



Samenwerken aan een optimale klantreis

Hoe kan doorverwijzing van hulpvragers met een schuld vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten naar de formele professionele schuldhulpverlening worden geoptimaliseerd?

Auteurs

Jodi Mak
Rosanna Schoorl
Evelien Boonstoppel
Sofie Hees
Anna Custers

Onderzoeksassistentie: Roos Oostrom
Eindredactie: Louise Koopman
Opmaak: Ontwerpburo Suggestie & Illusie

Afdeling

Lectoraat Armoede Interventies, Hogeschool van Amsterdam
Kenniscentrum Maatschappij en Recht

Datum

mei 2023

2023 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hogeschool Amsterdam.



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 - Inleiding	5
1.1. Van Schulden naar Kansen	5
1.2. Aanleiding van het onderzoek	6
1.3. Doel van het onderzoek	7
1.4. Representativiteit en verantwoording van het onderzoek	7
Hoofdstuk 2 - Lessen uit de vier steden	9
2.1. De klantreis	9
2.2. Obstakels klantreis	11
2.3. Optimalisering klantreis	15
Hoofdstuk 3 - Amsterdam	18
3.1. De huidige klantreis volgens formele professionele schuldhulpverleners en vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten	18
3.1.1. Focusgroepbijeenkomst	18
3.1.2. Geïnterviewden	18
3.1.3. De stappen van informeel naar formeel	19
3.1.4. Waarom doorverwijzen niet altijd lukt	23
3.1.5. De gewenste klantreis: wat is volgens projecten nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	25
3.1.6. De gewenste klantreis: wat is volgens de formele professionele schuldhulpverlening nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	27
3.2. De huidige klantreis volgens hulpvragers	30
3.2.1. Respondenten	30
3.2.2. De stappen van informeel naar formeel volgens hulpvragers	31
3.2.3. De gewenste klantreis: wat is volgens hulpvragers nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	35
3.3. Verschillen in perspectieven	38
Hoofdstuk 4 - Groningen	39
4.1. De huidige klantreis volgens formele professionele schuldhulpverleners en vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten	39
4.1.1. De roadshow	39
4.1.2. Geïnterviewden	41
4.1.3. De stappen van klantreis van informeel naar formeel	42
4.1.4. Waarom doorverwijzen niet altijd lukt	45
4.1.5. De gewenste klantreis: wat is volgens projecten nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	46
4.1.6. De gewenste klantreis: wat is volgens de formele professionele schuldhulpverlening nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	49

4.2. De huidige klantreis volgens hulpvragers	52
4.2.1. Respondenten	52
4.2.2. De stappen van informeel naar formeel volgens hulpvragers	53
4.2.3. De gewenste klantreis: wat is volgens hulpvragers nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	57
4.3. Verschillen in perspectieven	60
Hoofdstuk 5 - Leeuwarden	61
5.1. De huidige klantreis volgens formele schuldhulpverleners en vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten	61
5.1.1. De roadshow	61
5.1.2. Geïnterviewden	63
5.1.3. De stappen van informeel naar formeel	64
5.1.4. Waarom doorverwijzen niet altijd lukt	67
5.1.5. De gewenste klantreis: wat is volgens projecten nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	69
5.1.6. De gewenste klantreis: wat is volgens de formele professionele schuldhulpverlening nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	71
5.2. De huidige klantreis volgens hulpvragers	74
5.2.1. Respondenten	74
5.2.2. De stappen van informeel naar formeel volgens hulpvragers	74
5.2.3. De gewenste klantreis: wat is volgens hulpvragers nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	80
5.3. Verschillen in perspectieven	84
Hoofdstuk 6 - Den Haag	85
6.1. De huidige klantreis volgens formele professionele schuldhulpverleners en vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten	86
6.1.1. De roadshow	86
6.1.2. Geïnterviewden	89
6.1.3. De stappen van informeel naar formeel	91
6.1.4. Waarom doorverwijzen niet altijd lukt	92
6.1.5. De gewenste klantreis: wat is volgens projecten nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	94
6.1.6. De gewenste klantreis: wat is volgens de formele professionele schuldhulpverlening nodig om doorverwijzing te optimaliseren?	98
Literatuur	102
Bijlagen	
Bijlage 1 - Onderzoeksaanpak	103
Bijlage 2 - Respons	107
Bijlage 3 - Verslag focusgroepbijeenkomst Amsterdam	108

1

Inleiding

1.1. Van Schulden naar Kansen

In Nederland kennen alle gemeenten het formele professionele schuldhulpverleningstraject dat via de gemeente wordt aangeboden. Los hiervan bestaan er in elke gemeente lokale initiatieven gericht op het vergroten van de financiële (zelf)redzaamheid van haar inwoners. Nationale-Nederlanden, Aegon en het lectoraat Armoede Interventies voerden tussen 2016 en 2020 in zeven steden een programma uit dat gericht was op het terugdringen van armoede en schulden: Van Schulden naar Kansen. In totaal werden er 85 lokale informele armoede- en schuldenprojecten ondersteund (Van Geuns, Mak & Boonstoppel (red), 2021). Het gaat hier doorgaans om projecten die (mede) gesubsidieerd worden door een fonds of goed doel. Vaak zijn hier (naast beroepskrachten) vrijwilligers werkzaam. We noemen deze projecten: de lokale informele armoede- en schuldenprojecten. We noemen ze informeel om het onderscheid aan te geven met de formele professionele schuldhulpverlening.

BOX 1 Van Schulden naar Kansen

85 lokale informele armoede- en schuldenprojecten werden (mede) gefinancierd en ondersteund binnen het programma Van Schulden naar Kansen, opgezet door initiatiefnemers Nationale-Nederlanden en Aegon. Al deze projecten samen laten een rijke diversiteit zien. Zo waren er projecten rondom budgetmaatjes, sollicitatietrainingen, financiële educatie en talentontwikkeling. Ook de beoogde doelgroep verschilde sterk: van vluchtelingen, zzp'ers, vrouwen in de maatschappelijke opvang tot jongeren met schulden. De gemene deler bij deze projecten is dat zij zich richtten op het vergroten van een of meerdere onderdelen van financiële zelfredzaamheid: 1) orde en overzicht in de eigen administratie; 2) basale kennis en begrip van financiële zaken; 3) inkomen genereren en 4) uitgaven beheersen. De aanname hierbij is dat een persoon zelfredzaam zal zijn, wanneer hij of zij goed functioneert op deze vier onderdelen. Er is op verschillende niveaus data verzameld om te zien of en hoe de projecten erin slaagden de deelnemers te helpen. De deelnemers werd gevraagd drie keer een vragenlijst in te vullen over hun kennis, vaardigheden en ontwikkeling: bij aanvang van het project, twee weken na afloop van het project en zes maanden na deelname. Daarnaast vulden de projectleiders jaarlijks een vragenlijst in over de inrichting van het project en de werkwijze. Ook monitorde we de betalingsachterstanden bij zo'n 30 crediteuren om de resultaten uit het onderzoek in een bredere context te kunnen duiden. Ook het beleid van deze crediteuren en het gemeentelijk beleid werden in de doelgebieden van het onderzoek in kaart gebracht. De resultaten zijn weergegeven in het boek *Van Schulden naar Kansen. Weten wat werkt* (Van Geuns, Mak & Boonstoppel (red), 2021).

Vijf jaar Van Schulden naar Kansen laat zien dat deze lokale informele armoede- en schuldenprojecten een belangrijke positie innemen als het gaat om het verbeteren van de situatie van mensen die in armoede en met schulden leven. Ze zijn met name waardevol als het gaat om het vergroten van de financiële (zelf)redzaamheid, het vergroten van het zelfvertrouwen en het terugdringen van kleine

niet-problematische schulden bij hun deelnemers. Zo zien we bij driekwart van de onderzochte deelnemers een vooruitgang in hun financiële (zelf)redzaamheid: deelnemers hebben zowel op de korte als de lange termijn een beter overzicht van hun eigen administratie, kunnen beter omgaan met geld en kunnen beter hun uitgaven beheersen. Daarnaast verbeteren hun sollicitatievaardigheden en hun financiële kennis. Vooral voor de groep mensen met een relatief laag startniveau wat betreft kennis en vaardigheden hebben deze projecten meerwaarde; zij laten de grootste ontwikkeling zien. Deelname aan de lokale informele armoede- en schuldenprojecten zorgt ook voor een afname van schulden. Het aantal schuldposten daalt gemiddeld van 2 à 3 bij aanvang tot 1 à 2 schuldpost(en) zes maanden na deelname. Ook het aandeel deelnemers met een schuld neemt geleidelijk af. Na afloop van deelname aan het project heeft een iets lager percentage deelnemers schulden (van 54 procent bij de start naar 52 procent na deelname). Dit percentage was bij de tweede meting nog verder gedaald, naar 45 procent. Al met al zien we dat vooral als het gaat om mensen met relatief kleine en dreigende schulden, het informele aanbod van waarde is en een aanvulling vormt op de formele professionele schuldhulpverlening (Van Geuns, Mak & Boonstoppel (red), (2021).

1.2. Aanleiding van het onderzoek

Volgens het CBS (CBS, 2021) hebben ruim 620.000 huishoudens in Nederland problematische schulden. Een deel van deze huishoudens heeft niet direct hulp nodig omdat ze zelf betalingsregelingen kunnen treffen met schuldeisers, maar een groot deel heeft wel hulp nodig. Zo'n 78.000 huishoudens komen uiteindelijk bij de formele professionele hulpverlening terecht (NwvK, 2022). In Nederland zijn er honderden, of misschien wel duizenden lokale informele armoede- en schuldenprojecten, een overzicht is er niet (Stravens in Van Geuns, Mak & Boonstoppel (red), 2021). Bij een groot aantal lokale informele armoede- en schuldenprojecten komen ook burgers met problematische schulden binnen. Bij de meeste deelnemers met problematische schulden lijkt de hulp van deze informele projecten niet toereikend: de deelnemers hebben na afloop van het project vaak nog steeds schulden, waarvan het overgrote merendeel nog steeds problematisch is. Voor deze groep is er hoogstwaarschijnlijk professionele schuldhulp nodig om van hun schulden af te komen. Twee derde van de deelnemers met problematische schulden zegt deze hulp echter nu (nog) niet te ontvangen (Van Geuns, Mak & Boonstoppel (red), 2021).

Secundaire analyse laat zien dat we hierin geen grote verschillen zien tussen de verschillende projecten en de verschillende gemeenten. We kunnen dus ook niet stellen dat dit alleen bij bepaalde projecten of binnen bepaalde gemeenten het geval is, het lijkt iets te zijn wat overal speelt. Een van de aanbevelingen na vijf jaar Van Schulden naar Kansen is dan ook te investeren in een (nog) betere samenwerking tussen de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de formele professionele schuldhulpverlening, want als een deelnemer problematische schulden heeft is het belangrijk om deelnemers (tijdig) te begeleiden naar de professionele schuldhulpverlening en daar niet mee te wachten. Professionele schuldhulpverleners zijn immers in staat het doorgroeien van schulden te stuiten.

Waarom loopt die doorverwijzing nu nog niet optimaal? Mogelijk worden de deelnemers door de informele lokale armoede- en schuldenprojecten niet (goed) doorverwezen naar de professionele schuldhulpverlening of worden ze wel doorverwezen maar belanden ze er uiteindelijk niet, bijvoorbeeld omdat ze de weg er naartoe niet (zelf kunnen) vinden, of omdat ze na een eerste contact afhaken. Dit vormde de aanleiding voor dit onderzoek: nagaan hoe de huidige processen lopen als het gaat om doorverwijzing vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten en waarom veel hulpvragers bij lokale informele armoede- en schuldenprojecten nu niet aankomen bij de professionele schuldhulpverlening. Kortom: hoe kan de 'diagnose' rondom problematische schulden en de doorverwijzing bij lokale informele armoede- en schuldenprojecten (nog) beter worden vormgegeven?

1.3. Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek was antwoord te geven op de vraag hoe hulpvragers met problematische schulden vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten op een tijdige en zo optimaal mogelijke manier naar de formele professionele schuldhulpverlening kunnen worden geleid, zodat uiteindelijk meer hulpvragers met problematische schulden worden begeleid door de professionele schuldhulpverlening. Er is daarnaast ook een grote groep die nog helemaal niet bereikt wordt, zowel niet door een informeel lokaal armoede- en schuldenproject als door de professionele schuldhulpverlening. Belangrijk is te benadrukken dat we ons in dit onderzoek niet richten op deze (nog) niet bereikte groep.

1.4. Representativiteit en verantwoording van het onderzoek

In bijlage 1, 'onderzoeksaanpak', is weergegeven hoe we het onderzoek hebben aangepakt. De uitvoering vond plaats in de tweede helft van 2022 en geeft dus een stand van zaken weer van dat moment. Belangrijk is hier te vermelden dat het om een indicatief onderzoek gaat. Daarmee zijn de deelnemers en resultaten per stad **niet representatief** voor de volledige onderzochte gemeenten en voor wat er in de afzonderlijke stadsdelen gebeurt. Het betrof nadrukkelijk een (verkenkend) kwalitatief onderzoek waarbij we vooral de verschillende perspectieven van projecten, formele instanties en hulpvragers wilden belichten. De tijd en mogelijkheden lieten het niet toe om in elke stad alle betrokken partijen mee te nemen in het onderzoek, de respons is dus beperkt. Ter duiding: In Amsterdam zijn in sommige stadsdelen wel 50 projecten actief die hulp bieden bij armoede/schulden. De resultaten kunnen dus **niet gegeneraliseerd** worden.

We namen onder in totaal 42 lokale, informele armoede- en schuldenprojecten in Amsterdam, Den Haag, Groningen en Leeuwarden (minimaal 9 per stad) een telefonisch of online interview af bij een vertegenwoordiger (vaak projectleider). Daarnaast zijn er in Leeuwarden nog twee verkennende gesprekken gevoerd met personen die veel kennis en ervaring hebben met maatschappelijke projecten gericht op financiën in Leeuwarden. Belangrijk om te vermelden is dat veel essentiële 'grote' projecten mee wilden doen, maar niet allemaal; sommigen hadden hier geen tijd voor of geen interesse in. Het perspectief van deze paar ontbrekende projecten die zich nadrukkelijk op armoede en/of schulden richten mist daarom en in plaats daarvan is er dan gekozen voor andere projecten die zich niet altijd primair op dit thema richten. Daarnaast zijn vanuit elke stad twee of drie vertegenwoordigers van de (toeleiding naar) formele professionele schuldhulpverlening telefonisch of online geïnterviewd. Gestreefd is naar een spreiding van respondenten over de verschillende schuldhulpverleningsorganisaties. Ten slotte zijn er ook 30 deelnemers aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten geïnterviewd.

We zagen het niet als onze opdracht om een volledige en feitelijke situatieschets te maken van elke gemeente waar we het onderzoek hebben uitgevoerd. We hebben in het onderzoek de stem van zoveel mogelijk partijen proberen op te halen, maar we hebben hier (zonder nadrukkelijk verzoek) geen onderlinge hoor- en wederhoor bij toegepast. Ook hebben we geen uitgebreide documentanalyse gedaan. Met die reden zijn de resultaten ten dele een subjectieve weergave van de werkelijkheid. Ook kan het zijn dat er hierdoor bepaalde omissies zijn als het gaat om relevante contextinformatie of terminologie. We hebben er daarom voor gekozen om de resultaten zoveel mogelijk geanonimiseerd te verwerken in het rapport. We willen met dit onderzoek vooral een indruk geven van wat er leeft onder de verschillende partijen als het gaat om de samenwerking tussen formeel en informeel en een bijdrage leveren aan het toewerken naar meer samenwerking. Het noemen van de namen van de betrokken partijen zou dit mogelijk in de weg kunnen staan. Bovendien doet dit geen recht aan de veelheid van meningen en perspectieven die er binnen een stad te vinden zijn.

Aangezien we in alle steden veel overeenkomsten zien in de ervaren knelpunten, geven de resultaten een **goede indicatie** waaraan gewerkt kan worden als het gaat om een optimale samenwerking tussen informeel en formeel bij problematische schulden in algemene zin. In het voorliggende rapport staan de resultaten.

Leeswijzer

Het rapport start met een hoofdstuk waarin we de conclusies uit de steden presenteren en daar lessen uit trekken. In de daaropvolgende hoofdstukken staan de resultaten per stad beschreven. In de vier steden is het onderzoek door verschillende onderzoekers uitgevoerd, geanalyseerd en gerapporteerd. Dit maakt dat de verslaglegging op stadsniveau niet op exact dezelfde manier is uitgevoerd.

Lessen uit de vier steden

Auteurs: Jodi Mak, Rosanna Schoorl, Evelien Boonstoppel, Anna Custers

In dit onderzoek wilden we antwoord geven op de volgende vraag:

Hoe kunnen hulpvragers met problematische schulden vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten op een tijdige en zo optimaal mogelijke manier naar de professionele schuldhulpverlening worden geleid, zodat uiteindelijk meer hulpvragers met problematische schulden worden begeleid door de professionele schuldhulpverlening?

We onderzochten hiertoe de klantreis van een hulpvrager met een problematische schuld in vier verschillende steden: Amsterdam, Leeuwarden, Groningen en Den Haag. Door interviews te houden met verschillende partijen, benaderden we dit vraagstuk vanuit drie perspectieven: de **formele kant** (professionele gemeentelijke schuldhulpverlening, vaak verwezen door, dan wel ondergebracht onder gemeentelijke wijkteams); de **informele kant** (lokale informele armoede- en schuldenprojecten) en de **doelgroep** zelf (hulpvragers met een schuld¹). Al deze verhalen laten zien dat het veld in alle de vier de steden volop in ontwikkeling is. Zowel de formele als informele partijen verrichten veel inspanningen om hulpvragers zo goed en tijdig mogelijk toe te leiden naar de formele professionele schuldhulpverlening. Ondanks deze inspanningen, concluderen wij dat er zeker nog verbeteringen mogelijk zijn.

De organisatie van de toeleiding naar de formele professionele schuldhulpverlening verschilt per stad. In Amsterdam is het professionele schuldhulpverleningstraject uitbesteed aan de buurtteams. In Leeuwarden spelen de sociale wijkteams van welzijnsinstelling Amaryllis een grote rol in de toeleiding, maar wordt de daadwerkelijke schuldhulpverlening verzorgd door de Kredietbank. In Groningen is dit enigszins vergelijkbaar en wordt de toegang tot de schuldhulpverlening van de Kredietbank georganiseerd door de wij-teams. In Den Haag is het formele schuldhulpverleningstraject ondergebracht bij de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid (szw) van de gemeente. Bij grote schulden komt vervolgens de Gemeentelijke Kredietbank in beeld. Ondanks deze organisatorische verschillen, zijn de overeenkomsten in de klantreis van informeel naar formeel tussen de steden groter dan de verschillen. In alle vier de steden zien we eigenlijk dezelfde mechanismen terugkeren, ondanks het verschil in context.

2.1. De klantreis

Voor het tot stand komen van een succesvol formeel professioneel schuldhulpverleningstraject vanuit deelname aan een informeel project, zijn een paar stappen cruciaal: ten eerste het herkennen en signaleren van problematische schulden van deelnemers aan informele projecten en ten tweede de doorverwijzing van informeel naar formeel wanneer er inderdaad sprake is van een problematische schuld. De derde stap is dat het hulptraject dan na doorverwijzing ook daadwerkelijk in gang wordt gezet. Die cruciale laatste stap is niet altijd makkelijk. Soms lukt het informele projecten om schulden te signaleren en weten zij vervolgens ook de weg naar de formele professionele schuldhulpverlening te vinden, maar lukt het desondanks niet om hulpvragers ook daadwerkelijk te laten doorstromen naar de formele professionele schuldhulpverlening. De doorverwijzing strandt bijvoorbeeld in bureaucra-

1 De respondenten vielen niet altijd exact in deze doelgroep: zie bijlage 1 Onderzoeksaanpak.

tische processen voordat een formeel professioneel hulptraject goed en wel is opgestart of stuit op weerstand bij de hulpvrager, die slechte ervaringen heeft met de gemeente. Dit hoofdstuk vat samen wat er uit de verschillende steden naar voren kwam. Het geeft een overzicht van wat al goed gaat, en wat nog beter kan. Het brengt een aantal obstakels in beeld die opspelen tijdens de drie verschillende stappen; rondom signalering, rondom doorverwijzing en vervolgens hoe de doorverwijzing landt in het formele professionele proces.



Figuur 1. Stappen in klantreis²

Brugfunctie lokale informele armoede- en schuldenprojecten: werken aan vertrouwen

Iedere hulpvrager met een schuld heeft natuurlijk zijn eigen unieke verhaal, maar we zien in de vier steden ook veel gemene delers wat betreft de geïnterviewde doelgroep. Het zijn doorgaans mensen die in een schuldensituatie terecht zijn gekomen die hen 'is overkomen' vanwege een *life event*, zoals huiselijk geweld, scheiding, overlijden partner, ziekte, of het verliezen van een baan of een eigen bedrijf. Een deel van de hulpvragers loopt er vanwege schaamte en angst eerst lang zelf mee rond voordat hij of zij hulp zoekt. Deze hulp zoeken ze doorgaans echter niet meteen bij de formele professionele schuldhulpverlening en als ze dit wel doen worden ze meestal niet gelijk geholpen en 'knappen ze af'. De lokale informele armoede- en schuldenprojecten kunnen meestal wel gelijk hulp bieden en zijn dan ook van grote meerwaarde. Zij staan vaak aan de basis van de klantreis als laagdrempelige instap en als potentieel voorportaal in de zoektocht naar hulp bij schulden. Zij bereiken door hun laagdrempelige karakter vaak kwetsbare en moeilijk vindbare burgers, daar waar dit de formele schuldhulpverlening (nog) niet altijd lukt.

De geïnterviewde hulpvragers bevestigen dat het vooral de persoonlijke benadering is die hen aanspreekt bij de lokale informele armoede- en schuldenprojecten. Vrijwilligers van deze projecten hebben niet zoals gemeentemedewerkers te maken met *caseloads*, zijn minder gebonden aan regels. Zij hebben daardoor vaak meer tijd om vanuit vertrouwen met hulpvragers om te gaan en hen persoonlijk motiveren. Dit wordt door de hulpvragers gevoeld als een belangrijke meerwaarde ten opzichte van formele professionele hulp en maakt dat er in veel gemeenten ook door formele instanties 'terug' wordt verwezen naar informele projecten die tijd hebben voor aanvullende begeleiding.

2 Bij deze klantreis wordt uitgegaan van een 'ideale' klantreis van informeel naar formeel. In de praktijk komt het ook geregeld voor dat de klantreis een andere vorm en chronologie aanneemt; bijvoorbeeld dat de formele hulp terugverwijst naar een informeel project of dat beide tegelijkertijd in beeld zijn. Hier wordt in de afzonderlijke hoofdstukken nader op ingegaan.

2.2. Obstakels klantreis

Soms is het voor de hulpvrager binnen een informeel project onvermijdelijk om de stap naar de formele professionele schuldhulpverlening te maken, omdat de schulden te hoog zijn opgelopen en professionele schulphulp nodig is. De mogelijkheden en bevoegdheden van een vrijwilliger zijn uiteindelijk vaak (te) beperkt om die benodigde hulp te kunnen bieden. De vraag is nu hoe vanuit dit 'warme bad' van de informele hulp de hulpvragers een succesvolle overstap kunnen maken naar de gemeente voor formele hulp als dit nodig is, en wat daar volgens de verschillende gesproken partijen nu nog de obstakels in zijn. We brengen ze hieronder in beeld.

STAP 1: Schulden signaleren en in kaart brengen

Wat gaat goed:

- Veel projecten werken met een intake

Wat kan beter:

- Niet ieder project werkt met gestandaardiseerde tools om een goed beeld van de situatie te krijgen
- Sommige projecten zien doorverwijzen niet als taak en brengen daarom schulden niet in kaart
- Lastig om het totale financiële plaatje in kaart te brengen (o.a. 'verborgen' schulden bij vrienden en familie)

Om te kunnen doorverwijzen moet een uitvoerder van een informeel lokaal armoede- en schuldenproject eerst weten dat er inderdaad sprake is van een problematische schuld waarbij een formeel schuldhulptraject doorgaans noodzakelijk is om iemand echt uit de schulden te krijgen. Dit vraagt om alertheid en om een goede tool om schulden in kaart te brengen. In de meeste lokale informele armoede- en schuldenprojecten waarvan wij een vertegenwoordiger (vaak projectleider) hebben gesproken, participeren volgens hen (ook) deelnemers met problematische schulden. Hoe men bepaalt of er inderdaad sprake is van een problematische schuld, is per project verschillend. Sommige projecten zeggen dat 'op gevoel' te signaleren, terwijl andere gebruikmaken van gestandaardiseerde tools, zoals bijvoorbeeld de zelfredzaamheidmatrix³. Ook zijn er projecten die hier zelf tools voor ontwikkelen. Bij het ene project gebeurt het in kaart brengen van schulden meteen bij de intake, bij het andere project pas na lange tijd, wanneer er voldoende vertrouwen is opgebouwd. Veel respondenten geven aan dat het vaak vooral het type schuldeiser is dat onthult of er grote financiële zorgen zijn. Wanneer iemand een huurachterstand heeft of schulden bij de gemeente of de belastingdienst, heeft een hulpvrager vaak serieuze schulden.

Desondanks blijft het voor de uitvoerders van lokale informele armoede- en schuldenprojecten (vaak vrijwilligers) lastig inschatten hoe problematisch de situatie werkelijk is. Vaak hebben de hulpvragers zelf geen goed overzicht van hun financiële situatie. Het vergt veel uitzoekwerk van de vrijwilligers om dit goed in kaart te brengen en ook moet er soms eerst een vertrouwensband opgebouwd worden om de financiën ter sprake te brengen. Ondertussen lopen de schulden dan op. Sommige projecten

3 Zie: www.zelfredzaamheidmatrix.nl

geven aan hun vrijwilligers niet te willen verplichten om schulden heel nauwkeurig te registreren, omdat dit de vertrouwensband met de hulpvrager zou kunnen schaden. Daarnaast is er vaak sprake van 'informele schulden': bij vrienden en/of familie. Hierdoor kan het zijn dat sommigen hulpvragers met een problematische schuld onder de radar blijven, terwijl hun situatie eigenlijk vraagt om formele professionele schuldhulpverlening. Niet alle projecten zien dat signaleren van schulden bovendien als hun taak, bijvoorbeeld omdat dit niet past bij de primaire focus van het project.

STAP 2: Doorverwijzing naar formeel

Wat gaat goed:

- Warme doorverwijzing is voor veel projecten een logische vervolgstap

Wat kan beter:

- Hulpvragers blijven te lang hangen in informeel traject: schulden lopen op
- Actieve en warme overdracht past niet bij missie/ ideologie van ieder project (zelfredzaamheid)
- Informeel weet niet waar hulpvrager heen moet (geen kennis van sociale kaart)
- Hulpvrager wil zelf niet de stap maken naar formele hulp
- Belemmerende subsidievoorwaarden (geen klanten willen verliezen)

Voor veel informele projecten is het een vanzelfsprekendheid dat deelnemers met een problematische schuld op een gegeven moment worden doorverwezen naar de formele professionele schuldhulpverlening. Veel van deze projecten nemen hun deelnemers 'bij de hand' en zorgen voor een warme overdracht: ze ondersteunen hun deelnemers bij het op orde krijgen van de benodigde documenten voor de intake bij de formele professionele schuldhulpverlening en wisselen als mogelijk en gewenst informatie over het 'voortraject' uit met de formele professionele schuldhulpverlening. Ook kan een begeleider van een lokaal informeel armoede- en schuldenproject meegaan naar het intakegesprek. De mate waarin dit gebeurt verschilt per project. En soms wordt de stap naar doorverwijzing helemaal niet gemaakt. Hieronder geven we hier een viertal redenen voor die uit de interviews naar voren kwamen.

Hulpvragers blijven (te) lang hangen in informeel project

Het signaleren en in kaart brengen van schulden door de informele projecten kost tijd. Ook gaat het vaak om meer problemen dan alleen schulden en zijn ze doorgaans lang bezig om het (vaak geschade) vertrouwen van hulpvragers te herstellen. Ondertussen lopen de schulden van de hulpvrager verder op. Sommige projecten bieden deze mensen jarenlang hulp, zonder doorverwijzing. Zij willen hun deelnemers liever niet loslaten.

Actieve doorverwijzing met warme overdracht past niet bij taak of missie project

Sommige projecten doen bewust niet aan actieve overdracht naar de formele professionele schuldhulpverlening omdat ze de zelfregie zo veel mogelijk aan de burger willen laten. Dit zijn bijvoorbeeld projecten waarbij het bevorderen van de (zelf)redzaamheid centraal staat. Ook zijn sommige projecten van mening dat doorverwijzen niet hun taak is. Bovendien hebben de vrijwilligers praktisch gezien vaak geen tijd om deze rol (goed) op zich te nemen. Dit is naar verwachting een groeiend struikelblok. Door

de toenemende armoede- en schuldenproblematiek in Nederland ligt er nu overal een grote druk op de vrijwilligers van informele armoede- en schuldenprojecten. Door het groeiende aantal hulpvragers dat nu aanklopt bij deze projecten, dreigen tekorten waardoor deze projecten op termijn wellicht niet iedereen meer kunnen bedienen.

Informeel weet niet waar hulpvrager heen moet: sociale kaart ontbreekt of is bij hen niet bekend

Hoewel de formele professionele schuldhulpverleningsorganisaties steeds actiever zelf naar de hulpvrager toe gaan ('de wijken in'), klagen de informele projecten nog steeds vaak over het feit dat deze niet goed vindbaar zijn. Het is vaak nog onduidelijk waar of bij wie lokale informele armoede- en schuldenprojecten terecht kunnen om gericht en goed te kunnen doorverwijzen. Een overzichtelijke en volledige sociale kaart ontbreekt vaak of is niet bij hen bekend. Andersom weet de formele professionele schuldhulpverlening ook niet goed van welke informele projecten zij instroom kunnen verwachten en met wie ze zouden kunnen samenwerken.

Hulpvrager wil zelf niet; spookbeelden en stigma's

Tijdens de interviews kwam echter ook naar voren dat de hulpvragers regelmatig zelf niet doorverwezen willen worden. Voor veel hulpvragers is de stap van een informeel lokaal armoede- en schuldenproject naar de formele professionele schuldhulpverlening (te) groot, ze zijn kwetsbaar en wantrouwend. Er is sprake van argwaan of de formele professionele schuldhulpverlening wel echt het beste met hen voor heeft. In alle vier de steden heeft de formele professionele schuldhulpverlening (nog) te kampen met imagoproblemen. Dat de gemeente, of een andere overheidsinstantie, soms zelf één van de schuldeisers is, helpt daarbij niet mee.

In sommige gevallen is het bestaande wantrouwen gebaseerd op eerdere negatieve ervaringen. Hulpvragers hebben zich in het verleden bijvoorbeeld behandeld gevoeld als 'een nummer' of zijn van mening dat er door formele instanties fouten zijn gemaakt die hun situatie hebben verergerd. Hierdoor is hun vertrouwen geschaad. Bij anderen is het negatieve beeld vooral gebaseerd op spookbeelden en angstverhalen, soms nog gevoed door bijvoorbeeld het toeslagenschandaal. De overtuiging dat je je auto moet inleveren als je in een schuldenregeling komt, of dat je te weinig geld krijgt om van te kunnen leven, zijn bijvoorbeeld hardnekkige en breed gedeelde misverstanden.

In alle vier de steden worden er inmiddels ook flink wat acties ondernomen om de bejegening vanuit de formele schuldhulp te verbeteren, bijvoorbeeld door trainingen in motiverende gespreksvoering en stress-sensitief werken. Veel hulpvragers hebben die 'vernieuwde' aanpak echter nog niet meegemaakt, en blijven hangen in oude stigma's. De rol van informele projecten kan cruciaal zijn in het doorbreken hiervan. Uitvoerders van lokale informele armoede- en schuldenprojecten zijn in de positie om de deelnemers voor te bereiden op de formele professionele schuldhulp, door uit te leggen wat er van hen verwacht wordt en door spookverhalen over de formele hulp te ontkrachten. Het is tegelijkertijd zo dat lang niet alle (kleine) informele projecten deze rol op zich willen nemen, omdat er onder sommige medewerkers van informele projecten – net als onder de deelnemers – sprake is van weerstand en wantrouwen richting de formele professionele schuldhulpverlening. Soms is dit zelfs ook de reden geweest om een informeel project op te starten, om tegenwicht te bieden aan de afstandelijke formele processen.

Belemmerende subsidievoorwaarden

Tot slot is genoemd dat een subsidiebelang ook een rol kan spelen bij het niet doorverwijzen van hulpvragers. Sommige projecten verwijzen niet door omdat ze soms volgens de subsidievoorwaarden van vooral fondsen en bedrijven een bepaald aantal deelnemers moeten bedienen. Zij willen hun

deelnemers daarom vasthouden, in plaats van doorwijzen. Dergelijke subsidievoorwaarden gericht op output werken in die zin vaak vooral concurrerend en verhinderen een optimale elkaar versterkende samenwerking tussen formeel en informeel.

Een ander gehoord geluid is het ontbreken van een duurzame meerjarige subsidiestructuur met bv de gemeente, waardoor informele projecten geen langetermijnvisie kunnen ontwikkelen om bijvoorbeeld de doorverwijzing te optimaliseren.

STAP 3: Goede 'landing' doorverwijzing in formele omgeving

Wat gaat goed:

- In sommige steden zijn er samenwerkingsverbanden tussen informeel en formeel

Wat kan beter:

- Formeel is niet goed bereikbaar
- Aanvraag blijft hangen in bureaucratische en stroperige processen (o.a. wachttijden)

Als een informeel project eenmaal heeft geregistreerd dat een deelnemer problematische schulden heeft, en deze persoon vervolgens bij de hand neemt voor een doorverwijzing naar formele professionele hulp, is het nog geen vanzelfsprekendheid dat deze hulpvraag ook daadwerkelijk succesvol wordt opgepakt. Hoe komt dat?

Formele professionele schuldhulpverlening is niet altijd goed bereikbaar

De formele professionele schuldhulpverlening is niet altijd even goed bereikbaar, zo is de ervaring van hulpvragers. Aanmelden kan bijvoorbeeld soms alleen digitaal of via een algemeen telefoonnummer. Of men kan alleen tijdens specifieke kantooruren langskomen in anonieme gebouwen. Ook is er regelmatig sprake van personele wisselingen bij zowel de informele armoede- en schuldenprojecten als de formele professionele schuldhulpverlening: dit werkt niet bevorderend in het opbouwen van de benodigde vertrouwensrelatie tussen hulpvrager en hulpverlener.

Stroperige organisatie en hoge caseload vertragen proces

Soms wordt de formele professionele schuldhulpverlening wel bereikt, maar verzandt de doorverwijzing vervolgens in bureaucratische processen. Zo wordt de toegang en het aanleveren van de benodigde stukken bij de formele professionele schuldhulpverlening vaak ervaren als een stroperig proces. Ook de vaak lange wachttijden worden genoemd als belemmerende factor. Het komt voor dat de financiële situatie inmiddels niet meer actueel is als de hulpvrager eindelijk aan de beurt is, waardoor opnieuw alle financiën op een rij moeten worden gezet.

Door dit stroperige en afstandelijke proces, komt het regelmatig voor dat het vertrouwen van de hulpvrager in de formele hulp wordt geschaad en deze vervolgens daardoor mogelijk weer terugkeert bij een informeel project, zodat de hele cyclus weer opnieuw begint. Veel hangt in dit proces ook af van de bereikbaarheid van de betreffende hulpverlener bij de formele professionele schuldhulpverlening: bij hulpverleners die bijvoorbeeld op locatie of via hun mobiel goed bereikbaar zijn gaat de doorverwijzing logischerwijs makkelijker: er is persoonlijk contact, er zijn korte lijntjes. Lang niet alle medewerkers hebben hier de tijd voor: de werkdruk is hoog, zien ook de informele partijen.

Samenwerkingsverband als belangrijk fundament

Beide partijen – formeel en informeel – erkennen elkaars meerwaarde in de interviews. Ook geven veel geïnterviewden aan dat de intenties tot samenwerking aanwezig zijn. Toch komt deze samenwerking in de praktijk nog niet altijd goed uit de verf. Een structurele samenwerkingsrelatie lijkt een noodzakelijke voorwaarde om deze samenwerking tussen informeel en formeel goed te organiseren, zodat er optimaal gebruik kan worden gemaakt van elkaars krachten. Doorverwijzen gaat logischerwijs makkelijker als men van elkaars bestaan weet en er wordt samengewerkt. Ook de hulpvraag kan hierdoor effectiever en efficiënter worden opgepikt. De mate waarin er sprake is van dergelijke samenwerkingsverbanden, is per stad anders. In de ene stad zijn informele partijen goed in beeld, hebben zij al een duidelijke positie veroverd in het armoede- en schuldenveld en zijn ze opgenomen in samenwerkingsverbanden. In andere steden zijn er nog nauwelijks of slechts beperkte samenwerkingsafspraken tussen informeel en formeel. En in de steden waar er wel sprake is van samenwerking, is het nog vaak zo dat de wat kleinere partijen (die vaak wel veel hulpvragers bereiken) niet zijn aangehaakt, waardoor zij onzichtbaar blijven. Sommige projecten kiezen echter zelf ook bewust voor deze positie op afstand: zij blijven liever naar buiten toe ‘gesloten’ omdat ook zij de formele professionele schuldhulpverlening wantrouwen en geloven in hun eigen aanpak.

2.3. Optimalisering klantreis

Zoals bovenstaande resultaatbeschrijving laat zien zijn er soms nogal wat obstakels voor doorverwijzing. Per stad zijn er vanuit verschillende perspectieven tips en adviezen gegeven over hoe de klantreis geoptimaliseerd kan worden, specifiek daar waar het de doorverwijzing vanuit informele lokale armoede- en schuldenprojecten naar de formele professionele schuldhulpverlening betreft. Ook hier zijn de overeenkomsten in de geboden adviezen tussen de steden groter dan de verschillen.

Beter in kaart brengen van schulden

Vijf jaar Van Schulden naar Kansen laat zien dat lokale informele armoede- en schuldenprojecten vooral effect hebben bij mensen met kleine en dreigende schulden. Ze fungeren daarmee eigenlijk als een schuldhulpverlening *light*. Onder de doelgroep met problematische schulden zagen we een minder grote afname van schulden. Op zich is dat niet opmerkelijk: hoe groter het bedrag, hoe langer men er waarschijnlijk over doet om af te betalen. Maar voor deze groep is vaak professionele schuldhulp nodig. Twee derde van deze groep met problematische schulden gaf aan deze niet te krijgen.

Eén van de aanbevelingen was om te investeren in een betere selectie aan de voorkant van lokale informele armoede- en schuldenprojecten om expliciet maatwerk te kunnen leveren, onder meer door deelnemers met problematische schulden tijdig door te verwijzen naar de formele professionele schuldhulpverlening (Van Geuns, Mak & Boonstoppel (red), 2021). Dit onderzoek benadrukt dit. Veel lokale informele armoede- en schuldenprojecten hebben geen passende tools dan wel capaciteit voorhanden om de (problematische) schulden tijdig en goed in kaart te brengen. Het vergt vaak enorm veel uitzoekwerk door vrijwilligers. Het zou goed zijn wanneer er meer aandacht wordt gegeven aan al bestaande (onderbouwde) tools⁴. Veel projecten ontwikkelen zelf eigen signaleringstools, maar informele projecten zouden daar ook over kunnen uitwisselen en van elkaar kunnen leren in plaats van het wiel telkens zelf opnieuw uit te vinden. En niet alleen aan de voorkant/tijdens de intake is dit belangrijk, maar ook tijdens het project, wanneer het vertrouwen gewonnen wordt van deelnemers en er

4 Zie bijvoorbeeld: Schoorl, R. & U. Kaynak (2021) ‘Hoofdstuk 5 De projecten en hun ontwikkeling binnen het VSNK-programma’, pagina 100-102. In: *Van Schulden naar Kansen: Weten wat werkt*. Bussum: Uitgeverij THOTH

daardoor vaak nog meer schulden aan het licht komen. Ook projecten waar schulden niet de primaire focus zijn, zouden meer 'light' handvaten kunnen krijgen om hulpvragers met problematische schulden eerder in beeld te laten komen.

Zichtbaarheid informele armoede- en schuldenprojecten vergroten

Er zijn in alle vier de steden veel (grote) lokale informele armoede- en schuldenprojecten die niet bekend zijn bij (alle medewerkers van) de formele professionele schuldhulpverlening. En de vele lokale informele armoede- en schuldenprojecten kennen elkaar ook niet altijd. Een goede sociale kaart ontbreekt vaak of als die er is, is die vaak niet bekend. Het is daardoor niet altijd duidelijk wie welke rol heeft en wat men van elkaar kan verwachten. Het is belangrijk dat partijen elkaar leren kennen en meer met elkaar gaan samenwerken, daar waar dit nog niet gebeurt. Genoemd zijn o.a. (vaker) bij elkaar 'in de keuken' kijken, af en toe fysiek een dagdeel in hetzelfde gebouw zitten en uitwisselingsbijeenkomsten of netwerkborrels organiseren.

Sturing op samenwerking: elkaars meerwaarde erkennen en dit ook faciliteren

Elkaar kennen is belangrijk, maar uiteindelijk niet afdoende. Door eerder, langer en intensiever met elkaar samen te werken, kan er hulp op maat worden geleverd, wat in het belang is van alle betrokkenen. Samenwerken gaat echter niet vanzelf. Of er een goede samenwerking tussen informeel en formeel is, hangt vaak af van het feit of er een subsidierelatie tussen het lokale informele armoede- en schuldenproject en de gemeente is. Deze subsidie moet echter vaak jaarlijks opnieuw worden aangevraagd, wat voorkómt dat duurzame relaties kunnen worden opgebouwd. Ook zorgt het voor ongelijkheid tussen projecten: vaak krijgen de wat grotere projecten meer subsidie, waardoor zij verder kunnen professionaliseren. Het zou goed zijn om als gemeente ook eens voorbij deze '*usual suspects*' te kijken, om te zien wat andere informele projecten te bieden hebben. Kleinere projecten gericht op een specifieke groep weten bijvoorbeeld vaak moeilijk bereikbare doelgroepen te bereiken.

Belangrijk voor een succesvolle samenwerking is dat de verwachtingen over en weer helder zijn en dat partijen elkaar als gelijkwaardig zien en versterken in plaats van elkaar beconcurreren (bijvoorbeeld vanwege subsidievoorwaarden gericht op output). Men moet elkaars meerwaarde (en eigen beperkingen) erkennen en realistische verwachtingen hebben van wat de partijen kunnen bijdragen in het schuldhulpverleningsproces.

