelijkse inloopsprekuren + avondsprekuren• Gespreksvaardigheden SHV'er meer aandacht + kennis van gedrag• Casuïstiekbespreking met alle (externe) partijen• Digitale hulpverlening buiten kantoor tijden• Automatisering: registratie ondersteunt de hulpverlening, e.g. 1 dossier OF goede inzage in elkaars dossier (tussen MaDi en GKA).
Onderzoek naar: <ul style="list-style-type: none">• Uitvoering minnelijk traject binnen MaDi laten plaatsvinden (onderhandeling etc.)

Werkproces groep 2

1 week	Aanmelding:	Inloop:
	<ul style="list-style-type: none"> • Inloop • Digitaal • Telefonisch • Vervolg binnen 1 week 	<ul style="list-style-type: none"> • Korte inventarisatie • Hulpvraag • Meteen vervolgspraak binnen 1 week
	Post sorteren: CJB, BD, BKR, schuldenoverzicht en budgetplan.	
	Sociaal Raadslid: Inkomenscheck, VTIB, belastingaangifte, kwijtschelding belasting.	
Kortere periode: 2-4 weken Langere periode mét stabilisatie: 4-6 weken Toelichting: Minimaal 1 x per week afspraken maken (ook voor dwang + WSNP)	<ul style="list-style-type: none"> • Intakegesprek met Maatschappelijk werk + Schuldhulpverlener • Plan van Aanpak opstellen • Inplannen en afleggen huisbezoek 	
	Binnen 1 week vanaf hier bij Plangroep + bewind	
	Budgettraining	
	Check schuldenoverzicht, afwijken van de privacy, budgetplan.	
	MaDi en GKA hetzelfde systeem om schulden in te voeren.	
Na bovenstaande 2-6 weken	<ul style="list-style-type: none"> • GKA: controle + voorstellen, binnen 1 week bevestiging en max 43 dagen tijd voor beslissing. • GKA dient dwangakkoord en WSNP in 	
NAZORG		