In een ideale situatie zou de informele partij bijvoorbeeld standaard betrokken blijven tijdens het gehele traject van de formele schuldhulpverlening, inclusief het nazorgtraject. Dit kan in meer of mindere mate. Informele projecten hebben doorgaans meer tijd om de deelnemer persoonlijk te begeleiden en te motiveren (ook bij andere problemen). Juist die persoonlijke begeleiding is iets wat deze kwetsbare groep nodig heeft en waar de professionele formele schuldhulpverlening niet altijd tijd voor heeft. Een gevaar hierbij is wel dat de gemeente – door tijds- en werkdruk – weer te veel neer kan leggen bij de informele organisaties, die grotendeels leunen op de inzet van vrijwilligers. De capaciteit (in manuren maar bijvoorbeeld ook in kennis) is bij deze informele projecten niet uitputtend toereikend. Als een gemeente de meerwaarde van een informele partij erkent en daar gebruik van wil maken, dan zou dit in een ideale situatie dus ook door de gemeente moeten worden ondersteund; niet alleen financieel, maar ook in materieel opzicht of wat betreft kennis (trainingen). Van de informele projecten vraagt dit om zich 'aan de kant te scharen' van de gemeente. Wanneer deze projecten zich afzetten tegen de formele professionele schuldhulpverlening en zich negatief uiten, wordt het wantrouwen en de terughoudendheid van de hulpvrager om hulp te zoeken bij de formele professionele schuldhulpverlening bevestigd, in plaats van ontkracht.

Dergelijke ‘werkafspraken’ zouden mogelijk kunnen worden vormgegeven door voorwaarden te koppelen aan het ontvangen van een subsidie. Bijvoorbeeld door af te spreken dat informele lokale armoede- en schuldenprojecten de formele professionele schuldhulpverlening meteen inlichten als hulpvragers met problematische schulden zich melden bij informele lokale armoede- en schuldenprojecten.

Actie formele professionele schuldhulpverlening: charmeoffensief en blijven inzetten op een (meer) mensgerichte, persoonlijke benadering

Ten slotte zou het goed zijn om naar buiten toe beter te communiceren over de formele professionele schuldhulpverlening, om zo het imago hiervan op te vijzelen. Vaak heersen er spookbeelden (uit het verleden) over de gemeente en gerelateerde instanties. De formele professionele schuldhulpverlening heeft de laatste jaren in alle steden wel echt flink ingezet op het verbeteren van hun werkwijze en veel processen klantvriendelijker gemaakt, maar uit ons onderzoek blijkt dat dit nog niet altijd afdoende is. Een (beter) charmeoffensief van de formele professionele hulpverlening zou daarom wellicht niet onverdienstelijk zijn. Nadenken over communicatiestrategieën is ook iets wat steden in gezamenlijkheid kunnen oppakken. De huidige energiecrisis, de hoge inflatie en de aanstaande verkorting van de doorlooptijd van de Msnp en Wsnp zouden daarbij een momentum kunnen creëren. Deze prijsstijgingen raken iedereen, waardoor financiële problemen bespreekbaarder worden. Het lijkt een uitgesproken kans voor de formele professionele schuldhulpverlening om zich te kunnen presenteren als een partij die hulp aanbiedt, in plaats van een partij die vooral voor problemen zorgt.

Toch is er in alle steden nog steeds wel echt veel werk aan de winkel als het gaat om de persoonlijke, mensgerichte benadering van de professionele formele schuldhulpverlening, zo blijkt uit ons onderzoek. Hulpvragers voelen zich nog niet altijd (gelijk)waardig behandeld en hebben het gevoel dat zij soms worden gezien als ‘nummertje’ in plaats van als mens. Hier wordt al veel in geïnvesteerd, maar dit blijft nodig, ook om te voorkomen dat medewerkers, zeker bij drukte, terugvallen in hun ‘oude’ werkwijzen. Het (meer, gericht) inzetten van ervaringsdeskundigen, waar veel gemeenten momenteel ook mee experimenteren, kan hier een positieve bijdrage aan leveren. Het zou daarnaast ook helpen als formele professionele schuldhulpverleners bij complexe doelgroepen realistischere targets en meer tijd krijgen voor het aangaan van intensief contact, want dat is waar deze kwetsbare groep bij gebaat is.



3 Amsterdam

Auteur: Jodi Mak

In Amsterdam werd tijdens de uitvoering van dit onderzoek het schuldenoffensief 'Aanpak schuldenrijke buurt' uitgevoerd. Doel van deze aanpak is om voor alle schulden in de buurt een oplossing (op maat) te vinden. Ook voor die burgers die weinig vertrouwen hebben in overheid en instanties. Sinds april 2021 zijn de formele professionele schuldhulpverleningsorganisaties in Amsterdam ondergebracht bij de buurtteams die opereren per stadsdeel. Hun opdracht is nabij, toegankelijk en herkenbaar zijn in de buurt. Voor 2022 betekent dit dat de buurtteams o.a. inzetten op outreachend werken en de inzet van ervaringsdeskundigen om moeilijk bereikbare Amsterdammers te bereiken (Jaarplanprogramma Buurtteams 2022). De Amsterdamse aanpak staat te boek als Route 020. Dit is een grote operatie en veel is nog in ontwikkeling. Buurtteams zijn daarom soms nog zoekende in hoe zij hun rol zo goed mogelijk kunnen uitvoeren.

3.1. De huidige klantreis volgens formele professionele schuldhulpverleners en vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten

3.1.1. Focusgroepbijeenkomst

Voorafgaand aan het onderzoek hebben we met subsidie van Aegon tijdens zogeheten 'Van Schulden naar Kansen-roadshows' de klantreis van een hulpvrager met een problematische schuld vanuit het perspectief van de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de formele professionele schuldhulpverleningsorganisaties in kaart gebracht in Den Haag, Leeuwarden en Groningen. In Amsterdam was dit nog niet gebeurd. Daarom is er tijdens het onderzoek in Amsterdam een alternatieve 'roadshow' georganiseerd: een intensieve focusgroepbijeenkomst met vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de gemeente. Besloten is te focussen op stadsdeel Zuid-oost; de acht deelnemers aan de focusgroep zijn daar allemaal werkzaam. De uitkomst van de bijeenkomst bood een beeld van de klantreis, van hoe vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten en van de formele professionele schuldhulpverlening denken dat deze ongeveer verloopt. De klantreis richt zich op het al dan niet bereiken van de formele professionele schuldhulpverlening door deelnemers aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten met (dreigende) problematische schulden. Het buurtteam zelf was helaas verhinderd. Zij hebben nadien gereageerd op de resultaten van de focusgroepbijeenkomst. De resultaten zijn verwerkt in een verslag: zie bijlage 3.

3.1.2. Geïnterviewden

In totaal zijn er drie online interviews afgenomen bij vertegenwoordigers van verschillende buurtteams, verspreid over Amsterdam. Ze werken er alle drie 5 à 10 jaar. Daarnaast zijn er tien vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten geïnterviewd. De meeste zijn actief in meerdere stadsdelen, vooral in Nieuw-West en Zuidoost. Hun deelnemers komen echter bijna altijd uit heel Amsterdam. Hoe werken deze lokale armoede- en schuldenprojecten aan het bevorderen van financiële zelfredzaamheid?

De inhoud van de projecten verschilt: inloopspreekuren waar omwonenden dagelijks terechtkunnen voor gratis hulp en advies rondom al hun formulieren, correspondentie en administratie en met (dreigende) schulden, ervaringsdeskundigen als vertrouwenspersonen in de wijk, huisbezoeken door

vrijwilligers bij kwetsbare gezinnen om basisvoorzieningen te regelen, maatjesprojecten, budgetcur-sussen, schuldhulpverleningsaanpakken in combinatie met persoonlijke coaching en sollicitatietrai-ningen. Zes projecten ontvangen op het moment van onderzoek subsidie van de gemeente. Over het algemeen moet financiering bij de gemeente door deze projecten jaarlijks opnieuw worden aange-vraagd en moeten hierover gesprekken worden gevoerd. Vier projecten krijgen alleen subsidie van fondsen, bedrijven en/of particulieren. De projecten bereiken jaarlijks verschillende aantallen hulpvra-gers: van 48 tot 1500. Ze richten zich allemaal op een of meer specifieke doelgroepen:

- Kwetsbare mensen die tussen wal en schip vallen die niet (altijd) bekend zijn bij formele zorg of daar weg zijn maar wier problemen nog niet opgelost zijn
- Mensen met tekort aan geld en die daardoor niet kunnen doen wat iedereen met normale portemonnee wel kan doen/mensen met een laag inkomen/mensen die in een armoedesituatie zitten/ mensen met weinig middelen van bestaan
- Jongeren tussen 18 en 27 met beginnende of gewone schulden (en vaak zonder baan)
- Kwetsbare anderstaligen

De lokale informele armoede- en schuldenprojecten bereiken allemaal hulpvragers met schulden: dit betreft 50 tot 100 procent van hun deelnemers, hoewel twee projecten zich daar niet expliciet over durven uit te spreken.

Respondent project: *'Daar vragen wij niet naar. We weten wel dat het zo is gezien hun uitgaven en inkomsten.'*

Respondent project: *'Mensen kloppen met allerlei problemen aan en niet alleen met schulden.'*

Bij de vraag naar het profiel van hun hulpvragers, valt op dat LVB, migratieachtergrond en laagge-letterdheid/taalbarrière het vaakst genoemd worden. Het aandeel hulpvragers met problematische schulden wisselt per project: van 10 tot 90 procent. Een paar geïnterviewden vindt het lastig om iets te zeggen over hoe hoog de gemiddelde schuld is of heeft geen idee.

Respondent project: *'Nee dat durf ik niet te zeggen. Ik weet het echt niet. We vragen ze wel om de hoogte van de schuld bij te houden maar dat is in verband met privacy niet openbaar.'* De meerderheid zegt dat het gros van hun deelnemers een schuld heeft tussen de 2000 en 2500 euro maar dat er ook uitschieters zijn, tot maximaal 15.000 euro. Sommige projecten hebben juist alleen deelnemers met hoge schulden, het gaat dan om schulden tussen de 10.000 en 15.000 euro.

3.1.3. De stappen van informeel naar formeel

Uit de interviews blijkt dat de klantreis bestaat uit de volgende stappen die overeenkomen met de resultaten uit de focusgroepbijeenkomst en daar verdiepend op zijn.

STAP 1. Aankomst bij een lokaal informeel armoede- en schuldenproject

Uit de interviews blijkt dat er ontzettend veel lokale informele armoede- en schuldenprojecten zijn waar hulpvragers in Amsterdam aan kunnen kloppen. In één stadsdeel zijn er soms wel 50. Vaak kennen de buurtteammedewerkers vooral de grotere lokale informele projecten waar ze een subsidierelatie mee hebben. De geïnterviewde vertegenwoordigers van de buurtteams geven aan de sociale kaart verder eigenlijk niet goed te kennen, maar dat daar met de komst van de buurtteams wel een slag op gemaakt is, echter dat het ook niet altijd in het belang van het buurtteam is om echt alle partijen te kennen.

Respondent buurtteam: *'Wij verwijzen niet door naar informele initiatieven dus ik ken de sociale kaart niet goed.'* Uit de interviews met de informele projecten horen we echter dat er wel buurtteams zijn die wel goed op de hoogte zijn van lokale projecten en daarnaartoe doorverwijzen, specifiek om de buurtteams te verlichten.

Respondent lokaal project: *'We krijgen mensen doorverwezen vanuit het buurtteam: die vragen "help even met administratie" omdat wij te weinig capaciteit hebben.'* Lokale informele projecten zeggen soms ook hulpvragers op te vangen die al zijn aangemeld bij het buurtteam maar waar nog geen plek voor is.

Respondent lokaal project: *'Omdat deze mensen soms al bij formele zorg bekend zijn maar nog niet geholpen zijn komen ze bij ons.'*

Volgens de geïnterviewde vertegenwoordigers van de buurtteams wordt er andersom niet vaak naar hen doorverwezen vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten; alleen de grote projecten weten de buurtteammedewerkers ze te noemen. Dit heeft volgens hen vaak te maken met wantrouwen, argwaan, stigma's van de formele professionele schuldhulpverlening en schaamte. Tegelijkertijd wordt ook gezegd dat er eigenlijk geen goed zicht op is.

Respondent buurtteam: *'Ik heb geen zicht op hun populatie. Ik ken ze niet goed dus weet ook niet hoeveel mensen met schulden er vanuit hen naar ons komen. Ik weet dus ook niet vanuit welk project het meest naar ons wordt doorverwezen [...] daar heb ik geen zicht op. Ook vanuit [schuldenproject] komt er niet veel, terwijl ze hier bij ons op locatie zitten, dat is best apart.'*

STAP 2. Signaleren van schulden door informele projecten

Gevraagd is hoe de informele armoede- en schuldenprojecten vervolgens bij hun hulpvragers signaleren of ze schulden hebben. Dit verschilt enorm. Bij een enkel project wordt er expliciet aan schulden gewerkt en is het dus duidelijk dat hulpvragers schulden hebben als zij zich aanmelden. In een ander project, waar hulpvragers deelnemen aan subprojecten waar aan hele andere problemen wordt gewerkt, komen hulpverleners er al doende achter dat ze schulden hebben. Vier projecten signaleren schulden niet expliciet; die steken het onderwerp algemeen in en komen daarmee de schulden vanzelf op het spoor.

Respondent project: *'Je repareert ze, ik zie boetes en aanmaningen en daardoor weet ik dat ze schulden hebben.'*

Deze projecten werken dus niet met specifieke tools of methodieken. Eén respondent geeft aan dat wel graag te willen omdat dat doorverwijzen naar het buurtteam makkelijker zou maken: *'Wij missen een moment dat we echt weten van: oké, dat zijn schulden of niet, en dat maakt doorverwijzen moeilijk, ik kan me voorstellen dat dat bij andere informele partijen ook zo is. En ik vraag me ook wel af als ze een intake doen bij voedselbank of buurtteam: wordt alles wel verteld? We merken bijvoorbeeld dat heel veel mensen niet weten dat er fondsen zijn waar ze dingen aan kunnen vragen. Ik herken wel dat er veel info is om te delen in een gesprek en ook niet onderschat moet worden dat veel mensen het overzicht niet hebben en hun hoofd vol zit [...] mensen gaan er zelf niet achteraan.'*

Twee projecten hebben daarentegen wel een speciale tool die tijdens eerste contacten wordt ingezet om schulden te achterhalen. En er zijn ook een paar projecten waarvan de vertegenwoordigers aangeven schulden te achterhalen, wel pas wanneer er vertrouwen is opgebouwd (bijvoorbeeld door de presentiebenadering⁵) en dat kan soms lang duren.

5 In de presentiebenadering wordt er gestreefd naar 'er zijn met' en zo ook 'er zijn voor' de behoeftige ander die aangewezen is op (professionele) hulp en steun. Dat geschiedt allereerst door het tot stand brengen van aansluiting bij en afstemming op de leefwereld en levensloop van de ander en het aangaan van een relatie die zowel weldadig is als richting geeft aan de gezochte hulp en steun. Presentie biedt hulp, steun en zorg in de vorm van een nauwe, empathische betrokkenheid bij de ander en deze helpt verder te komen. Ze geeft de hulpzoekende daarbij de erkenning en steun dat hij/zij, hoe anders ook, er volledig toe doet en een passende maatschappelijke positie mag innemen. Presentie bevordert dat de ander tevoorschijn kan komen, het beste van zijn of haar mogelijkheden waar kan worden en schrijft daarbij niemand af. Niet de snelheid van handelen of het bereiken van een doel staan centraal, maar de ruimte die nodig zijn om doelen te bereiken. Waar nodig wordt het tempo verlaagd en waar mogelijk verhoogd, maar altijd overeenkomstig het voor de betrokkene haalbare en door hem gewenste tempo. De 'presentie' blijft in stand bij wat niet goed komt (Baart, 2004)

Respondent project: *'Eerst moet je bijvoorbeeld wel 20 keer een kopje koffiedrinken [...] vertrouwen kweken voordat uiteindelijk de vraag tevoorschijn komt.'*

In een ander project speelt dit 'vertrouwen opbouwen' daarentegen geen rol en wordt alles eigenlijk direct op tafel gelegd: *'Ze vertellen alles aan ons, al bij eerste gesprek. Ze zijn open en transparant. Ze voelen dat wij ze serieus nemen. Het is geen taboe. Wij vragen dan wel door van "hoe komt dat" en "wat heb je al gedaan en wat heb je betaald". Ze voelen geen vrees. Ze vertrouwen ons want wij komen uit dezelfde doelgroep en spreken dezelfde taal.'*

STAP 3A. Eerst werken aan versterken eigen kracht ((zelf)redzaamheid) en/of andere problemen voor doorverwijzing naar buurtteam

Bij sommige projecten wordt er eerst expliciet gewerkt aan het versterken van de eigen kracht ((zelf)redzaamheid) en/of aan andere problemen voordat het buurtteam in beeld komt.

Respondent project: *'Ik had een jongere die had 60.000 euro schuld. Dat los je niet zomaar op. We gaan eerst met de jongere in gesprek en hem helpen om een overzicht te maken en alle praktische zaken aan te pakken en dan blijkt opeens dat die schuld zo hoog is. Dan gaan we het gesprek aan: "Wij nemen je schuld niet over", maar we proberen ze te motiveren om zelf hun verantwoordelijkheid te nemen om dit op te lossen. We bieden begeleiding en staan ernaast als we ze dan uiteindelijk doorverwijzen.'*

Die (zelf)redzaamheid kan ook juist maken dat projecten vinden dat deelnemers niet bij de hand genomen moeten worden naar het buurtteam en dat het daarom soms ook niet lukt.

Respondent project: *'Een enkele keer lukt dat niet en dan is het voor ons ook lastig om door te gaan: dan zijn we niet de juiste partij om regelingen te treffen en dan moet je loslaten en dan hopen dat diegene toch zelf aanklopt bij sdv. Je wilt het beste voor diegene, je probeert te motiveren en te activeren om die stap te zetten. Wij zijn niet gespecialiseerd in schuldenproblematiek. Wij kunnen wel regelingen gaan treffen maar als iemand tien schuldeisers heeft, houdt het voor ons op. Je wilt het liever niet maar dan houdt het op. [...] Gebeurt niet vaak, maar soms is het loslaten en weet je niet wat er met die persoon verder gebeurt.'*

Sommige respondenten geven aan dat deelnemers aan hun project eerst geholpen worden met andere problemen, ook nadat ze eventueel worden doorverwezen naar het buurtteam.

Respondent project: *'We laten niet los omdat ze vaker ook voor andere problemen bij ons binnenkomen en daar werken we ook aan [...] we blijven bijvoorbeeld helpen met zoeken naar passende baan etc. en dan besteden we stukje schulden uit aan een andere organisatie/bewindvoerder.'*

STAP 3B. Eerst werken aan vertrouwen voor doorverwijzing naar buurtteam

Vaak is er veel wantrouwen waar eerst aan moet worden gewerkt. Hierbij worden soms ervaringsdeskundigen ingezet.

Respondent project: *'Een van onze vrijwilligers heeft zelf in de schuldsanering gezeten en vertelt daar ook altijd over. Veel van onze deelnemers lopen bij de voedselbank. Het is geen taboe. We geven aan wat de mogelijkheden zijn.'* Het opbouwen van vertrouwen duurt soms lang waardoor een deelnemer met hoge schulden soms pas op een laat moment bij het buurtteam belandt. Vervolgens wordt een hulpvrager dan bij de hand genomen naar het buurtteam.

Respondent project: *'Koud doorverwijzen doen we eigenlijk niet. Mensen die bij ons komen hebben al een heel verleden en willen er niet naartoe. [...] Door vertrouwen in ons nemen we ze bij de hand.'*

Daarnaast is het belangrijk om als lokaal informeel armoede- en schuldenproject de juiste informatie te verstrekken. Respondent project: *'Zeker, een drempel is er. Je hoort hele verhalen over hoe eng de schuldhelpverlening is omdat ze het vertrouwen er niet in hebben en omdat ze van andere mensen horen hoe de formele hulp is maar ook het idee om je geldzaken uit handen te geven, de drempel ligt hoog, vooral*

bij jongeren. Beeld is erg slecht [...] De drempel is het grootst. Wij hopen door de juiste info te bieden om ze die kant op te sturen.'

STAP 4. De uiteindelijke toeleiding naar het buurtteam

Bij hoge schulden is het de bedoeling dat er samengewerkt wordt met het buurtteam dat de wettelijke bevoegdheid heeft om ermee aan de slag te gaan.

Respondent project: *'Als we merken dat iemand in bewind moet of in de wvnp, als het zo complex is met veel schuldeisers dan melden we aan bij het buurtteam.'* Negen van de tien geïnterviewde vertegenwoordigers van de informele lokale projecten zeggen hulpvragers met problematische schulden uiteindelijk door te verwijzen naar de formele professionele schuldhulpverlening. Vier projecten sturen jaarlijks enkele deelnemers met problematische schulden door, één project een derde van hun deelnemers, één project de helft en drie projecten het merendeel van hun hulpvragers. Hoe hun deelnemers daar terecht komen verschilt erg per project.

Veel respondenten geven aan dat zij deelnemers telefonisch aanmelden maar dat het buurtteam doorgaans alleen bereikbaar is op een algemeen nummer en dat dat voor hen vaak niet werkt omdat ze vinden dat er persoonlijk contact moet zijn, het hangt echter van de hulpverlener af of die zijn/haar 06-nummer geeft. Ook de geïnterviewde buurtteammedewerkers geven aan dat de meeste meldingen bij hen op het algemene telefoonnummer worden gedaan, maar dat het ook per mail gebeurt. Een buurtteammedewerker geeft aan dat er bij hen daarbij geen standaard werkwijze wordt gehanteerd en dat hoe het verloopt van de betreffende hulpverlener afhangt: *'Het hangt van situatie en van vrijwilliger/begeleider af [...] er is geen bepaalde manier. Wij trachten zo laagdrempelig mogelijk te zijn [...] we hebben er niks op tegen als iemand meekomt. [...] Ik heb ook zelf het liefst een warme overdracht maar hangt vanuit ons ook weer van type hulpverlener af die het oppakt.'*

Als de eerste afspraak gemaakt is, nemen veel lokale projectuitvoerders hun deelnemers 'bij de hand' naar het buurtteam. Dit betekent volgens de respondenten overigens niet dat je als projectuitvoerder dan altijd letterlijk meegaat.

Respondent project: *'Vertrouwenspersonen mogen er bijvoorbeeld niet altijd bij zitten maar schuldhulpmaatjes wel. Het gaat er vooral om dat er een vinger aan de pols wordt gehouden.'*

Respondent buurtteam: *'Meestal gaat er iemand mee naar de eerste afspraak. Gedurende projecten blijven ze betrokken om klant bij te staan (vooral voor hulp met taal en bureaucratisch traject).'*

STAP 5. Aangekomen bij het buurtteam

► Terugkoppeling

Als een hulpvrager uiteindelijk wordt 'losgelaten' door een lokaal informeel armoede- en schuldenproject is er volgens de geïnterviewden nauwelijks een terugkoppeling.

Respondent project: *'Ik hoor niks meer van de gemeente; krijg nooit een terugkoppeling.'* Respondent project: *'Ik hoor niks van ze: nooit bedankt of hoe zit het in elkaar [...] ze vragen nooit iets aan me. Ze nemen het aan en dan is het oké.'*

► Hulpvrager komt weer terug bij informeel project

Soms komen hulpvragers uit ontevredenheid weer terug bij het lokale informele armoede- en schuldenproject.

Respondent project: *'Ik verwijs soms wel maar na een jaar zie ik die mensen weer terug. Als het boven de 10.000 euro is, verwijs ik wel; maar dan hoor ik dat het lang duurt, dat ze niet tevreden zijn, zorgen om brieven. Ik krijg zelden te horen dat iemand tevreden is na een doorverwijzing.'*

3.1.4. Waarom doorverwijzen niet altijd lukt

De huidige klantreis is door middel van de focusgroepbijeenkomst en interviews in beeld gebracht. Tijdens de interviews is aanvullend daarop ook gevraagd naar obstakels waarom doorverwijzing van lokale informele armoede- en schuldenprojecten naar de formele professionele schuldhulpverlening niet altijd lukt. Die obstakels kunnen namelijk mede verklaren waarom veel informele projecten (lang) deelnemers met hoge schulden mogelijk 'vasthouden'. Een aantal factoren spelen hierbij een rol.

• Subsidiebelang en status lokale informele armoede- en schuldenprojecten

Volgens de geïnterviewde buurtteammedewerkers is een van de redenen om niet naar hen door te verwijzen het subsidiebelang. De informele projecten krijgen van fondsen dan wel particulieren vaak subsidie om een bepaald aantal hulpvragers te helpen en als ze doorverwijzen 'verliezen ze hun klanten aan het buurtteam'. Status speelt hierbij wellicht ook een rol.

Respondent buurtteam: *'Wat het lastig maakt voor de informele initiatieven om de samenwerking aan te gaan is dat ze er ook een bepaalde status aan ontleen om mensen te helpen en als je dan met ons een samenwerking aangaat en dan meer mensen uitstromen kun je deel van je status verliezen. [...] Het gaat om mensen die belangrijke informele positie in de buurt hebben: "Ik ben je redder, ik kom je helpen" [...] daardoor houden ze hun deelnemers ook heel erg bij zichzelf.'*

• Onbekendheid met de sociale kaart

Soms wordt er niet doorverwezen omdat projectuitvoerders niet weten waarnaartoe.

Respondent project: *'Ik ken de ingangen gewoon niet zo goed. Ik zou er wel bij geholpen zijn als ik een sociale kaart zou hebben waaruit blijkt "daar moet je zijn". Het is een heel onduidelijk woud waar je in terecht komt. Ik kom er zelf amper bij. Ik ken het niet genoeg. Maar ik zou graag zo'n kaart willen hebben. Geen algemene website, maar gerichte nummers, contactpersonen.'*

• 'Verborgen' schulden bij familie en/of vrienden

Veel mensen hebben (hoge) schulden bij familie, deze mensen worden daarom niet doorverwezen.

Respondent project: *'Mensen hebben namelijk vaak informele schulden bij bijvoorbeeld familie en weten niet hoe dat op te lossen [...] daar ga je vaak niet voor naar de formele schuldhulpverlening.'*

• Wantrouwen, argwaan, angst richting de formele professionele schuldhulpverlening

Uit vrijwel alle interviews blijkt dat er zowel bij hulpvragers als projectuitvoerders sprake is van wantrouwen richting de formele professionele schuldhulpverlening. Bij sommige projecten lukt het niet om dat vertrouwen in formele instanties (weer) op te bouwen: hun deelnemers met hoge schulden komen daardoor niet aan bij het buurtteam. Andere deelnemers blijven daardoor bij het lokale project 'hangen' of het project verwijst hen niet door.

Respondent project: *'Soms willen ze echt bij ons blijven vanwege wantrouwen.'*

Respondent project: *'Iedereen is boos op de overheid, de politiek en de gemeente. Vertrouwen is kwijt. Toeslagenaffaire heeft dit versterkt. Gemeente doet volgens hen niks; ze willen nú hulp [...] daarom komen ze bij ons. Als mensen het zelf niet willen houdt het op.'*

Respondent project: *'Veel wantrouwen, niet alleen als het gaat om financiële hulp maar tegen instanties an sich. Wantrouwen is groot. Ze zijn teleurgesteld.'*

De geïnterviewde buurtteammedewerkers herkennen dit wantrouwen en stellen dat het lastig is om dit te doorbreken.

Respondent buurtteam: *'Ik hoor mensen zeggen: "Als ik naar de voedselbank ga worden mijn kinderen uit huis geplaatst" [...] Angst speelt een enorme rol. Dat vind ik echt opvallend. Vaak hoor ik hetzelfde beken-*

de verhaal: "Ik kom voor 50 euro en raak alleen maar dieper in de put. Ik moet van alles, ik raak mijn vrijheid kwijt en mijn auto moet weg", etc. Mijn aanname is dat dit bij de initiatiefnemers van deze projecten ook leeft: ik neem ze dat niet kwalijk. Ik vind dat we als buurtteam ook een rol hebben om dit te verbeteren. We moeten niet zeggen: "Ze hebben allemaal vooroordelen en het moet anders." Dat komt ergens vandaan. Mijn aanname is dat er weinig doorverwezen wordt vanwege vooroordelen, schaamte/taboe en vooral angst.'

Respondent buurtteam: 'Ik merk bij heel veel partijen, wijkteams, gemeenten: wij doen ons ding, jullie doen jullie ding. Ze verwijzen ook niet naar ons omdat ze zelf denken dat ze het goed doen. Bijna alsof ze bang zijn dat wij hun werk gaan doen. Voor veel mensen is doorstroom naar professionele hulp een drempel: erkennen van probleem, inzet om echt probleem aan te gaan. Ze willen zo lang mogelijk blijven hangen in informele hulp, zo lang het kan. Veel wantrouwen.'

Meerdere malen wordt genoemd dat de media daar ook aan meewerkt.

Respondent buurtteam: 'Media werkt er ook aan mee: een documentaire als Schuldig was extreem stigmatiserend voor ons. Onze reputatie is echt heel erg slecht. Deurwaarder, sdv, bewindvoerder staan op 1, 2 en 3 van wantrouwen bleek uit onderzoek.'

• Buurtteam vraagt veel van hulpvragers

Uit de focusgroepbijeenkomst blijkt dat de vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten vinden dat de drempel te hoog is voor burgers om zelf naar het buurtteam te gaan. De respondenten haalden dit ook aan. Zij vinden dat het buurtteam vaak te veel verantwoordelijkheid bij de klanten legt en dat dit een obstakel kan zijn bij het doorverwijzen.

Respondent project: 'Ze leggen veel verantwoordelijkheid bij de klanten. Onze ervaring is dat je niet zoveel van klanten kan verwachten. Daarom helpen wij ze. Niet zeggen: je hebt nu twee weken de tijd om je betalingsregeling te regelen en dan kom je terug. Die benadering werkt niet. Wij zijn het er niet mee eens. Maatwerk is in geval van schuld ALTIJD nodig om mensen uit de schulden te houden. Verschilt wel heel erg per stadsdeel en per persoon hoe ermee om wordt gegaan: het ene buurtteam heeft leeuwinen in dienst die ervoor gaan en het andere heeft mensen in dienst die er niet veel zin in hebben en wacht tot mensen zelf komen.'

Respondent project: 'De reguliere drempel ligt erg hoog. Er zitten enorme eisen aan waar je als jongere aan moet voldoen en als je een foutje maakt word je gelijk afgestraft en dat werkt niet voor deze doelgroep. Dat is de reden dat projecten vaak niet doorverwijzen. Ze houden ze liever bij hun projecten omdat ze niet goed weten wat er met iemand gaat gebeuren. Je houdt ze dan liever vast [...] als je weet dat iemand niet altijd stabiel is dan zou je iemand niet snel doorsturen want dat wordt in de reguliere hulp snel afgestraft.'

Volgens het buurtteam dat bij de focusgroep betrokken was, wordt bij de intake uitgelegd wat het buurtteam nodig heeft, maar als maar als daar moeilijk aan voldaan kan worden, gaat het buurtteam verder kijken wat er nodig is om het wel te laten lukken. Stapje voor stapje gaat het buurtteam dan uiteindelijk naar een compleet dossier. Een traject starten is volgens het buurtteam ook minder complex dan voorheen en het kan zijn dat nog niet iedereen daarvan op de hoogte is: zes jaar geleden was het aanmeldformulier zeven kantjes en nu nul, het eerste gesprek kan plaatsvinden zonder voorwaarden. Wel is het nog steeds zo dat een traject lang duurt (langer dan de bewoner verwacht) en dat er altijd vervelende keuzes gemaakt moeten worden. Er moet inderdaad veel informatie worden aangeleverd, slechts de helft is voorhanden of makkelijk vindbaar. Bij de intake wordt gevraagd of de hulpvrager iemand heeft die kan helpen. Als mensen geen netwerk hebben, heeft het buurtteam vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en professionals beschikbaar om te ondersteunen

• Lokale informele armoede- en schuldenprojecten hebben meer tijd dan buurtteam

Uit de focusgroepbijeenkomst blijkt dat het buurtteam nog te veel wordt gezien als een plek die te formeel is bij ontvangst, hoewel dit wel erg verschilt per buurtteam en hier ook hard aan gewerkt wordt. Hulpvragers die bij het buurtteam worden aangemeld hebben vaak te maken met taal- of leerproblemen en weinig ervaring met bureaucratie en taai administratieve. Ze snappen niet hoe instanties werken. Begeleiding vanuit een lokaal informeel armoede- en schuldenproject, dat ze daarbij kan helpen, kan dan van belang zijn. Vrijwilligers bij deze projecten hebben daar ook de tijd voor.

Respondent project: *'Wij kennen de doelgroep en kunnen het niet onder druk doen, maar hebben de tijd en dat is een groot voordeel.'*

Respondent project: *'Het verloop binnen buurtteams is enorm groot. Specifiek de schuldhulpverleners zijn wel wat stabiel maar erg druk en werken met een bepaald registratiesysteem: ze moeten een bepaald aantal klanten bedienen en hebben daardoor geen tijd. Daarom doen wij een deel van de stabilisatiefase zelf omdat we denken dat dat beter is want wij hebben meer tijd.'*

Respondent project: *'Ze zeggen dat het door drukte en onderbezetting komt. Het is ook ons voordeel van informeel dat wij niet gebonden zijn aan protocollen, caseload etc. en zij wel, dat is het grote verschil. Ze moeten enorme targets halen die niet realistisch zijn.'* Daarnaast gaat het volgens veel geïnterviewden te traag bij het buurtteam.

Respondent project: *'Hulpvragers moeten het gevoel krijgen dat ze gelijk geholpen worden en dat is niet altijd het geval. Vaak wordt gezegd: kom morgen of over een maand maar terug.'* Respondent project: *'Onze houding speelt heel erg mee. Als ze komen worden ze direct geholpen, het wordt direct opgepakt. Ze staan vanaf kwart voor negen met hun papieren te zwaaien.'* Respondent project: *'Het gaat te traag: je hebt als jongere een afspraak bij de gemeente en als je die vergeet gaan ze er niet achteraan. Ik snap het want ze hebben een hoge caseload maar deze jongeren zijn volwassen maar ook eigenlijk niet. [...] Ze hebben persoonlijke coaching nodig om dingen aan te pakken. Dit missen ze bij de gemeente.'*

Respondent project: *'Het duurt heel lang voordat mensen geholpen kunnen worden. Op deze manier gaat het niet lukken want iedereen heeft zijn eigen verhaal en ideeën en wil gehoord en gezien worden. Die persoonlijke aandacht is belangrijk: als je dat niet voelt ga je ook niet rennen. Als je niet het gevoel hebt dat je geholpen wordt, ga je daar ook niet heen. Het is een combinatie van alles: thuis gaan dingen mis. [...] Bij iedereen is een ander vakje de oorzaak van geldproblemen. Ze hebben geen tijd bij de formele instanties; een uurtje waarin veel moet gebeuren. Ze luisteren niet naar je verhaal terwijl het belangrijk is om te weten waarom iemand niet kan betalen.'*

3.1.5. De gewenste klantreis: wat is volgens projecten nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

Als het gaat om het bevorderen van de gewenste klantreis gebeurt er in Amsterdam al best veel. In de interviews hoorden we bijvoorbeeld over 'Tussenruimte': een traject met verschillende informele organisaties, buurtteams en mensen van wpi in Oost om te werken aan een soepelere samenwerking zodat mensen beter geholpen kunnen worden. Vrijwel alle respondenten willen integraal samenwerken en maatwerk bieden waarbij een klik met de hulpverlener belangrijk is. Toch kan er in alle stadsdelen nog veel verbeterd worden. Hieronder vatten we samen wat er uit de interviews naar voren kwam.

Investeer in een betere intake bij de informele lokale armoede- en schuldenprojecten: maak gebruik van (bestaande) tools om schulden te signaleren

We zien dat het signaleren van schulden op verschillende manieren gebeurt en niemand weet eigenlijk wat de beste manier is om schulden in kaart te brengen. Het zou goed zijn wanneer bestaande signaleringsinstrumenten meer onder de aandacht worden gebracht.

Respondent project: *'Wij missen een moment dat we echt weten van: oké, dat zijn schulden of niet, en dat maakt doorverwijzen moeilijk.'*

Optimaliseer de communicatie tussen informeel en formeel

Wat ook bevorderlijk blijkt te werken in Amsterdam is wanneer buurtteammedewerkers periodiek langsgaan bij informele projecten. Verder wordt gezegd dat projecten altijd communicatie willen, ook als dingen misgaan.

Respondent project: *'De communicatie vanuit het buurtteam kan beter. Van ons wordt veel verwacht, wij moeten het maar regelen en updates geven hoe het gaat. Andersom werkt dat niet altijd zo terug. Wij hebben ook een vrijwilligerstekort en kunnen niet zo snel koppelen en moeten tegenwoordig langer wachten op een maatje. Dat zijn ze niet altijd gewend. [...] Ze gaan dan pushen maar wij kunnen niet meer binnen een week maatjes koppelen zoals voorheen en dan worden ze bij het buurtteam ongeduldig. En dan denk ik: wij zijn informele zorg en werken met vrijwilligers [...] dan moeten mensen maar langer wachten en dat is heel vervelend. Het is belangrijk om dit open te bespreken zodat ergernissen niet opstapelen.'*

Uit de interviews komt naar voren dat korte lijntjes cruciaal zijn. Dus bij de buurtteams niet naar een algemeen nummer hoeven bellen, maar vaste contactpersonen over en weer hebben, één aanspreekpunt.

Respondent project: *'Toen de buurtteamveranderingen net waren doorgevoerd werden aanmeldingen gezamenlijk verzameld en daarna verdeeld en dat werkte niet. Nu we directe lijntjes hebben gaat het veel beter: casussen worden veel sneller opgepakt en er wordt veel beter geschakeld. Direct contact: daar staat of valt alles mee. Jongere moet heel snel geholpen kunnen worden en niet pas over drie weken teruggebeld worden.'*

Een projectvertegenwoordiger vertelt dat het in de communicatie bevorderlijk werkt dat ze qua locatie dicht bij het buurtteam zitten.

Respondent project: *'Eerst proberen we het zelf op te lossen maar als het niet lukt verwijzen we ze door naar het buurtteam. We hebben het geluk dat ze hier op kantoor zitten. Qua overdracht zitten ze dichtbij. [...] De mensen zien dat en daardoor hoeven ze ook niet twee keer hun verhaal te doen. We hebben een satellietplek met het buurtteam. We werken goed samen met het buurtteam.'*

Investeer in een sociale kaart

Er is behoefte aan (beter) inzicht in wat er allemaal is zodat er gericht kan worden samengewerkt en worden doorverwezen.

Respondent project: *'Er zijn echt zoveel organisaties die iets met schuldhulp doen [...] ze werken veel langs elkaar heen. Mensen shoppen bij allerlei organisaties. Ik moet zeggen dat we dat in de wijk steeds meer zien; wat is er allemaal te vinden? Het is een stadsprobleem... Wij zien zelf door de bomen het bos niet en de bewoners ook niet. Het blijft lastig maar we moeten op zoek gaan: hoe elkaar versterken in plaats van langs elkaar heen werken? Dat is een blijvende uitdaging met alle projecten in Amsterdam. Je wil graag weten wat er allemaal gebeurt maar er is zo veel [...] er is zo veel, dat moet echt efficiënter.'*

Werk vanuit vertrouwen en gelijkwaardigheid: beschouw informeel als net zo wezenlijk als formeel en probeer samenwerking structureel in te bedden

Bij sommige buurtteams zou het goed zijn als er meer bewustwording komt van hoe buurtteams en lokale informele armoede- en schuldenprojecten elkaar kunnen versterken. Informele projecten bereiken namelijk vaak doelgroepen die de buurtteams niet bereiken en sommige buurtteams erkennen dat en zien de voordelen daarvan in, maar nog niet allemaal.

Respondent project: *'Voor zover ik hoor bevalt de samenwerking goed omdat wij een doelgroep bereiken die zij in eerste instantie niet bereiken. Het is fijn dat zij mensen door ons bereiken. Een maatje kan ondersteunen omdat het niet iedereen lukt om traject zelf te regelen. Een traject kan sneller in gang gezet worden met een maatje. Iemand kan ook tijdens het traject geholpen worden om niet nieuwe schulden te maken en zaken op orde te krijgen.'*

Uit de interviews blijkt dat veel lokale informele armoede- en schuldenprojecten vinden dat zij als concurrent worden gezien. Voor een optimale klantreis is het belangrijk dat formeel en informeel samenwerken vanuit vertrouwen en niet op basis van concurrentie en dat daarbij ook elkaars fouten worden erkend.

Respondent project: *'We hebben veel afspraken met hen gemaakt met management; nu wordt er gericht doorverwezen doordat we gerichte aanspreekpunten in de organisatie hebben. In begin moest de toenmalige schuldhulpverleningsorganisatie niks van ons hebben maar nu door de ontwikkelingen en complexiteit weten ze ons te vinden. Dit is een enorm proces geweest. In begin werden we als concurrent gezien. Heel veel pittige gesprekken gehad om dit voor elkaar te krijgen.'*

Respondent project: *'Professionals maken net als wij fouten [...] dat proces om dat te erkennen, daar moesten zij doorheen: niet alleen wij maken fouten, ook de formele professionals. Het is mensenwerk en daar zullen veel partijen mee worstelen, overal worden fouten gemaakt. Als dit over en weer wordt herkend heb je een veel fijnere samenwerking.'*

Vanuit sommige buurtteams wordt er geprobeerd samen te werken met informele lokale projecten, maar dit gaat niet altijd soepel.

Respondent buurtteam: *'Voor zover ik er zicht op heb is er niet of nauwelijks sprake van samenwerking, maar misschien zie ik het over het hoofd, maar er is geen nauwe concrete samenwerking met elkaar. Ik maak een beetje de vergelijking met de voedselhulpinitiatieven die in coronatijd zijn ontstaan en waar wij bij betrokken zijn, daar komt wel dezelfde doelgroep die bij ons terecht zou moeten komen. Daar wordt wel oprecht getracht om een samenwerking op te tuigen maar dat gaat echt heel moeizaam. Ook omdat een aantal initiatieven zijn opgezet door mensen die zelf cliënt bij ons zijn. [...] Dat informele is namelijk ook hun kracht, dat maakt het lastig om samenwerkingsafspraken te maken. Ze willen vaak niets met formeel.'*

De samenwerking structureel inbedden kan helpen, waarbij informeel als net zo wezenlijk als formeel moet worden gezien en er gewerkt wordt vanuit vertrouwen en gelijkwaardigheid.

Respondent project: *'Samenwerking met professioneel kan alleen vanuit vertrouwen. Formeel is alles goed geregeld, informeel heeft nog niet de positie van het formele. Je moet eigenlijk met elkaar afspreken: informeel is net zo wezenlijk, misschien minder goed vast te pakken maar net zo belangrijk.'*

3.1.6. De gewenste klantreis: wat is volgens de formele professionele schuldhulpverlening nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

De geïnterviewde buurtteammedewerkers dragen de volgende punten aan:

Investeer in imagoverbetering: positieve communicatie over het buurtteam

Het buurtteam doet veel om het imago en de werkwijze te verbeteren, maar dit kan nog beter. Er moet naar buiten een positiever beeld worden neergezet van de formele professionele schuldhulpverlening.

Respondent buurtteam: *'We moeten continu bezig blijven en bezig zijn met de boodschap en uitleggen wat we doen en waar we voor staan. Het hebben van schulden bij het CB betekent niet dat je automatisch in bewind komt. [...] Je moet heel veel uitleggen. Succes onthoud je eigenlijk niet: wij zijn ook niet zo vreselijk goed in reclame maken voor onszelf. Vooral voorlichting geven, basis leggen dat moeten we doen, maar blijven doen, blijven voorlichting geven. Als er iets misgaat, dat gaat in twee minuten, repareren duurt twee jaar. Voorlichting geven is enorm belangrijk.'*

Schep duidelijkheid over ieders rol in samenwerking formeel-informeel

Het is nu vaak niet duidelijk wat formeel van informeel kan verwachten en andersom. Het is belangrijk om dat expliciet te maken.

Respondent buurtteam: *'Het is heel belangrijk dat wij veel meer gaan samenwerken. Voor iedereen moet duidelijk zijn: waar begint mijn mandaat en waar eindigt mijn mandaat. Er zijn behoorlijk wat mensen die dingen doen waarvan je je afvraagt waarom zij dat doen; dat ligt niet bij hun mandaat...'*

Ga (meer) samenwerken bijvoorbeeld door elkaar live te treffen op locatie

Naast duidelijkheid over ieders rol is het ook beter om daadwerkelijk (meer) met elkaar te gaan samenwerken, bijvoorbeeld door elkaar live te treffen.

Respondent buurtteam: *'Het is belangrijk meer samen te werken, bijvoorbeeld door bij elkaar op de locatie aanwezig te zijn; X zit bij ons in het pand, wij zitten daar op woensdag qua spreekuur. Als je dat soort mensen gewoon ziet dan ga je veel meer met elkaar optrekken.'*

Leer elkaar (beter) kennen, investeer in elkaar

Respondent buurtteam: *'Wat we binnenkort gaan doen zijn praat sessies met organisaties. Normaal als je een bijeenkomst hebt, heb je een thema: maar soms is het zinvol om geen gespreksonderwerp te hebben om zo stappen te maken. Ik noem dat klets sessies... je weet te weinig van elkaar. Maar veel lokale informele projecten kennen elkaar ook niet. Zo zijn er hier zeven partijen voor niet-westerse vrouwen en die doen allemaal hetzelfde en kennen elkaar niet. We moeten elkaar veel beter leren kennen en dat kan niet voor alle 60, 70 partijen in dit stadsdeel maar we kunnen wel beginnen met de grote partijen en dat uitbreiden.'*

Respondent buurtteam: *'Elkaar kennen is echt nodig. Wij kennen de projecten niet en vanuit hen is er veel argwaan naar ons. Ik ben zelf betrokken geweest bij project X we hadden heel veel contact. Maar toen er wat was namen ze geen contact op; blijkbaar is die drempel dan toch te hoog terwijl ik daar gewoon rondliep. Eigenlijk zou je dit bij alle lokale informele initiatieven moeten doen: elkaar kennen, investeren in elkaar. Tegelijkertijd heb ik wel in mijn achterhoofd dat we ook niet te veel moeten overleggen want als ik zie dat we daar ook wel weer zo weinig aanmeldingen voor terugkrijgen is dat niet een enorme hoop. Gezien de capaciteit is dat wel erg jammer. Het vergt misschien wel langdurigere investering. maar wat levert het op? Is dat het wel waard? Het is een politieke opdracht en die voeren we uit maar het blijft lastig.'*

Blijf investeren in richtlijnen bejegening voor buurtteammedewerkers

Het is belangrijk dat alle buurtteammedewerkers met de nieuwe 'Richtlijnen bejegening' gaan werken. Hulpvragers voelen zich nog niet altijd (gelijk)waardig behandeld en hebben het gevoel dat zij soms worden gezien als een 'nummertje' in plaats van als mens. Hier wordt in Amsterdam al veel in geïnvesteerd, maar dit blijft nodig, ook om te voorkomen dat medewerkers, zeker bij drukte, terugvallen in hun 'oude' werkwijzen.

Samenvattend de klantreis-route vanuit perspectief buurtteam en lokale informele armoede- en schuldenprojecten

Volgens de deelnemers aan de focusgroepbijeenkomst en de geïnterviewden zoeken mensen met geldproblemen niet snel hulp. Vaak gebeurt er lange tijd niets, totdat er een brief komt van een schuldeiser. Een hulpvrager start zijn zoektocht naar hulp vaak binnen het eigen netwerk, de eigen sociale kring of via informele organisaties. Ook via andere problemen waar mensen bijvoorbeeld mee naar huisarts of maatschappelijk werk gaan komen financiële problemen aan het licht. Die andere partijen verwijzen door naar zowel de formele professionele schuldhulpverlening als naar informele lokale armoede- en schuldenprojecten. Soms is er een samenwerking tussen een lokaal informeel armoede- en schuldenproject en een buurtteam.

Voordat lokale informele armoede- en schuldenprojecten kunnen doorverwijzen naar de formele professionele schuldhulpverlening is het belangrijk om de schulden in kaart te brengen. Hoe dit gebeurt verschilt enorm: het ene project doet dit pas als er vertrouwen is opgebouwd (en dat kan lang duren) het andere vraagt er (soms in eigen taal) direct naar. Ook is het zo dat het ene project hiertoe tools voorhanden heeft, het andere niet. Behalve aan schulden werken de meeste projecten ook aan andere problematiek en/of aan het versterken van eigen kracht, (zelf)redzaamheid en/of vertrouwen. Soms wordt daar eerst aan gewerkt voordat er wordt doorverwezen naar een buurtteam, de schulden lopen daardoor ondertussen wel verder op.

Vervolgens doet een informeel lokaal armoede- en schuldenproject een melding bij het buurtteam. Dit gebeurt gaat vaak telefonisch of per mail, waarna een hulpvrager bij de hand wordt genomen richting het buurtteam. Een vertegenwoordiger van het lokale informele armoede- en schuldenproject gaat vaak mee naar in elk geval de eerste afspraken. De hulpvrager wordt geholpen door het buurtteam, maar de ervaring van de respondenten is dat er vervolgens weinig terugkoppeling is naar het lokale informele armoede- en schuldenproject. En soms komt een hulpvrager weer terug, bijvoorbeeld als vertrouwen niet tot stand komt.

Obstakels bij het doorverwijzen van informeel naar formeel:

Subsidiebelang en status lokale informele projecten, onbekendheid met de sociale kaart (weinig kennis over en zicht op informele en formele partijen), 'verborgen schulden' bij familie en/of vrienden, wantrouwen/argwaan/angst richting de formele professionele schuldhulpverlening, buurtteam vraagt veel van hulpvragers, proces bij de formele professionele schuldhulpverlening gaat vaak traag.

Andere obstakels:

Grote druk op vrijwilligers/tekort aan vrijwilligers, stereotypen over de formele professionele schuldhulpverlening.

Input optimalisering klantreis:

Investeer bij informele lokale armoede- en schuldenprojecten in een bredere intake (gebruikmaken van bestaande tools om schulden te inventariseren), investeer in (het bekend maken van) een sociale kaart, investeer in imagoverbetering van de buurtteams, laat alle buurtteammedewerkers met de nieuwe richtlijnen bejegening werken, laat formeel en informeel elkaar beter leren kennen en laat ze elkaar als gelijkwaardige partners zien waarbij duidelijk is wat ieders rol is en (hoe) er (beter) vanuit vertrouwen samengewerkt kan worden en de communicatie geoptimaliseerd kan worden en zorg voor een structurele samenwerking van die inbedding.

3.2. De huidige klantreis volgens hulpvragers

3.2.1. Respondenten

De klantreis is ook onderzocht vanuit de visie van de hulpvragers zelf. In dit hoofdstuk komen veel directe citaten voor van respondenten. Deze zijn zo veel mogelijk letterlijk overgenomen zoals ze door de respondenten gezegd zijn, maar hier en daar wat herschreven of ingekort ten behoeve van de leesbaarheid. Er zijn acht deelnemers geïnterviewd die deelnemen aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten met (dreigende) problematische schulden of deelnemers die onlangs een project hebben afgerond. De interviews zijn face to face afgenomen en duurden gemiddeld drie kwartier. In Amsterdam zijn de acht respondenten afkomstig uit vier lokale informele armoede- en schuldenprojecten. Het betreft vier mannen en vier vrouwen. De oudste is geboren in 1949, de jongste in 1994. De helft van de respondenten is alleenstaand. Zes van de acht respondenten hebben op het moment van interview betaald werk, één respondent is met pensioen. De andere vijf ontvangen een uitkering en sommigen verrichten vrijwilligerswerk. De meesten kwamen twee tot drie jaar geleden bij het lokale informele armoede- en schuldenproject terecht, enkelen langer geleden. Ze hadden allemaal (hoge) schulden die afnamen door deelname aan het project, maar dat betekent niet dat ieder zijn/haar leven nu op orde heeft. Sommigen hebben bijvoorbeeld nog te maken met schulden bij familie en/of vrienden, anderen redden het gewoon niet omdat ze vanwege hun situatie nog steeds in armoede leven.

Respondent: 'Ik ben nu schuldvrij... Maar ik red het echt niet... het is heel frustrerend. Als je de 25^e je geld krijgt en je ziet de 28^e al dat je nog een hele maand moet en je hebt gewoon geen geld meer... dat is pittig. Het ergste is dat je geen eten kunt kopen en dat als je zoon schoenen nodig heeft, je die niet kan kopen. Ik leef per dag, ik ben op dit moment aan het overleven in mijn financiën. Het is nu de 23^e, de 25^e krijg ik mijn geld... en ik zit nu al in de stress van: kijken hoe we dat gaan doen. Ik ben ook bang om nieuwe schulden te krijgen en ik heb ook nog wel steeds schulden bij mijn nicht en een goede vriend. Als ik dat optel zit ik nog op 4000 euro schuld. Ik ben al vanaf 2016 bezig met haar voor 2000 euro die ik maar niet afbetaald krijg.'

Er zijn allerlei manieren om in de schulden te komen en dat is bij de respondenten ook het geval. Wat opvalt is dat vrijwel alle respondenten aangeven dat het hun 'is overkomen'. Twee respondenten zijn bijvoorbeeld in de schulden geraakt doordat zij transitiegeld dan wel een ontslagvergoeding van hun werkgever kregen waar ze (niet verwacht) belasting over moesten betalen en huursubsidie, kindertoeslag en zorgtoeslag moesten daardoor 'opeens' terugbetaald worden. Een ander vertelt over een werkgever die telkens te laat uitbetaalde waardoor zij haar premie nooit op tijd kon betalen waardoor ze in de schulden kwam. Iets anders is dat iedereen zegt dat het krijgen van schulden razendsnel gaat.

Respondent: *'Belastingdienst gaat echt heel snel. Voor je het weet gaat je achterstand drie keer over de kop. En je kunt geen regeling treffen. Je moet gewoon betalen en als je het niet betaalt kom je voor de rechter en komt er gewoon 500 euro bovenop. En dan gaat het rap. Mijn vrouw moest werken en haar WA verzekering betalen maar dat kon ze niet en toen werd ze opgepakt/staande gehouden en kwam daar ook een boete bovenop. We konden de huur niet betalen. Het ging echt snel: van 5000 euro door onze eigen laksheid naar 20.000 euro meer... in een jaar tijd. Dat is iets waarvan ik bij mezelf denk van: poeh, dat gaat echt rap. Op een gegeven moment zit je er in en kom je in een roulette terecht en dan is het gewoon gaan....'*

De respondenten geven allemaal aan last te hebben van het stigma 'schuldenaar'. Respondent: *'Het is nooit echt mijn eigen schuld geweest dat ik in de schulden ben gekomen het kwam maar door nare situaties. En dan krijg je toch dat stigma van "jij bent een schuldenaar", zoek het uit en je moet het zelf maar oplossen.'*

3.2.2. De stappen van informeel naar formeel volgens hulpvragers

STAP 1. Hulp zoeken

Een enkele respondent ging eerst zelf aan de slag met haar financiële problemen.

Respondent: *'Ik ging eerst alles zelf proberen op te lossen... ik heb stapels papieren, brieven, klachten... naar de regering, naar de banken, later naar de woningbouwvereniging.'*

Maar de meeste respondenten lopen jarenlang rond met hun financiële problemen en doen daar in eerste instantie niks mee. Vaak weet niemand lange tijd niks af van hun situatie.

Respondent: *'Bijna drie jaar wist niemand wat over mij. Ik had heel veel schulden, ik denk boven de 100.000 euro. Niemand wist het. Ik wilde andere mensen niet met mijn problemen belasten. Ik deed alsof er niks aan de hand was maar ik had hele grote problemen en niemand wist het.'*

Pas als ze het echt niet meer zien zitten, zoeken ze hulp, maar velen zitten er dan echt helemaal doorheen.

Respondent: *'Op een gegeven moment zat ik er zo doorheen, terwijl ik houd echt niet van opgeven. Ik stond niet op het punt om mezelf echt van kant te maken maar het ging wel vaak door mijn hoofd. Mijn gedachten gingen daar vaak naar toe zo van: ik kan me beter ophangen in de schuur. Er kwam telkens meer in mijn hoofd.'*

De meeste respondenten gaan op een gegeven moment dan toch eerst naar (een loket bij) de gemeente maar daar komen ze dan eigenlijk niet mee verder.

Respondent: *'Ze zeiden steeds dat ze me konden helpen maar elke keer als ik terugkwam zeiden ze dat ik een tekort aan papieren had. Waarom zeggen ze dat niet van tevoren? En dan moest ik weer helemaal opnieuw beginnen en dat wilde ik op een gegeven moment niet meer.'*

Respondent: *'Mijn schulden lagen overal net onder. Alles was het net niet voor mij... heel lullig. Ze verwezen mij ook niet door. Ze konden mij niet helpen... geen doorverwijzing, niks. Ik heb ze ook echt gevraagd van: "Ja, wat moet ik dan doen? Weet jij iets waar ik dan terecht zou kunnen?" "Nee sorry dat zou ik echt niet weten, dat zou u zelf echt even moeten googlen anders." Ik denk dat jongeren een beetje vergeten worden. Als het niet goed gaat, kun je naar je ouders want die zorgen voor je, wordt vaak gezegd. Maar dat is natuurlijk vaak niet zo. Of je bent drieëntwintig, en dan denken ze dat je nog wel even thuis kunt gaan wonen, maar voor veel jongeren is dat gewoon niet mogelijk. De gemeente zegt dat ze je niet kunnen helpen maar ze verwijzen ook niet door naar projecten als X. Ik snap dat een gemeente een eigen schuldentraject heeft maar ik kom daar niet voor in aanmerking, dus waarom word ik dan niet doorgestuurd?'*

Respondent: *'Het speelde even en ik had ondertussen rond de 20.000 à 25.000 euro aan problematische schulden. De gemeente zei dat ik nog anderhalf jaar moest wachten voor ze me konden helpen... dat wilde ik echt niet want mijn schulden zouden alleen maar oplopen. De wachtlijst is erg lang. Je bent aangemeld maar ondertussen sta je op de wachtlijst. Dat is toch raar? Ik ben aangemeld, dus zit in sanering en*

kan instanties bellen maar zij hebben geen tijd en ondertussen komen er nog steeds boetes bij. Vertel me dan gewoon dat het druk is en dat het zo lang duurt en laat me niet binnen een week op gesprek komen. Wat houdt dat aangemeld zijn in? Ik heb een formulier ingevuld maar als het nog niet is verwerkt dan kan ik wel bellen met instanties maar die gaan dat niet erkennen en dan komen er alleen nog maar meer boetes bovenop.'

Eén respondent vertelt dat hij uiteindelijk via een gemeentelijk loket is doorverwezen naar het buurtteam dat ook niet kon helpen en dat uiteindelijk verwees naar een lokaal informeel armoede- en schuldenproject waar hij wel terecht kon. Respondent: *'Gemeente is beetje wakker geworden toen ik daar op straat heb staan schreeuwen: "Tot hoe lang laten jullie mij?" Ik was zo kwaad... Ik heb zoveel jaren zelfstandig gewerkt, heb belasting betaald en mensen geholpen. Ik was jaren dakloos. Toen ik zo had staan schreeuwen werd ik eigenlijk geholpen. De gemeente heeft mij doorgestuurd naar Buurtteam. Zij konden mij niet helpen. Zij verwezen mij naar [schuldenproject]. Daar werd ik wel geholpen.'*

STAP 2. Aankomst bij een lokaal informeel armoede- en schuldenproject

Uiteindelijk zijn de acht respondenten allemaal bij een lokaal informeel armoede- en schuldenproject terechtgekomen. De meesten zijn dit project op het spoor gekomen via schriftelijke dan wel digitale communicatie: flyer, krant, internet.

Respondent: *'Via google. Ik heb eerst veel afgebeld. Ik had al veel gemeenten afgebeld voor mijn problematische schulden maar ze waren net niet problematisch genoeg om voor bepaalde dingen in aanmerking te komen. Toen zag ik een artikel in Het Parool over [schuldenproject], dateen jongen geholpen hadden die dakloos was geweest en toen kreeg hij een postadres en bleek hij een ton aan schuld te hebben. Toen dacht ik: als hij met een ton geholpen is dan moet ik met mijn 10.000 à 15.000 euro ook geholpen kunnen worden.'*

Anderen zijn er terechtgekomen via de voedselbank waarbij het eerst al een enorme stap was om dáárnaartoe te gaan.

Respondent: *'Ik had 25 euro te besteden aan eten, drinken en kleding. En daar kun je dus niet van rondkomen. Toen ben ik op internet gaan zoeken. En toen kwam ik de voedselbank tegen. Ik wist niks van de voedselbank, mijn man en ik werkten altijd met z'n tweeën. We hadden een auto, een caravan, een eigen huis we waren rijk met z'n tweeën en dan kom je plotseling in zo'n situatie. En toen kwam ik bij de voedselbank en daar bleek dat ze daar als enige instantie toetsen op het netto inkomen. Ik kreeg meteen een pasje maar ik ging niet meteen eten halen daar... schaamte is verschrikkelijk.'*

Respondent: *'Via de voedselbank kwam ik bij [schuldenproject]. Ik vond die stap naar de voedselbank heel heftig. Heeft bijna drie jaar geduurd voordat ik dat durfde. Ik had een afspraak met maatschappelijk werk toen in juni en zij vond dat ik die stap moest nemen. Ze ging twee maanden op vakantie en ze zei: dan spreken we in november weer af. Op een gegeven moment kwam dat dichterbij. Toen had ik zoiets van, ja, nu moet ik wel gaan anders moet ik tegen haar zeggen dat ik het niet gedaan heb. Toen heb ik het gedaan en ik heb er geen spijt van. Ik werd daar ook gelijk benaderd voor [schuldenproject] en een week erna kon ik daar al terecht.'*

STAP 3. Hulp door een lokaal informeel armoede- en schuldenproject

Enmaal aangekomen bij een lokaal informeel armoede- en schuldenproject krijgen alle respondenten hulp bij bijvoorbeeld het invullen van brieven/formulieren die ze niet begrijpen dan wel bij de omgang met hun schulden.

Respondent: *'Ik vroeg haar of ze mij kon helpen met WIA aanvraag, ziektewet... ik begreep die papieren niet. Ik had echt iemand nodig die mij helpt. Het is erg vermoeiend en niet te begrijpen.'*

Respondent: *'Ik kreeg formulieren, ik kon niet zomaar antwoord geven en ondertekenen, dat doe ik ook*

niet zomaar. Er was ook niemand in mijn omgeving die mij kon helpen. Ik ben eenzaam.'

Respondent: 'In die periode was het heel moeilijk. Eigenlijk wilde ik mijn financiën niet meer inkijken ik had een schop onder mijn kont nodig om alles op orde te krijgen. De medewerkers van [project] hielpen daarbij. Door hen ging ik mijn post weer openmaken en lijstjes bijhouden. Het heeft me erg geholpen.'

Respondent: 'We hebben allemaal betalingsregelingen getroffen, een financieel overzicht gemaakt en gekeken wat mijn vaste lasten zijn en wat mijn afloscapaciteit is en dat zorgde bij mij al voor heel veel rust want met schulden... op een gegeven moment... je maakt je post niet meer open, je weet niet wat je aan iemand verschuldigd bent. Op een gegeven moment had ik de puf er niet meer voor... je weet niet meer waar je moet beginnen... je hebt zoiets van: ik heb het toch niet dus hoe ga ik dat dan oplossen? Dan heb je wel dat steuntje in de rug die helpt om het aan te pakken. Ik was blij dat ik erachter kwam. Project was voor mij echt een stok achter de deur om al die dingen weer te gaan doen.'

Respondent: 'Ze hebben mij geleerd hoe mijn brieven te verzamelen en hoe een dossier te maken. Ze hebben verder contact opgenomen met mijn schuldeisers en betalingsregelingen getroffen. Het is ook zo dat als ik zelf naar schuldeisers bel zeggen ze: "Meneer u moet nu betalen," maar als B. belt dan krijgt ze het geregeld dat het in termijnen kan.'

Behalve de financiële problemen worden er vaak ook andere problemen aangepakt bij de lokale informele armoede- en schuldenprojecten.

Respondent: 'Naast alle financiële hulp die je krijgt, heb je ook workshops en dat was een van de redenen waarom ik me direct had aangemeld want dat sprak mij erg aan. Je kunt mensen bij hun schuldenproblematiek helpen maar als iemand depressief is moet dat ook aangepakt worden anders valt iemand weer terug in problematiek. En dat vind ik tof aan project X. Door één workshop zag ik op een rij waar ik allemaal doorheen ben gegaan en toen dacht ik: dat is best veel om mee te dealen... dus eigenlijk is het helemaal niet erg dat ik het soms een beetje moeilijk heb want dat is best wel logisch. Ik heb echt de jackpot gehad in mijn leven.'

Respondent: 'Ik was dakloos en ben heel lang bezig geweest met een huis zoeken en mijn leven was heel erg rommelig. Maar sinds ik project X ken, gaat het beter. Vanaf toen begon ik onder water uit te komen... mijn leven was daarvoor een chaos. Ik was bijna verzopen... niemand had een touw om mij te redden. Dat was een afschuwelijke tijd, daar wil ik niet meer aan herinnerd worden.'

De respondenten ervaren de volgende pluspunten van een informeel armoede- en schuldenproject.

Meteen worden geholpen

De respondenten geven unaniem aan dat ze bij de gemeente de ervaring hebben niet (meteen) geholpen te worden. Bij de informele armoede- en schuldenprojecten die doorgaans met vrijwilligers werken en minder last hebben van caseloads, is dat wel het geval. Daar worden mensen volgens de respondenten bijna altijd meteen geholpen en hoeven ze geen afspraak te maken.

Respondent: 'Bij het buurtteam moet je een afspraak maken en lang wachten. Als ik vandaag bel, misschien kan ik volgende week terecht. Terwijl... Project X gaat er meteen mee aan de slag.'

De laagdrempeligheid door de gastvrijheid en menselijke omgang

De lokale informele armoede- en schuldenprojecten worden als laagdrempelig ervaren. De respondenten vinden de gastvrijheid en de persoonlijke benadering die veel lokale informele projecten voorstaan erg fijn, vooral omdat ze vaak al veel negatieve ervaringen hebben gehad in het formele circuit.

Respondent: 'Fijn vond ik vooral dat er echt naar je kwaliteiten gekeken wordt, dat er menselijk met je wordt omgegaan. De intakes waren heel fijn, niet veroordelend, heel menselijk... wat eigenlijk overal zou moeten gebeuren.'

Respondent: *'Ik voel me altijd welkom. Ik kan hier altijd binnenkomen. Iedereen is er gastvrij. Op sommige plekken is het zo dat als je een keer commentaar hebt, je de volgende keer weg moet. Dat is hier niet zo. Ik ben heel erg blij. Ik ken hier geen obstakels. Het is heel makkelijk om binnen te komen hier.'*

Respondent: *'En toen kwam ik bij project X en dat intakegesprek was super open en niet veroordelend en er werd als mens met je omgegaan, gewoon basic. En dat was best wel een verfrissing. Stigmatisering is echt niet leuk... ook al ben je er wel door je eigen schuld in gekomen.'*

Respondent: *'Ik had toen geen goede hulp gehad van de schuldhulpverlening. Ik was niet tevreden. Ze begrepen mij wel maar ik kreeg niet de steun die ik had verwacht. Ik dacht dat ik geholpen zou worden maar dat gebeurde niet. Het was niet wat ik wilde. Ik ben er daarom nooit meer geweest. Hier is het beter voor mij. Het is een groot verschil. Hier word ik beter ontvangen. Daar is het meer kantoor en "meneer dit en dat", en hier is het menselijker.'*

Lotgenotencontact

Iets anders wat een aantal keer genoemd wordt is het lotgenotencontact.

Respondent: *'Maar sinds ik bij project X ben, ik vergeet mijn eigen problemen... ik zie problemen van anderen en vergeet mijn eigen problemen. Het is net als dement zijn... omdat ik met verschillende mensen in contact kom die veel meer problemen hebben dan ik.'*

STAP 4. Toeleiding naar de formele professionele schuldhulpverlening

De respondenten vertellen dat zij bijna allemaal tijdens deelname aan het informele lokale armoede- en schuldenproject vanwege hun problematische schulden te maken kregen met toeleiding naar de formele professionele schuldhulpverlening maar dat de ondersteuning/toeleiding van het informele project daar wel echt voor nodig was, vooral om het vertrouwen te herstellen. Velen hadden vóór de komst van de buurtteams negatieve ervaringen met de formele professionele schuldhulpverlening. De stap naar het buurtteam is daarmee voor hen lastig. Ze hebben vaak te maken gehad met onbegrip, vooroordelen en een niet-persoonlijke benadering.

Respondent: *'Ja, daar ben ik zelf geweest een paar keer, maar iedere keer ben ik eruit geschopt omdat ik mijn probleem niet goed kon uitleggen. Ze begrepen me niet. Ze hebben mij gezegd: ga gewoon werken. Ik heb ook psychische problemen, ik kan helemaal niet werken. En daar heeft project X mij wel mee geholpen... dat ik niet meer hoeft te werken.'*

Respondent: *'Ik vind dat het niemands eigen schuld is want het is vaak het gevolg van jeugdtrauma's, slechte opvoeding etc... Toch wordt er slecht met je omgegaan alsof je een derderangs burger bent. Dat doen bijvoorbeeld incassobureaus, maar ook de gemeente, zo van "nee, sorry daar kunnen we je niet mee helpen en ook niet doorverwijzen naar iets anders maar zoek het maar lekker uit want ja het is jouw schuld dat je hierin bent gekomen... het is jouw verantwoordelijkheid om schuldhulp te zoeken, het is niet aan ons om jou te helpen." Maar als ik het niet kan vinden, hoe moet ik er dan uit komen? Dat is echt super lastig.'*

Een lokaal informeel armoede- en schuldenproject is daardoor vaak eerst veel tijd kwijt om het vertrouwen weer te herstellen. Dit duurt soms lang, gaat in kleine stapjes. Daardoor ligt het werken aan de problematische schulden stil. Pas als er vertrouwen is, wordt de stap gemaakt. Ook vinden sommige respondenten het lastig om bij een formele instantie in het Nederlands hun verhaal te doen terwijl ze dat bij een lokaal informeel project vaak in hun eigen taal kunnen doen.

Respondent: *'Het kan ook aan mij liggen hoor, want als iemand wat uitlegt: of ik luister niet goed of de communicatie is verkeerd. Mensen die goed Nederlands spreken gaan naar de gemeente. Soms zit ik vast in het Nederlands en kan ik het niet goed uitleggen... als ik in het Turks dan verder praat zoals bij project X, begrijpt zij me.'*

Ten slotte wordt vaak genoemd dat het maar net afhangt van de persoon die ze treffen bij de gemeente of ze geholpen worden of niet.

Respondent: *'Je moet iemand treffen die met je mee wil denken. Ik had toeslagenproblemen en inkomensproblemen. Die mevrouw van de gemeente van de toeslagen die zei alleen maar: "Je hebt het gekregen en het moet terug." Maar een andere vrouw van de gemeente zei: "Maar wacht even, dat kan zo niet. Als je dat en dat doet en een bezwaarschrift schrijft. Nee heb je, ja kun je krijgen. Je gaat gewoon kwijtschelding aanvragen." Je moet het dus gewoon treffen met de persoon. Het hangt heel erg van de personen af. Dat is overal vind ik. Heb je iemand die het geen moer interesseert en gewoon zegt "die krijg je niet", en de ander denkt mee van: als je dit doet of dat doet dan...'*

Bij enkele respondenten verliep de samenwerking van het lokale informele project met het buurtteam en daarmee ook de doorverwijzing goed. Bij deze lokale informele projecten laten de uitvoerders een deelnemer niet los als ze doorverwijzen.

Respondent: *'Als het nodig is en er behoefte is gaan ze van project X met mensen mee naar de schuldhulpverlening. Ze kunnen daarom vragen, dat weten ze.'*

In het volgende citaat geeft de respondent duidelijk aan dat de uitvoerder van het lokale informele project optreedt als een soort brug naar buurtteam en bewindvoering. Zij vertelt de bewindvoerder bijvoorbeeld over het welzijn van haar cliënt.

Respondent: *'X van het project heeft mij doorverwezen naar het buurtteam. Zij kan namelijk niet alles. Zij moest mij doorverwijzen naar iemand die verstand van zaken heeft. Zij heeft mij doorverwezen naar iemand van het buurtteam en zij hebben mij daar ook geholpen met een huis en ik kreeg via hen een bewindvoerder. Buurtteammensen begrepen mij: ik heb twee of drie keer een afspraak gemaakt via X. En toen kwam ik met meneer Y in aanraking... ik weet niet meer precies hoe hij heette. Ik heb bij X een afspraak met hem gemaakt. Hij zegt: "Ik wil eerst kennis maken met X erbij." Zij heeft ook een tijd met hem gesproken. Ze heeft gezegd dat ik veel vergeet door mijn problemen. Ook als ik een afspraak moet maken, moet het opgeschreven wordt. Toen ben ik verhuisd en X heeft alles geregeld: contract etc. Ik had alles netjes gemaakt. Toen ben ik met meneer Y naar de rechtbank geweest en die rechter wil eigenlijk van mij horen wat er precies is gebeurd. Toen is gezegd: "Wij zijn akkoord om met jouw schulden te helpen." Toen kreeg ik meneer Z, een bewindvoerder. Hij helpt mij met mijn financiën.'*

3.2.3. De gewenste klantreis: wat is volgens hulpvragers nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

Aan de respondenten is gevraagd of zij nog adviezen/tips willen meegeven. Hieronder staan ze op een rij, geïllustreerd met citaten. Hun tips/adviezen hebben echter niet altijd expliciet betrekking op de doorverwijzing van informeel naar formeel, maar zijn veelomvattender. Om recht te doen aan hun input geven we hieronder weer wat zij willen meegeven.

Tips voor gemeente/voedselbanken

• Vereenvoudig het systeem

Veel respondenten vinden het systeem te ingewikkeld; daar zou een flinke verbetering op gemaakt kunnen worden.

Respondent: *'Op een gegeven moment had ik zes rekeningen van de toeslagen staan en twee van de belasting. En dan denk je... dan wil je keurig netjes een betalingsregeling treffen. Wij zouden denken je telt alles bij elkaar op en dan ga je een regeling treffen, maar de belastingdienst denkt dat dus niet. Die zegt gewoon: 'Je hebt 1, 2, 3, 4, 5, 6 rekeningen open staan en voor elke rekening mag je een betalingsregeling treffen maar wel voor minimaal 50 euro per maand.' Ik zeg: "Ik weet niet hoe jullie dit gaan verwachten dat*

ik elke maand 300 euro betaal van mijn uitkering.” “Ja dat is jouw probleem,” wordt er dan gezegd. “Je hebt het ontvangen dus je moet het terugbetalen.”

• **Zorg dat professionals beter luisteren, zich meer inleven**

In Amsterdam wordt er veel gedaan aan verbetering van bejegening. Veel respondenten zijn nog niet betrokken geraakt bij die verbeterde werkwijze.

Respondent: ‘Ik ben hier vanaf de jaren negentig. Ik heb hele jaren gewerkt en als zelfstandige, ik heb belasting betaald. Maar toen ik de regering nodig had, hielp niemand mij. Dat was heel erg... Ik kan er niet over spreken. Denk aan die mensen die het echt nodig hebben. Het is niet alleen met schulden maar ook met luisteren. Ik had ook niemand die naar mij luisterde... Ik kon mijn problemen niet van me af praten. Maar vanaf eind vorig jaar tot nu ben ik door X eindelijk echt tevreden. Gemeente moet echt die mensen helpen die het nodig hebben: alsjeblieft help ze! Ze maken problemen, zwerven... Het komt niet voor niks... Gelukkig heb ik nooit wat verkeerd gedaan... Ik probeer dat ook nooit te doen. Maar sommige mensen zijn niet zo sterk en gaan gelijk de slechte kant op. Regering doet best, niemand kan 100 procent zijn maar ze kunnen wel meer aan mensen denken. Mensen met problemen moeten gesteund worden, niet alleen met geld, maar ook met aandacht.’

Respondent: ‘Je bouwt bij een incassobureau een driefasendossier op: eerste fase is als je voor het eerst schuld creëert bij dat bedrijf en dan is er niks aan de hand, doe je het vaker dan kom je in fase twee terecht en nemen ze je ook niet zo snel serieus met het treffen van regelingen. Jij voelt je namelijk als een kat in het nauw, zodat je probeert het te verplaatsen... en dan kom je het niet na. Maar van een kale kip kun je niet plukken. En dat begrijpen heel veel instanties niet. Ik heb het geld niet en dan komt er alleen maar geld bovenop: hoe ga je dat doen? De denkwijze is erg raar. Ik heb incassobureaus gezien en ik begrijp wat ze doen maar ze hebben geen mensen in dienst met die ervaring met schulden. Ze bekijken het alleen maar vanuit hun eigen kant. Het is voor hen een 9 tot 5 baan waarna ze ‘s avonds gaan stappen met vrienden in de kroeg, terwijl mijn leven in diggelen ligt. Dat is niet wat er door hen begrepen wordt.’

• **Geef meer bekendheid aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten**

Veel respondenten geven aan uit zichzelf via internet dan wel de krant het project gevonden te hebben. Dit kan volgens hen beter; gemeenten zouden hulpvragers er vaker op kunnen wijzen.

Respondent: ‘Bekendheid geven aan project X vind ik erg belangrijk. Ik vind dat het overal, landelijk gegeven zou moeten worden.’

• **Leer kinderen over omgaan met geld**

Meerdere respondenten vinden dat er op school en in de opvoeding thuis meer aandacht moet zijn voor financiën. Mogelijk had dat hen ook geholpen.

Respondent: ‘Besteed er veel meer aandacht aan op school. Ik heb nu al drie jaar mijn zoon moeten helpen met maatschappijleer en dan denk ik: die onderwerpen die daar aan bod komen... wat moet je ermee? Maar zo’n onderwerp als geldzaken, hoe ga je met je geld om, dat spreekt veel meer aan. Je kunt daar op de basisschool ook al mee beginnen: hoe ga je met je zakgeld om en de waarde van geld leren want die kinderen kennen de waarde van geld niet. Ook zijn er kinderen die eerst opgroeien in weelde, dat ze weten dat er ook een mogelijkheid is dat dat om kan slaan. Ik heb dat bij mijn eigen kind gezien. De eerst jaren konden we alles doen en leefden we in weelde. Totdat mijn vriend in eerste instantie ontslagen werd en toen ging het mis. Het is niet vanzelfsprekend dat je dure spullen hebt. Ik heb mijn kind bijvoorbeeld nooit merk-kleding gegeven.’

Tips voor bedrijven

• Perk de vrijheid om eigen schuldenbeleid te maken in

Ook wordt geopperd dat er veranderingen moeten plaatsvinden in de 'schuldenindustrie'.

Respondent: *'We moeten als maatschappij meer gaan doen. Er wordt heel vaak naar mensen met schulden gekeken van: wat kunnen wij voor hen doen, maar tegelijkertijd zijn er veel bedrijven, zorgverzekeraars en incassobureaus die veel vrijheid hebben om eigen beleid te maken, vooral incassobureaus... die markt is super ongereguleerd. Er zijn veel documentaires over wat mensen met schulden nodig hebben, maar hoe het bedrijfsleven zich daarop kan inrichten daar wordt veel minder naar gekeken en daar ben ik heel erg in geïnteresseerd. De stigmatisering, de behandeling maar ook de bedrijven: dat zijn de belangrijkste zaken waar actie op ondernomen moet worden.'*

Tips voor mensen met schulden

• Zet je schaamte aan de kant

Het duurde bij de meeste respondenten lang voor ze hulp zochten. Schaamte speelt hierbij een enorme rol. Het is belangrijk dat dit doorbroken wordt.

Respondent: *'De schaamte voorbij gaan. Mijn vrouw en ik hebben het ook heel lang stil gehouden. De enigen die het wisten waren ik en mijn vrouw. En natuurlijk, we zijn laks geweest en iedereen maakt fouten. Maar schulden is een soort taboe geweest altijd. Voor mijzelf... Ik was bang om vrienden kwijt te raken of het aan mijn familie te vertellen. Ik ben de oudste dus heb een beeld hoog te houden. Het raakt je ego. Ik schaamde me ervoor maar juist omdat ik het ging vertellen zeiden mensen: "Joh daar kom je nu pas mee? Bro... fuck... ik had veel eerder kunnen helpen... dan had ik je kunnen steunen en geld kunnen lenen."*

Respondent: *'Trek op tijd aan de bel. Probeer je schaamte voorbij te zijn. Want hoe langer je wacht hoe meer schulden je maakt, hoe moeilijker het wordt.'*

Samenvattend de klantreis-route vanuit perspectief hulpvragers volgens acht geïnterviewden

Schulden is iets wat je volgens de geïnterviewde hulpvragers 'overkomt' en waar mensen weinig grip op hebben. De meeste respondenten liepen er vanwege schaamte lang mee rond en praatten er met niemand over, dit leidde soms tot psychische problemen. Vanwege schaamte gingen veel respondenten pas na een heel lange tijd op zoek naar hulp, vaak klopten ze eerst aan bij (een loket) van de gemeente maar vaak werden ze dan niet (verder) geholpen. Uiteindelijk kwamen veel respondenten via internet/krant dan wel de voedselbank bij een lokaal informeel armoede- en schuldenproject terecht. Daar werden ze meteen geholpen: het is laagdrempelig, persoonlijk en vaak treffen hulpvragers er lotgenoten. Respondenten ontvingen er hulp in de omgang met brieven/formulieren maar ook bij andere problemen.

Bij hoge schulden werden ze doorverwezen naar de formele professionele schuldhulpverlening (het buurtteam) maar dit ging vaak niet vanzelf: vertrouwen opbouwen is nodig vanwege vaak negatieve eerdere ervaringen met de gemeente vaak van nog voor de komst van de buurtteams. Dit vertrouwen opbouwen heeft tijd nodig. Vooral bij lokale informele armoede- en schuldenprojecten met een structurele samenwerking met de gemeente loopt de doorverwijzing vervolgens goed. Het lokale informele armoede- en schuldenproject laat een deelnemer meestal niet los en fungeert vaak als brug naar een buurtteam.

Tips: vereenvoudig het systeem, zorg dat professionals beter luisteren en zich meer inleven, geef meer bekendheid aan lokale informele projecten, leer kinderen over geld, perk bij bedrijven de vrijheid om eigen schuldenbeleid te maken in, haal schulden uit de schaamtesfeer.

3.3. Verschillen in perspectieven

Als we de klantreispectieven naast elkaar zetten, dan valt op dat zowel de geïnterviewde buurtteammedewerkers als de vertegenwoordigers van de informele lokale armoede- en schuldenprojecten aangeven dat hun doelgroep vaak eerst in het eigen netwerk dan wel direct bij informele organisaties aanklopt voor hulp. Veel geïnterviewde hulpvragers hadden wel eerst bij de gemeente aangeklopt (loketten), maar werden daar niet geholpen. Deze respondenten kwamen uiteindelijk via de voedselbank of via internet, flyer of krant bij een informeel armoede- en schuldenproject terecht. Het zijn natuurlijk 'maar' acht respondenten dus de resultaten kunnen daarmee niet gegeneraliseerd worden, toch is het interessant dat zij andere richtingen naar de lokale informele armoede- en schuldenprojecten benoemen. Zij stellen daarmee overigens ook dat het goed is wanneer er veel meer bekendheid aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten zou moeten worden gegeven, omdat zij er zelf ook niet bekend mee waren en er erg tevreden over zijn. Voor de rest komen de ervaringen van geïnterviewde buurtmedewerkers, de vertegenwoordigers van de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de hulpvragers overeen dan wel vullen de visies elkaar aan en valt in Amsterdam op dat de samenwerking met de buurtteams vooral goed verloopt als er een (structurele) relatie tussen de gemeente en een lokaal informeel armoede- en schuldenproject is.

In Groningen is wv Groningen verantwoordelijk voor de gemeentelijke sociale wijkteams, hierna aangeduid als 'wijkteams'. Zij verzorgen daarmee de primaire inloop voor de gemeentelijke voorzieningen. Medewerkers van de wijkteams verlenen primaire hulp en verlenen de toegang tot overige vormen van gemeentelijke zorg/hulp. Bij (grote) schulden komt in principe de gemeentelijke Kredietbank in beeld, die een schuldhulpverleningstraject op kan starten. Mensen met schulden kunnen ook direct, zonder tussenkomst van wv, bij de Kredietbank worden aangemeld. Op bepaalde plekken in de wijk zijn ook medewerkers van de Kredietbank aanwezig. De gemeente Groningen heeft haar ambities op het gebied van armoede en schuldhulpverlening samengevat in de nota *Toekomst met Perspectief* (2020). Groningen is een van de weinige gemeenten waar de Kredietbank alle begeleiding doet binnen een schuldentraject, tenzij bewoners zelf een bewindvoerder kunnen betalen. Er lopen in de gemeente Groningen een aantal nieuwe projecten/experimenten rondom het bestrijden van armoede en schulden zoals 'Kansrijk Groningen', waarin informele en formele partijen, waaronder ook ervaringsdeskundigen, samenwerken om mensen met (o.a.) financiële problemen beter te kunnen ondersteunen wv Groningen is daarnaast aangesloten bij de NSR (Nederlandse schuldhulproute); via o.a. 'Geldfit' wordt getracht om bewoners tijdig bij passende hulp voor financiële problemen terecht te laten komen.

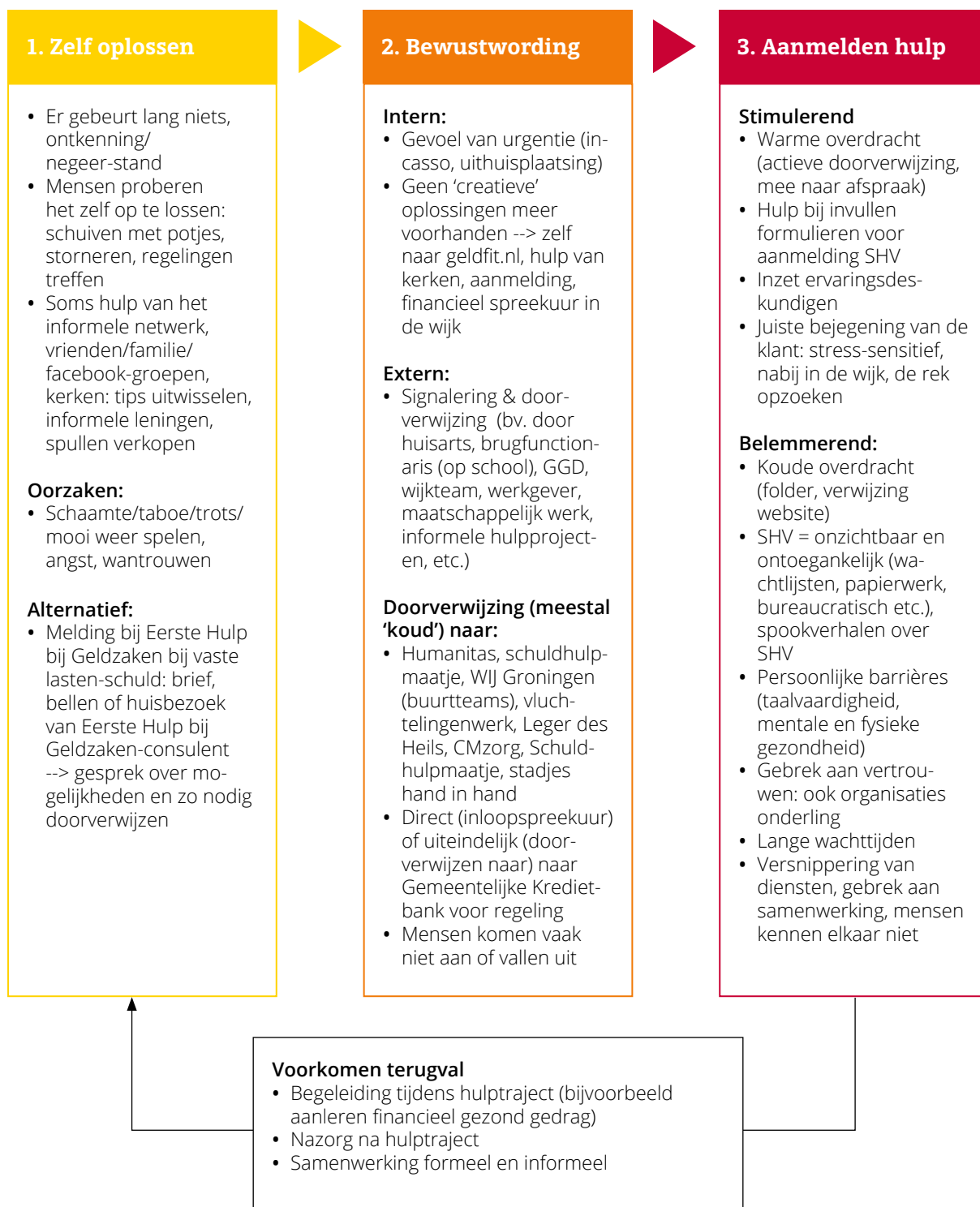
4.1. De huidige klantreis volgens formele professionele schuldhulpverleners en vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten

4.1.1. De roadshow

In juni 2022 is ter afronding van het programma 'Van Schulden naar Kansen' en het bijbehorende onderzoek met subsidie van Aegon een 'roadshow' georganiseerd in Groningen, waar allerlei vertegenwoordigers van de gemeente en lokale informele armoede- en schuldenprojecten aanwezig waren. Tijdens de roadshow is gewerkt aan een eerste beeld van de 'klantreis' van een deelnemer met financiële problemen in Groningen. Deze is in onderstaande visualisatie weergegeven.

Tijdens interviews met vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten en (formele toeleiders naar) de formele professionele schuldhulpverlening hebben we de klantreis die tijdens de roadshow opgesteld is, nader verdiept waarbij vooral ingezoomd is op de klantreis vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten naar de formele professionele schuldhulpverlening. Het is belangrijk om te benadrukken dat de resultaten niet kunnen worden gegeneraliseerd, daarvoor is de respons te laag. Het geeft echter wel een indicatie en aanwijzingen hoe de klantreis verbeterd kan worden.

Klantreis Groningen



Figuur 2. Klantreis Groningen volgens inzichten deelnemers roadshow Van Schulden naar Kansen, juni 2022

4.1.2 Geïnterviewden

Voor dit onderzoek is gesproken met drie mensen die de formele organisatie vertegenwoordigen: twee medewerkers van de Groningse Kredietbank en één generalist van een gemeentelijk wijk-team, dat zich met name richt op mensen met financiële problematiek. Daarnaast is gesproken met dertien medewerkers van lokale informele projecten/initiatieven, waarvan sommige alleen in Groningen actief zijn en andere ook elders in het land. De meeste projecten richten zich op hulpvragers uit de hele stad of zelfs gemeente Groningen, inclusief omringende dorpen. Sommige projecten richten zich op bepaalde wijken/stadsdelen, zoals de Hoogte, Vinkhuizen, Selwerd, Beijum, Paddenpoel/Tuinwijk, de Wijerd.

De lokale informele armoede- en schuldenprojecten zijn grofweg op te delen in drie categorieën:

- Workshops & coaching op o.a. financieel gebied
- Buddy-projecten waarin vrijwilligers en deels-betaalde krachten hulp en ondersteuning bieden aan mensen met financiële problemen
- Groepsinterventies, waarin mensen in een groep ervaringen uitwisselen, training krijgen en/of werken aan een gezamenlijk doel

Vier van de lokale projecten krijgen op het moment van interviewen o.a. subsidie van de gemeente Groningen. Over het algemeen moet financiering bij de gemeente door deze projecten jaarlijks opnieuw worden aangevraagd en moeten hierover gesprekken worden gevoerd. De overige projecten ontvangen geen financiering van de gemeente, maar worden betaald door fondsen/bedrijven/particulieren of krijgen helemaal geen externe financiering. Het bereik van de informele projecten verschilt van enkele honderden tot tientallen. De meeste projecten hebben rond de 30 à 60 deelnemers, dus zijn relatief klein.

Sommige projecten richten zich op een specifieke doelgroep (alleenstaande moeders, jongeren, mensen met een krappe beurs/in armoede, werklozen, probleemgezinnen). Bijna alle projecten richten zich ook op mensen met schulden. Elk project komt wel met deze doelgroep in aanraking. Hoeveel hulpvragers schulden (lijken te) hebben verschilt per project. Bij een klein deel van de lokale projecten is dit niet bekend of lijkt het om een gering aantal te gaan. Bij de meeste projecten gaat het vaak om de helft van de deelnemers of meer. De hoogte van de schulden verschilt, van paar duizend euro tot tienduizenden euro's.

Als het gaat om kenmerken van de deelnemers met schulden wordt vaak het volgende genoemd:

- Geen vertrouwen in de hulpverlening (van de gemeente)
- Alleenstaande moeders/vrouwen, soms met migratie-achtergrond
- Lager opleidingsniveau, moeite mee te komen, laaggeletterd
- Mensen die het niet zelf kunnen: moeite met taal, vaardigheden
- Schaamte
- Jongeren: vroegtijdig schoolverlaters, uitkering, soms beetje crimineel gedrag, beperkte financiële vaardigheden
- Life events

4.1.3. De stappen van klantreis van informeel naar formeel

Aanvullend op de roadshow is met de geïnterviewden van de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en formele professionele instanties besproken hoe de klantreis van mensen met schulden in de stad Groningen gemiddeld verloopt. De stappen worden hieronder toegelicht.

STAP 1. Aankomst bij een lokaal informeel armoede- en schuldenproject

In Groningen wordt de algemene toegang tot de gemeentelijke diensten georganiseerd door de wijteams, die opereren vanuit de verschillende Groningse wijken. Als het gaat om (problematische) schulden komt de Groningse Kredietbank in beeld, die verantwoordelijk is voor de gemeentelijke schuldhelpverlening. Daarnaast bestaat er in de stad Groningen een aantal lokale informele armoede- en schuldenprojecten waar mensen kunnen aankloppen voor financiële informatie en/of ondersteuning, die niet (structureel) worden gefinancierd door de gemeente. De meeste van deze projecten zijn bij de geïnterviewde medewerker van het wij-team en bij de medewerkers van de Kredietbank bekend. Cijfers over hoe vaak er wordt doorverwezen vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten naar de formele professionele schuldhelpverlening of andersom zijn niet bekend; de geïnterviewde medewerkers hebben hier zelf ook geen duidelijk beeld van. Het lijkt ook afhankelijk van het project, de persoon vanuit de formele kant en de wijk of men elkaar kent en hoe er over en weer wordt doorverwezen. De ervaringen hiermee verschillen.

Respondent project: *'Ik krijg zelf ook heel weinig reactie van de gemeente. Als ik hun probleem oplos dan bedanken ze me, als ik iets van hen nodig heb hoor ik niets. Ik krijg nooit mensen doorverwezen van de gemeente. Ze willen ons werk uit handen nemen.'*

Respondent wijkteam: *'Je moet goed afstemmen met die projecten. Je verwijst wel door. Ook andersom verwijzen ze naar ons. Ik laat bewoners niet los, maar kan ze wel goed doorverwijzen. Soms verwijs ik bijna direct door naar [schuldenproject], als de situatie daarom vraagt.'*

Respondent project: *'Ik merk bij heel veel partijen, wijkteams, gemeenten: wij doen ons ding, jullie doen jullie ding. Ze verwijzen ook niet naar ons omdat ze zelf denken dat ze het goed doen. Terwijl wij het veel beter doen. Bijna alsof ze bang zijn dat wij hun werk gaan doen.'*

De medewerkers van het formele aanbod geven wel aan te denken dat de mensen die hulp ontvangen vanuit het informele aanbod vaak redenen hebben om niet naar de gemeente te willen, zoals angst, schaamte of het ervaringen van een te hoge drempel om bij de gemeente hulp te zoeken. Zij vermoeden dus dat als zij wél van informeel naar formeel worden verwezen, dit vaak pas gebeurt als de problematiek al vrij fors is.

STAP 2. Signaleren van schulden door informele projecten

De meeste projecten houden zich bezig met het signaleren van schulden bij hulpvragers. Eén project vindt het lastig zich hiertoe te verhouden.

Respondent project: *'Het is een heel sensibel proces. We willen het wel in kaart brengen, maar we willen ook niet mensen het gevoel geven dat ze met de billen bloot moeten. Het is niet aan ons om mensen te laten aangeven dat ze schulden hebben. Het is privé. Het vertrouwen moet juist in de groep ontstaan. Dus mensen moeten het zelf aangeven, dus het verschilt heel erg wanneer je erachter komt.'*

Andere projecten geven aan dat het signaleren/opmerken van schulden al aan de orde kan komen bij aanmelding (bijvoorbeeld vanuit een doorverwijzing) of bij de intake, door ernaar te vragen. Maar soms kan het ook even duren voordat mensen zich hierover uiten en ondertussen lopen de schulden dan op.

Respondent project: *'Dat volgt later, na drie weken hebben wij de problematiek in beeld. Na een aantal weken gaan ze praten, dan is er vertrouwen. In het begin zijn ze bang dat wij van de gemeente zijn, etc.'*

Halverwege hebben we de problematiek in beeld, dan weten we het en kunnen we op zoek naar de juiste ondersteuning.'

Respondent project: *'In het begin melden ze het niet, maar naarmate het gesprek vordert komen ze er wel mee naar buiten, dat er schulden zijn.'*

Respondent project: *'Bij grote schulden kan het wel even duren, soms wordt het eerst weggewuifd. [...] En op een bepaald moment kom je erachter, dan proberen we de omslag in denken te krijgen: dit gaat de ontwikkeling op andere gebieden ook in de weg staan.'*

Het kan ook zijn dat er bekend is dat er sprake is van schulden, maar dat pas later in het traject, als het vertrouwen is gegroeid en/of er meer overzicht is, duidelijk wordt hoe hoog de schulden zijn.

STAP 3. De uiteindelijke toeleiding naar de formele professionele schuldhulpverlening

Gevraagd naar of lokale informele armoede- en schuldenprojecten hulpvragers met schulden doorverwijzen naar de gemeentelijke dienstverlening (wijkteam of Kredietbank) geven de meesten aan dit inderdaad te doen. Vier projecten zeggen dit soms te doen en één project doet dit niet, omdat ze de wagen/sociale kaart niet goed kennen. Projecten die niet altijd doorverwijzen geven hiervoor verschillende redenen: soms willen mensen zelf niet, soms is het niet nodig omdat de schuld niet zo groot is, soms is het project zelf niet op de hoogte van de schuld en soms moet er eerst een vertrouwensband ontstaan.

Respondent project: *'De inventarisatie van wat er aan de hand is, is belangrijk. Soms zeggen mensen dat ze het zelf wel kunnen. Dus eerst moeten ze de coach vertrouwen. En dan gaan we opnieuw kijken en aanmelden bij de GKB.'*

Bij grotere schulden wordt er over het algemeen wel doorverwezen naar de gemeentelijke hulpverlening, via het wijkteam of direct naar de Kredietbank, maar dat wil niet zeggen dat mensen daar ook altijd aankomen; in paragraaf 4.1.4 wordt hier verder op ingegaan. Een klein deel van de projecten geeft aan slecht op de hoogte te zijn van de sociale kaart in de stad Groningen en zou bij schulden die zij zelf niet kunnen aanpakken in eerste instantie eerder doorverwijzen naar een andere partij dan het wijkteam of de GKB; bijvoorbeeld een bekend informeel project dat beter de route/kanalen kent om iemand in contact te brengen met de formele hulpverlening dan zichzelf.

Een doorverwijzing van een lokaal informeel armoede- en schuldenproject naar de formele professionele gemeentelijke schuldhulpverlening kan volgens de respondenten op verschillende manieren plaatsvinden:

- Informeel project attendeert hulpvrager op de inloopsprekken van de gemeente/GKB
- Informeel project legt contact met professional van het wijkteam of de GKB (binnen het eigen netwerk): contactgegevens cliënt worden uitgewisseld
- Medewerker informeel project gaat mee naar een afspraak bij de GKB/wijkteam; indien mogelijk wordt er een driegesprek gevoerd

Over het algemeen geven de projecten aan een hulpvrager zorgvuldig te willen doorverwijzen. Dat betekent dat zij niet iemand met een telefoonnummer of adres de deur uit sturen, maar proberen erop in te zetten dat iemand ook aankomt. Dat doen zij door bijvoorbeeld een directe link te leggen met een bekende professional binnen het wijkteam (met toestemming van de hulpvrager) om zo te zorgen voor een voorspoedig verloop. Dat kan betekenen dat er contactgegevens worden uitgewisseld en er telefonisch contact wordt opgenomen, maar soms ook dat er een driegesprek wordt ingepland.

Respondent project: *'Ik zorg dan ook dat ze daar terechtkomen: koud doorverwijzen leidt tot niets. Dus dan zeg ik: "Mag ik die en die inschakelen, dat ze contact opnemen?" Dan geef ik de gegevens door aan iemand van het wijkteam. Bij de meeste wijkteams heb ik wel iemand die ik ken en dan leg ik even uit hoe of wat. En dan zeg ik: "Ga erachteraan." Daarna laat ik het wel los hoor. Behalve als ik iemand nog tegenkom*

daarna, dan check ik het wel. Of als ze een afspraak hebben, dan bel ik na om te kijken of ze al gegaan zijn. Maar als ze zeggen: "Ja, dat heb ik gedaan", dan ga ik dat ook niet nog controleren daarna. Het houdt ook ergens een beetje op.'

Projecten die werken met vrijwilligers/maatjes proberen er meestal voor te zorgen dat een medewerker/maatje/vrijwilliger bij een eerste gesprek met het wijkteam of de Gemeentelijke Kredietbank aanwezig is, om ervoor te zorgen dat iemand ook aankomt en omdat dit drempelverlagend kan werken.

Respondent project: 'Wij hebben ook bepaalde contactpersonen die we hierover bellen. Vaak kan er snel een afspraak gepland worden. Ik denk dat het sneller werkt dan als iemand zichzelf aanmeldt. Eerst werden we niet zo serieus genomen, had ik het idee. En toen hebben we heel duidelijk gemaakt dat we heel serieus genomen moeten worden. En kennelijk is dat gelukt want toen hebben we een terugkoppeling gehad van het hoofd intake van de GKB dat ze graag willen samenwerken. We gaan dus mee naar de afspraak en zorgen dat de laatste stappen worden afgehandeld. Ook als iemand in het traject zit blijven we het volgen, zodat we kunnen bijstaan wanneer dat nodig is.'

Respondent project: 'We volgen de klant. We dragen uit dat de stress van de klant leidend is. Dus als iemand er niet mee zit en liever iets anders eerst doet dan doen we niks. Maar in principe zien we wel vaak dat het erger en erger wordt. Dan willen we toch eerst ook met de schuld aan de slag. We kunnen daar van alles op doen. Meestal verwijzen we dan naar het wijkteam (sociaal raadslieden) en de GKB. Soms praten we ook met de combi: [wijkteam] en GKB-consulent. [...] We gaan mee. Het is wel goed dat we meegaan, want mensen zitten te trillen op hun stoel van angst. Dat gebeurt altijd. Eén gesprek is vaak ook niet genoeg, dan blijft [schuldenproject] meegaan tot iemand het zelf kan. Dat is soms na twee of drie gesprekken en dan proberen we echt iemand in de regeling te krijgen en te kijken of het lukt en het te volgen. Als [schuldenproject] moet je dan ook wel echt goed doorhebben dat je soms nog lang moet wachten.'

Respondent project: 'Meestal gaan we naar de GKB. [...] Het is alleen altijd niet even makkelijk om ze mee te krijgen naar de GKB. Want ze weten dat ze dan leefgeld krijgen, weekgeld. Dat beangstigt ze: ik moet met de billen bloot, ik ben afhankelijk en dan moet ik het doen van leefgeld en dat is te weinig. [Schuldenproject] gaat ook mee naar de afspraak. Mijn mensen krijg ik meestal wel mee op een bepaald moment omdat ze zien dat er geen andere keuze is, anders blijven de deurwaarders op de stoep staan.'

Respondent project: 'Zelf en met een vrijwilliger kun je het niet oplossen dus wij doen er dan moeite voor om iemand daar te krijgen. Liefst door een afspraak te maken dat je met de vrijwilliger samen gaat. Of dat je even inloopt bij de GKB met de deelnemer en dat ze dan een gesprek hebben.'

De meeste projecten zeggen zich in te zetten om ervoor te zorgen dat mensen met een problematische schuld terecht komen bij de formele professionele gemeentelijke schuldhulpverlening. Een klein aantal partijen, vooral de wat grotere organisaties, is positief over de samenwerking en geeft aan dat er soms ook terugverwezen wordt vanuit de Kredietbank of de wijkteams naar de informele projecten.

Respondent project: 'De ervaringen zijn heel goed. Het wordt snel opgepakt. We leveren ook kant-en-klaar aan, dossier is compleet, we weten precies welke schulden er zijn, welke inkomsten, etc. We hebben van alles klaarliggen. Het enige wat er vaak nog moet gebeuren is dat er bijvoorbeeld contracten/verzekeringen moeten worden beëindigd of juist afgesloten. Dan regelen we dat met ze, sturen we een berichtje naar de gemeente.'

Respondent project: 'Over het algemeen wel goed. Mensen mogen zelf nooit rechtstreeks bellen en zo, maar voor de vrijwilligers zijn ze over het algemeen wel goed bereikbaar. We hebben een telefoonnummer en een mailadres. Ook een heel aantal mensen melden zich zelf bij ons aan, dus het gaat twee kanten op. Er is een aantal dat dat af en toe doet. Het mooiste is als je vanaf het begin betrokken bent, maar dat kan niet altijd. Soms schakelt het wijkteam of de KB laat vrijwilligers in, dan is het vaak lastiger. Als je het vanaf het begin doet dan doe je het samen, bouw je een band op. Als je dat later moet doen wordt het vaak lastiger.'

4.1.4. Waarom doorverwijzen niet altijd lukt

In principe zeggen de meeste projecten te weten hoe en naar wie ze moeten doorverwijzen in het geval van (hoge) schulden. Dat wil niet zeggen dat de doorverwijzing altijd soepel verloopt, het komt ook voor dat klanten in hun klantreis niet aankomen bij de formele professionele schuldhulpverlening in Groningen. Er worden een aantal obstakels genoemd dat een succesvolle doorverwijzing/traject in de weg staat.

• Hulpvragers willen zelf geen formele professionele hulp

In de interviews met projecten en de formele professionele schuldhulpverlening komt regelmatig ter sprake dat hulpvragers zelf huiverig zijn ten opzichte van de gemeentelijke hulpverlening. Er heerst veel wantrouwen onder bewoners van Groningen met financiële problemen. Deels zijn deze gestoeld op (oude) spookverhalen, deels op eerdere, slechte ervaringen van de persoon zelf of van anderen in de sociale kring. Daarbij komt dat sommige mensen niet geassocieerd willen worden met de gemeente, vanuit het achterliggende idee dat je wel heel diep gezonken moet zijn om als je daar hulp moet vragen. Veel respondenten geven aan dat de hulpvrager een grote rol speelt voor het al dan niet slagen van een doorverwijzing: sommige bewoners staan niet voor open voor hulp vanuit de gemeente.

Respondent project: *'Met problematische schulden geef ik aan dat het er is. Maar ze geven zelf aan er geen gebruik van te willen maken.'*

Respondent project: *'Ik noem het altijd wel, met name in het eerste gesprek noem ik het. Maar eigenlijk in bijna alle gevallen kiezen mensen ervoor om met ons in zee te gaan, in plaats van in de molen mee te gaan van de gemeente. Zeker sinds de toeslagenaffaire: wantrouwen in de overheid. Nu in Groningen extra vanwege de aardbevingsschade. Er is wantrouwigheid richting de overheid.'*

Respondent project: *'De gemeente heeft voor sommige mensen ook een slecht imago: soms willen werkende mensen niet, want de gemeente is voor mensen met een uitkering. Of sommige mensen hebben slechte ervaringen met de gemeente en willen nooit meer terug.'*

Respondent project: *'Mijn ervaringen zijn dat het aan heel veel kanten mis kan gaan, en dat gebeurt ook regelmatig. Soms is de oorzaak de klant zelf, soms is de oorzaak de gemeente. Ik help soms ook mensen die al bij de gemeente in de hulp zitten, maar die kunnen het dan niet aan of maken fouten. Dan worden mensen niet uitbetaald, gaat er iets mis met de betalingen etc.'*

Respondent project: *'De overdracht kan mislukken door imago, spookverhalen, slechte ervaringen, angst voor beperkingen. Deels is die angst ongegrond, maar er gaat ook wel echt regelmatig iets mis. En ook zeker in het verleden, waardoor mensen nog veel nare ervaringen hebben en het dan stukt.'*

• Te lange wachttijden en te weinig tijd

Een andere reden die genoemd wordt voor een onsuccesvolle doorverwijzing is dat de doorlooptijden bij de Kredietbank soms te lang zijn en het moeilijk is om contact te krijgen met medewerkers. De aanpak is volgens sommige informele projecten niet altijd voldoende proactief.

Respondent project: *'In Groningen hebben we er weinig beeld van. Er wordt dan een afspraak gemaakt voor over vier weken bijvoorbeeld, maar dan is ons programma al afgelopen. De gemeente Groningen zet daar niet op in, heeft andere prioriteiten.'*

Respondent project: *'Wat jammer is, is dat het soms lang duurt: er zijn echt wachtlijsten. En er moet veel papierwerk gebeuren.'*

Respondent project: *'Het is moeilijk om de hulplijnen te vinden en ik hoor vaak geklaag over de opvolging, de intensiteit van de persoonlijke begeleiding: ze zijn zo druk dat ze mensen maar heel kort spreken en dan moeten ze weer lang wachten etc.'*

Respondent project: *'Meestal is iemand dan wel bereid, maar dat wil dan ook niet zeggen dat het lukt. Je moet echt veel aanleveren. Laatst vertelde ook een deelnemer dat iemand heel veel moeite had gedaan*

om alle papieren in te leveren en dan moet er nog één ding worden ingeleverd, maar dan lukt het misschien niet meer omdat ze het dan een beetje loslaten.'

• **De Kredietbank zit te veel op afstand/werkt niet outreachend genoeg**

Volgens een deel van de projecten werkt de Kredietbank in Groningen nog te veel op afstand, wat een goede samenwerking en overdracht belemmert, zowel voor de informele projecten als voor de burger zelf.

Respondent project: 'De gemeente heeft het traject uitbesteed aan de Kredietbank. De vertegenwoordiger van de kredietbank geeft voorlichting, maar dat is het dan wel. Dan moeten mensen naar hun locatie toe; ze weigeren een inloopspreekuur (hier). Het protocol geeft daar geen ruimte voor. Dat is niet hun werkwijze. Gevolg is dat wij ze niet in beeld hebben. De problemen met schulden nemen alleen maar toe, maar de gemeente is daar niet mee bezig. De mentale problemen die daarmee gepaard zijn nemen ook alleen maar toe. Wij pleiten voor een uniforme aanpak maar dat is niet mogelijk.'

Respondent project: 'Ze sturen dan brieven en zo, maar ze gaan niet in gesprek met mensen om te kijken wat er aan de hand is. Ze zitten te ver weg, letterlijk.'

• **Gebrek aan communicatie en vertrouwen tussen de hulpverlenende instanties**

Sommige projectmedewerkers geven aan zelf ook slechte ervaringen te hebben met de werkwijze en bejegening door de Kredietbank, wat de samenwerking in de weg staat en het vertrouwen verkleint.

Respondent project: 'Maar waar ik steeds tegenaan loop: de samenwerking, het praten onderling. De communicatie loopt zo slecht, ook onderling. Het communiceert niet met elkaar.'

Respondent project: 'Maar als je daar niet behandeld wordt als mens dan houdt het op. Dan gaan ze geen hulp zoeken. Bij [wijkteam] zitten niet de mensen die daar horen te zitten. Geen menselijke maat, mensonterend.'

4.1.5. De gewenste klantreis: wat is volgens projecten nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

Aan de informele projecten is gevraagd wat er in de gemeente Groningen nodig is om de doorverwijzing van hulpvragers met (grote schulden) vanuit informele projecten naar de gemeentelijke instanties, en daarmee de klantreis, te optimaliseren. Hieronder sommen we de belangrijkste resultaten op.

Investeer in een sociale kaart

Sommige lokale informele armoede- en schuldenprojecten, zoals relatief nieuwe projecten, projecten die op grotere afstand opereren of projecten met een specifieke focus, kennen niet altijd de juiste wegen om goed door te kunnen verwijzen naar formele professionele hulp bij schulden. Voor deze projecten is er behoefte aan een duidelijke sociale kaart, zodat ze weten waar ze naartoe kunnen verwijzen.

Respondent project: 'Ik zou er wel bij geholpen zijn als ik per stad een sociale kaart zou hebben die duidelijk aangeeft: daar moet je zijn. Het is een heel onduidelijk woud waar je terecht moet. Ik kom er zelf amper bij. Ik ken het niet genoeg. [...] Geen algemene website, maar gerichte nummers, contactpersonen. Ik zou daar zelf wel behoefte aan hebben, om te weten wat er allemaal is. Misschien kunnen wij daar ook iets in betekenen. Een soort portal maken, of een lijst, sociale kaart etc. Een soort domein: alle financiële hulp in...'

Maak gemeentelijke instanties dichterbij/laagdrempeliger en zorg voor meer capaciteit

Zoals eerder ook al aan bod kwam, geven sommige lokale informele projecten aan dat de bereikbaarheid en capaciteit van de wijkteams en de Kredietbank nog niet altijd optimaal is. Dat maakt dat het lastig kan zijn om contact te krijgen, goede lijnen te onderhouden en zaken proactief op te pakken; vaak is er sprake van stroperige processen en veel verschillende schijven. Veel projecten geven aan hier verbetering in te willen zien.

Respondent project: *'Het is moeilijk om de hulplijnen te vinden en ik hoor vaak geklaag over de opvolging: de intensiteit van de persoonlijke begeleiding: ze zijn zo druk dat ze mensen maar heel kort spreken en dan moeten ze weer lang wachten etc.'*

Respondent project: *'Er moet doorverwezen worden naar de Kredietbank, maar dat loopt niet lekker. Ze moeten daarheen gaan, er zijn wachttijden. Er is weinig flexibiliteit. De hulpverlening van de kredietbank is niet effectief, er zijn veel belemmeringen in de privacywetgeving. Ze denken te weinig in het belang van de cliënt, willen ervaringen niet delen. Dus niet effectieve samenwerking.'*

Respondent project: *'Ze pakken het wel op, ze zien het wel als iets waar ze wat mee moeten. Alleen hebben ze beperkte tijd en ze zijn afhankelijk van de klant zelf. Als die niet reageert dan houdt het ook op.'*

Respondent project: *'Er zitten te veel hokjes die niet op elkaar afgestemd zijn. Waarom communiceren ze niet (goed met elkaar): als de een het doorgeeft aan de ander en die doet er niets aan, dan gaat het al mis. En er is personeelstekort: heel veel verloop in de [naam wijkteam].'*

Werk meer gelijkwaardig samen, met het belang van de burger centraal

Naast het feit dat de gemeente beperkte capaciteit heeft, wordt er vanuit de projecten ook benoemd dat informeel en formeel meer zouden mogen samenwerken, met het belang van de burger centraal. Nu ervaren sommige informele projecten een zekere mate van concurrentie in relatie tot de formele, gemeentelijke dienstverlening. Zij voelen zich niet erkend en geven aan meer te zien in samenwerken waarbij het belang van de klant centraal staat, zodat de belangen opzij gezet kunnen worden. Hierbij is het dan ook belangrijk dat er waar mogelijk soepel met de regels wordt omgegaan.

Respondent project: *'Weinig samenwerking, schotten. Er is te veel controle én concurrentie. Eigen belangen die spelen bij de gemeente. Wij hebben het antwoord niet, maar er kan zoveel gratis gebeuren voordat er tien professionals in één gezin zitten. Het begint bij de cliënt, bij degene die problemen heeft ongeacht of er schulden zijn of niet.'*

Respondent project: *'De ervaring is dat steeds alles wordt overgenomen door de (lokale) overheid. En dan komen er weer professionals bij, en dan krijg je regeltjes en bureaucratie etc. Je moet náást mensen staan. De vraag van de bewoner moet centraal staan.'*

Respondent project: *'Ik zoek die samenwerking. Maar bij [het wijkteam] bijvoorbeeld heb je als eerste baliemedewerker geen beslissingsbevoegdheid. Dan heb je vier schijven, allerlei formulieren etc. Ik zou willen ontschotten en veel meer samenwerken. Alles moet nu via de regeltjes: controle, verantwoording. Wij stellen de doelgroep centraal. Dat wij allereerst starten. En dat [het wijkteam] ons ook zou inschakelen, ons vragen wat wij meteen kunnen doen. Bel ons eerst, we kunnen meteen wat doen. Bijvoorbeeld meteen een schuld oplossen en ze wat spaargeld meegeven. Eigen regie voor de klant.'*

Respondent project: *'Naar mijn idee willen ze niet samenwerken. Ze hebben een budget, ze hebben ambtenaren in dienst. Als jij het werk van de ambtenaren overneemt, hebben ze geen werk meer. En dat willen ze niet. Daar zitten ze niet op te wachten. De GKB zegt: we hebben onze eigen trainingen. [...] Ze hebben er helemaal geen baat bij dat anderen hun cliënten helpen met schulden oplossen. Ze staan dus niet echt open voor de samenwerking.'*

Respondent project: *'Concurrentie. Wij nemen een deel van het werk weg van de professionals. En zij hebben bijvoorbeeld maar een uurtje voor een intake. De focus is op gedragsverandering en therapie etc. en niet op de oorsprong.'*

Respondent project: *'Samenwerken wordt enorm bekneld door "dat is van mij": ze geven de dossiers niet uit handen. [...] Maar ze hebben een houding van: ik weet het beter want ik heb ervoor geleerd. Dat werkt niet. Het geeft geen vertrouwen. Ze zoeken niet actief de samenwerking op met andere partijen. Er worden wel middagen/ochtenden georganiseerd met partijen (je ziet steeds dezelfde) en dat is heel gezellig en heel leuk, maar daar houdt het bij op.'*

Respondent project: *'De samenwerking loopt nog niet. Slecht contact te krijgen. Het kan zijn omdat ze ons als concurrent zien. Het kan ook zijn dat subsidies in de weg zitten of dat het te ingewikkeld wordt voor een cliënt, dat die dan met meerdere partijen te maken krijgt etc.'*

Respondent project: *'Vaak gaat de gemeente, of partijen in de gemeente, allemaal nieuwe dingen op-tuigen zonder erover na te denken hoe ze mensen bereiken. Ze doen nog weinig aan samenwerking, kijken wat er is, leren van elkaar. Elke keer ontstaan er nieuwe projecten.'*

Werk aan imago en beeldvorming, aan vertrouwen in elkaar

Bij sommige lokale informele armoede- en schuldenprojecten leeft nog een negatief beeld van de wijkteams en de Kredietbank, maar ook andersom voelen projecten zich nog niet altijd gehoord en serieus genomen. Het zou goed zijn om dit aan te pakken om de onderlinge samenwerking te verbeteren. Een aantal respondenten spreekt de behoefte aan meer onderling vertrouwen uit, waarbij ook genoemd wordt dat vertrouwen in en voor de hulpvrager van groot belang is.

Respondent project: *'Zou in die informele circuits ook meer moeten komen: vertrouwen op elkaar, afstand verkleinen. Ze lenen nu ook hun gebouw uit voor trainingen van ons bijvoorbeeld, zo is dat gegroeid. Heel fijn. Vliegwieleffect. Bouwen aan vertrouwen. Uit de hoofden van de vrijwilligers krijgen dat het GKB slecht is, dat willen sommige nog wel eens denken, maar dat mogen ze bij ons echt niet meer zeggen. In dialoog met elkaar. Integriteit en empathisch zijn helpt.'*

Respondent project: *'Vertrouwen. De [deelnemers project] hebben geen vertrouwen in de formele hulpverlening. Daardoor ben ik ook minder geneigd om het contact met de gemeente op te zoeken.'*

Respondent project: *'Toeleiding zit heel erg in de aanpak. Daar zit een grote meerwaarde in: vanaf het begin betrokken zijn, vertrouwensband opbouwen. De kans op succes wordt dan groter. Het is ook gewoon heel veel, als je dat alleen moet doen en je hebt goed je best gedaan en dan krijg je weer een brief, dan kun je weer helemaal terugvallen. Soms kost het dan weer heel veel tijd.'*

Zorg voor een goede, warme overdracht en houd informeel blijvend betrokken

Projecten geven aan dat voor een soepele doorverwijzing en een optimale klantreis een warme overdracht van groot belang is. Het gaat hierbij om het ondersteunen van hun deelnemers bij het op orde krijgen van de benodigde documenten voor de intake bij de formele professionele schuldhulpverlening en het als mogelijk en gewenst uitwisselen van informatie om de stap zo soepel mogelijk te laten verlopen. Ook kan een begeleider van een lokaal informeel armoede- en schuldenproject meegaan naar het intakegesprek. Hierbij is het belangrijk dat formele instanties informele partijen betrekken en erkennen.

Respondent project: *'Overdracht samen doen. Een extra oor, oog en mond voor cliënt zijn. Goed in de gaten houden hoe de cliënt wordt benaderd en behandeld. [] Met [het wijkteam] lukt het niet goed op dit moment. In de grote steden lijkt het alsof er heel anders wordt gewerkt met de gemeenten. Daar is deep democracy: elkaar in de waarde laten en effectief samenwerken. Dat is veel beter. Hier is de cultuur binnen de organisaties nog niet goed.'*

Respondent project: *'Minnelijke en wettelijke shv maken hulpvrager heel passief. Daar leer je heel weinig van. Dus wat wij gaan doen is ook een half jaar voor het einde van de regeling kijken wat de situatie wordt wanneer ze schuldenvrij zijn. Hoe ga je dan met geld om, het gaat erom gedragsverandering teweeg te brengen. Tot een half jaar daarna. Dus een jaar in de eindfase van de wsnp begeleiden. Om de recidive te proberen terug te dingen. De financiering krijgen we niet van de gemeente. Dat is wel jammer, maar we hebben het niet nodig. Wij krijgen veel meer voor elkaar dan de gemeente.'*

Investeer in kennis bij informele projecten

Zoals hierboven benoemd, hebben veel informele projecten een goed bereik, vanwege het laagdrempelige contact en het vertrouwen. Met sommige projecten heeft de Kredietbank goed contact, met andere minder. Een van de respondenten merkt op dat het goed zou zijn als er nog extra geïnvesteerd zou worden in samenwerken met en het opleiden van informele projecten: *'Ondanks het feit dat mensen ervaringskennis hebben komen we echt van alles aan problematiek tegen, is er vaak nog kennis nodig. [Medewerkers project] worden op alle thema's getraind, ook door de GKB. Dat zouden ze ook bij de burger-initiatieven kunnen doen: het is een heel complex veld, zij zouden daar ook in meegenomen kunnen worden.'*

4.1.6. De gewenste klantreis: wat is volgens de formele professionele schuldhulpverlening nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

Ook aan de geïnterviewde medewerker van het wijkteam en de medewerkers van de Kredietbank is gevraagd wat volgens hen nodig is om de doorverwijzing en klantreis van hulpvragers met (grote) schulden in Groningen te optimaliseren. Zij gaven hierop de volgende suggesties:

Investeer in (het bekend maken van) een sociale kaart, kennen van elkaars werk en korte lijntjes onderling

De twee geïnterviewde medewerkers van de Groningse Kredietbank zijn redelijk goed op de hoogte van de informele projecten in het veld en geven aan dat zij hier ook zo veel mogelijk mee proberen samen te werken, al zijn er geen vaste afspraken over samenwerking of doorverwijzing. Vanuit hen klinkt de wens om tijdig betrokken te worden als het gaat om een bewoner met financiële problemen: *'Vaak meldt iemand zich bij zo'n informele partij, dan zijn er wat achterstanden, dan gaan ze die achterstanden betalen, bijvoorbeeld in de vorm van een lening. Maar later blijken er dan nog meer schulden te zijn. In dat soort gevallen is het handiger het meteen bij ons te melden zodat wij de situatie in kaart kunnen brengen en kunnen kijken wat er allemaal speelt. We zien dan vaak dat schulden betaald worden maar dat de achterliggende problemen nog groter zijn.'* En: *'Ik geloof gelijk dat inwoners bij andere instanties wel bekend zijn en niet bij ons lopen. Dat is wel heel jammer. Ik denk dat ze wat fanatieker doorverwezen moeten worden bij ons voor een gesprek zodat ze eerder uit de financiële problemen kunnen komen. Vaak komen ze bij ons als laatste redmiddel als de problemen al heel groot zijn.'*

De twee medewerkers van de Kredietbank geven aan dat zij verder zelf vooral behoefte hebben aan korte lijntjes met de informele projecten. Daarbij is het belangrijk om goed kennis te hebben van de belangrijke partijen in het veld en elkaar ook daarbinnen persoonlijk te kennen. Dat is nu nog niet altijd voldoende het geval.

Respondent Kredietbank: *'Ik denk dat daar nog wel heel veel verbeterd kan worden van beide kanten: wat wij voor hen kunnen doen en voor de inwoners en andersom. Dat daar meer duidelijkheid in gegeven kan worden. Wij geven bijvoorbeeld ook trainingen, zou ook heel handig zijn als die projecten zo'n cursus één keer per jaar of zo zouden volgen. Dat gebeurt nu niet veel.'*

De medewerker van het wijkteam, die zelf ook weer moeten doorverwijzen naar de Kredietbank bij problematische schulden, geeft aan het belangrijk te vinden dat hulpvragers zo veel mogelijk één vast aanspreekpunt hebben en niet worden losgelaten, zowel wanneer ze begeleid worden door informele partijen als door de gemeentelijke instanties. De relatie met de projecten moet wel goed zijn, dat kan per stadsdeel verschillen.

Respondent wijkteam: *'Je moet goed afstemmen met die projecten. Je verwijst wel door. Ook andersom verwijzen ze naar ons. Ik laat bewoners niet los, maar kan ze wel goed doorverwijzen.'*

Daarnaast benoemt hij het belang van pro-actief (samen)werken met de Kredietbank: medewerkers van de Kredietbank kunnen ook terugverwijzen naar het wijkteam om bepaalde zaken op te pakken, of bijvoorbeeld te ondersteunen wanneer iemand dreigt uit te vallen. Dat gebeurt in de regel nog weinig.

Intensiveer de samenwerking rondom toeleiding, warme overdracht

Volgens de geïnterviewde medewerkers van de formele professionele schuldhulpverlening is het soms prettig als informele projecten hulpvragers kunnen ondersteunen bij het toeleiden naar de Kredietbank, bijvoorbeeld door mee te gaan naar een inloopspreekuur of de afspraak. Waar mogelijk zou hier dan ook sprake moeten zijn van vaste contactpersonen en een warme overdracht.

Respondent Kredietbank: *'Belangrijk om elkaar te leren kennen, weten wat je kunt verwachten van elkaar, netwerk is belangrijk. Zij kunnen ook niet om ons heen, als het om schuldhulpverlening gaat moet je naar ons toe.'*

De intentie vanuit de Kredietbank is ook om hiermee bezig te zijn en deze verbinding met de belangrijke partijen ook echt te leggen, al zitten capaciteitsproblemen hier soms wel in de weg. Ze proberen zelf ook meer in te zetten op vroegsignalering en werken met ervaringsdeskundigen. Daarnaast zien ze wel een mogelijkheid om informele projecten als ondersteunend in te zetten, maar vanwege onzekere financiering van die projecten en het werken met vrijwilligers die kunnen uitvallen is de continuïteit daarvan ook in het gedrang: *'Het moet wel om projecten gaan die bestaanszekerheid hebben en dat dat een betrouwbare, vaste partner is, niet elk burgerinitiatief.'* Continuïteit is dus belangrijk hier. Ook de medewerkers van de Kredietbank spreken het belang van een warme overdracht uit. Respondent Kredietbank: *'Ik merk wel dat bewoners het fijn vinden dat er iemand bij is bij het eerste gesprek, dat vinden ze dan vertrouwd.'*

Zorg voor voldoende financiële expertise bij de wijkteams

De medewerker van het wijkteam benoemt ook dat veel sociaal werkers bij de wijkteams nog niet de nodige financiële expertise in huis hebben en dat dat eigenlijk wel van belang is. Er moet eigenlijk in elke wijk/stadsdeel een groep mensen aanwezig zijn die zich specifiek richt op financiële problematiek, dat is nu nog niet altijd zo.

Ga uit van een positieve benadering van hulpvragers

De medewerker van het wijkteam merkt een omslag bij de Kredietbank qua werkwijze en dat is volgens hem ook van groot belang: de opstart van een traject bij de Kredietbank kost de nodige tijd en moeite en niet iedereen kan dat aan. Er heerst daar dus het risico dat mensen uitvallen: *'Hoe men benaderd wordt is heel belangrijk. Als mensen met financiële problemen zich melden, dan moet je de rode loper uitgooien. Doorverwijzing/afpraak met de kredietbank wordt door ons wel gemaakt, maar mensen moeten daar in principe zelf heen gaan. Ik probeer dat wel. Maar je moet wel checken of iemand echt geweest is en dat gebeurt vaak niet. Heel soms kunnen mensen wel mee, als de persoon dat echt nodig heeft (of wij dat inschatten). Wij kunnen soms omringend ondersteuning bieden, dat kunnen wij wel doen.'*

Investeer in imagoverbetering

Ook wordt benoemd dat de Kredietbank hard zijn best doet om het imago en de werkwijze te verbeteren, maar dat er bij andere partijen, zowel bij projecten als bewoners, soms nog wat 'oud zeer' zit van fouten die in het verleden zijn gemaakt, waardoor het imago van de Kredietbank nog niet bij iedereen is verbeterd. Hier zou meer aandacht voor mogen zijn. Kanttekening hierbij is dat de subsidieverdeling hier wellicht een rol in speelt: de gemeente Groningen subsidieert alleen informeel aanbod als het iets toevoegt aan wat de gemeente/GKB zelf te bieden heeft en dat kan betekenen dat sommige projecten buiten de boot vallen. Dat kan betekenen dat die projecten negatiever tegenover de gemeente staan en er voor hen ook minder belang is om de relatie met de gemeente goed te houden en vervolgens dus ook om door te verwijzen.

Samenvattend de klantreis-route vanuit perspectief wijkteam en lokale informele armoede- en schuldenprojecten

Tijdens de roadshow, gericht op het in kaart brengen van de klantreis, werd genoemd dat bewoners in Groningen vaak lang wachten met het vragen om hulp bij hun financiële schulden en in eerste instantie proberen het probleem zelf, of in eigen kring op te lossen. Veel mensen kloppen in Groningen (vervolgens) aan bij de wijkteams of bij een informeel project waar mensen voor laagdrempelige hulp bij financiële problemen terecht kunnen, die in het geval van problematische schulden ook een rol kunnen spelen in de verdere overdracht naar de gemeentelijke professionele schuldhulpverlening. Hoe de samenwerking tussen formeel en informeel wordt ervaren verschilt per partij, en daarbinnen soms ook weer per medewerker; met sommige partijen wordt een goede samenwerking ervaren, maar sommige andere samenwerkingen lopen volgens de informele projecten nog niet goed genoeg omdat zij zich onvoldoende gezien voelen door de gemeente/Kredietbank. De meeste informele projecten proberen bij problematische schulden warm door te verwijzen naar gemeentelijke instanties, hoewel het soms wel even kan duren tot er voldoende vertrouwen is bij de hulpvrager en de schuld bij het project goed in beeld is. Daarbij toch lukt het ook nog niet altijd om respondenten ook daadwerkelijk bij de professionele schuldhulpverlening aan te laten komen.

Obstakels bij het doorverwijzen van informeel naar formeel:

Onvoldoende contact/communicatie en samenwerking, lokale informele armoede- en schuldenprojecten hebben een te negatief beeld van de gemeentelijke instanties en/of hebben geen belang bij doorverwijzing, te weinig kennis/zicht op sociale kaart, formele professionele schuldhulpverlening zit te veel op afstand, er is gebrek aan vertrouwen onderling, eerdere negatieve ervaringen zitten in de weg.

Andere obstakels:

Hulpvragers willen zelf geen hulp van gemeentelijke instanties, lange wachttijden, te weinig capaciteit en bureaucratische processen bij formele schuldhulpverlening

Input optimalisering klantreis:

Investeer in (het bekend maken van) een sociale kaart, maak gemeentelijke instanties laagdrempeliger en zorg voor meer capaciteit, investeer in samenwerking rondom toeleiding met belang van de burger centraal, zorg voor voldoende financiële expertise bij de wijkteams, ga uit van een positieve benadering van hulpvragers, investeer in imagoverbetering van formeel, zorg voor een goede warme overdracht en houd informeel blijvend betrokken.

4.2. De huidige klantreis volgens hulpvragers

4.2.1. Respondenten

Om de klantreis in beeld te brengen vanuit het perspectief van de hulpvragers zijn elf deelnemers aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten met (dreigende) problematische schulden geïnterviewd. In dit hoofdstuk komen veel directe citaten voor van respondenten. Deze zijn zo veel mogelijk letterlijk overgenomen zoals ze door de respondenten gezegd zijn, maar hier en daar wat herschreven of ingekort ten behoeve van de leesbaarheid. Engelse citaten zijn vertaald naar het Nederlands.

De interviews zijn face to face afgenomen en duurden gemiddeld een uur. Het gaat om zeven vrouwen en vier mannen (waaronder één koppel van een vrouw en een man). Veel van hen zijn geboren in de jaren '60 en '70. De jongste komt uit 1996. Zeven respondenten zijn alleenstaand, al dan niet met kinderen. De anderen wonen samen. Een deel kwam tijdens de coronapandemie bij het informele project terecht en een ander deel pas heel recent (een week tot een maand voorafgaand aan het interview). De hoogte van de schulden wisselt sterk: van twee à drie maanden betalingsachterstanden tot rond de 100.000 euro. De meeste schulden zijn begonnen of uit de hand gelopen door een gebeurtenis die een grote negatieve impact had op het leven van de respondenten, zoals ziekte, arbeidsongeschikt raken, overlijden van partner of kind en echtscheidingen, oftewel een 'life event'. Een respondent beschrijft bijvoorbeeld hoe zij in de put is geraakt door een ongeluk met verkeerde medicijnen: *'Ik was echt in een zwart gat op dat moment. Ik wilde gewoon niks meer, ik deed niks meer en de lockdown heeft dat erger gemaakt. Dat maakte, ik weet niet, dat er niet betaald was. Ik had geen overzicht meer, ik wist niet eens welke dag het was, ik was gewoon volledig de weg kwijt.'* Een paar respondenten hadden zakelijk pech met hun onderneming en een paar respondenten geven aan te zijn bestolen of opgelicht.

Sommige respondenten kampen naast financiële problemen, ook met mentale problemen. Die zijn niet altijd veroorzaakt door de financiële problemen, maar maken ook het managen van de financiën lastiger en dan kan een wisselwerking ontstaan. Drie respondenten zijn bijvoorbeeld slachtoffer geworden van huiselijk geweld.

Respondent: *'Ik ben beschadigd geraakt. Ik heb nu een heel laag zelfbeeld. Ik heb nu ook niet meer het gevoel als ik dingen probeer of zo, ja, je vertrouwt het gewoon niet meer. Ik heb elke keer het gevoel van: wat gaat er nu weer gebeuren?'*

Veel respondenten geven aan dat de impact van de schulden op de andere vlakken van hun leven groot is.

Respondent: *'We maken er wel eens ruzie om ja. En de kinderen. Zo voed je ze niet op. Maar ze krijgen de verkeerde vrienden. En het stapelt op. Je gaat wel eens rare dingen doen. Ik pak de auto, en ik ga een blokje om, ik moet eruit. Het bestaat niet dat je relatie goed blijft zo. En het financiële wil ik nog helemaal niet noemen zo. Dat leven van die 60 euro. Dat is niet eens het lastigste.'*

Respondent: *'Ik ben ook wel beschadigd geraakt. Ik zie ook wel dat ik nu geblokkeerd ben door alles wat ik heb meegemaakt. Ik kan niet tegen mezelf zeggen van: nou, ik ga morgen eens een dagje vertrouwen hebben in alles wat ik tegenkom. Ik bevries helemaal van binnen als ik wat met de overheid moet, helemaal verlamd.'*

4.2.2. De stappen van informeel naar formeel volgens hulpvragers

STAP 1. Hulp zoeken

Het verschilt per respondent hoe het besef kwam dat er hulp nodig was, en hoe vervolgens de stap kwam om actie te nemen. Een deel van de respondenten vroeg in eerste instantie betalingsregelingen of uitstel van betaling aan, maar niet altijd met succes.

Respondent: *'Ik kwam in de wia terecht vanwege m'n hand. Daardoor konden we de huur pas wat later betalen. Hebben we gevraagd aan de woningbouw, maar het moest voor de 1^e binnen zijn. En daar vielen ze dus over.'*

Respondent: *'Gesprek aangevraagd met de bank daarover. En toen kwam aan het eind van de rit daaruit dat ze zeiden: triest verhaal, heel vervelend maar we gaan er niks aan veranderen want de problemen zijn nog niet erg genoeg. Dat zeiden ze letterlijk.'*

Andere respondenten hebben juist positieve ervaringen met partijen die aan vroegsignalering doen, zoals een ziekenhuis en een woningbouwcorporatie. En soms kwam de hulp uit de privésfeer. Sommige respondenten hadden niet in de gaten hoe problematisch de situatie was en soms lukte het ze ook niet om zelf om hulp te vragen.

Respondent: *'Waar het balletje is gaan rollen is dat ik twee keer mijn huur van de sociale woningbouw niet op tijd kon betalen. En toen heb ik het wel een paar dagen later overgemaakt maar toen heeft, en dat is mijn redding geweest, de woningbouw mij gebeld. "Wat gebeurt hier?" En toen heb ik ook gezegd dat ik het overzicht niet had. En toen zeiden ze: "Het is geen probleem, maar we willen wel bij je op gesprek komen." En toen zijn ze langsgekomen en via hen ben ik bij de Kredietbank terechtgekomen.'*

Respondent: *'Na de corona-lockdown begonnen vriendinnen te denken: hé, je mag weer naar buiten, maar we horen niks van jou. Gaat het wel? En ik reageerde niet. Uiteindelijk zijn ze via de buurvrouw binnengekomen en zeiden ze: "Ga je aankleden." Toen deden we mijn post open want ik had heel veel post. En ik dacht: o jee, wat heb ik gedaan. Maar mijn vriendin zei: "Hé, je hebt achterstanden. Ga naar [schuldenproject]."'*

STAP 2. Aankomst bij een lokaal informeel armoede- en schuldenproject

Er zijn respondenten die het informele schuldenproject waar ze hulp van ontvangen zelf hebben opgezocht, maar de meeste hoorden erover via een ander schuldenproject of via vrienden of kennissen die er zelf al positieve ervaringen mee hadden. Naast financiële hulp hoopten zij bij het schuldenproject soms ook emotionele steun en meer sociaal contact te vinden.

Respondent: *'Door onze slechte ervaringen met de hulpverlening was ik eerst heel terughoudend met waar mijn vrouw mee kwam. Ik zeg: we vragen allemaal hulp aan en die wordt afgewezen, en dan krijg jij ineens dit, via een contact via een online spelletje? Dat geloof ik niet. Maar ja, ik had het mis, en daar ben ik blij mee om eerlijk te zijn.'*

Respondent: *'Ik kwam hier via een vriendin, die zei: "Waarom ga je daar niet even naartoe in plaats van direct naar de gemeente voor een lening om alles af te betalen? Ik ben ook wel bij de gemeente geweest, ik heb alles uitgezocht, ik heb alle papieren gekregen." Ik heb gezegd: "Ik ga even nadenken," maar ik vond het toch te zwaar om elke maand 100 euro uit mijn uitkering te betalen.'*

STAP 3. Hulp door een lokaal informeel armoede- en schuldenproject

In de aard van de hulp die de respondenten van de informele initiatieven krijgen, zijn grofweg twee categorieën te onderscheiden: ongeveer de helft volgt een training en de andere helft krijgt een-op-een hulp van een maatje. In de trainingen leren de respondenten onder andere over financiële zaken, bijvoorbeeld om hun inkomsten en uitgaven bij te houden in een schrift of in Excel en om te beoordelen welke uitgaven en abonnementen misschien niet zo noodzakelijk zijn.

Respondent: *'Ik heb nu een maandelijks schrift, met al mijn lasten. En daarnaast heb ik ook wat ik per maand moet betalen want je kan niet alles in je hoofd hebben en ook niet altijd op je bankrekening kijken. Dus nu heb je alles op een rijtje en dan zie je: ik heb dit, ik krijg dat binnen. En dan kun je een berekening maken wat je kunt uitgeven per dag en wat er overblijft.'*

Daarnaast wordt er aandacht besteed aan het zelfvertrouwen van de deelnemers, wie zij zijn en wat ze kunnen. Degenen die deelnemen aan een maatjesproject beschrijven dat hun maatje helpt bij het verkrijgen van overzicht in hun rekeningen, bij het indienen van klachten en bezwaarschriften, door mee te gaan naar afspraken met instanties en af en toe ook voor wat emotionele steun.

De respondenten ervaren de volgende pluspunten bij een informeel armoede- en schuldenproject.

Snel contact en snel actie

Het wordt gewaardeerd dat informele initiatieven vaak snel reageren en in actie komen, sneller dan de respondenten van de formele professionele schuldhulpverlening en van andere formele instanties gewend zijn.

Respondent: *'Ja, het is dat je meteen een antwoord krijgt. En normaal bij een ander duurt het soms wel weken voordat je antwoord krijgt, of maanden.'*

Respondent: *'Als je appt krijg je gelijk wat terug. Kan ook de dag erna, maar er gaan geen drie, vier dagen overheen. En wat hij zegt, dat doet hij ook.'*

Respondent: *'Gelijk proactief en hands on: gelijk het gevoel geven dat de boel al begint te bewegen. Dus gelijk enthousiast. En zo ben ik zelf ook.'*

Een positieve, niet-veroordelende houding

Veel respondenten vinden het fijn dat zij door een informeel schuldenproject niet of minder veroordelend tegemoet zijn getreden dan in de formele professionele schuldhulpverlening. Ook kregen zij hier vaker het gevoel dat er verbetering mogelijk is, in plaats van dat er alleen maar problemen bij komen.

Respondent: *'Gelijk hoe hij erop reageerde, niet heel weemoedig, want dat heb je vaak. [...] Ik bedoel, dit is niet iets waar je heel positief van wordt. Maar die positieve houding en ook het niet-veroordelende, zelfs in de non-verbale communicatie en daar ben ik nogal gevoelig voor. Je kunt wel zeggen: "Ik veroordeel je niet," maar ik lees mensen door en door.'*

Respondent: *'Die man die helpt je aan alle kanten, wat-ie maar kan, en daar ben ik dankbaar voor. Je ziet het eind van de tunnel nog niet, maar je ziet wel wat schemeren zeg maar. Het blijft niet donker. Er gebeurt wat.'*

Ervaringsdeskundigheid, of tenminste menselijkheid en inlevingsvermogen

Het wordt erg gewaardeerd als de persoon die de hulp biedt vaak zelf ook enige vergelijkbare ervaringen heeft gehad in het leven. Mocht dat niet zo zijn, dan is in ieder geval inlevingsvermogen van belang om de respondenten het gevoel te geven dat zij begrepen worden.

Respondent: *'Zij is een heel spontaan persoon, ook wel een persoon die lacht en grapjes maakt en ook haar menselijke kant laat zien. Zij vertelt ook de persoonlijke verhalen die zij heeft meegemaakt en dat*

maakt het ook anders. Je leert niet alleen wat er in een boekje staat en daarna moet je het zelf maar redden, zij vertelt ook haar eigen verhaal en je hoort de verhalen van anderen.'

Respondent: 'Ik heb die training van de GKB wel eens gedaan voor medewerkers en dan denk ik echt van: wat is dit? Dan vertellen ze hoe je arme mensen herkent, gaten in de broeken, slechte persoonlijke hygiëne en dan denk ik echt: oh my god, dit gaat zo mis, hè. Als je dat mensen aanleert dan... Ik mis gewoon een stuk ervaringsdeskundigheid. Dat is het systeem voor mij, dat in hokjes denken.'

Respondent: 'Maar de ervaring is het belangrijkste. En zonder die ervaring: dat is het inlevingsvermogen, een combinatie ervan. Maar dat is wel iets, ze moeten wel sociaal en menselijk zijn. En niet per se alleen via de regeltjes mensen begeleiden. Soms heb je speciale gevallen waarom het een beetje anders moet.'

Ruimte voor persoonlijke verhalen en emoties

Vergeleken met formele professionele hulp is er bij lokale informele hulp vaak meer ruimte voor persoonlijke verhalen en emoties en daar hebben de respondenten vaak ook wel behoefte aan, geven zij aan.

Respondent: 'Zij zegt ook: "Alles wat hier wordt besproken blijft hier." En je mag alles zeggen wat je wil, dus als je vragen hebt mag je vragen wat je wil. Dat was bij de training van de gemeente wat minder. Hoge drempel daar: ze waren een beetje strak in hun schema, vragen mocht je wel stellen maar moest zo kort en bondig mogelijk en er werd echt kort en bondig antwoord gegeven. En als ik vragen heb wil ik er uitgebreid over praten en er informatie over hebben.'

Respondent: 'Je kunt je hart luchten en dat vind ik ook wel fijn. Want 's nachts lig ik er gewoon wakker van.'

Duidelijke en volledige antwoorden op vragen

Sommige respondenten vinden dat zij van het informele schuldenproject duidelijkere informatie krijgen dan van de formele hulpverlening of instanties. Onder andere omdat het bij de formele hulpverlening en instanties in hun ervaring kan uitmaken wie je spreekt en omdat medewerkers daar vaak geen tijd hebben voor alle vragen waar iemand mee zit.

Respondent: 'Bij de gemeente heb je vragen. En als je terugbelt dan krijg je een antwoord van A en een ander antwoord van B en dan zit je met: welk antwoord moet ik nemen?'

Respondent: 'Bij [schuldenproject] krijg je een-op-een echt uitgebreid hulp. En bij de gemeente als je een afspraak maakt dan is het gewoon 30 minuten of 45 minuten en weg, die moet verder met een andere klant. En dan zit je nog met een achterstand aan vragen.'

Nazorg

De respondenten met een maatje hebben sowieso al regelmatig en voor langere tijd contact met dat maatje, maar ook de respondenten die een training volgden geven aan dat ze het heel fijn vinden om ook daarna nog de mogelijkheid tot contact te blijven houden. Sommigen sturen zelf wel hun vragen als ze die hebben, bij anderen werkt het beter als het lokale informele armoede- en schuldenproject af en toe nog vinger aan de pols houdt.

Respondent: 'Ze gaan na hoe het gaat, of wat er nodig is. Zodat ik niet in de problemen kom met iets. Of als je zit met iets en er echt niet uitkomt: hoe moet dit? Omdat de regels soms zomaar veranderen. Als ik met twijfel zit, stuur ik haar een bericht: kan ik even met jou praten over dit of dat? Ik vind dat gewoon geweldig, want dat krijg je niet overal.'

Respondent: 'Ik kreeg al bij de intake te horen dat ze niet zomaar losliet en ook na de cursus nog wel contact hield en dat doet ze echt. Als ik dan even na die cursus weer afzakte, vroeg ze: "Heb je al je eerste examen gedaan?" Zij zit er met de neus bovenop, op je keuzes.'

Lotgenotencontact

Sommige respondenten vinden het fijn om in een groepstraining te merken dat ze niet de enige zijn met geldproblemen. Dit kan helpen om over de schaamte heen te stappen die ermee gepaard kan gaan. Om die sfeer te bereiken moet de groep overigens niet te groot zijn.

Respondent: *'En ook gewoon met mensen erover praten, dat je het kunt bespreken. En dat je niet, ik heb allemaal vrienden met een dikke baan en veel geld, en ik ben de enige die niet op wintersport kwam. Dus ik schaam me er ook voor. Ik vond het heel fijn om te zien dat er meer mensen zijn die ook verkeerde keuzes maken... dan valt het nog wel mee met mij of zo. Dan voel ik dat ik niet een crimineel ben maar gewoon een mens.'*

Respondent: *'Grote groepen vond ik niet zo prettig. Hier was het intiemer, je leerde elkaar kennen en ik heb met een paar mensen ook nog wel contact. Bij een grotere groep heb je ook al snel het gevoel dat je niks kunt delen, je vertrouwt niet iedereen.'*

Niet iedereen denkt daar echter zo over. In dat geval is een een-op-een maatje passender.

Respondent: *'Zo'n project dat vind ik te gênant. Dat is toch te dichtbij. Je wil niet iemand uit het dorp die mij dan dit... Dat vind ik dus te moeilijk. Dat is wel grappig, dat merk ik toch, dan vind ik het toch te schaamtevol, dan wil ik liever een systeem, dat ik mezelf beter op mijn rechten en plichten kan wijzen zodat ik het zelf kan doen.'*

Neutrale tussenpersoon die je bij kan staan en die mee kan naar afspraken

Met name de respondenten die een maatje hebben, geven aan dat ze het heel fijn vinden dat ze er niet alleen voor staan, maar iemand hebben die met ze meedenkt, mee kan gaan naar afspraken en soms wat kan bemiddelen.

Respondent: *'Hij kan het wat nuanceren en wat aankleden waardoor de deur die nog niet op een kier staat toch in één keer opengaat. En dat is wel absoluut een voordeel, hij kan de situatie wat zalven, wat verzachten waardoor die deur wel opengaat. Dat is een groot voordeel, als je mensen hebt die jou al wat beter kennen.'*

Respondent: *'Hij zit altijd naast me als er andere mensen komen, het wijkteam bijvoorbeeld, dan komt mijn mentor ook. Hij luistert goed. Ik voel me gesteund. Die anderen geven me zo veel stress en het is goed om dan iemand erbij te hebben.'*

Respondent: *'De belastingdienst moet bereikbaar zijn. Ze hebben zelfs een kantoor hier in Groningen, nou daar ben ik geweest, maar niemand kon mij daar helpen. Ik heb de beveiliging daar even gesproken, nou, maar die vroegen me niet voor een gezellig kopje koffie.'* [Medewerker informeel project]: *'Ik denk dat je wel eerst een afspraak moet maken, ik ben daar wel eens geweest met mensen.'* Respondent: *'Nou, dan moet ik met jou gaan.'*

STAP 4. Toeleiding naar de formele professionele schuldhulpverlening

Of en hoe respondenten door het informele schuldenproject zijn geweest op of in contact zijn gebracht met formele hulp verschilt. De maatjes en de organisatoren van de trainingen helpen respondenten soms wel met bijvoorbeeld het gereedmaken van documenten die nodig zijn voor een aanmelding voor formele hulp. Binnen de trainingen worden soms ook gastlessen aangeboden, waarin bijvoorbeeld iemand van de gemeente iets komt vertellen over toeslagen en fondsen die de deelnemers kunnen aanvragen. Eén respondent merkte op dat de Gemeentelijke Kredietbank daar dan weer niet besproken werd, terwijl dat juist was wat zij nodig had. Gelukkig kende zij zelf de Kredietbank al via een andere weg. Geen van de respondenten was overigens voor informatie over formele schuldhulpverlening helemaal afhankelijk van het informele schuldenproject: zij waren er allemaal al wel op een of andere manier mee bekend. Voor een deel van de respondenten is de stap naar de formele hulp lastig

omdat zij daar zo min mogelijk mee te maken willen hebben. Voor sommigen heeft dit te maken met wantrouwen, voor anderen komt het voort uit een onafhankelijke manier van in het leven staan en de behoefte om dingen zelf op te lossen.

Respondent: *'Ik heb mijn gehoorapparaat op batterijen, er zijn zoveel vaste kosten die de verzekering niet betaalt [...] en andere dingen. Ik heb het nu twee keer geprobeerd: leven van 40 euro, maar dat lukt niet. Ik denk bij mezelf de laatste jaren van mijn leven wil ik niet op die manier leven. Dus ik wil niet de schuldsanering in. Ik krijg aow. Dat loopt nu gewoon door. Ik krijg wel minder, maar ja nu heb ik geen gas en licht. Zij hebben het afgesloten. Daar koop ik eten van.'*

Er zijn ook respondenten die geen keuze zien, die niet bij de formele hulp terecht kunnen die zij nodig hebben.

Respondent: *'We wilden eerder de wvnp in maar dat is toen afgewezen. Dat is nu vijftien jaar geleden. Toen moesten we tien jaar wachten voordat we het opnieuw konden aanvragen. Terwijl: wat wij willen is gewoon de wvnp in. Gewoon drie jaar erdoorheen en dan eruit. Maar de bewindvoerder zegt dat we er nog niet in kunnen.'*

Er zijn ook respondenten die geen problemen hebben met de formele schuldhulpverlening en de formele en informele hulp juist als een aanvulling op elkaar zien: *'Ik heb de training van de gemeente ook gevolgd en nu doe ik er hier nog een, over omgaan met financiën. Want mijn sanering zit er bijna op.'* Het heeft wel vaak een lange aanloop, maar eenmaal bij de Kredietbank aangekomen lijken respondenten daar uiteindelijk best tevreden over.

Respondent: *'Ik zit nu verplicht bij de Kredietbank. Maar ik moet eerlijk zeggen, ik ben super blij met ze. Van alle berichten die ik had gehoord over ze dacht ik echt: oh, als dat maar goed gaat. Maar degene die wij hebben is echt super. Straks heb ik toch weer zeggenschap over mijn eigen gedeelte en dan wil ik toch wat meer inzicht hebben in kosten, dingen waar ik op kan besparen, wat wel en wat niet kan en waar je op moet letten.'*

4.2.3. De gewenste klantreis: wat is volgens hulpvragers nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

Aan de respondenten is gevraagd of zij nog adviezen/tips willen meegeven. Hieronder staan ze op een rij, geïllustreerd met citaten. Hun tips/adviezen hebben echter niet altijd expliciet betrekking op de doorverwijzing van informeel naar formeel, maar zijn veelomvattender. Om recht te doen aan hun input geven we hieronder weer wat zij willen meegeven.

Bied eenduidige informatie

De respondenten waarderen duidelijkheid. Zij willen graag weten waar ze aan toe zijn en constateren dat het afhankelijk is van wie je spreekt, welk antwoord je krijgt. Respondenten vertellen vaak dat zij door de jaren heen veel wisselende hulpverleners hebben gehad. Sommige respondenten zouden graag willen dat medewerkers van formele hulpverlening niet steeds weer met dezelfde vragen bij hen terugkomen, waardoor ze alles weer opnieuw moeten uitleggen.

Respondent: *'Ik dacht: grr, het is niet mijn fout, het is jullie fout dat twee verschillende personen twee verschillende beslissingen hebben genomen.'*

Bied naast alleen informatie ook begeleiding

Kennis alleen is niet altijd genoeg om ook succesvol in actie te komen.

Respondent: *'Ik weet het allemaal wel maar het lukt me niet. Het uitvoeren en bijhouden en het als prioriteit blijven houden. En nee zeggen. En goede keuzes maken. Gedrag. Verleidingen weerstaan. Emoties. Ik kan echt wel rekenen, dus het zit hem niet in de methode of zo. Ik snap we; wat je moet doen, het zit in mijn gedrag.'*

Bejegen hulpvragers (gelijk)waardig

Veel respondenten geven aan dat zij een vervelend, minderwaardig gevoel krijgen van de manier waarop ze door professionele schulddienstverleners worden bejegend.

Respondent: *'Je wordt al aangetast in je waardigheid omdat je hulp moet zoeken omdat je je financiën niet op orde krijgt. En dan gaat iemand die jou zou moeten helpen, en dat vond ik ook zo pijnlijk, die gaat op jou neerkijken. Eigenlijk een soort machtsmisbruik en dan wordt het "blame the victim". Ik heb een juf nodig die mij kan helpen mezelf te helpen. Een stukje vriendelijk doch duwend, sturing. Die de wortel voorhoudt.'*

Respondent: *'Als je naar de Kredietbank gaat kom je in een glazen hokje, ik bedoel, het nodigt niet echt uit om daarnaar toe te gaan. Als ze het wat lossen doen – kijk, dat er ook mensen zijn die agressief kunnen worden, dat snap ik –, maar voor die mensen die gewoon zoals jij en ik normaal doen, hoe persoonlijker hoe beter. [...] Want als ik heel eerlijk ben, aan het begin had ik echt zoiets van nou, ze zien ons niet als personen, ze zien ons gewoon als nummertje op een papiertje.'*

Wees goed en snel bereikbaar

Regelmatig geven respondenten aan dat zij moeilijk contact krijgen met hulpverleners of soms erg lang moeten wachten op een reactie. Graag zouden ze sneller willen kunnen schakelen.

Respondent: *'We hebben niet haar eigen nummer, alleen een algemeen nummer. En alleen tussen 9 en 11 kun je dan bellen. En als je dan, nou, om 9 uur, dan hoef je sowieso al niet te bellen. Want dan kom je er niet doorheen. Dan heb je twaalf wachtenden voor je. Dan bel je om 10 uur en dan sta je in de wacht en dan kom je er ook niet meer tussen. En om 11 uur gooien ze je er zo uit hoor. Eerst krijg je iemand van de balie beneden en dan verbinden ze je door. En als ik doorverbonden ben dan kan het ook nog eens zo zijn dat ze er niet is, en dan komt er een terugbelverzoek.'*

Respondent: *'Ik wacht al sinds juli op hulp en toen ik vroeg: is er een update, wanneer krijg ik hulp? Vonden ze me opdringerig. Ze zeiden: "Je dringt te veel aan, je bent niet de enige die we moeten helpen." Maar om al sinds juli te moeten wachten is ongelofelijk.'*

Vraag door naar de vraag achter de vraag

Vaak gaat er een heel verhaal schuil achter het concrete probleem waar de respondenten voor om hulp vragen. Om tot echte oplossingen te komen is het dan eigenlijk nodig om ook naar de vraag achter de vraag de kijken om de respondenten echt in beweging te zetten voor een meer structurele oplossing.

Respondent: *'Als je in hulpverleningswerk succes wil hebben dan zul je de mensen moeten leren kennen. En dan kan je niet even een systeempje opleggen met: dat doen we zo en zo. In de boeken klinkt dat heel leuk, maar als je mensen echt wil helpen dan zul je eerst moeten kijken van nou, hoe heeft het zo ver kunnen komen en hoe krijg je die mensen nou in beweging dat het niet alleen het probleem oplost maar dat de mensen zelf ook in beweging gaan komen.'*

Respondent: *'De cliëntentraining van de Kredietbank heb ik zelf niet gevolgd, wel over gehoord. Heb gehoord van mensen dat dat op zich ook qua e-mails sorteren en dat soort dingen wel goed is, ja, ze leren je wel het een en ander, maar dat stukje van jezelf, waar komt het vandaan dat je die brief weglegt, zeg maar. Dat hebben ze niet, dus dat is ook weer hoeveel impact je maakt op iemand.'*

Sommige respondenten hebben het gevoel dat ze maar met één vraag tegelijk geholpen kunnen worden terwijl het fijn zou zijn als die ene vraag aanleiding zou zijn voor vervolcontact.

Respondent: *'Ik zie allemaal mensen om me heen die op het spreekuur komen bij het [wijkteam]. Die komen met één vraag maar thuis liggen nog tien brieven... Dan denk ik van je kan hier nu komen en we lossen dat op maar eigenlijk moeten deze mensen volgende week weer een afspraak krijgen om de rest ook te regelen.'*

Bied ook hulp voor ondernemers

Een ondernemer heeft de ervaring dat hij niet goed terecht kan voor hulp. Deze ervaring is van al wat langer geleden en het zou kunnen dat de situatie inmiddels veranderd is. Desondanks noemde de respondent deze ervaring zelf wel: *'De gemeente zei: "Sorry meneer, u bent ondernemer, we hebben niks voor ondernemers dus u zult uw eigen boontjes moeten doppen." En dat is voor mij onbegrijpelijk. Want ik ben een zeer energiek persoon, ik heb heel wat in mijn mars, meer dan de gemiddelde werknemer denk ik. Ik heb ook wel heel wat deuren geopend die moeilijk open te krijgen waren. Als je mij gewoon had geholpen snel de boel weer op de rit te krijgen, waren deze problemen nu niet zo gigantisch geweest. Na een schuldhulpverleningstraject was ik allang weer aan het werk geweest en allang weer productief geweest voor de maatschappij.'*

Samenvattend de klantreis-route vanuit perspectief hulpvragers volgens elf geïnterviewden

Bij de meeste geïnterviewde hulpvragers zijn de schulden begonnen of uit de hand gelopen door een gebeurtenis die een grote negatieve impact had op hun leven, zoals ziekte, arbeidsongeschikt raken, overlijden van partner of kind, echtscheiding, zakelijke pech of oplichting. Veel respondenten probeerden eerst nog zelf hun problemen op te lossen door betalingsregelingen aan te vragen voor achterstallige rekeningen, maar niet altijd met succes. Sommigen vonden uiteindelijk zelf hulp en anderen werden daartoe aangespoord door partijen die aan vroegsignalering doen of door vrienden of kennissen. Voor veel respondenten zijn de lokale informele armoede- en schuldenprojecten niet de eerste plek in hun zoektocht naar hulp; vaak hebben zij ook al eens contact gehad met formele professionele schuldhulpverlening, maar niet altijd met succes.

De informele schuldenprojecten doen soms wel aan toeleiding naar formele professionele schuldhulpverlening door de hulpvragers bijvoorbeeld te helpen met de aanmelding voor een traject, maar de informatieverstrekking over wat er nog meer is kan soms wel wat uitgebreider. Niet alle hulpvragers staan er overigens voor open om doorverwezen te worden, bijvoorbeeld door eerdere negatieve ervaringen of door de neiging om alles zelf op te willen lossen. Anderen zijn juist blij met doorverwijzingen. Vooral als er eenmaal een traject loopt bij de Kredietbank, wat vaak een lange aanloop heeft, zijn zij daar uiteindelijk vaak best tevreden over.

Tips: bied eenduidige informatie en naast alleen informatie ook begeleiding, bejegen hulpvragers (gelijk)waardig, wees goed en snel bereikbaar, vraag door naar de vraag achter de vraag en zorg dat iedereen voor hulp bij gemeente terecht kan.

4.3. Verschillen in perspectieven

Als we de klantreispectieven naast elkaar zetten dan valt op dat de geïnterviewden, zowel van formele als informele partijen, denken dat de hulpvragers in eerste instantie wachten met hulp zoeken of dit in informele kringen zoeken. Uit de interviews met hulpvragers blijkt dat veel mensen al wel ervaring hadden met formele professionele schuldhulpverlening voor ze bij het informele project kwamen, of in ieder geval een poging hebben gedaan om formele professionele schuldhulp te zoeken, maar deze ervaring was meestal negatief. Zij voelden zich bijvoorbeeld niet voldoende gehoord of te veel een 'dossier' of ervoeren dat er onjuiste informatie werd gegeven of fouten werden gemaakt. Ook ervaren zij soms dat de verstrekte informatie van persoon tot persoon kan verschillen. Zowel de lokale informele armoede- en schuldenprojecten als de hulpvragers spreken zich uit over slechte ervaringen vanuit het verleden met de gemeentelijke instanties en werkwijze, waardoor zij de behoefte uitspreken om vanuit de gemeente meer aandacht te hebben voor vertrouwen en nabijheid. Dit kwam ook tijdens de roadshow aan de orde, waarbij ook genoemd werd dat dit al onderdeel is van de huidige aanpak. Uit de interviews met de vertegenwoordigers van de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de doelgroep bleek tegelijkertijd dat de ervaringen redelijk positief zijn, wanneer de samenwerking of de hulpverlening eenmaal tot stand is gekomen. Het lijkt er dus op dat er nog werk aan de winkel is, vooral in het verbeteren van het imago van de gemeente(lijke diensten) en in de samenwerking tussen de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de formele professionele schuldhulpverlening om tot een goede overdracht van klanten te komen.

In Leeuwarden is de organisatie Amaryllis verantwoordelijk voor de sociale wijkteams. Deze organisatie verzorgt de inloop voor hulpverlening in de Leeuwarder wijken, in de tekst zullen we daarom spreken van het wijkteam. Sociaal werkers van Amaryllis verlenen primaire hulp en verlenen de toegang tot overige vormen van gemeentelijke zorg/hulp. Bij (grote) schulden komt in principe de gemeentelijke Kredietbank in beeld, die een schuldhulpverleningstraject op kan starten. Op bepaalde wijken in Leeuwarden zijn naast medewerkers van de sociale teams ook medewerkers van de Kredietbank aanwezig. In totaal vormen vijf medewerkers van de Kredietbank binnen de wijkteams de 'linking pins'. Mensen met schulden kunnen in principe in Leeuwarden tegenwoordig ook direct bij de Kredietbank terecht, zonder tussenkomst van Amaryllis.

In Leeuwarden wordt ook aan vroegsignalering van schuldenproblematiek gedaan; wanneer er een bepaalde achterstand is bij vaste lasten crediteuren wordt er, via de gemeente, contact gezocht door Amaryllis (gemeente Leeuwarden, 2021). Bovendien lopen er in de gemeente nieuwe experimenten zoals 'Schuldenvrij Leeuwarden' en het 'Gezinslab', waarin informele en formele partijen, waaronder ook ervaringsdeskundigen, samenwerken om mensen met (onder andere) financiële problemen beter te kunnen ondersteunen.

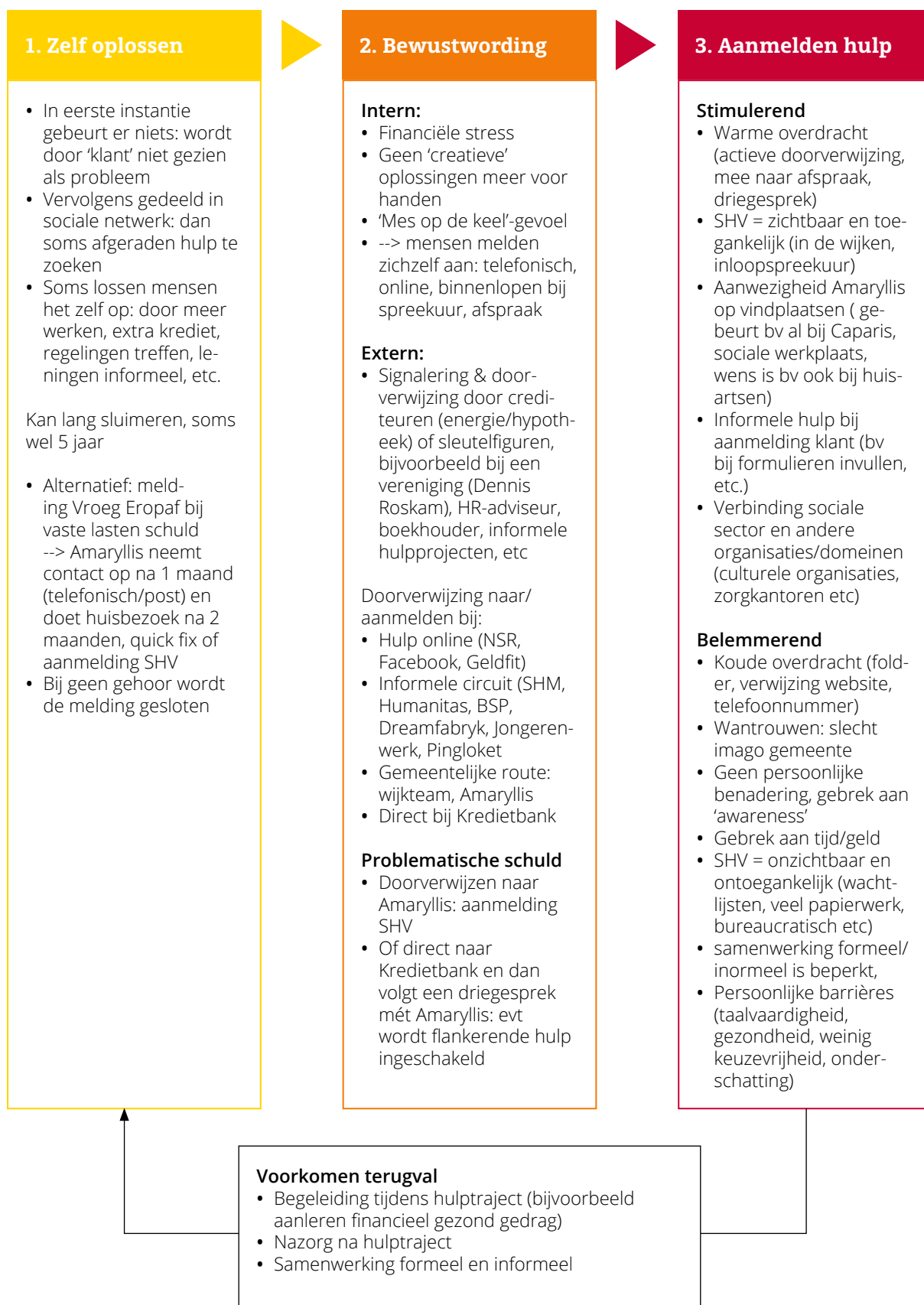
Leeuwarden is daarnaast aangesloten bij de NSR (Nederlandse schuldhulproute). Via o.a. 'Geldfit' wordt getracht om bewoners tijdig bij passende hulp bij financiële problemen terecht te laten komen. De gemeente Leeuwarden heeft de ambities rondom het aanpakken van armoede- en schuldenproblematiek in de stad vastgelegd in het visiedocument *Samen werken aan een armoedevrij Leeuwarden* (2021).

5.1. De huidige klantreis volgens formele schuldhulpverleners en vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten

5.1.1. De roadshow

In juni 2022 is ter afronding van het programma Van Schulden naar Kansen en het bijbehorende onderzoek met subsidie van Aegon een 'roadshow' georganiseerd in Leeuwarden waar allerlei vertegenwoordigers van de gemeente en lokale informele armoede- en schuldenprojecten aanwezig waren. Tijdens de roadshow is gewerkt aan een eerste beeld van de 'klantreis' van een hulpvrager met financiële problemen in Leeuwarden. Deze is in onderstaande visualisatie weergegeven.

Klantreis Leeuwarden



Figuur 3. Klantreis Leeuwarden volgens inzichten deelnemers roadshow Van Schulden naar Kansen, juni 2022

5.1.2. Geïnterviewden

Tijdens interviews met vertegenwoordigers van informele armoede- en schuldenprojecten en de formele professionele schuldhulpverlening hebben we deze klantreis nader verdiept, waarbij vooral ingezoomd is op de klantreis vanuit informele projecten naar de formele professionele schuldhulpverlening. Voor dit onderzoek is gesproken met drie vertegenwoordigers van de formele professionele schuldhulpverlening in Leeuwarden, namelijk twee medewerkers van de Kredietbank en één van Amaryllis, de organisatie die het sociaal werk en welzijnswerk in Leeuwarden verzorgt.

Daarnaast zijn tien vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten geïnterviewd die (mede) actief zijn in Leeuwarden. Ten slotte is gesproken met een persoon die veel affiniteit heeft met en betrokken is bij diverse informele lokale armoede- en schuldenprojecten rondom financiën in de stad en met een medewerker van de Hogeschool Stenden in Leeuwarden, die veel onderzoek doet naar armoede en schulden. We zullen deze personen in de beschrijving van het onderzoek vanwege hun rol (onafhankelijk van de gemeente) onder 'respondent project' scharen.

De meeste medewerkers van informele lokale armoede- en schuldenprojecten die we in Leeuwarden interviewden, richten zich op de hele stad. Een klein deel is met name actief in de wijk Bilgaard. De projecten verschillen in vorm en aanpak: sommige projecten richten zich op een-op-een begeleiding van mensen met financiële vragen en/of problemen, andere gaan in groepen aan de slag met coaching en training rondom werk of persoonlijke doelen en weer andere projecten richten zich met name op ontmoeting, laagdrempelige ondersteuning en/of specifieke activiteiten. Vier van de projecten ontvingen op het moment van spreken gemeentelijke subsidie, die meestal elk jaar opnieuw moet worden aangevraagd. De overige projecten werden gefinancierd door bedrijven en/of fondsen. Eén van de projecten werkt zonder subsidies/externe financiering. De meeste projecten richten zich op mensen met financiële problemen, een deel daarvan bedient een specifiekere doelgroep, zoals (alleenstaande) vrouwen of jongeren. De helft van de projecten richt zich expliciet op mensen met schulden, de andere helft doet dit niet, maar komt in de praktijk wel regelmatig mensen met schulden tegen.

Het bereik van de projecten verschilt van enkele tientallen tot enkele honderden hulpvragers per jaar. Bij inloopprojecten kan het aantal bezoekers oplopen tot ruim duizend. Hoeveel schulden deelnemers (lijken te) hebben verschilt per project. Bij een klein deel van de projecten is dit niet bekend of lijkt het om een gering aantal te gaan. Bij de meeste projecten gaat het of om een klein aandeel (rond de 10 procent) of om ruim de helft van de deelnemers (of meer). De hoogte van de schulden verschilt, van een paar honderd euro tot enkele duizenden euro's. Een heel klein deel van de projecten geeft aan slecht zicht te hebben op de precieze hoogte van de schuld, omdat veel mensen hier niet openlijk over praten en het project (in eerste instantie) een andere focus heeft, zoals ontmoeting of het vinden van werk. Dat deze projecten zich niet primair op schulden richten heeft ermee te maken dat niet alle essentiële 'grote' projecten mee wilden doen en er daarom ook wat projecten zijn geselecteerd die zich niet primair op schuldenproblematiek richten, maar hier wel erg veel mee in aanraking komen.

Als het gaat om bepaalde herkenbare kenmerken van de deelnemers met schulden wordt o.a. genoemd dat ze te maken hebben met multiproblematiek, weinig vertrouwen hebben in de gemeente/professionele hulpverlening, een klein sociaal netwerk hebben, gevoelens van schaamte ervaren en het lastig vinden om hulp te vragen. Als het gaat om persoonskenmerken van de doelgroep met schulden worden o.a. alleenstaande/gescheiden vrouwen en mensen met een migrantenachtergrond met een taalachterstand genoemd

5.1.3. De stappen van informeel naar formeel

Aanvullend op de roadshow is met de geïnterviewden van de lokale informele projecten en formele instanties besproken hoe de klantreis van hulpvragers met schulden in de stad Leeuwarden gemiddeld verloopt. De stappen worden hieronder toegelicht.

STAP 1. Aankomst bij een lokaal informeel armoede- en schuldenproject

Naast de sociaal werkers van de wijkteams en de schuldhulpverleners van de Kredietbank, die werken vanuit een gemeentelijke opdracht bestaan er in de stad Leeuwarden een aantal informele partijen die zich bezighouden met financiële vragen en problemen. De meeste van deze projecten, zeker de meer gevestigde/grote projecten, zijn bekend bij de medewerkers van Amaryllis/de Kredietbank die we hier naar hebben gevraagd. Er is in Leeuwarden geen officiële samenwerkingsafspraken tussen de formele en informele partijen die zich richten op financiële hulpverlening, maar de geïnterviewde medewerkers van Amaryllis en de Kredietbank geven wel aan dat ze bezig zijn de samenwerking met het informele veld te verstevigen. In de praktijk denken ze dat de meeste informele projecten hen ook weten te vinden. De geïnterviewde medewerkers geven aan dat de verwijzing van informeel naar formeel in de regel via (een sociaal werker van) het wijkteam gebeurt, bijvoorbeeld door op wijklocaties waar onder één dak wordt samengewerkt de hulpvrager over te dragen. Maar in hoeverre mensen van lokale informele armoede- en schuldenprojecten daadwerkelijk naar de formele professionele hulpverlening van het wijkteam of de Kredietbank verwezen worden, is niet bekend, er zijn in elk geval geen duidelijke aantallen te noemen.

Respondent Kredietbank: *'Niet veel, heb ik het idee. Klanten melden zich bij het wijkteam. Het wijkteam schakelt dan waar ik zit project A in. Dan krijg ik een paar aanvragen. Van project B heb ik twee dossiers. En van project C en D heb ik in jaren geen aanmeldingen gehad. Vroeger had je project E, maar daar heb ik ook al lang niks meer van gehoord.'*

Naast de mogelijkheid om klanten met schulden – vaak via het wijkteam – naar de Kredietbank te verwijzen, blijken de formele partijen in Leeuwarden soms ook 'terug' te verwijzen naar informele partijen voor extra ondersteuning. Zo liep er een samenwerking tussen de gemeente Leeuwarden en een lokaal informeel armoede- en schuldenproject om bijstandsgerechtigden extra te ondersteunen en worden sommige andere projecten af en toe door sociaal werkers van het wijkteam ingeschakeld om te helpen met het verzamelen van stukken voor een aanmelding bij de Kredietbank. Eén respondent geeft wel aan dat het soms nog lastig is om hier structureel vorm aan te geven: *'Naast zelfmelders krijgen wij ook verwijzingen vanuit vroegsignalering/de gemeente omdat ze het zelf vaak niet meer aankunnen. Ook via de Schuldhulproute en welzijnsinstellingen komen mensen naar ons toe en ook via reeds lopende trajecten bij de Kredietbank. Het heeft lang geduurd voordat wij op het netvlies zaten. Het is voor hen nog steeds wel moeilijk te begrijpen dat wij een nuttige rol kunnen spelen bij duurzame begeleiding. We komen wel steeds nadrukkelijker in beeld en gaan steeds vaker mee. Ook worden we nu steeds meer bij nazorgtrajecten ingeschakeld. Onze vrijwilligers worden nu ook getraind in de voorzieningenwijzer zodat ze kunnen helpen met toeslagen etc.'*

Respondent Kredietbank: *'Vaak worden ze door een sociaal werker ingeschakeld om het dossier compleet te maken. Dan werken ze onze checklist af. Vaak mailen ze ook wel de schuldeisers etc. Proberen naast de klant te staan en het samen op de rit te krijgen. Op een bepaald moment komen ze met een stapel papieren aanzetten en dan zeggen ze: "Ik heb weer een dossier compleet," en dan ga ik ermee aan de slag.'*

STAP 2. Signaleren van schulden door informele projecten

Niet alle projecten zien signaleren als hun taak, bijvoorbeeld omdat dit niet past bij de primaire focus van het project.

Respondent project: *'Ik hoef het niet te weten. Soms horen we wel dingen en dan proberen we mensen ook wel te attenderen op de ondersteuning die ze via de gemeente kunnen krijgen. Dan verwijst je wel mensen naar organisaties of gemeentelijke punten waar ze terecht kunnen.'*

Sommige projecten geven aan al vrij vroeg te signaleren dat er sprake is van schulden, bijvoorbeeld tijdens een intakegesprek.

Respondent project: *'Ik probeer in de intake dit er wel vaak al uit te halen, alleen een intakegesprek is voor mij vooral ook een kennismakingsgesprek. Laagdrempelig houden, niet iedereen meteen vragen alles op tafel te leggen. Maar ik leg wel uit: ik wil graag weten wat er ongeveer speelt, hoeveel schulden etc. Maar dat is meer dat mensen erover vertellen dan dat we precies weten hoe of wat. Dus dat geeft een indruk, en als het maatje in beeld is dan gaan ze het uitpluizen. En dan kunnen er ook weer verrassingen boven komen. En als we dan weer meer weten dan kan ik soms terugkomen, als blijkt dat het erg ingewikkeld is. En soms is het urgent, dan moeten we soms al wat eerder doen.'*

Soms komt het bestaan van schulden pas later in een traject aan de orde, bijvoorbeeld wanneer het gaat om belemmeringen die in de weg staan om bepaalde doelen te bereiken of wanneer er na een groepstraining individuele gesprekken worden gevoerd die meer ingaan op persoonlijke problemen. Het kan ook zijn dat mensen zelf niet meteen met hun financiële situatie over de brug komen.

Respondent project: *'Het verschilt heel erg. Er is vaak schaamte, je komt er niet altijd aan het begin achter. Soms komen ze met een andere vraag en dan kom je er later achter.'*

Om die reden kiezen projecten er soms bewust voor om eerst het vertrouwen winnen en een helder beeld te krijgen van de situatie van de deelnemer, voor ze zich richten op doorverwijzing.

Respondent project: *'Op het moment dat het boven onze invloedssfeer reikt, zoeken we contact met welzijnswerk/overheid [...] dat doen we alleen als er vertrouwen is. We besteden veel tijd aan het kweken van vertrouwen om de eventuele stap naar [het wijkteam]/de Kredietbank te maken. [...] Eerst wordt de financiële situatie op een rij gezet en als blijkt dat er meer hulp nodig is, wordt iemand doorverwezen of wordt heel hard gewerkt aan het creëren van vertrouwen om samen die stap te maken: als een deelnemer niet wil, gebeurt het niet.'*

Een geïnterviewde projectmedewerker geeft aan vooral te signaleren op basis van specifieke kenmerken of gedragingen, soms ook bij de eigen medewerkers: *'Wij hebben ook heel veel vrijwilligers die ook schulden hebben. Dan signaleer je bijvoorbeeld dat ze als eerste bij het gratis brood zijn, lopen bij de Voedselbank, snel weg zijn als er zelf iets betaald moet worden etc. We willen daar wel steeds meer naar gaan vragen.'*

STAP 3. De uiteindelijke toeleiding naar de formele professionele schuldhulpverlening

De vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten is gevraagd wanneer en hoe zij doorverwijzen, en de mogelijkheden blijken uiteenlopend. Sommige projecten geven aan altijd door te verwijzen, andere doen dit soms. Weer een ander geeft aan dat het wisselt per medewerker en klant in hoeverre er werk gemaakt wordt van een verwijzing. Eén project verwijst in principe niet door naar formele hulp bij schulden, omdat de medewerkers de sociale kaart/ingangen niet voldoende kennen. Daarbij geeft een medewerker van de Kredietbank, die betrokken is bij de intakeprocedure van nieuwe klanten, aan ook al lang geen meldingen/doorverwijzingen meer vanuit een aantal grote informele projecten te hebben gekregen.

Bij de toeleiding van een hulpvrager naar de gemeentelijke schuldhulpverlening van de Kredietbank

wordt welzijnsorganisatie Amaryllis, die in de gemeente Leeuwarden verantwoordelijk is voor de wijkteams, meestal ook betrokken. Dat betekent dat de lokale informele armoede- en schuldenprojecten in de regel dan ook eerst naar het wijkteam doorverwijzen en niet naar de Kredietbank, hoewel dit laatste ook mogelijk is. Sommige projecten kiezen er bewust voor wél direct naar de Kredietbank door te verwijzen, maar in dit geval wordt het wijkteam vaak ook betrokken door middel van een driegesprek. Het kan ook gebeuren dat het wijkteam zelf een klant weer (terug)verwijst naar een informeel project, dat vervolgens weer helpt met het voorbereiden van het dossier dat bij de Kredietbank moet worden aangeleverd.

Respondent project: *'Ja we verwijzen altijd door naar het wijkteam. We branden onze vingers niet aan te complexe problematiek. Een medewerker van het wijkteam zit ook in de buurtkamer, die benaderen wij meteen. We proberen zo goed mogelijk de info die we hebben op papier te zetten. Dan dragen we over naar de sociaal werker, die gaat acties uitzetten en die koppelt dan vervolgens ook weer terug. Soms kunnen we dan ook weer kleine vragen wél oppakken. Het is echt een goede samenwerking, we houden elkaar goed op de hoogte. [...] We schakelen altijd eerst het wijkteam in, niet direct naar de Kredietbank. We zijn een soort voorportaal van het wijkteam, dus verwijzen door als het complexer wordt.'*

Respondent project: *'De samenwerking met gemeente komt steeds beter van de grond, vooral andersom ook. Ze weten ons steeds beter te vinden. Er wordt steeds meer naar ons verwezen, ook vanuit de vroegsignalering. We worden steeds vaker genoemd. [Het wijkteam] is wel concreet bezig met aangeven welke voorzieningen er beschikbaar zijn.'*

Het moment waarop een deelnemer wordt doorverwezen naar formele instanties verschilt per project. Sommige projecten verwijzen bij het signaleren van schulden vrijwel meteen door omdat zij op dat moment zich niet de juiste persoon achten om de hulpvrager verder te helpen. Sommige projecten werken ook eerst aan de vorming van een dossier, zodat de overdracht naar de formele hulpverlening daarna makkelijker kan plaatsvinden.

Hóé er wordt doorverwezen verschilt ook, maar in de regel geldt wel dat partijen die willen doorverwijzen en weten waarnaar ze moeten doorverwijzen dat 'warm' (willen) doen. In Leeuwarden werken op sommige plekken in de wijken verschillende partijen onder één dak, waardoor er op die wijze makkelijk kan worden doorverwezen.

Respondent project: *'Het wijkteam zit er niet altijd als wij er zitten. Soms wel. Dan kun je echt heen en weer lopen, en ook meteen even voorstellen. En als ze er niet zijn, dan moeten we het helaas op een andere manier overdragen. Bijvoorbeeld op papier of telefonisch. Belangrijk voor ons om het niet te laten liggen dus we willen meteen actie ondernemen. Dat mensen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd, anders wordt de drempel hoger.'*

Vertegenwoordigers van projecten die aangeven dat de samenwerking met formele instanties goed verloopt, ondersteunen bijvoorbeeld bij het op orde krijgen van het dossier voor aanmelding bij de Kredietbank. Daarna, of tegelijkertijd, wordt er een drie-gesprek ingepland om de klant 'warm' over te dragen naar het wijkteam en/of de Kredietbank, vertelt een medewerker van de laatste partij.

Respondent Kredietbank: *'Meestal doen we een driegesprek, dat zit ook wel in de afspraken die we hebben: dan weet de klant wie ik ben, wat ik doe en wat er is aangevraagd. Om de verwachtingen helder te krijgen. Soms blijven ze nog in de buurt om de klant te ondersteunen en te helpen.'*

Respondent project: *'In eerste instantie maken we zelf het dossier op, samen met de deelnemer. En dan gaan we mee naar het eerste gesprek met de Kredietbank, anders raakt diegene weer verstrikt.'*

Respondent project: *'Afhankelijk van de vraag wordt er doorverwezen. Eerst vaak naar andere partijen. Maar de zware categorie vragen gaat altijd naar een sociaal werker. Dat is iemand van Amaryllis. We hebben gastvrouwen en gastheren die het contact leggen: bakje koffie en wat kunnen we doen etc. En dan gaat de doorverwijzing plaatsvinden: sociaal werker is dan aanwezig en dan wordt iemand daarnaar overgedragen.'*

De ervaringen rondom de samenwerking in de overdracht tussen informeel en formeel zijn wat

betreft de verschillende partijen redelijk positief, zodra er een goede samenwerking op gang gekomen is. Al wordt ook benoemd dat het afhankelijk kan zijn van de medewerker en dat de samenwerking vroeger moeizamer ging.

Respondent project: *'Ik heb daar zelf wel een heel positief gevoel over. We hebben mensen van [het wijkteam] binnen die ook echt goed passen. Dat is heel belangrijk: basis voor samenwerking en vertrouwen. Dan gaat het beter.'*

5.1.4. Waarom doorverwijzen niet altijd lukt

De meeste lokale informele armoede- en schuldenprojecten verwijzen door naar het wijkteam of de Kredietbank wanneer het gaat om hulpvragers met (grote) schulden. Er zijn echter ook door diverse respondenten obstakels die zo'n doorverwijzing in de weg kunnen staan. Hieronder een opsomming.

• Mensen willen zelf niet altijd geholpen worden door de gemeente

Een van de grootste belemmeringen wordt gevormd door het feit dat mensen soms zelf niet naar de gemeente willen. Bijvoorbeeld vanwege eerdere ervaringen die zij met de gemeente(lijke instanties) gehad hebben of vanwege angst en wantrouwen, vaak gevoed door spookverhalen die in het sociaal netwerk van mensen de ronde doen. Een aantal geïnterviewden deed hier uitspraken over.

Respondent project: *'Mensen zijn murw, die zijn klaar met alle instanties waar ze het vertrouwen in hebben verloren. En wij willen ze niet in de steek laten maar hebben wel duidelijk onze grenzen, wat kunnen we nog wel en wat kunnen we niet meer. Als we het echt niet kunnen doen, dan kunnen we ze soms nog wat meegeven, maar dan is het ook aan de mensen zelf. We proberen mensen wel te helpen maar ook eigen grenzen bewaken in wat haalbaar is. Dat is lastig met vrijwilligerswerk, soms. Waar doe je goed aan?'*

Respondent project: *'Jongeren willen het vaak ook niet. Jongeren zoeken vaak de oplossing bij familie bijvoorbeeld. Die vinden dat veiliger, laagdrempeliger voelen. Dan blijft het ook een beetje in de eigen familie. Dus ik heb wel ook gesprekken met de doelgroep wat maakt dat ze dat niet doen.'*

Respondent project: *'Ik herken het dat mensen zeggen: als er een keer voor je dichtgegaan is, dan ga je nooit meer terug naar die plek. Of dat nou de gemeente is of een website, dat zijn drempels die opgeworpen zijn, die verminderen enorm de toegankelijkheid.[...].'*

• Onbekendheid met de sociale kaart

Eén project, dat niet alleen in Leeuwarden, maar in meerdere gemeenten actief is, geeft aan niet goed te weten waarnaartoe door te verwijzen als er sprake is van schulden en hier echt op vast te lopen. Het gebrek aan kennis over de juiste ingangen om goed en gericht door te kunnen verwijzen, buiten algemene nummers van de gemeente om, vormt hierbij de grootste belemmering.

Respondent project: *'Ik ken de ingangen gewoon niet zo goed. Ik zou er wel bij geholpen zijn als ik per stad een sociale kaart zou hebben waaruit blijkt: daar moet je zijn. Het is een heel onduidelijk woud waar je terecht moet. Ik kom er zelf amper bij, ik ken het niet genoeg. Ik verwijs alleen door naar Geldfit soms. Ik heb behoefte aan een sociale kaart. [...] Geen algemene website, maar gerichte nummers, contactpersonen.'*

• Projecten of hun vrijwilligers hebben zelf slechte ervaringen/staan niet open voor samenwerking

Volgens medewerkers van de Kredietbank gebeurt het soms ook dat projecten zelf niet openstaan voor samenwerking met formele instanties, bijvoorbeeld vanuit eerdere slechte ervaringen, en wordt er daarom niet altijd (tijdig) doorverwezen.

Respondent Kredietbank: *'Projecten zeggen: de mensen willen niet naar de Kredietbank: Maar is dat zo? De klanttevredenheid (van de Kredietbank) krijgt een 8.2. Het negatieve beeld leeft meer onder vrijwilligers dan onder mensen zelf.'*

• De gemeente wordt (in eerste instantie) buiten beeld gehouden

Het gebeurt ook dat de gemeente in eerste instantie niet in beeld komt als partij om bij te dragen aan het oplossen van het probleem. Soms worden deelnemers met schulden in Leeuwarden door informele projecten verwezen naar andere partijen dan de formele instanties, zoals particuliere bewindvoerders, of wordt er getracht het probleem op een andere manier op te lossen, bijvoorbeeld door kerken of andere partijen in het informele circuit. Soms komen hulpvragers later dan alsnog bij gemeentelijke instanties terecht, maar daar gaat dan weer meer tijd overheen, waardoor de schuld kan oplopen. Bovendien betekent dit ook weer een extra overdracht/aanmeldmoment.

Respondent Kredietbank: *'We proberen wel echt ons gezicht te laten zien, geven presentaties en zo, bij [namen informele projecten] et cetera. Ze weten dat we er zijn, maar toch loopt het weinig. Dat is jammer. Dat kan liggen aan: dat ze proberen het zelf op te lossen met de informele organisaties, door soms kerken aan te schrijven, om de schuld bijvoorbeeld af te lossen, of klanten door te verwijzen naar beschermingsbewind, dan komen ze op die manier weer bij ons, later.'*

Respondent project: *'We gaan altijd in gesprek. Soms spelen er ook andere dingen zoals bijvoorbeeld een verslaving. We geven dan wel aan dat dat dingen zijn die wij niet altijd kunnen doen. We hebben ook goed contact met een bewindvoerder die we kunnen betrekken. Dat doen we soms ook, nodigen we bewindvoerders uit. We hebben ook een ander adres dat beroepsmatig aan schuldhulpverlening doet.'*

• Gemeentelijke processen en drukte

Sommige projecten geven aan dat het afhankelijk is van de persoon met wie je schakelt hoe het contact rondom een doorverwijzing verloopt. Soms hebben zij last van stroperige processen bij de gemeentelijke instanties, vaak mede veroorzaakt door drukte.

Respondent project: *'Het is heel afhankelijk met wie je daar schakelt. Ik ben altijd op zoek naar iemand met wie ik goed overweg kan. Die probeer ik dan bij ons te betrekken. Dan wordt het meer op basis van het netwerk. Het kost me heel veel tijd en energie om erdoorheen te komen en uiteindelijk lukt het vaak wel, maar het is erg ingewikkeld. Het ligt eraan bij wie je terecht komt. Het is ontzettend druk bij de Kredietbank. Daar heb je het doorsturen en het doorschuiven. Voor iedereen is het op dit moment te veel.'*

• Gebrek financiële expertise bij sociaal werk, veel werk voor de klant zelf

Een van de geïnterviewden geeft aan dat er bij de wijkteams ook niet altijd voldoende kennis en kunde is van financiële problematiek, in het verleden in ieder geval, omdat zij in de basis gericht zijn op sociaal werk/welzijnswerk. Dat had en heeft soms nog als consequentie dat mensen zelf nog veel moeten doen om de juiste documenten aan te leveren om een schuldhulpverleningstraject te kunnen starten.

Respondent project: *'Ook daar, de sociaal werker is vaak zo'n Sjakie [Flodder-type] waar je dan je verhaal moet doen. En het gaat hier echt om financiën. Je wil dan direct geholpen worden, maar financiën werd er dan bijgedaan. Maar daar had een sociaal werker vaak weinig verstand van, dus dat schoot niet op. Dan kreeg je een map mee met veertig documenten die je moest opleveren, maar die administratie is juist een rommel. Dus zo iemand zie je nooit meer terug. En het begint bij de financiën. Dat is nu wel beter hoor; er zijn meer mensen bij [het wijkteam] bezig met financiën, maar nog steeds ook wel veel sociaal werkers. Maar het oude denken is er nog wel: inwoners moeten steeds nog heel veel aanleveren.'*

• Sociaal wijkteam wordt (ongevraagd) betrokken

Ten slotte geeft één project als belemmering aan dat ook sinds directe aanmelding van een deelnemer bij de Kredietbank mogelijk is, iemand van het wijkteam toch alsnog vaak betrokken wordt. Doorverwijzen lukt dan dus wel, maar het kan een knelpunt zijn omdat dit volgens hulpvragers en hulpverlener niet altijd nodig is of in elk geval niet in lijn is met de wens van de klant.

Respondent project: *'Eerst moest je in Leeuwarden naar [het wijkteam] en dan naar de Kredietbank. Maar veel mensen in Leeuwarden willen niet altijd naar de officiële instanties, dus mag je direct naar de Kredietbank. Dus wij maken nu het dossier met de klant compleet en dan gaan we samen naar de Kredietbank. Maar nu blijkt wel dat de Kredietbank [het wijkteam] er dan altijd toch nog bij betreft, wat de bewoner eigenlijk niet wil. Die komt dan vooral om de rest door te nemen. En dat is nu juist wat de deelnemer niet wil dus dat is overbodig. Het is best wel belerend. [...] Sommige mensen willen niet naar [het wijkteam], want dan komt er vast veel meer op tafel; met de billen bloot, kinderen worden afgepakt etc...'*

5.1.5. De gewenste klantreis: wat is volgens projecten nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

Aan de vertegenwoordigers van de lokale informele armoede- en schuldenprojecten is gevraagd wat er in de gemeente Leeuwarden nodig is om de doorverwijzing van mensen met (grote schulden) vanuit informele projecten naar de gemeentelijke instanties, en daarmee de klantreis, te optimaliseren. Hieronder sommen we de belangrijkste resultaten op.

Kaart het belang van samenwerking aan en zorg voor duidelijke verwijzingsroutes/sociale kaart

Het belang van doorverwijzen naar formele instanties is nog niet bij elk lokaal informeel armoede- en schuldenproject bekend, of een project ziet dit niet altijd als haar missie. Daarbij kent ook niet iedereen de juiste routes om goed door te kunnen verwijzen. Een genoemde oplossing hiervoor is om dit thema aan te kaarten bij de projecten en hier bijvoorbeeld een thema-avond over te organiseren. Daarbij is het ook van belang dat er een sociale kaart is om te zorgen dat medewerkers hiermee aan de slag kunnen.

Respondent project: *'We zijn er eigenlijk nog niet zo heel erg mee bezig, maar zouden we misschien wel meer kunnen doen, hoe we hier een rol in kunnen spelen. Mensen richting hulp krijgen. Mooi om hier een thema-avond van te kunnen maken; de route is waarschijnlijk helemaal niet bekend bij iedereen hier.'*

Respondent project: *'Er is ook nog veel betere kennis nodig over wat iedereen doet, een voorzieningenwijzer kan iedereen gebruiken. Wordt iedereen in getraind [...] lijstje met heen en weer verwijzen is in de maak. Bedacht maar nog niet uitgewerkt.'*

Respondent project: *'Ook die informele sociale kaart: als je een persoonlijke linking pin daar kent, dan is dat de ingang. Ik meld daar iemand aan en dan kijkt die organisatie wie dat op kan pakken. [...] We willen dat wel weer oppakken, maar het kost erg veel tijd. Coaches hebben nu dus ook weinig instructies over doorverwijzen. Dat kunnen wij gaan doen als we zo'n sociale kaart hebben.'*

Naast het belang van een goede sociale kaart is ook het hebben van korte lijntjes en het elkaar makkelijk kunnen opzoeken van belang om de samenwerking en doorverwijzing goed te laten verlopen.

Respondent project: *'Als ik de keus had gehad hadden we ook wel bij het wijkteam willen blijven. Dat werkte eigenlijk ook wel heel goed. Was ook laagdrempelig. Kon je ook sneller even langslopen. [...] Nu is het wel lastig contact krijgen met klantcontactteam van de gemeente, dus dat is wel jammer.'*

Benut elkaars krachten

Een ander belangrijk punt dat in de interviews naar voren kwam is dat niet alle informele projecten zich in hun werk altijd al (voldoende) erkend voelen door de gemeente, wat een goede samenwerking in de weg kan zitten. Informele projecten hebben vaak veel mogelijkheden en capaciteit, maar ze voelen zich niet altijd optimaal gezien of ingezet door de gemeentelijke instanties.

Respondent project: *'Er kan veel meer ingezet worden. Dat kan veel beter in operationele zin. daar moeten op beleidsniveau afspraken over gemaakt worden [...] bestuurlijk ingebed worden. anders is het los zand, te vrijblijvend. [...] Vrijwillig is goedkoper [...] dat moet benut worden.'*

Houd informele projecten tijdens en na overdracht van hulpvrager betrokken

Wanneer de krachten van de informele projecten goed benut worden, kunnen zij een brugfunctie vervullen bij de overdracht, zoals nu soms ook al gebeurt. Het belang van de warme overdracht wordt door de meeste projecten als zeer belangrijk gezien, omdat informele projecten het vertrouwen kunnen wekken. Het is echter daarna ook van belang dat deze projecten op de achtergrond bij de hulpvrager betrokken blijven.

Respondent project: *'Overdracht samen doen. Een extra oor, oog en mond voor cliënt zijn. Goed in de gaten houden hoe de cliënt wordt benaderd en behandeld.'*

Respondent project: *'We zorgen voor een warme overdracht maar we krijgen daarna geen terugkoppeling meer. Dat is wel erg belangrijk, ook wanneer er weer wordt terugverwezen naar vrijwilligersorganisaties. Het doel is namelijk dat ze enigszins redzaam worden, maar dan op een gegeven moment wel met hun eigen netwerk.'*

Informele projecten zouden dan ook een blijvende rol kunnen spelen, ook tijdens het traject, om een hulpvrager te blijven motiveren, juist omdat gemeentelijke instanties soms taai kunnen zijn.

Respondent project: *'Mijn overtuiging is dat je ze op wekelijkse basis moet spreken. Dit soort verhalen hoor ik in het algemeen. Als mensen een persoonlijke coach krijgen dan gaat het meestal wel goed. Maar algemene loketten van overheidsinstanties, dat is vaak huilen met de pet op. Geen reactie, of niemand neemt de telefoon op, etc. Je moet mensen echt door het proces heen trekken en duwen. Veel teleurstelling, onzekerheid, etc. Je moet ze weer activeren maar dat vraagt echt veel begeleiding.'*

Scheid financiële zaken en overige zaken

Amaryllis wordt er vaak bij gehaald wanneer schuldenaren doorverwezen worden naar de Kredietbank, terwijl dit niet noodzakelijk is en dit hulpvragers vrees aanjaagt. Het 'opknippen' van financieel en sociaal zou volgens een aantal geïnterviewden een oplossing hiervoor kunnen zijn.

Respondent project: *'Eigenlijk zou ik mensen met schulden direct bij de Kredietbank willen hebben. Die doen echt dat financiële stuk, dan gaat het meteen over de financiën, hoef je ook geen overdracht meer. Dat doorverwijzen is dan geen drempel meer.'*

Werk toe naar een (meer) menselijke maat binnen de gemeentelijke instanties

Een laatste punt dat door een aantal geïnterviewden wordt genoemd is het toewerken naar een meer menselijke maat bij de gemeentelijke instanties. Er lijkt soms een te grote overgang te zijn tussen informeel en formeel, wat een goede klantreis in de weg kan zitten.

Respondent project: *'Er is een cultuur waarin de medewerkers liever met elkaar kletsen en niet echt geven om de burger en zijn problemen. Als je mystery guests neerzet dan zie je hoe mensen benaderd worden, alleen al aan de mimiek. [...] Je moet bijvoorbeeld op sommige plekken bellen voor een afspraak, je kan niet overal zomaar binnenlopen.'*

Respondent project: *'Deelnemers zijn bang om naar die partijen toe te gaan. In sommige gevallen is dat een terechte angst, want er zijn allemaal mensen die het beter denken te weten dan de deelnemer zelf. Ik zou er zelf ook niet heen gaan. En dan niet vanwege de personen, maar vanwege het systeem waar ze zich in voegen: "Dat zijn de regels", "Dat is het systeem". Mensen zijn bang om hun autonomie te verliezen. Dat is iets waar wij ons juist op richten. Uiteindelijk als ik ze doorverwijs gaan ze ook wel, want dan is er geen andere mogelijkheid meer. Dan vertrouwen ze wel dat ik het beste met ze voorheb. Alles zit erg in de ambtelijke sfeer, wachttijden, doorschakelen, etc. [...] Als ik bij een wijkteam naar binnen loop denk ik dat ook. Het zit ook erg in de sfeer, die is daar niet goed. En vaak hele jonge werknemers waar je dan alles aan moet blootgeven.'*

5.1.6. De gewenste klantreis: wat is volgens de formele professionele schuldhulpverlening nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

Ook aan de geïnterviewde medewerker van Amaryllis en de medewerkers van de Kredietbank is gevraagd wat volgens hen nodig is om de doorverwijzing en klantreis van mensen met (grote) schulden in Leeuwarden te optimaliseren. Zij gaven hierop een aantal suggesties.

Leer elkaar beter kennen

De geïnterviewde medewerkers van de Kredietbank geven aan dat het zou helpen als alle partijen elkaar beter leren kennen, eventueel buiten het directe klantcontact om, zodat er meer een onderlinge band ontstaat en de partijen uiteindelijk beter kunnen samenwerken en elkaar kunnen ondersteunen.

Respondent Kredietbank: *'Ik denk dat de medewerkers van de Kredietbank die in de uitvoering zitten een soort informele afspraak moeten hebben met [namen informele projecten], elkaar leren kennen, ervaringen uitwisselen. Elkaars gezicht zien, contactgegevens uitwisselen. Ik heb dat zelf nog niet helder voor ogen. Het is makkelijker om elkaar in de ogen te kijken, iets op te bouwen. Elkaar vragen stellen zonder dat er een traject aan vastzit: buiten de reguliere werkpraktijk. Wij willen ook best meedenken met de hulp die zij bieden als zij informele hulp willen bieden. [...] Voor de algemene hulp in Leeuwarden moet de samenwerking denk ik gewoon beter.'*

De andere medewerker van de Kredietbank zegt hierover: *'Ik bied formele organisaties hulp aan, maar ze accepteren het niet. Ik strooi overal met kaartjes met mijn 06, maar ze bellen niet, willen het toch zelf proberen, hebben een (negatieve) mening over KB, etc. Elkaar leren kennen duurt nu vaak nog te lang, weken verder voordat er na een kennismakingsgesprek weer tweede gesprek is. We moeten mans zijn, er samen voor zitten. En ons met elkaar afvragen: hoe maken we hier het beste van? Hiervoor zijn kortere lijnen en een andere beeldvorming over KB bij vrijwilligersorganisaties nodig. Ga eens bij elkaar zitten, pak een dossier, vier samen successen. Is minder ingewikkeld dan het lijkt, doe het gewoon samen.'*

Formaliseer de samenwerking formeel-informeel

De medewerker van Amaryllis geeft aan dat het ook belangrijk is om een aantal afspraken met elkaar op papier te zetten zodat duidelijk is hoe en wanneer overdracht kan plaatsvinden. Hier zijn eerdere pogingen toe gedaan, die nu weer opgepakt worden.

Respondent Amaryllis: *'In het verleden hebben we wel samenwerkingsafspraken gemaakt met de partijen over de overdracht. De Alliantie Vrijwillige Schuldhulp heeft in 2021 een tijdje ondersteund om te kijken of er afspraken kunnen komen. Maar het is niet tot echte afspraken gekomen. In de praktijk weten we van elkaar hoe we elkaar kunnen vinden. Bijvoorbeeld via de vrijwilligerscoördinatoren, die hebben de lijntjes wel. En er liggen ook wel criteria wanneer je zou moeten opschalen (bijvoorbeeld bij problematische schulden, multiproblematiek, etc.). Ik ben nu bezig met de coördinator van Project A om te kijken of we met iets kleins op papier kunnen komen om de samenwerking te bevorderen en voor de vrijwilligers helderder te krijgen wanneer ze doorverwijzen en ook om voor [de wijkteams] duidelijk te maken dat vrijwilligers ook beschikbaar zijn vanuit de projecten om betrokken te worden.'*

Geef informele projecten meer erkenning

Zowel de medewerkers van de Kredietbank als van Amaryllis geven aan dat er waarschijnlijk ook bij een deel van de informele projecten zelf nog sprake is van spookverhalen en slechte ervaringen met betrekking tot de gemeentelijke instanties en de Kredietbank. Ze geven aan dat het de afgelopen tijd beter gaat, maar dat het belangrijk blijft om hier aandacht voor te hebben.

Respondent Kredietbank: *'Het negatieve beeld leeft meer onder vrijwilligers dan onder mensen zelf. [...] Het is ook heel belangrijk om aansluiting te blijven vinden bij informele projecten.'*

De medewerker van Amaryllis geeft ook aan dat het in dit kader belangrijk is om gezamenlijk meer stil te staan bij de successen en wat goed gaat, om zo op een positieve manier met elkaar door te gaan.

Respondent Amaryllis: *'Ik denk door meer aandacht te hebben voor wat wel goed gaat en dat ook te benoemen. Ik heb die uitspraak ook wel eens gedaan naar bestuurders: spreek uit wat dwarszit en dan kunnen we later verder met een schone lei. Het gaat ook om gezien worden, erkenning, waardering. [...] Ik ben echt wel positief en hoopvol, zie ook wel kansen. Ik hoop echt dat het ons ook lukt om een manier te vinden om meer die waardering te uiten en in een positieve dynamiek te komen. Sommige mensen nemen nog wel zaken van het verleden mee en hebben daar last van en dat kan soms hinderen, maar ik heb daar zelf eigenlijk geen last van dus wil dat me niet laten hinderen.'*

De medewerker van de Kredietbank geeft aan dat extra geld wellicht ook voor meer erkenning zou kunnen zorgen: *'Misschien is een financiële prikkel wel nodig; organisaties hebben het ook nodig dat ze het gevoel hebben dat ze erkend worden. Misschien komt die erkenning met subsidies.'*

Zorg voor goede afstemming en verwachtingsmanagement, benut elkaars krachten

Ook is het voor de geïnterviewden van belang dat er goed helder is wie welke taak heeft en dat er aan verwachtingsmanagement wordt gedaan.

Respondent Kredietbank: *'We hebben een informatieboekje met de trajectbeschrijving van wat de klant van ons kan verwachten. Dat zou door informele organisaties ook gebruikt kunnen worden. [...] Eigenlijk is het heel simpel: we moeten dicht bij elkaar zitten. En weten van elkaar wat je kan bijdragen, en daarbij de klant centraal stellen. KB NL heeft er heel lang over gedaan om los te laten dat we niet overal de beste in zijn. Als je partijen bij elkaar brengt, kan je echt heel veel bereiken. Ik accepteer/waardeer dat de vrijwilliger koffie drinkt en het vertrouwen geeft, andersom moet de vrijwilliger accepteren/waarderen dat KB de juiste partij is om de angel eruit te halen (=grote financiële problemen oplossen). Dat kunnen vrijwilligers niet, die hebben te weinig kennis.'*

Hierbij aansluitend geeft de medewerker van de Kredietbank wel aan dat het dan ook belangrijk is dat er vanuit informele initiatieven sneller wordt doorverwezen naar formele instanties om grotere schulden te voorkomen.

Respondent Kredietbank: *'Er zit veel stroperigheid aan de voorkant. Bij grote financiële problemen moet eerst de angel eruit [= schulden]. Die angel blijft nu te lang hangen. Ik vergelijk het met kiespijn: eerst moet de kies eruit, dan kan je werken aan de rest. Kan ook parallel aan andere problemen. Te vaak worden er dingen gezegd die het proces afremmen ("kan niet, moeilijk, wil niet" etc.). Als we na intake constateren dat schuldhelpverlening niet nodig is: ook prima. Maar we moeten daadkrachtiger worden, niet eerst te lang aanrommelen. Direct actie, geen seconde wachten bij problematische schuld. Er is een gebrek aan goede kennis bij veel vrijwilligers, zij zijn niet de geschikte partij om dit echt te kunnen oplossen, al denken ze dat zelf wel. Vrijwilligersorganisaties in Leeuwarden zijn erg betrokken, dat is goed. Maar soms willen ze juist te veel doen: overijverig, overal bij betrokken, denken het het beste te kunnen. Zij hebben de vertrouwensband met de inwoners, de gemeente niet. Dat geloof ik ook wel, en die rol van informele projecten is van waarde, maar er zit ook een limiet aan. Er bestaat het risico dat daar te veel wordt belegd, te lang aangemodderd. Mensen blijven hangen in informele projecten, terwijl ze eigenlijk formele/ professionele hulp nodig hebben. Vrijwilligers zijn niet goed getraind, hebben te weinig kennis; werken vooral vanuit emotie en kijken niet naar het proces. Heel goed dat ze er zijn, en we hebben ze nodig, maar ze zijn niet de beste partij om grote financiële problemen op te lossen.'*

Samenvattend de klantreis-route vanuit perspectief formele professionele schuldhulpverlening en lokale informele armoede- en schuldenprojecten

Bij de roadshow gericht op het in kaart brengen van de klantreis werd genoemd dat bewoners van Leeuwarden vaak lang wachten met het vragen om hulp bij hun financiële schulden en in eerste instantie proberen het probleem zelf, of in eigen kring, op te lossen. Het kan gebeuren dat mensen vervolgens aangemeld worden via de vroegsignalering of hulp vragen bij het wijkteam. Ze kunnen ook binnenkomen bij een lokaal informeel armoede- en schuldenproject waar hulpvragers voor hulp bij financiële problemen terecht kunnen, die in het geval van problematische schulden ook een rol kunnen spelen in de verdere overdracht naar de gemeentelijke professionele schuldhulpverlening. Hoewel er in Leeuwarden wordt ingezet op een betere samenwerking tussen formeel en informeel, zijn er nog geen gestandaardiseerde afspraken en is het dus onbekend hoe en hoe vaak er wordt doorverwezen, dit lijkt ook per project nog erg te verschillen.

In de regel proberen lokale informele armoede- en schuldenprojecten, wanneer zij een schuld eenmaal hebben gesignaleerd, een hulpvrager warm over te dragen naar het wijkteam of direct naar de Kredietbank, hoewel het soms wel even kan duren tot er voldoende vertrouwen is bij de hulpvrager en bij het project de situatie/schuld goed in beeld is. Als de samenwerking met de formele professionele schuldhulpverlening goed tot stand gekomen is, zijn de ervaringen vanuit de informele projecten hiermee ook meestal positief. Toch lukt het ook nog niet altijd om hulpvragers ook daadwerkelijk bij de professionele schuldhulpverlening aan te laten komen.

Obstakels bij doorverwijzing van informeel naar formeel:

Slechte ervaringen van projecten met de formele professionele schuldhulpverlening, een gebrek aan erkenning van informeel vanuit de gemeente, slechte ervaringen van informeel met de gemeente(lijke instanties), er wordt doorverwezen naar een andere partij, gebrek aan kennis van de sociale kaart, gebrek aan financiële expertise.

Andere obstakels:

Hulpvragers willen zelf niet worden doorverwezen, wijkteam wordt ook bij de directe route naar de Kredietbank betrokken, lange wachttijden, bureaucratische processen.

Input optimalisering klantreis:

Zorg voor (bekendheid met) een goede sociale kaart, leer elkaar beter kennen, investeer in verwachtingsmanagement en maak goede samenwerkingsafspraken waarin elkaars krachten benut worden, werk vanuit een positief mensbeeld, geef voldoende erkenning van de informele projecten.

5.2. De huidige klantreis volgens hulpvragers

5.2.1. Respondenten

De klantreis is ook onderzocht vanuit de visie van de hulpvragers zelf. In dit hoofdstuk komen veel directe citaten voor van respondenten. Deze zijn zo veel mogelijk letterlijk overgenomen zoals ze door de respondenten gezegd zijn, maar hier en daar wat herschreven of ingekort ten behoeve van de leesbaarheid. In Leeuwarden zijn negen deelnemers aan/betrokkenen bij lokale informele armoede- en schuldenprojecten geïnterviewd over hun klantreis en ervaringen met het lokale hulpaanbod. Van de negen deelnemers had één deelnemer zelf geen schulden, maar deze wilde wel graag haar ervaring met het project waar zij aan heeft deelgenomen delen. De interviews zijn deels face to face en deels telefonisch afgenomen. Uiteindelijk is met respondenten van vijf verschillende projecten in Leeuwarden gesproken, waarbij het grootste deel (vijf) (mede) deelnam aan één specifiek project, waarvan één ook de ervaring met een ander project deelde. In het totaal ging het om twee mannen en zeven vrouwen, geboren tussen 1961 en 1997. Ruim de helft van de respondenten, vijf van de negen, woonden op het moment van het interview alleen, twee respondenten woonden met hun kind(eren) en de overige twee woonden met hun partner en kinderen. Zeven van de negen respondenten zijn aan het werk, al dan niet betaald. De overige twee zorgen voor hun gezin en hebben contacten buitenshuis.

De meeste respondenten zijn in de afgelopen twee jaar betrokken geraakt bij het project, de respondenten die vrijwilliger zijn, zijn al langer betrokken en actief. Bijna alle respondenten hadden op het moment van interviewen af en toe nog contact met hun contactpersoon van het project.

Het overgrote deel van de respondenten, zes van de acht, die met schulden kampen, is of was ook aangemeld bij een gemeentelijk schuldsaneringstraject, waarbij twee respondenten ook begeleid worden door een zelfstandige bewindvoerder. De andere twee respondenten lossen hun schulden zelf af, met informele hulp in de omgeving. Dat betekent dat voor alle respondenten geldt dat er aan de schuldsituatie wordt gewerkt, al zijn de levensomstandigheden nog lang niet altijd optimaal. Eén respondent in een schuldenregeling komt steeds geld tekort, geeft aan dat zijn schulden nog niet zijn verminderd en dreigt uit de regeling met de Kredietbank gezet te worden. De andere respondenten zitten veelal nog in een aflosregeling en hebben met de stijgende inflatie moeite om rond te komen.

De financiële problemen ontstonden bij vrijwel alle respondenten naar aanleiding van zogenaamde 'life events': een eindigende relatie, in twee gevallen door teruglopende inkomsten vanwege corona, één keer door een moeizame jeugd en (verborgen) dakloosheid, één keer door een thuiswonend kind dat volwassen werd (waardoor de inkomsten terugliepen) en één keer vanwege verhuizingen naar het buitenland en terug. In bijna alle gevallen was er vanwege de life events sprake van teruglopende inkomsten en/of naheffingen en hadden de respondenten te weinig financiële buffer om de klap op te vangen. Dit maakte dat ze het ene gat met het andere gat gingen dichten, waardoor er schulden ontstonden.

5.2.2. De stappen van informeel naar formeel volgens hulpvragers

STAP 1. Hulp zoeken

Uit de interviews blijkt dat respondenten vaak bij het ontstaan van de eerste financiële problemen geen actie ondernemen. Soms is dit omdat ze zich niet voldoende bewust zijn van de ernst ervan, de alarmbellen gaan nog niet af. Daarbij geeft een deel van de respondenten aan veel schaamte te hebben gehad over de financiële problemen en dat zij daarom in eerste instantie geen hulp zochten.

Respondent: *'Ik schaamde me kapot over mijn financiële situatie [] ik wilde geen hulp: ik wilde dat niet naar buiten brengen. Ik geloofde dat de scheiding mijn schuld was. Ik heb later ook wel geleerd om hulp te vragen, maar heb er ook nog wel een beetje moeite mee. Ik heb het altijd alleen moeten doen.'*

Een andere respondent vertelt: *'Ik ken niemand in Leeuwarden, toen ben ik hier gekomen. Ik was eenzaam, ik wilde het aan niemand vertellen. Ik vind het niet leuk. Waarom heb jij schulden, waarom heb jij dat gedaan. Ik wil het niet vertellen.'*

Ten slotte wordt door één respondent aangegeven dat zij heel bang was voor de consequenties wanneer zij om hulp zou vragen: *'En je hebt die angst en ik weet dat heel veel dat hebben: je hebt je kinderen en je wil niet dat die afgepakt worden. Dat is het echt, op het moment dat je hulp gaat zoeken, dat is het grootste probleem. Bij heel veel moeders. Die angst dat ze je kinderen afpakken [...] je bent altijd bang. Dan ga je weg of je bent niet thuis en je bent bang dat je huis wordt leeggehaald door de deurwaarder, dat soort dingen.'*

Het moment dat er actie wordt ondernomen kan dan lang op zich laten wachten, soms tot het moment dat er pro-actief contact wordt opgenomen door een hulpverlener of dat er een reële dreiging is.

Respondent: *'Ik heb het zelf heel lang proberen op te lossen. Ik wist niet dat het zo'n grote schuld was en toen kwam dat opeens omhoog.'*

En een andere respondent geeft aan: *'Ik opende geen enveloppen meer. Ik kon het niet meer aan. Ik trok het niet meer. Dat heeft heel lang doorgesudderd, omdat het in het begin niet veel was. De alarmbellen gingen niet af. Toen wilde ik een betalingsregeling en toen lukte dat niet omdat ik een keer geen geld op de rekening had. En dat liep stuk en toen zei de ambtenaar: wacht maar op de deurwaarder. En die kwam nooit.'*

En een andere respondent benoemt: *'Ik dacht dat het nog meeviel toen ik op een dag twee van die dikke enveloppen in de bus had waarin stond dat ik voor de rechter gedaagd werd door [naam schuldeiser] en nog een [naam schuldeiser].'*

Opvallend is dat zeven van de negen respondenten in eerste instantie contact zoeken, of al hebben lopen, met een 'formele' partij, meestal een sociaal werker van het wijkteam of de klantmanager van de gemeente. Twee respondenten hebben al eerder in hun leven ook een schuldhelpverleningstraject bij de Kredietbank doorlopen. Eén van de respondenten mailde in eerste instantie de wethouder en werd toen doorverwezen naar de Kredietbank. Slechts twee van de respondenten hebben gedurende hun hele klantreis helemaal géén contact of hulp gehad van 'formele' instanties.

STAP 2. Aankomst bij een lokaal informeel armoede- en schuldenproject

Zoals aangegeven zijn twee respondenten niet in contact geweest met formele instanties, zoals het wijkteam, de gemeente of de Kredietbank. Zij hebben zichzelf op eigen initiatief aangemeld voor het lokale project. Zoals een van deze respondenten, die door een vriend gewezen werd op hulp van de bank, het formuleert: *'En toen heb ik een paar gesprekken gehad met een mevrouw van de [naam bank] en die zei: "Joh, er zijn instanties of vrijwilligers, mensen die je kunnen helpen." En op een gegeven moment zat ik zo te rekenen en ik kwam er niet uit en toen ging ik googlen en kwam [schuldenproject] naar boven.'*

De andere respondent had een specifieke hulpvraag en kwam na een zoekronde op internet bij het project terecht dat hierop gericht was. Twee respondenten zijn via hun sociaal werker van het wijkteam in contact gekomen met het project waar zij als vrijwilliger aan de slag zijn gegaan.

Respondent: *'Ik loop tegen de muur aan, want je doet niks. En toen liepen we een rondje en kwamen langs [schuldenproject] en toen zei hij: "Kom we gaan hierin." En een paar dagen later was ik aan het werk.'*

De overige respondenten hadden op het moment dat zij bij het informele project aankwamen al contact/ervaring met formele hulpverlening. In een aantal gevallen werden zij via de klantmanager of het wijkteam op het informele project gewezen.

Respondent: *'Het sociale wijkteam vond dat ik het niet zou gaan halen om het zelfstandig op te lossen en ik wilde die kans toch en toen hebben ze me naar [schuldenproject] gestuurd.'*

Soms was er in eerste instantie nog wel wat wantrouwen of tegenzin na een dergelijke doorverwijzing.

Respondent: *'En toen stuurde de gemeente me naar [schuldenproject] toe om het zo te zeggen, achteraf vind ik het wel goed maar toen had ik zoiets van "ik moet" van de gemeente dus ik doe het maar.'*

Respondent: *'Toen werd mij gevraagd: zou het jou wat lijken om een traject in te gaan bij [naam project]. Dat was volledig mijn eigen keus. Ik was erg anti-hulpverlening. Mij was geleerd om alles zelf te doen. Ik wou eigenlijk nee zeggen, maar ik had ook zoiets van: baadt het niet dan schaadt het niet.'*

Eén respondent ontving af en toe hulp van het wijkteam, maar dacht dat daar na verloop van tijd kosten mee gemoeid zouden zijn. Dat maakte dat zij hulp zocht bij het informele project, waar zij vanuit Amaryllis naar werd doorverwezen.

STAP 3. Hulp door een lokaal informeel armoede- en schuldenproject

De hulp die hulpvragers hebben gekregen bij het lokale informele armoede- en schuldenproject verschilt. Eén respondent was vooral op zoek naar specifieke hulp bij het aanleren van vaardigheden en kwam om die reden bij het project terecht. Zij is daar ook goed mee geholpen. Twee respondenten waren vooral op zoek naar dagbesteding en een manier om iets bij te dragen en zitten zelf dus meer in de ondersteunende rol. Daarom is het onderdeel hulp van een informeel project met hen minder uitvoerig besproken. De overige respondenten worden vooral door de projecten bijgestaan bij financiële vragen, bijvoorbeeld het creëren van meer orde en overzicht, het communiceren met instanties en een aanvraag bij de Kredietbank.

Respondent: *'Zij helpt bijvoorbeeld met kwijtschelding van de gemeentelijke belasting en waterbelasting. Volgens ons inkomen hebben we daar recht op want we leven onder bijstandsniveau.'*

De meerwaarde van de informele projecten wordt door de respondenten zeker erkend. Zij benoemen een aantal pluspunten.

Het project werkt motiverend

Door een aantal respondenten wordt genoemd dat de begeleiding door het project motiverend werkt. Het maakt dat ze weer aan de slag willen, een positievere blik hebben.

Respondent: *'Soort van motiverend. Ik was eigenlijk, ik zag het helemaal niet meer zitten, mijn hele toekomst was... Ik had het gevoel dat ik vastgeroest zat en door het traject bij haar heb ik super concrete doelen die ik behaal. Ik kijk een stuk anders tegen het leven aan.'*

Respondent: *'Nou en door dus gesprekken met haar te voeren kreeg je weer wat meer energie om daarmee bezig te gaan, dus op een gegeven moment ook naar de zorg gekeken. [...] Gewoon puur door die gesprekken met haar krijg je daar weer een beetje energie voor om die dingen uit te zoeken en op een gegeven moment begon ik het nog leuk te vinden ook.'*

Lokale informele projecten helpen actief mee en weten beter door te dringen tot instanties

Een aantal respondenten geeft aan dat ze het heel prettig vinden dat het project hen ondersteunt met bepaalde aanvragen, formulieren en telefoontjes, waar ze zelf moeite mee hebben. Bovendien hebben sommige respondenten daarbij de ervaring dat de medewerkers van het project vaak meer voor elkaar krijgen dan zijzelf.

Respondent: *'Daar waar ik het even niet kon vinden stuurde ze me daar wel heen. Of ze heeft zelf even met bepaalde dingen gebeld omdat ik het niet voor elkaar kon krijgen. Want dat is mijn valkuil... Want je moet altijd overal elke keer achteraan en dat vreet energie. En als je dat elke keer moet doen dan houdt het op een gegeven moment op. En dat stukje heeft [naam projectmedewerker] voor mij opgepakt. Je doet er alles aan en je krijgt niks te horen, en dan hoeft [naam projectmedewerker] maar een keer te bellen en dan kan het allemaal geregeld worden, zo. Dat is bij iedere keer het geval: als ik mijn sterke ik laat zien dan krijg ik het niet voor elkaar, moet ik overal achteraan en heb ik een tweede naast me dan in een keer klaar, bam.'*

Respondent: *'Zonder haar zat ik waarschijnlijk al onder een brug om het zo maar te zeggen.*

Ze ging er echt achteraan, dat zij wel bij bepaalde dingen naar binnen kon komen waar ik niet naar binnen kon komen terwijl ik precies hetzelfde verhaal vertelde. Dat is letterlijk zo gebeurd. Ik zat bij haar en zei: "Is goed, ik bel." Ik bel: "Nee, ik kan je niet helpen." Dus ik hang op en laat haar bellen: "Ja, is goed," ze komt er gelijk doorheen. Omdat zij een hulpverlener is of iets. Bij Kredietbank, gemeente, noem het maar op. Alles waar ik als normale burger – dat ze zeggen tot hier en niet verder en dan kan zij wel verder.'

Respondent: *'Die dingen die zij voor elkaar krijgt aan de telefoon, die krijg ik niet voor elkaar. Ik spreek die taal niet, mijn emoties komen er al heel snel tussen waardoor ik niet meer aardig ben. Ik schiet mezelf daarmee in de voet, de ambtenaar kan er ook niks aan doen, maar ik heb een menselijke grens hoe je ermee omgaat. Vanuit haar ervaring/professie kan zij dat veel beter omdat er geen emotie bij zit.'*

Persoonlijke/vertrouwelijke aanpak

Een aantal respondenten noemt de persoonlijke aanpak van de medewerker van het project. Ze voelen zich gezien en gehoord, dat geeft vertrouwen over en weer. Een aantal respondenten noemt dat het prettig is dat ze altijd bij het project terechtkunnen. Een van de respondenten, met een wat lagere schuld, wilde er alles aan doen om geen hulp te hoeven vragen bij de gemeente of de Kredietbank. Maar ook financiële hulp in haar eigen omgeving zag ze niet zitten. Het informele project bood voor haar een goed alternatief: *'En [naam projectmedewerker], die stapte hier binnen en het was de eerste vijf minuten gewoon zo'n fijne klik en juist omdat zij buiten alles staat is het gewoon, was het veel prettiger praten dan wat je bijvoorbeeld met je ouders doet, want van je ouders krijg je op je kop. Is veel dichterbij [...] het is ook een stukje schaamte, hè, om hulp te vragen en dat haalde zij gewoon gelijk ook weg. Van hé, je hoeft je hier niet voor te schamen, driekwart van Nederland die zit er zo bij. Het is gewoon juist omdat het van buitenaf is, is het gewoon veel prettigere hulp dan wanneer je je naasten om hulp vraagt. [...] Ze maakte het heel erg persoonlijk door ook haar eigen situatie van vroeger te vertellen. [...] Ze gaat er wel mee stoppen, maar ik mag haar nog wel altijd bellen. Ik kan altijd bij haar terecht.'*

Respondent: *'Er is ook (aandacht) voor de persoon. En het voelt vertrouwd.'*

Respondent: *'En toen paar goede gesprekken gehad en heeft ze geholpen met een paar dingen regelen, Kredietbank en zo. En toen heb ik haar gezegd: ik ben heel slecht van vertrouwen dus op een gegeven moment toen ik zag dat ze wat meer deed begon ik al wat meer vertrouwen te geven en wat meer uit handen te geven. [...] Ze gaf vertrouwen door te helpen bij vragen, als ik een probleem had in oplossingen te denken. En ik zat alleen maar in dat spiraaltje naar beneden, en dan zei ze: "Tot hier en niet verder." Het hielp wat stabiel te blijven.'*

Respondent: *'X is meer voor mij een steun geweest als ik even een belletje nodig had, van wat moet ik nou even doen want ik loop nou ergens tegenaan en daarin heeft ze gewoon de adviezen gegeven. En daarin heb ik gewoon veel meer aan haar gehad omdat ik me bij haar gehoord voelde en niet zo van: "Ja, maar jij gaat dat niet halen." Maar: "Oh, jij denkt dat zo, dan gaan we kijken hoe we dat zo voor elkaar gaan krijgen." Zo, Dus voor mensen met een rugzak komt dat veel fijner over dan iemand van een instantie: "Ja, maar jij kan dat niet." Nee, wij krijgen die kans niet. Zo zie ik het.'*

Respondent: *'Dus ik zag het helemaal niet meer zitten en ik wou er heel graag wat aan doen. Maar in die fase in mijn leven kon ik het gewoon niet, ik had daar niet de head space voor. En nu ben ik heel blij dat ik dat wel heb en concrete doelen. Ik heb er weer vertrouwen in, in mezelf en in het leven. Dat komt ook zeker door haar ook.'*

Respondent: *'Ik ben blij met X, ik voel me bij haar gewoon thuis, hoe zal ik het zeggen, veilig. Ik vind het gewoon fijn bij haar. Omdat ik weet dat zij mij gaat helpen, 100 procent. Ik vertrouw haar zeg maar.'*

Respondent: *'Wat goed is: hij viert met je mee. Er zaten ook jonge mensen tussen, er waren ook oude mensen, het maakt allemaal niks uit. Hij schakelt heel goed met je mee. En heel begrijpelijk allemaal. Ook nog extra informatie waar je dingen kon vinden etc. Je kon ten alle tijden contact opnemen als je wilde.'*

Obstakel

De meeste respondenten zijn vooral erg tevreden over de hulp die ze hebben ontvangen van het informele project en noemen geen verbeterpunten, hooguit spreken ze de wens uit voor een meer structurele financiering zodat het project kan blijven voortbestaan. Eén respondent noemt dat er soms ook bij informele projecten te weinig tijd is: *'Zij heeft het veel te druk. Dus vaak moet je opnieuw terughalen wat er toen is besproken. Vaak bellen we ook met de overheid en dan moet je weer gesprekken terughalen. Dus dat is wel moeilijk. Maar dat kan je haar ook niet kwalijk nemen, ze loopt over.'*

STAP 4. Toeleiding naar de formele professionele schuldhulpverlening

Hoe respondenten van de informele hulp toegeleid zijn naar de formele hulp verschilt, soms ontstond het contact met het informele project pas na formele hulp, of bestonden de twee naast elkaar. Twee respondenten benoemden expliciet geen hulp (meer) te willen van het wijkteam of de Kredietbank, elk met een eigen reden.

Respondent: *'Omdat ze dus elke keer naar mijn stempel kijken, wat ik heb mee moeten maken, blijven hun mij beweren dat ik het niet kan, en ik zie het gewoon vanuit mijzelf, jullie willen mij de kans niet geven dat ik het zelf kan. Het Sociaal Wijkteam vond dat ik het niet zou halen om het zelfstandig op te lossen en ik wilde die kans toch en toen hebben ze me naar [naam project] gestuurd.'*

Respondent: *'En uiteraard hebben we daar wel over gesproken maar misschien is het een stukje trots of zo, maar ik wou juist alles eraan doen omdat te voorkomen. Want je bent natuurlijk ook bang van goh, komt je werkgever er dan ook achter of misschien krijg je dan meteen zo'n stempeltje en misschien is dat wel heel stom... En aan de ene kant is het natuurlijk hartstikke mooi dat zoiets wel bestaat, maar ook daarvan heb ik wel een keertje gehoord van die vriendin van mij die door haar familie in de schulden is gekomen dat ze zo'n hoog bedrag moeten betalen voor iemand die jouw financiën regelt. Toen had ik ook zoiets van, ja, maar daar pas ik voor. Al ga ik een paar maanden achter elkaar alleen maar brood en soep eten, ik ga ervoor waken dat dat niet gebeurt. [...] Ik wou er alles aan doen om dat te voorkomen, dat het zo ver zou gaan. Dan zie je dat misschien toch als falen.'*

Vier respondenten zaten al in een schuldhulpverleningstraject voor ze hulp ontvingen bij een informeel project, bij andere respondenten was formele hulp niet nodig omdat er geen sprake was van schulden. Bij twee respondenten heeft het informele project wel een rol gehad in de overdracht naar de Kredietbank, of is dit proces nog gaande. In deze gevallen ondersteunde het informele project dan bij het verzamelen van de stukken en de aanmelding, maar daar kan nog aardig wat tijd overheen gaan.

Respondent: *'Ik heb alle stukken gebracht bij [naam formele hulp] met [naam informeel project]. En ik heb een paar keer brieven gekregen en e-mail. We zijn er al lang mee bezig. We zijn vanaf de zomervakantie ermee bezig. Dat is niet vervelend, maar ik wil wel graag een oplossing. Ze hebben het druk.'*

Bijna alle respondenten hebben ervaring met formele hulp in Leeuwarden, met name de gemeente Leeuwarden (als het gaat om een uitkering/afdeling werk en inkomen), het wijkteam en de Kredietbank. Zij gaan uitgebreid in op hun ervaringen met deze hulp. Een van de respondenten is via een externe bewindvoerder, waar zij door haar sociaal werker aan is gekoppeld, aangemeld bij de Kredietbank.

Daar heeft zij goede ervaringen mee: *'Ik heb bewindvoering bij [naam organisatie]. Mijn sociaal werker had goed contact met hen. Ik ben ook bij de Kredietbank geweest [...] dat heeft de bewindvoerder allemaal geregeld, die heeft eigenlijk alles gedaan vanaf dat punt. Ik heb alles meegenomen en bij hem neergelegd. Ik kan het verder niet. Die dag om erheen te gaan: ik voelde alsof ik door de grond kon zakken, maar het is nu zo'n opluchting. Ik maak me nergens zorgen over want hun regelen het wel. Ik heb het van me af kunnen zetten en ik kan me gewoon richten op andere dingen. Dat is echt heel fijn hoor. Ik zei al: ik wil dit nooit*

meer anders. Nouja, ik zou wel de budgettering in willen, dat je wel, dan kan je gewoon bij je geld. Maar dat gewoon die geldzaken geregeld worden, dat is zo fijn.'

De meeste respondenten hebben echter wel wat punten op te merken over het contact dat zij hadden met de gemeente Leeuwarden, het wijkteam en de Kredietbank. Hieronder worden de belangrijkste obstakels die zij hebben geuit opgesomd.

• **Formele professionele hulpverleners zijn vaak te afwachtend (ondernemen te weinig actie)**

Twee respondenten geven aan dat zij de medewerkers van het wijkteam te weinig (pro)actief vinden. Zij vinden dat zij eerder en beter actie kunnen ondernemen.

Respondent: [Het wijkteam] is heel erg van: wachten tot iemand echt hulp gaat vragen.[...] Dat weet je als sociaal werker, dus wat doe je dan? Dan ga je niet zitten wachten. Dat soort dingetjes, heel simpel. Ze moeten meer gaan doen. Mensen die de taal niet spreken, daar moet je iets aan doen.'

Respondent: 'En ook door de verhalen om me heen: mensen hebben geen goed woordje over voor [het wijkteam]. Dat de hulp niet genoeg is. Dat het meer een beetje kletsen is met elkaar. Maar dat is wat ik hoor. Ik ben wel bekend met de instanties, maar puur daarom neem ik nooit contact met ze op. Ik heb ook wel eens een brief gehad met een signalering omdat ik een huurachterstand had, maar dat negeer ik dan ook. Het is meer een gevoel of zo.'

• **Formele professionele hulpverleners maken fouten/komt afspraken niet altijd na**

Een aantal respondenten geeft aan er bij het wijkteam of in het traject bij de Kredietbank fouten zijn gemaakt of dat bepaalde afspraken niet zijn nagekomen, waardoor de situatie verergerde.

Respondent: 'Ik wist niet beter dan dat het geregeld was. Maar ik ging voor mezelf en dan ga je dus ook uit alles: uit de uitkering en de schuldsanering en alles wordt stopgezet en toen kwam die woningstichting met de huurschuld: ze hebben het niet geregeld. En daardoor wou ik dus nooit meer ergens in. [...] En als er wordt gezegd tegen mij dat een huurschuld geregeld gaat worden en ik ben impulsief en ga voor mezelf beginnen en ik kom er in één keer achter dat het niet geregeld was dan sta je wel mooi voor paal omdat je niet beter weet. Want je zit niet voor niets bij de Kredietbank, je moet niet voor niets jouw aanslagen en schulden doorsturen, je moet niet voor niets je poststukken doorsturen naar de kredietbank. Dus je gaat ervan uit dat het goedkomt. Nou bij mij is dat dus niet goedgekomen.'

Respondent: 'Op een gegeven moment werden ze een beetje pissig omdat ik zei: "Ik regel het zelf wel, aan jullie heb ik toch niks. Jullie moesten die en die bellen, of dat en dat: heb je dat al gedaan?" Zeiden ze: "Ja, ik heb het druk." Ja maar ik ook. Ik zei: "Je moest binnen veertien dagen reageren, dat wisten jullie." Ze hebben me hier weleens weggekeken hoor, ik snoer ze gewoon de bek en weet hoe het werkt. [...] En de GKB bleek mijn schulden helemaal niet te betalen, deel daarvan niet betaald te hebben. Dus ik heb drie jaar in de schuldsanering gezeten en toen zeiden ze dat ik er vanaf was maar meer dan de helft van de schulden stond er nog. Dus toen zat ik nog meer in de...'

Respondent: 'Alleen in de praktijk is er heel veel mis gegaan. En uiteindelijk is het wel goed gekomen, maar ik heb er wel heel erg, ik heb heel veel zelf dingen moeten doen. Veel moeten bellen, instanties, om het voor elkaar te krijgen. Veel fouten herstellen. Ik vond het jammer dat ik er zelf zoveel uren in moest steken, bellen met instanties om zelf een schuldenoverzicht te krijgen. Terwijl die taak bij de Kredietbank hoorde. Het is een kantoorbaan, 9 tot 5 met meerder cases, het liet mij wel echt zien dat je beter voor jezelf in de bres kan springen en niet op een ander moet rekenen. Ik had bijna weer een bankbeslag terwijl ik het wel aan de Kredietbank had overgedragen. Tot aan dat de deurwaarder voor de deur stond met dat beslag, heel heftig.'

• **Formele professionele hulpverleners luisteren te weinig naar de hulpvrager/behoefte, werken niet mens-gericht:**

Een aantal respondenten geeft aan dat ze zich te weinig gehoord voelen door de formele instanties, dat ze lastig contact kregen met instanties en dat er vervolgens ook niet echt naar hen geluisterd werd. Daarbij speelt ook dat zij voelden dat er te weinig ruimte was voor hun behoeften en ideeën.

Respondent: *'De gemeente Leeuwarden: ze kunnen niet luisteren. Ze gingen hun eigen draai erin maken in verhouding met wat ik vertelde. Omdat ze dat hebben willen horen.'*

Respondent: *'Ik kan alleen maar het algemene nummer bellen als de parttimer niet werkt [...] kreeg ik er typisch zo-een van de Kredietbank aan de lijn: "Nee ik kan niet helpen, dit, dat. Nee niet mijn probleem: bel morgen maar weer, stuur maar een e-mail." Laatst was ze twee weken op vakantie toen heb ik letterlijk twee weken geen reiskosten gekregen. [...] Dus ik heb twee weken lang maar moeten lenen en mensen moeten smeken om me naar werk te brengen en zo, dat ik echt zoiets had nou, ik ben er helemaal klaar mee. [...] Ik bel erachteraan maar ik kom letterlijk niet verder dan de receptie. Die zeggen gewoon: "We kunnen je niet helpen, doe. [...] dit is het, jij staat hier, oké, niet ons probleem, doe." En heel autoritair: "Je moet je maar aan onze regels houden en voor de rest, ja wat jij wil is niet aan de orde."'*

Respondent: *'Slechte ervaringen. Ze doen alsof je gek bent, alsof je niks zelf kan. Vooral de zogenaamde professionals, ook van het wijkteam. Ik was een dossier bij haar [imiteert: werd niet aangekeken]: Jo, ik zit hier als mens hoor... en daar erger ik me dood aan en dat weten ze allemaal. [...] Ik hoor het ook om me heen en doordat je ervaringsdeskundige bent, merk je om je heen dat er daar heel veel steken blijven vallen. Niet de juiste papieren, niet het menselijke. Dat is het vooral: het menselijke. "Nee, ik heb het uit het boekje geleerd en dat moet ik zo en zo doen." Nee, het boekje werkt maar tot zover, dat is maar 50 procent. Die andere 50 procent moet menselijk zijn. En dat missen er een heleboel. Die komen van school en die gaan even zitten en die zullen het wel even regelen. Nou dat werkt bij mij niet.'*

Respondent: *'Ze gaan je wantrouwen: ze zeggen: "Het klopt niet; jullie verdienen minder dan het sociaal minimum en dat kan niet." Dus dan gaan ze je verdenken op fraude en op zwartwerken. [...] Het is heel afhankelijk van welke persoon je aan de telefoon krijgt of je überhaupt met ze door een deur komt. En ik snap het wel: ze hebben enorme werkdruk, ze moeten mensen loslaten. Als je niet voldoet aan het plaatje dan val je buiten de boot.'*

5.2.3. De gewenste klantreis: wat is volgens hulpvragers nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

Aan de respondenten is gevraagd welke tips zij hebben om de hulpverlening bij schulden in Leeuwarden te optimaliseren. Zij kwamen met een aantal suggesties.

Maak gebruik van een meer mensgerichte benadering op basis van vertrouwen

Veel respondenten hebben eerdere ervaringen met instanties in Leeuwarden waarbij ze zich niet optimaal gehoord voelden. Er is behoefte aan een meer menselijke bejegening en aanpak, waarbij er vanuit vertrouwen in elkaar wordt gewerkt en er het liefst zo veel mogelijk één aanspreekpunt is. Sommige respondenten benoemen dat dit ook vanuit het systeem anders aangepakt zou moeten worden.

Respondent: *'Het belangrijkste: vertrouwen. Dat is hier wel heel laag. Je bent een nummertje, je bent geen mens meer. Je bent een dossier. En dan ben je niks meer. Dan is er geen stukje menselijk meer aan. En dat is een ding dat ik geëist heb bij de GKB: ik ben een mens en het is niet alleen het dossier. Daarachter zit een mens, een gezin. En als je dat niet kan, stop dan maar. [...] Dat persoonlijke, dat is het. En vaste contactpersonen, dat is zo belangrijk. En dat stukje vertrouwen in de persoon die bij je zit... want je geeft wel je hele hebben en houden.'*

Respondent: *'Ja, meer gericht horen wat er gezegd wordt in plaats van luisteren om antwoord te kunnen geven. Niet tussen de regels denken te horen wat jullie willen horen. En ook de mogelijkheid bieden zoals*

hun het graag zouden willen.'

Respondent: 'Iedereen wil wel helpen, maar door wetgeving die is gebaseerd op wantrouwen loop je steeds tegen de lamp op. Bijvoorbeeld een enorme draak aan de telefoon waar je niet mee verder kan, maar vorige keer hadden we iemand die wel wilde. Het is een soort gokspelletje: hoe gaat mijn toekomst eruitzien? Dat is afhankelijk van het humeur of the goodwill van de ambtenaren. Er heerst een beeld van die schuldeisers, die gaan akkoord met dat ze willen dat je op je flikker krijgt, dat je wordt gestraft in die drie jaar, dan hebben zij een voldaan gevoel dat ze dat bedrag dat ze nog krijgen van jou weg kunnen strepen. En dat is eigenlijk heel denigrerend, dat helpt helemaal niet. Dat traject moet anders en ik probeer heel erg niet in mijn slachtofferrol te gaan zitten, maar ik merk wel dat ik dat heel lastig vind. Wat heeft me dat onderuit geschopt. Drie jaar gekleineerd en totaal geen perspectief meer kunnen hebben. Daar zouden ze wel iets aan moeten doen. Veel meer perspectief. De meeste mensen deugen: ga ervan uit dat de meeste mensen willen. Er is een klein deel dat vervelend doet, fraudeert of niet wil, maar ga daar niet de focus op leggen. Beleidsmakers zouden toch wel beter moeten weten.'

Respondent: 'Ik denk gewoon puur zonder schaamte je verhaal kunnen doen. Wat nodig is: [medewerker informeel project] is een pittige dame en die zal je denk ik ook zeker wel op je kop geven als je het niet goed doet, maar zij voelt gewoon ontzettend vertrouwd aan. En kijk, ja, als je iemand tegenover je hebt zitten van: je doet dat niet goed, dat moet niet zo, zus en zo, dan raak je zo ontmoedigd, en zij moedigt je juist aan van: 'Hé, kom op, dit komt allemaal wel goed.'" En grotendeels denk ik ook wel doordat ze haar eigen verhaal heeft verteld. Dat was gewoon heel erg fijn en we konden elkaar grotendeels in elkaars verhaal vinden.'

Ga flexibeler om met hulpvragen

Sommige respondenten geven ook aan dat het prettig is als er flexibel met een hulpvraag kan worden omgegaan. Bijvoorbeeld dat er voldoende tijd is om geholpen te worden en dat er niet te veel regels in de weg staan. Een oplossing hierbij zou ook kunnen zijn dat de gemeentelijke instanties nauw samenwerken met informele initiatieven om hier creatiever mee om te springen.

Respondent: 'Elke keer was het de bedoeling dat ze gewoon een uur, anderhalf uur bleef maar uiteindelijk zat ze er toch weer vier uren, zeg maar.'

Respondent: 'Hulpverleners zitten ook vast aan bepaalde regels. Mijn PB'er zei: "Het is heel jammer dat wij vastzitten aan bepaalde regels, dat wij ons daaraan moeten houden, maar wij als begeleiders zien aan de burgers wat wij ook nodig hebben en dat ze dat ook heel erg waarderen en dankbaar werk vinden als we dat toch even oppakken." Een begeleider is er niet alleen maar vanwege de financiële of geestelijke dingetjes. Als er even iets is met de gezondheid dan hebben wij hulp nodig, maar wij weten allemaal: we vragen niet meer zo snel hulp, wij burgers. Dat ligt aan kabinet, ik ga daar maar van uit.'

Respondent: 'Ik denk dat het heel goed is dat er een autonoom, onafhankelijk iemand meevaart met degene die in de problemen zit, om die te helpen. Want als dat vanuit de gemeente gaat gebeuren kijkt diegene veel te veel vanuit het apparaat dat nog niet goed werkt, dat nog half wil vernieuwen maar met dat andere been nog ergens anders in staat... Want anders is het toch: slager keurt zijn eigen vlees. Dus juist [medewerker informeel project], die laat zich niet leiden door regels en wetgeving, die snapt dat wel, maar die wil juist daar creatief mee omgaan. En ambtenaren zijn niet op die manier gevormd. Dus ik denk juist dat het heel goed werkt.'

Zorg voor een goede samenwerking/afstemming tussen de betrokken partijen

Een aantal respondenten benadrukt dat het heel belangrijk is dat er duidelijke afspraken zijn en goede afstemming tussen alle betrokkenen in het proces.

Respondent: 'Mens zijn, het samen kijken wat kan en wat kan niet. En vooral het samen, dat is zo belangrijk. [...] Belangrijk als je iemand tegenover je hebt: samenwerking. Door er samen voor te gaan zitten, laatst met zijn vieren gezeten, echt met mijn contactpersoon van het wijkteam, mijn vaste deurwaarder en

ikzelf en iemand van de GKB en we hebben echt alle papieren op tafel gegooid van dat en dat is er...[...] (etc).'

Respondent: 'Maar vooral ook dat [medewerker informeel project] en [medewerker formele instantie] zo goed met elkaar schakelden, dat ik niet steeds opnieuw mijn verhaal... Dat vond ik superfijn, dat is mijn grootste pluspunt zelfs. Dat ging echt vlekkeloos, daar ben ik nog steeds heel blij mee. [...] En als de samenwerking tussen de gemeente en de Kredietbank nog wat beter kan, dat zou wel heel fijn zijn.'

Zorg voor openheid en duidelijkheid

Een aantal respondenten benoemt een behoefte aan meer openheid en duidelijkheid over de stand van zaken van hun dossier/traject. Zij hebben vanuit hun eerdere ervaringen hier veel behoefte aan.

Respondent: 'Voet bij stuk houden, heel duidelijk zijn: ik eis gesprekken. Iemand zien, wie ben jij, wat doe jij voor me, wat doen we samen, wat moet ik doen, wat moet jij doen? En dat zwart op wit. [...] Allebei weten van elkaar: zo werkt het en niet anders, prima, hou jij je niet aan de afspraken, dan ik ook niet. [...] Zit hem in eerlijkheid en openheid. Dat kunnen we wel, dat kunnen we niet. Wat kunnen we daaraan doen, kunnen we die schuld helemaal pakken of kunnen we daar maar een deel van pakken? Als je open en eerlijk naar elkaar bent en echt alle papieren op tafel hebt, kom je veel verder (en dat gebeurt dus niet altijd). "Geef het mij maar even en ik werk het wel uit," nee, zo werkt het niet, en al helemaal niet met mij. Samen zitten, samen kijken en samen contact hebben.'

Respondent: 'Want nu is het: moet je je contactpersoon maar bellen. En als die er niet is, dan houdt het op. Dan moet je maar een e-mail sturen, wat één à twee werkdagen kan duren, zorgt voor frustratie. Hoe kunnen ze het beter doen? Openheid van zaken geven: dan gebeurt dit dan gebeurt dat. Meer persoonlijk in plaats van je bent nummertje 5300.'

Maak meer gebruik van ervaringsdeskundigen, eventueel als sleutelfiguur

Een aantal respondenten geeft aan een oplossing te zien in het werken met ervaringsdeskundigen, die ook een rol kunnen vervullen als sleutelfiguur, wat voor een deel ook al gebeurt in de gemeente Leeuwarden. Een respondent die zelf werkzaam is als ervaringsdeskundige vertelt hierover: *'Ik weet dat het vertrouwen heel laag is, want: ik ben een vertrouwenspersoon in de wijken, ik praat met heel veel mensen omdat ze wel weten waar ik uit kom. En daarom heb ik wel een stukje vertrouwen in de wijk bij een heleboel mensen, bij de islamitische en de allochtone mensen heb ik dat en die willen dan weten hoe ik dat deed, waar ze dat moeten doen. En dat vertel ik ze: huppakee, dat en dat, dat kun je het beste daaro, en op die manier win je vertrouwen van de mensen. [...] Kan ook een manier zijn om mensen sneller... je bent een vertrouwd gezicht, je bent niet een vreemde die je alles moet vertellen. En ze weten: wat ze me vertellen, dat blijft hier en dat weet niemand.'*

Respondent: 'En als ze dat via een papiertje, opleidingen willen, prima, maar ze moeten meer kijken naar mensen die levenservaring hebben, daar kunnen ze veel meer van leren dan van een papiertje of uit een boekje.'

Respondent: 'Dat wij niet aan een instantie verbonden zijn, dat is het allerbelangrijkste, dat zien we ook met de jongeren. Dus we hebben geen meldingsplicht, heel simpel. Dat helpt absoluut. Plus de ervaring die we zelf hebben: we weten hoe het is, we weten hoe het voelt. Dat kun je ook inzetten.'

Ontkracht spookverhalen over de formele professionele schuldhulpverlening

Een respondent benoemt dat er veel spookverhalen rondgaan, en dat het belangrijk is om hier aandacht aan te besteden.

Respondent: 'Ik denk dat het heel belangrijk is dat mensen weten dat er niet gelijk een melding komt bij Jeugdzorg of dat ze niet gelijk in de problemen komen. Die drempel is gewoon te hoog. Niemand heeft vertrouwen in welke instantie dan ook. Slechte ervaringen, met alle instanties. [...] Mijn oplossing: maak het opener, laat er spotjes over op tv komen. Dat het normaal is. Dat het gewoon is. Zet het in de kranten: plak

biljetten, weet ik veel, het moet veel opener worden. Maak het normaal, maak het menselijk, gooi het open. En het bestaansminimum omhoog.'

Alle organisaties in Leeuwarden moeten pro-actief gaan werken

Ten slotte wordt benoemd dat de organisaties in Leeuwarden nog pro-actiever mogen werken: meer naar de mensen toe, sneller zaken oppakken in plaats van af te wachten tot mensen zelf actie ondernemen, wanneer het vaak al te laat is.

Respondent: 'Maar ik denk ook dat er vanuit instanties eerder gekeken moet worden. Net als die melding die is gedaan, dat soort meldingen moeten gewoon veel eerder komen. Bij mij kwam hij vanwege achterstand bij het water of zo. En bij stroom ging ik van de ene leverancier naar de andere leverancier. Dat heb ik gedaan, dan word je niet afgesloten. Heb je overal een klein beetje schuld.'

Respondent: 'Ik denk dat de gemeente daarin iets toegankelijker zou moeten zijn. Het moet laagdrempelig zijn. Ik kwam uit mezelf ermee, maar ze moeten iets meer pro-actief erin zijn. Misschien toch ook andere partijen erin betrekken.'

Samenvattend: de klantreis-route vanuit perspectief hulpvragers volgens negen geïnterviewden

Bij de meeste hulpvragers begonnen de financiële problemen vanwege een life event, zoals een eindigende relatie of het verliezen van werk. Veel respondenten probeerden eerst nog zelf hun problemen op te lossen, maar dit bood geen soelaas, waardoor ze uiteindelijk toch verder zochten naar hulp. Een groot deel van de respondenten had al contact en ervaring met Amaryllis en/of de Kredietbank voor ze in contact kwamen met het informele project. Ze kwamen bij de informele projecten terecht via doorverwijzing van gemeentelijke instanties of door zelf te zoeken op internet.

De lokale informele armoede- en schuldenprojecten doen soms wel aan toeleiding naar formele professionele schuldhulpverlening door de respondenten bijvoorbeeld te helpen met de aanmelding voor een schuldhulpverleningstraject. Deze projecten krijgen vaak ook meer voor elkaar dan de hulpvrager zelf. Andersom geldt ook dat de gemeente regelmatig 'terug' verwijst naar informele projecten voor extra begeleiding, die door de respondenten meestal erg wordt gewaardeerd.

Niet alle hulpvragers willen (in eerste instantie) hulp van gemeentelijke instanties en/of hebben hier negatieve ervaringen mee: veel respondenten geven aan dat zij zich soms als dossier behandeld hebben gevoeld, dat er wantrouwen is ontstaan vanwege gemaakte fouten in het verleden en dat de benadering en welwillendheid bij gemeentelijke instanties erg afhankelijk is van wie je spreekt.

Tips: zorg voor een mensgerichte benadering die uitgaat van vertrouwen, ga flexibel om met hulpvragen, zorg voor openheid en duidelijkheid, maak meer gebruik van ervaringsdeskundigen, ontkracht spookverhalen over professionele formele schuldhulpverlening, ga nog pro-actiever werken.

5.3. Verschillen in perspectieven

Tijdens de roadshow kwam naar voren dat er gedacht werd dat in Leeuwarden veel bewoners met schulden lang wachten tot zij hulp durven te zoeken. De interviews met de hulpvragers bevestigden dit deels. Sommige bewoners zochten echter wel zelf pro-actief hulp bij gemeentelijke instanties en voelden zich daarbij niet voldoende gehoord of hebben de ervaring dat er door instanties fouten zijn gemaakt die een voorspoedig verloop van het traject in de weg zaten. In een aantal gevallen kwamen de respondenten juist via een formele instantie bij het lokale informele armoede- en schuldenproject terecht, wat aangeeft dat men in elk geval in een deel van de keten gebruikmaakt van elkaars kracht en kunde. Hoewel het aantal respondenten in dit onderzoek beperkt is en dit niet zomaar gegeneraliseerd kan worden, lijkt dit een stap in de goede richting naar een betere samenwerking tussen formeel en informeel. En hoewel de route van de klantreis soms juist andersom liep, van formeel naar informeel, kwamen veel van de ervaringen en behoeften van hulpvragers overeen met die van de geïnterviewde vertegenwoordigers van de formele professionele schuldhulpverlening. De geïnterviewde hulpvragers vonden een luisterend oor bij het lokale informele armoede- en schuldenproject waar zij aan deelnamen en zijn positief over de rol die deze heeft gespeeld bij de aanpak van de financiële problemen. Ook voelden zij zich bij deze projecten vertrouwd en gelijkwaardig, en hadden ze de ervaring dat er bij formele professionele instanties eerder en beter naar een professional wordt geluisterd dan naar henzelf. Zij pleiten daarmee, zoals ook door de geïnterviewde formele partijen in Leeuwarden werd aangestipt, ook voor meer erkenning voor de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en een betere samenwerking tussen informeel en formeel.

6

Den Haag

Auteurs: Evelien Boonstoppel en Sofie Hees

Den Haag presenteert zich als een gemeente die vooroploopt in het voorkomen en aanpakken van schulden. In het *Beleidsplan schuldhulpverlening Den Haag 2020-2024* (Den Haag, 2022) staan onder andere een integrale benadering en een innovatieve aanpak centraal. Den Haag erkent in haar beleidsplan ook expliciet de rol van vrijwilligers in het brede schuldhulpverleningstraject. Volgens de gemeente staan vrijwilligers in een andere verhouding tot de hulpvrager dan gemeentelijke professionals. Vrijwilligers zijn minder gebonden aan sancties en regels en kunnen vanuit vertrouwen hulpvragers benaderen en motiveren. Deze rol is van meerwaarde ten opzichte van de meer afstandelijke en directe houding van de gemeente, en zij is daarmee een belangrijke schakel om hulpvragers te bereiken en goed te kunnen helpen. De gemeente onderstreept hiermee dat de aanpak van schulden niet alleen een zaak is van de overheid en de inwoner met schulden zelf, maar dat samenwerking met verschillende partijen noodzakelijk is. *'Door een integrale aanpak en samenwerking met maatschappelijke en vrijwilligersorganisaties en private partijen zetten we in op duurzame en structurele oplossingen'* (Beleidsplan SHV 2020 – 2024).

BOX 2 Formele route schuldhulpverleningstraject Den Haag

In Den Haag is het formele schuldhulpverleningstraject belegd bij de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Wanneer mensen menen schuldhulpverlening van de gemeente nodig te hebben, kunnen ze – tijdens kantooruren – eerst bellen met de Klantenservice SZW, of langskomen bij de twee advies- en informatiebalies. Een medewerker van de Klantenservice maakt vervolgens een afspraak voor een financieel inventarisatiegesprek, waarin de (schulden) situatie wordt besproken. Vervolgens moeten door de hulpvrager – eventueel met behulp van een consultant – de benodigde financiële stukken worden verzameld (zoals inkomensspecificatie, bankafschriften en polisbladen) en worden gedocumenteerd in een map. Op basis van deze map wordt door het college beoordeeld of een hulpvrager in aanmerking komt voor schuldhulpverlening en welke vorm van budgetbeheer er nodig is. Indien nodig wordt er een schuldhulpregeling opgezet, via schuldbemiddeling of via een saneringskrediet via de Gemeentelijke Kredietbank. De gemeente streeft hierbij naar maatwerk: waar mogelijk worden de producten of trajecten afgestemd op de specifieke situatie van de hulpvrager. Factoren die hierbij een rol spelen zijn onder andere de zwaarte en omvang van de schulden, eventueel eerder gebruik van schuldhulpverlening, maar ook de houding en het gedrag van de schuldenaar.

Een voorbeeld van zo'n samenwerkingsverband is Schuldenlab070, opgericht in 2016. Hierin werken 28 private en publieke partijen gezamenlijk aan innovatieve oplossingen en aanpakken om schulden tegen te gaan. Ook kent Den Haag sinds 2019 de Alliantie Financiële Ondersteuning (AFO). Deze alliantie bestaat naast de afdeling Financiële Dienstverlening van de gemeente Den Haag uit zeven maatschappelijke organisaties in Den Haag die zich bezighouden met hulpverlening aan mensen met (dreigende)

financiële problemen⁶. De alliantie heeft als doel om via samenwerking tussen gemeente en het maatschappelijke middenveld mensen met financiële problemen zo efficiënt mogelijk te helpen.

Helpdesk Geldzaken en Geldzaken070

In de afgelopen jaren is er een aantal acties ondernomen door de gemeente om de uitgangspunten van het beleid ook praktisch vorm te geven. Zo is de Helpdesk Geldzaken opgericht, een laagdrempelig loket voor vragen over (hulp bij) persoonlijke geldzaken. Inwoners kunnen bij de Helpdesk Geldzaken binnenlopen voor al hun vragen over geld, maar ook voor gratis trainingen en persoonlijk advies. Inmiddels zijn er meer dan 30 locaties verspreid over de stad. Hierbij is door de gemeente bewust gekozen voor laagdrempelige en makkelijk bereikbare locaties waar mensen al naartoe gaan, zoals buurthuizen of welzijnsorganisaties. Helpdesk Geldzaken is onderdeel van de reguliere dienstverlening van de gemeente Den Haag.

Een andere ontwikkeling is het opzetten van een centraal digitaal aanmeldpunt: Geldzaken070. Hierin werkt de gemeente samen met schuldeisers, maar ook met inkomensverstrekkers (werkgevers of uitkeringsinstanties) en maatschappelijke organisaties (huisartsen, scholen, politie). Deze 'signaalpartners' melden hun klanten met geldzorgen aan bij Geldzaken070. Dan volgt binnen 24 uur een intake door de gemeente en eerste hulp. Als er meer ondersteuning nodig is volgt een vervolgactie: bijvoorbeeld koppeling aan een vrijwilliger die werkzaam is bij een maatschappelijke organisatie, aanbod van een coach of doorverwijzing naar formele schuldhulpverlening.

6.1. De huidige klantreis volgens formele professionele schuldhulpverleners en vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten

6.1.1. De roadshow

Voorafgaand aan dit onderzoek hebben we met subsidie van Aegon tijdens een zogeheten 'Van Schulden naar Kansen-roadshow' de klantreis van Haagse hulpvragers met een schuld in kaart gebracht. Bij deze workshop waren medewerkers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten en vertegenwoordigers van de gemeente Den Haag aanwezig. Zij hebben hun gedachtes gedeeld over de vraag uit welke tussenliggende stappen de reis van een hulpvrager bestaat, beginnend bij een betalingsachterstand tot aan de aanvraag bij een formeel hulptraject. Ook zijn hierin belemmerende of stimulerende factoren benoemd. Op basis van de inzichten van de deelnemers, zijn we tijdens deze sessie tot onderstaande klantreis gekomen (zie ook figuur 4).

STAP 1. Eerst zelf oplossen

Het algemene beeld bij de deelnemers was dat iemand met een betalingsachterstand dit eerst zelf probeert op te lossen. Bijvoorbeeld door geld te lenen bij de directe omgeving (vrienden/familie) om een schuld elders af te betalen. Zo worden er 'gaten met gaten' gevuld, waardoor het oorspronkelijke probleem niet is opgelost, maar alleen is verschoven. Om tekorten vervolgens op te vangen, werd geprobeerd creatief om te gaan met geld, door te schuiven met potjes en te besparen waar het kan. Er zijn verschillende redenen waarom mensen eerst zelf een oplossing proberen te vinden, in plaats

6 Op het moment van schrijven bestaat de alliantie uit de in Den Haag werkzame organisaties Humanitas, Humentum, Kompassie, Over Rood, SchuldHulpMaatje, Stek, Xtra (Jess, Mee zhn, Wijkz) en de afdeling Financiële Dienstverlening van de gemeente Den Haag.

van dat er meteen hulp wordt gezocht, zoals schaamte, een negatief imago van de gemeente en formele professionele schuldhulpverlening, of simpelweg het feit dat men zelf ontkent dat er echt grote problemen zijn.

STAP 2. Bewustwording van urgentie probleem

• Interne bewustwording: gevoel van urgentie

In veel gevallen worden mensen zich bewust van het feit dat er hulp nodig is wanneer de situatie zo nijpend wordt dat deze onhoudbaar is. Bijvoorbeeld wanneer de huur niet meer betaald kan worden, of wanneer er een brief van een incassobureau op de mat valt. Gaten kunnen niet meer met andere gaten worden gevuld, de absolute ondergrens is bereikt en besparen op dingen is niet meer genoeg om het te redden. Het mes staat de huishoudens op de keel. Dit betekent ook dat wanneer mensen zich eenmaal bewust zijn van deze problemen, de problemen inmiddels veel groter zijn dan de initiële betalingsachterstand waar het mee begon.

• Extern bewustwording: signalering en doorverwijzing 'brugorganisaties'

In andere gevallen zijn het 'externe' partijen die iemand met een schuld erop wijzen dat hij of zij serieuze problemen heeft en hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld de huisarts, de Helpdesk Geldzaken of een maatschappelijk werker in de wijk of op school signaleert dat een persoon (naast andere bestaande problematiek) schulden heeft. Bij een goed functionerende integrale aanpak, wordt deze persoon vervolgens (warm en actief) doorverwezen naar de gemeente voor schuldhulpverlening (zie ook stap 3). Ook kan de gemeente een meldcode ontvangen over een persoon via Geldzaken070.

STAP 3. Hulpvraag

Wanneer het duidelijk is dat er sprake is van problematische schulden, ontstaat er een hulpvraag. Of deze vraag al dan niet succesvol wordt beantwoord in de vorm van een formeel schuldhulpverlenings-traject, ligt aan verschillende interne en externe obstakels en stimulerende factoren.

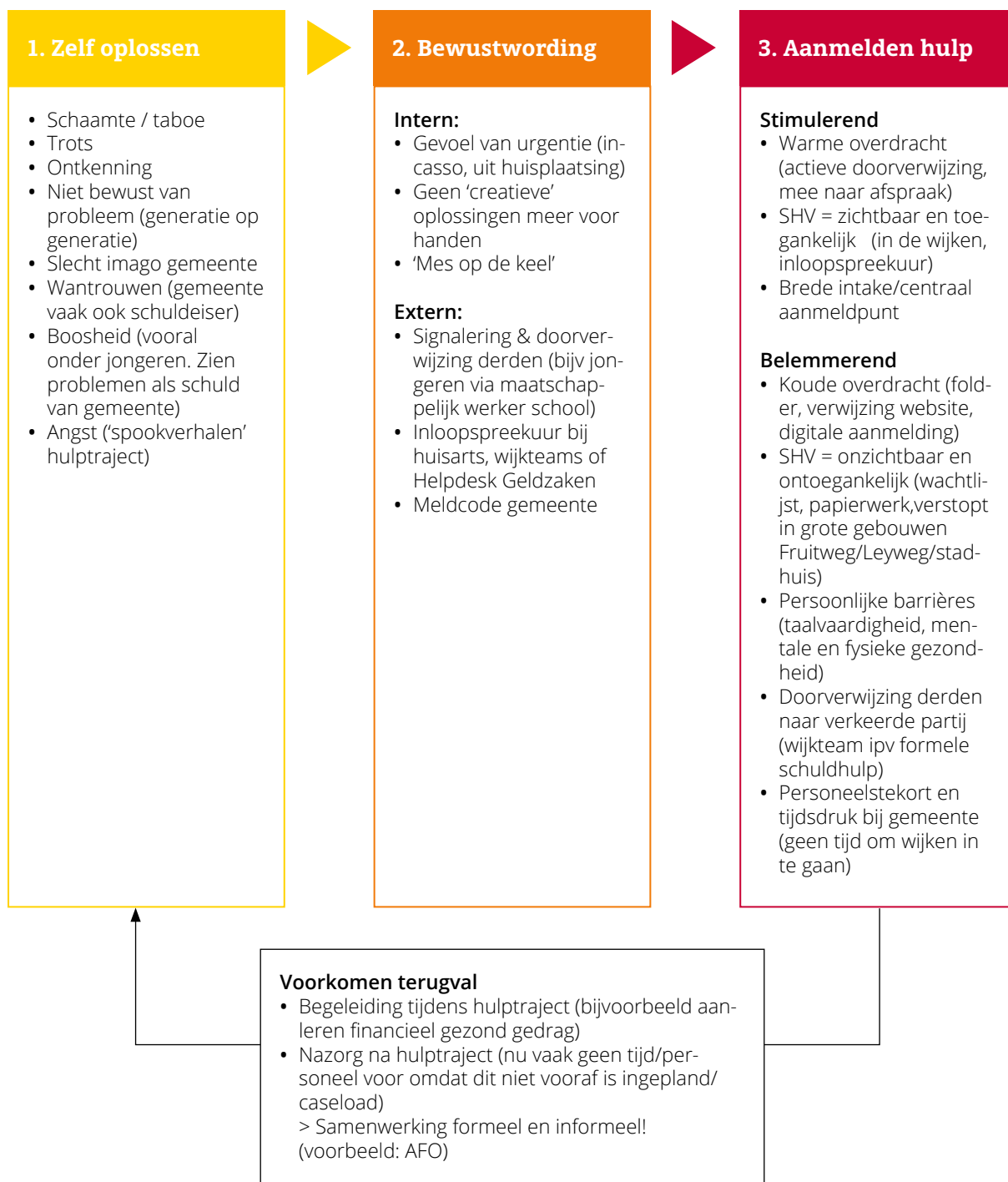
• Stimulerend: goede doorverwijzing en warme overdracht

Zoals aangegeven kunnen derden (informele projecten, wijkteammedewerkers, scholen, huisarts, etc.) signaleren dat iemand schuldhulp nodig heeft. Essentieel voor goede doorverwijzing door deze partijen is vervolgens een 'warme overdracht'. Dat de hulpvrager dus (letterlijk) bij de hand genomen wordt en er bijvoorbeeld een vrijwilliger meegaat naar een afspraak bij de gemeente. Alleen wijzen op website of folder is volgens de aanwezigen niet genoeg ('koude' overdracht), want de drempel om zelf contact op te nemen is vervolgens te groot. Een voorwaarde is wel dat de vrijwilliger voldoende tijd en middelen heeft om zo'n warme overdracht te begeleiden. Ook gebeurt het dat door het ontbreken van de juiste kennis van de spelers in het veld, er wordt doorverwezen naar verkeerde partijen die niet de gewenste geschikte professionele hulp kunnen bieden (de huisarts verwijst bijvoorbeeld door naar het buurtteam, in plaats van naar de gemeente).

• Stimulerend: toegankelijkheid

Wanneer iemand uiteindelijk besloten heeft dat hij hulp nodig heeft, is de gemeentelijke schuldhulpverlening volgens de deelnemers aan de roadshow in veel gevallen helaas niet voldoende bereikbaar en toegankelijk. Zo moet men zich vaak digitaal aanmelden, en dat werkt niet goed voor de doelgroep, die over het algemeen niet digitaal vaardig is. Bovendien ontbreekt hierbij vaak het menselijke contact (vooral in vergelijking met de informele projecten, die aanvoelen als een 'warm bad'). Deze afstandelijke

Klantreis Den Haag



Figuur 4. Klantreis Den Haag volgens opgehaalde inzichten deelnemers Roadshow Van Schulden naar Kansen, juni 2022

houding vergroot de kans op afhaken. Ook wachtlijsten en het vele papierwerk ('bureaucratie') vergroten de kans dat men al afgehaakt is voordat men begonnen is. Hierbij werkt het extra belemmerend dat een deel van de mensen met een schuld niet taalvaardig genoeg is om de papiermolen te begrijpen. In lijn hiermee helpt het niet dat de gemeente 'verstopt zit op hoge verdiepingen in grote anonieme niet-uitnodigende gebouwen op afstand' (Fruitweg/Leyweg/stadhuis). Door tijdsdruk, personeelstekort en een 'vastgeroeste' cultuur vooral gericht op *output* ziet de gemeente geen mogelijkheid om zelf naar de klanten toe te gaan, en moeten de hulpvragers naar de gemeente komen, zoals nu dus het geval is.

STAP 4. Terugval

Wanneer iemand eenmaal de stap heeft gezet om een formeel traject in te gaan, is het natuurlijk de intentie dat deze mensen uit de schulden komen en ook blijven. Toch gebeurt het dat personen na het starten of afronden van dit hulptraject toch terugvallen en weer kampen met betalingsachterstanden, waardoor de hiervoor beschreven cyclus weer opnieuw begint. Het probleem bij deze terugval is volgens de deelnemers aan de roadshow dat deze mensen met strikte leefregels en -budgetten wel geholpen worden om uit schulden te komen, maar dat in de tussentijd bijvoorbeeld hun ongezonde financiële gedrag niet is afgeleerd. Om de terugval te voorkomen, zou de formele hulpverlening gebruik kunnen maken van informele projecten, die zich richten op het verbeteren van financieel gezond gedrag. Dit maakt dat voor een succesvol formeel hulptraject het niet alleen essentieel is dat informele projecten goed doorverwijzen naar de formele hulpverlening, maar ook andersom – om terugval te voorkomen.

6.1.2. Geïnterviewden

Om nog meer in te zoomen op de stap hoe iemand met problematische schulden via een informeel project (wel of niet) terechtkomt bij de formele schuldhulpverlening, hebben we met vertegenwoordigers van verschillende lokale informele armoede- en schuldenprojecten gesproken. Ook spraken we met vertegenwoordigers van de gemeente Den Haag van de afdeling Helpdesk Geldzaken. De deelnemende projecten zijn verspreid over heel Den Haag, en werken veelal stads breed. Eén project werkt bewust op een locatie 'buiten de wijken', omdat het bezoeken van dit project daarmee al een enorm grote eerste stap is naar zelfredzaamheid van de veelal sociaal-geïsoleerde deelnemers.

De meeste informele projecten werken met individuele hulptrajecten, waarbij een hulpvrager een traject op maat krijgt onder begeleiding van een vrijwilliger aan wie hij of zij gekoppeld wordt. Veel projecten onderschrijven het belang van een dergelijke duurzame een-op-een relatie: alleen op die manier kan er het benodigde vertrouwen worden opgebouwd. Veel hulpvragers wantrouwen instanties en alleen met een duurzame persoonlijke begeleiding blijft de hulpvrager gemotiveerd genoeg om een traject te starten en te blijven volgen, zo is de breed gedeelde gedachte. De duur van deze trajecten varieert, afhankelijk van de ernst van de problematiek. Enkele projecten werken juist bewust met groepsbijeenkomsten en -trainingen. Deze werkvorm zou de drempel verlagen om over financiële problemen te praten, vooral bij mensen met een culturele achtergrond waarin praten over financiële zorgen niet gebruikelijk is. Het praten met gelijkgestemden, bijvoorbeeld informeel tijdens een lunch, maakt dat taboes verdwijnen en de schaamte wordt overwonnen om zorgen te uiten.

Sommige informele projecten werken met een specifieke doelgroep, zoals jongeren, sociaal-geïsoleerde vrouwen of vluchtelingen/statushouders. Andere projecten richten zich op iedereen met een financiële hulpvraag. De projecten geven aan dat zij veelal werken met kwetsbare groepen met een complexe problematiek. Het is daarmee ook een doelgroep die de gemeente zelf vaak niet bereikt of uit het oog is verloren. Een deel van de deelnemers wordt doorverwezen vanuit de gemeente via Geldzaken070 of door klantmanagers. Dit zijn vaak mensen die zich melden bij de schuldhulp van de

gemeente, maar die nog geen goed overzicht hebben van hun financiële situatie en schulden (een vereiste om een aanvraag in te dienen en mogelijk een traject in te gaan). Bij de maatschappelijke organisaties ligt dan de taak om eerst iemands financiële plaatje goed in kaart te brengen, waarna opnieuw een aanvraag kan worden ingediend.

Alle projecten ontvangen subsidie van de gemeente. Voor een enkel project is dit afdoende om de begroting rond te krijgen, andere projecten hebben aanvullende financiering uit bijvoorbeeld fondsen en goededoelenloterijen. De subsidieregeling van de gemeente wordt door veel van de geïnterviewden bekritiseerd: jaarlijks moeten de projecten een nieuwe aanvraag doen. Dit zorgt voor stress en werkdruk en het weerhoudt projecten ervan om een langetermijnstrategie uit te zetten (zie hieronder meer).

Hulpvragers met schulden

De informele projecten variëren in grootte, uiteenlopend van niet meer dan 15 individuele trajecten per jaar tot ruim 200 behandelde hulpvragen over financiële zaken. Hoewel niet alle projecten zich direct op schuldhulp richten, zitten er in alle projecten uiteindelijk ook deelnemers met schulden, waarvan een deel problematisch (duizenden euro's). De inschatting van dit aandeel deelnemers met problematische schulden varieert van 15 procent tot 100 procent. Hoewel er volgens de geïnterviewden geen blauwdruk is voor het profiel van iemand met een problematische schuld, zijn bepaalde groepen oververtegenwoordigd op dit gebied. Medewerkers zien dat ze over het algemeen vaker laag opgeleid zijn en een niet-Nederlandse achtergrond hebben. Hun taalbeheersing is slecht en daaraan gekoppeld hebben ze ook gebrekkige digitale vaardigheden. Los hiervan vormen kwetsbare jongeren tussen de 18 en 28 jaar zonder startkwalificatie ook een risicogroep: zij leven vaak van toeslagen en wanneer er een kink in de kabel komt, stapelen de financiële problemen zich vaak al snel op.

Ervaringsverhaal Solomon

Solomon is drieëntwintig en woont nu ruim vijf jaar in Nederland. Hij is als kind gevlucht vanuit Eritrea, en via omwegen uiteindelijk hier terechtgekomen. Zijn financiële problemen beginnen als hij zijn ouders gaat opzoeken in Ethiopië. Zij hebben elkaar dan al tien jaar niet gezien. Door deze reis mist hij de start van het nieuwe collegejaar. Hij wordt uitgeschreven bij de opleiding die hij volgde voor vertrek, en verliest daarmee zijn recht op studiefinanciering. 'Toen ik weer in Nederland aankwam, kon mijn deur niet meer open door de berg brieven. Het was een zware tijd, ik had heel veel stress. Ik had geen school, dus geen recht op studiefinanciering en dus ook geen geld om de huur te betalen.' Zijn schulden lopen op tot duizenden euro's, en de huisbaas dreigt hem uit huis te zetten. Van zijn begeleider ontvangt hij niet de gewenste hulp. Wel komt hij in contact met een lokaal informeel armoede- en schuldenproject dat in hetzelfde gebouw gevestigd is als waar hij woont. Dit project heeft als doel om de zelfredzaamheid van vooral sociaal-geïsoleerde vrouwen te vergroten. De projectleider besluit hem onder zijn hoede te nemen. Ze neemt hem letterlijk bij de hand, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een baan. Solomon besluit dat hij zelf zijn financiële problemen wil oplossen. Een uitkering wil hij liever niet. Bovendien duurt de eerste uitbetaling daarvan zo lang, dat de schulden alleen maar opbouwen. 'Ik wilde niet afhankelijk zijn van een uitkering. Ik wilde mijn problemen zelf oplossen en zelf afbetalen. Ik wilde het zelf eerst proberen.' Uiteindelijk lukt het Solomon om – met hulp van de projectleider – een baan te vinden. Met hard werken slaagt hij erin om zijn schuld in termijnen af te betalen. Hoewel de projectleider zijn inzet prijst en benadrukt dat hij het allemaal zelf heeft gedaan, is het voor Solomon duidelijk dat de rol van de projectleider daarin doorslaggevend was. 'Zonder haar

was het niet gelukt. Het begint bij haar.' Dit start simpelweg bij het bieden van een luisterend oor. Bij haar kon hij zijn verhaal kwijt, zonder oordeel. Daarnaast was haar hulp onmisbaar bij het vinden van de weg naar de juiste loketten en bij de onvermijdelijke taalbarrières. Ook de rol van docenten was in die tijd belangrijk. Omdat ze wisten dat hij zijn studie wel móést combineren met een baan in de avonduren, waren ze milder.

Hij ziet om zich heen veel gevluchte leeftijdgenoten met stress, zij kunnen niet slapen en eten slecht. Voor hen heeft hij een boodschap. 'Als vluchteling begin je in Nederland met een schuld. Laat je er niet door afleiden, laat je niet ontmoedigen.' Belangrijk is volgens Solomon wel dat je zelf begint met erover te praten. 'Je moet je schaamte opzij zetten. Er zijn heel veel mensen die je willen helpen, maar het begint ermee dat je zelf openstelt en je verhaal vertelt aan iemand die je kan vertrouwen.'

Solomon heeft van deze periode geleerd dat je zélf vooruit moet blijven gaan. Hoop houden en niet verwachten dat anderen het voor je gaan oplossen. Dat is lastig voor mensen die komen uit een ander land, met andere gebruiken en regels. 'Veel vluchtelingen komen uit een compleet andere wereld. Zijn niet bekend met ingewikkelde overheidssystemen en alle administratie die daarbij komt kijken.' Voor veel mensen is het daardoor heel moeilijk om financiële problemen op te lossen. Met zijn doorzettingsvermogen en zelfredzaamheid is het Solomon wel gelukt, maar de realiteit is dat veel mensen hier niet toe in staat zijn, beaamt ook de projectleider. 'Om in Nederland goed mee te kunnen doen, moet je zelfredzaam zijn. Solomon is dat, maar voor veel mensen is dat een onhaalbaar ideaal.'

Het is daarnaast ook vooral het type schuldeiser dat onthult of er grote financiële zorgen zijn. Wanneer iemand een huurachterstand heeft of schulden bij de gemeente of de belastingdienst, heeft een hulpvrager vaak serieuze schulden, zo leert de ervaring. Andere projecten varen op meer indirecte indicatoren: bijvoorbeeld hoe gestrest iemand overkomt, of als iemand veel klaagt over slaapproblemen of slecht eet. Bij doorvragen blijkt er dan vaak sprake van grote financiële zorgen.

6.1.3. De stappen van informeel naar formeel

De interviews met vertegenwoordigers van de lokale informele armoede- en schuldenprojecten bevestigen voor een groot deel de klantreis zoals die tijdens de roadshow is geschetst. Hoewel volgens de meeste projecten beide partijen – formeel en informeel – elkaars meerwaarde erkennen en vrijwel iedereen aangeeft dat de intenties tot samenwerking er zijn, zijn er toch nog altijd factoren die een optimale doorstroming van formeel naar informeel belemmeren.

Signaleren van schulden en doorverwijzing naar de formele professionele schuldhulpverlening

Vrijwel alle lokale armoede- en schuldenprojecten werken met een intakeprocedure, waarbij de situatie van de hulpvrager bij aanmelding in kaart wordt gebracht. Niet alleen probeert men zo bij de start van een project een beeld te krijgen van de obstakels op financieel gebied, maar ook op andere (gerelateerde) levensdomeinen, zoals voeding en gezondheid. Als de situatie eenmaal goed in beeld is, hebben de projecten een soort 'snapshot' van de problematiek en de daarbij horende gewenste aanpak. Wanneer blijkt dat een formeel hulptraject bij de gemeente nodig is, zorgen de meeste projecten voor een warme overdracht naar de gemeente: ze maken de eerste afspraak en gaan vaak ook mee naar deze afspraak. De meeste projecten laten hun deelnemers dus niet zomaar los.

Respondent project: *'We spreken niet over doorverwijzen, maar over overdragen. We blijven de hulpvrager vasthouden, en laten niet los, ook als de stap naar de gemeente is gemaakt. Anders valt de hulpvrager tussen wal en schip.'*

De mate waarin de hulpvrager aan de hand wordt genomen, verschilt wel per project. Sommige gaan uit van de zelfredzaamheid van de deelnemer en laten het initiatief meer bij de hulpvrager. Deze projecten begeleiden de mensen wel, maar de hulpvragers moeten het uiteindelijk ook zelf (kunnen en willen) doen, is de gedachte.

6.1.4. Waarom doorverwijzen niet altijd lukt

Ondanks de intakeprocedures en de breed gedeelde focus op een warme overdracht, erkennen de meeste geïnterviewden dat desondanks niet iedereen met een problematische schuld ook daadwerkelijk doorstroomt naar de benodigde formele schuldhulp van de gemeente. Verschillende obstakels worden ervaren.

• Moeilijk om zicht te krijgen op totaalplaatje

Hoewel het volgens de meeste geïnterviewden al snel duidelijk is of iemand financiële problemen heeft, is het desondanks soms toch nog lastig in te schatten voor de projecten hoe problematisch de situatie werkelijk is. Vaak hebben de hulpvragers zelf geen goed overzicht van hun financiële situatie. Het vergt veel uitzoekwerk van de vrijwilligers om dit goed in kaart te brengen.

Sommige projecten geven aan hun vrijwilligers niet te willen verplichten om schulden heel nauwkeurig te registreren, omdat dit de vertrouwensband met de hulpvrager zou kunnen schaden. Een project dat zich specifiek richt op statushouders, geeft daarnaast aan dat vooral het zicht op informele schulden bij vrienden en familie beperkt is en dat er hierdoor een goed totaaloverzicht van de financiële problemen vaak ontbreekt. Hierdoor kan het zijn dat problematische schulden onder de radar blijven, terwijl de situatie van de hulpvrager eigenlijk vraagt om formele schuldhulp.

• Hulpvrager wil zelf niet

Er heerst volgens de geïnterviewde medewerkers van projecten veel wantrouwen naar de gemeente, waardoor men de stap naar formele hulp vermijdt. Hulpvragers twijfelen mede door de vaak autoritaire en afstandelijke houding van de gemeente of die wel het beste met me ze voorheeft. Ook doen er veel spookverhalen de ronde. Zo zijn veel hulpvragers bang dat ze hun auto moeten inleveren, een hardnekkig misverstand. Ook vrezen ze het scenario dat ze drie jaar lang moeten leven van een heel beperkt budget.

De projecten benadrukken hierbij de belangrijke rol van de vrijwilligers binnen de klantreis.

Respondent project: *'Wij luisteren naar de hulpvragers. Bij ons kunnen ze hun verhaal kwijt, terwijl de gemeente maximaal een half uur per week beschikbaar is. Dat is te weinig om vertrouwen op te bouwen.'*

De meerwaarde van tijd en wil om te luisteren, is niet alleen dat de hulpvragers hun hart kunnen luchten, maar ook dat de informele projecten vervolgens hardnekkige spookverhalen en angstbeelden kunnen ontkrachten en een genuanceerder beeld van formele schuldhulp kunnen presenteren.

Respondent project: *'Hulpvragers zijn bang dat ze te weinig geld overhouden om van te leven. Wij geven dan een toelichting dat dat per situatie verschilt, en dat het inderdaad drie jaar inleveren is, maar dat je daarna door kan. Het wordt beter, we benadrukken dat een hulptraject ook perspectief geeft op een beter leven.'*

Respondent project: *'Wij zeggen: ga gewoon met gemeente praten, leg de situatie uit. Maatwerk is echt mogelijk.'*

Via deze weg vervullen de vrijwilligers een belangrijke brugfunctie.

• Beperkte rol van project: stap naar gemeente moet eigen keus blijven

Zoals hierboven aangegeven benadrukken enkele projecten de (zelf)redzaamheid van de hulpvragers. Volgens deze visie is het de taak van het project en de vrijwilligers om iemand tijdelijk te ondersteunen, maar niet om de regie volledig uit handen te nemen. Als blijkt dat iemand formele hulp nodig heeft, verstrekken deze projecten 'vanzelfsprekend' de benodigde informatie. Ook gaan ze het gesprek aan over waarom formele hulp een verstandige keuze zou zijn, maar deze projecten doen niet aan actieve doorverwijzing.

Respondent project: *'Ons project stelt zelfredzaamheid centraal: dan kan je vervolgens natuurlijk niet eisen dat de hulpvrager naar de gemeente moet voor een hulptraject.'*

Respondent project: *'Als ze zelf niet willen, dan willen ze niet. We proberen ze natuurlijk wel over te halen, maar we gaan ze niet dwingen. We helpen ze wel met woorden door informatie te geven, maar de deelnemer is de baas.'*

Dit houdt ook in dat vrijwilligers van dit type projecten bijvoorbeeld niet zelf gaan bellen om een afspraak te maken. De eerste stap moet volgens hen door de hulpvrager zelf worden gezet. Los van het ideologische uitgangspunt dat de mens zelf de regie moet blijven houden over zijn eigen leven, is dit deels ook een praktisch argument. De vrijwilligers hebben vaak weinig tijd naast hun andere reguliere werkzaamheden, dus lukt het ook niet altijd om onder werktijd mee naar de gemeente te gaan.

• Gemeente is niet goed vindbaar en niet goed bereikbaar

Waar sommige projecten aangeven dat de samenwerking met de gemeente goed verloopt en ze elkaar goed weten te vinden, vinden andere projecten het juist moeilijk om contact te krijgen met de gemeente Den Haag. De afstemming tussen de partijen is niet altijd goed geregeld en er mist een goede sociale kaart.

Respondent project: *'Het is een zootje. Het is heel moeilijk om de weg en de juiste ingangen te vinden. We hebben wel goede persoonlijke contacten uit ons eigen netwerk die hulpvragers weten te sturen naar de juiste afdelingen of loketten. Maar er ontbreekt een goed overzicht.'*

Ook de continuïteit onder hulpverleners en gemeentemedewerkers ontbreekt, zodat er steeds weer opnieuw gezocht moet worden naar de juiste contactpersonen. Bovendien is die continuïteit juist belangrijk om vertrouwen te winnen onder hulpvragers waarbij er al veel angst en wantrouwen heerst. De geïnterviewden geven daarbij overigens aan dat dit niet betekent dat de gemeente dit zelf moet oplossen: het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor zowel de formele als de informele sector om manieren te vinden waarop partijen elkaar beter leren kennen. Bovendien is het een probleem dat ook 'intern' speelt: ook veel informele projecten kennen elkaar niet.

• Lange wachttijden en 'operationeel gerommel' bij de gemeente

Zoals in de inleiding al aangegeven, is het voor de aanvraag van formele schuldhulp in Den Haag verplicht om een map aan te leggen met daarin een actueel overzicht van de financiële situatie van de hulpvrager. Op basis van deze map wordt een aanvraag beoordeeld. Soms is de wachttijd bij de gemeente voor de behandeling van een aanvraag echter zo lang, dat deze map niet meer actueel is.

Respondent project: *'Wanneer iemand eenmaal eindelijk aan de beurt is, is zijn schuldenmap inmiddels niet meer actueel: dan kan je opnieuw beginnen met in kaart brengen, en dat kost heel veel tijd. Dat demotiveert.'*

In de uitvoering bij de gemeente zien de projecten ook problemen. Operationeel gaan er dingen mis en er is sprake van 'gerommel', waardoor hulpvragers weer afhaken voordat een traject goed en wel is opgezet.

Respondent project: *'Dossiers raken kwijt, er zijn veel fouten in het overdrachtmoment. Soms duurt het twee maanden voordat er na de overdracht een bewindvoerder is aangewezen, dat is te lang voor iemand die financiële problemen heeft.'*

De respondenten benadrukken dat het vaak geen onwil is, maar wijten het aan de hoge werkdruk en 'caseload' bij medewerkers van de gemeente.

6.1.5. De gewenste klantreis: wat is volgens projecten nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

In Den Haag zijn er de afgelopen jaren al stappen gezet om de samenwerking te optimaliseren en enkele projecten menen dat die samenwerking goed uit de verf komt.

Respondent project: *'We weten elkaar te vinden, er is een goede samenwerking. Er is altijd wel wat, maar we proberen elkaar te vinden.'*

In de inleiding zijn al enkele positieve voorbeelden genoemd, zoals de AFO en Schuldenlab070. Ook heeft de gemeente een speciaal aanmeldpunt voor jongeren opgezet. Deze manier van werken vraagt om een andere bestuurscultuur, waar – volgens een respondent – andere steden of gemeentes wellicht nog niet aan toe zijn. Toch zijn er ook in Den Haag geluiden die verbeterpunten aanwijzen.

Zorg voor minder losse eilandjes, meer ketensamenwerking

Er bestaat – ondanks bovengenoemde initiatieven – bij sommige geïnterviewden toch behoefte aan meer ketensamenwerking. Dat houdt volgens deze projecten in dat er minder in wij/zij moet worden gedacht, zoals nu nog het geval lijkt te zijn.

Respondent project: *'We doen allebei goede dingen, maar moeten beter informatie met elkaar uitwisselen. Elkaar beter vinden, elkaar beter leren kennen.'*

Respondent project: *'In een ideaal scenario zou je een complexe case kunnen voorleggen in een gezamenlijk overleg tussen gemeente en informele organisaties, en samen een hulptraject afstemmen. En dus ook kunnen doorverwijzen naar formele hulp als blijkt dat dat nodig is.'*

Gekoppeld hieraan wordt het ontbreken van een goede en volledige sociale kaart genoemd en een goed georganiseerde centrale helpdesk of een centraal loket waar ook projecten en gemeente elkaar kunnen vinden.

Respondent project: *'Met de mensen waarmee we direct werken, gaat het goed. Wat hoger in de boom is het lastiger. Zij hebben vaak minder gevoel met de werkvloer. En dit zijn wel de mensen die uiteindelijk belangrijke beslissingen nemen.'*

Respondent project: *'Er mist een centrale helpdesk. Eigenlijk zou er een soort "EHBO voor financiële problemen" moeten komen.'*

Daarvoor moet er niet alleen naar de gemeente worden gewezen. Het is een verantwoordelijkheid die gezamenlijk moet worden opgepakt.

Werk aan een meer integrale benadering

Los van te weinig onderlinge samenwerking tussen formeel en informeel, menen sommige geïnterviewden dat ook het interne werkproces bij de gemeente te versnipperd is en dat er te veel in hokjes wordt gedacht. Hoewel de gemeente in haar beleidsplan benadrukt dat schulden moeten worden opgevat als een integraal probleem, blijkt de uitvoering in de praktijk hier nog niet goed op ingericht.

Respondent project: *'Er is een monster gecreëerd: ieder heeft zijn eigen rol, zijn eigen specialisme. Ze durven niet over hun eigen specialisme heen te kijken. Om dit te doorbreken moet je ze verantwoordelijk maken voor de persoon als geheel, en niet alleen een specifiek deel van zijn problematiek.'*

Er is vaak sprake van multi-problematiek bij mensen met schulden: zij hebben naast financiële problemen bijvoorbeeld ook een verslaving en geen betaald werk.

Respondent project: *‘Daarmee valt een persoon in drie verschillende hokjes, met dus drie bijbehorende verschillende diensten. Dan denken ze: de ander doet het wel, en wijzen de verschillende diensten van de gemeente naar elkaar. Uiteindelijk is de vrijwilliger de enige die blijft vasthouden en de hulpvrager blijft bijstaan.’*

Er moet hierbij wel benadrukt worden dat het geen onwil is van de gemeente. De geïnterviewden erkennen dat het voor de gemeente lastig werken is.

Respondent project: *‘Er is een systeem opgezet waarin controle centraal staat. Daar houden we krampachtig aan vast, zonder visie op samenwerking. De mensen bij de gemeente zijn vaak ook van goede wil, maar ook zij zitten vast in “het systeem”.’*

Laat gemeente de rol van vrijwilliger als mediator beter faciliteren

Volgens de informele projecten zijn vrijwilligers essentieel om hulpvragers bij te staan in de overstap naar het formele traject.

Respondent project: *‘Veel hulpvragers hebben structurele begeleiding nodig. Zelf hebben ze te weinig leervermogen om het traject zelfstandig op te pakken en vervolgens ook te doorlopen. Deze begeleiding vereist een vaste groep vrijwilligers, die op structurele basis hulp kan bieden om de hulpvragers door een formeel hulptraject te loodsen.’*

Vrijwilligers staan dicht bij de klant dan de gemeente, gaan op huisbezoek en kunnen leunen op een vertrouwensband. Dit sluit beter aan bij de wensen en behoeften van de hulpvrager, dan sporadisch contact op afstand binnen een formele structuur met wisselende contacten. De gemeente zelf kijkt ook naar vrijwilligersorganisaties om deze rol op te pakken die zij zelf – vaak vanwege tijdsdruk – niet kunnen of willen vervullen. Maar om dit goed te kunnen uitvoeren, dient de gemeente deze informele organisaties wel beter te ondersteunen, zo is de gedachte.

Respondent project: *‘Het gaat daarbij niet alleen om een financiële ondersteuning, maar ook door als gemeente zelf de regie te nemen in het administratieve proces. Dit kost namelijk veel tijd en veel specifieke kennis die de vrijwilligers veelal niet in huis hebben. Die ondersteuning is er nu niet.’*

Respondent project: *‘De rol van de vrijwilliger is uiteindelijk ook beperkt en zij kunnen en mogen niet alles, zoals betalingsregelingen sluiten en abonnementen opzeggen. Ook vanuit AVG-regels mogen zij niet alle documentatie inzien.’*

Investeer in meerjarige gemeentelijke subsidie

Er leeft onder de informele projecten een brede wens voor meerjarige structurele financiering. In Den Haag moet je nu nog ieder jaar opnieuw een subsidieaanvraag doen. Dit kost niet alleen veel tijd en moeite, het zorgt ook voor onzekerheid. De jaarlijkse incidentele subsidies weerhouden de projecten ervan om een langetermijnvisie te ontwikkelen, waarbij er bijvoorbeeld kan worden nagedacht over hoe de samenwerking en doorstroming te verbeteren.

Respondent project: *‘Wij zijn op deze manier vooral bezig met overleven, en hebben geen tijd of ruimte om na te denken over bijvoorbeeld betere samenwerking met andere partijen. Het eerste half jaar ben ik bezig met de subsidies verantwoorden, het tweede deel van het jaar ben ik bezig met het regelen van nieuwe financiering.’*

Respondent project: *‘De gemeente moet een visie hebben voor meerdere jaren. Ze zeggen het belangrijk te vinden dat er betere samenwerking is, en ze zijn ook van goede wil, maar je kan niet iets duurzaam opzetten als er geen meerderjarige financiering is.’*

Hierdoor ontstaan er ook verschillen tussen projecten.

Respondent project: *‘Een aantal grote organisaties ontvangt relatief veel subsidie en kunnen daardoor professionaliseren. Voor kleinere organisaties die werken met vrijwilligers is het niet mogelijk om dit te organiseren, terwijl structurele, langdurige hulp voor veel klanten wel nodig is.’*

Stem faciliteiten beter af op doelgroep

Zoals eerder aangegeven, zijn hulpvragers met problematische schulden over het algemeen laag opgeleid, hebben zij moeite met taal en beschikken over weinig digitale vaardigheden. Hierdoor begrijpen ze vaak niet alles van wat er 'door het systeem' van hen wordt gevraagd. De gemeente praat volgens de geïnterviewden niet op het niveau van de hulpvrager, waardoor ze de weg kwijtraken.

Respondent project: *'Ik ben verbaasd dat de gemeente niet beter aansluit op het niveau van de doelgroep. Je moet duidelijker communiceren. De goede wil is er, en ook de inzet om mensen te helpen. Maar ze moeten hun diensten beter afstemmen op de mensen die hulp vragen.'*

Het gaat daarbij vaak om de bereikbaarheid van de aangeboden hulp, in de breedste zin van het woord. Het gaat er dus niet alleen om de fysieke afstand zo klein mogelijk maken door de mensen op de zoeken ('de wijken in'), maar bijvoorbeeld ook vervolgens om op welke dagen en tijdstippen deze loketten open zijn, welke talen er worden gesproken en hoe je een afspraak kan maken. Kan dat alleen digitaal of bijvoorbeeld ook telefonisch? Dat laatste is toegankelijker, aangezien veel mensen niet digitaal vaardig genoeg zijn om online formulieren in te vullen.

Respondent project: *'Denk van tevoren na: is de aangeboden hulp goed bereikbaar? Dat betekent bijvoorbeeld geen 9 tot 5-instelling. En een digitaal huishoudboekje is een mooi idee, maar voor veel mensen niet haalbaar. Men moet creatiever denken, bijvoorbeeld een gratis tolkentelefoon om afspraken te maken. Dat levert meer op dan prachtige voorzieningen met te veel drempels wat betreft bereikbaarheid.'*

Los van bereikbaarheid voor hulpvragers, is het ook voor vrijwilligers niet altijd haalbaar om hun begeleiding af te stemmen op de faciliteiten van de gemeente.

Respondent project: *'Zij kunnen niet hun hele leven afstemmen op de beperkte openingstijden. Zij hebben vaak ook gewoon hun eigen werk en andere activiteiten.'*

Ervaringsverhaal Wilco

Wilco is achtenveertig en organiseert dagbesteding voor vrijwilligers die de straat schoonhouden en inloopmiddagen organiseren voor mensen uit de buurt. Hij is daarmee begonnen toen hij uit de schuldsanering kwam, na dakloos te zijn geweest en na een periode waarin hij in een zorgcentrum woonde, maar daar niet de hulp kreeg die hij nodig had. *'Ik heb zelf bedacht: ik ga gebruikmaken van wat ik hier nodig heb. De structuur van de dagbesteding en de 6 euro per dag die je krijgt als je daaraan meedoet. Toen is het zaadje geplant.'* Hij heeft uitgezocht wat er nodig was om uiteindelijk zelf dagbesteding te kunnen gaan organiseren. *'Ik ben eerst bij mijn eigen dagbesteding vrijwilliger geworden. Het lullige daarvan is dat je daardoor wel die vergoeding van 6 euro per dag kwijt bent. Maar ik dacht: ik moet het wel doen, want om de kwaliteitscertificaten te krijgen om dagbesteding te organiseren, moest ik twee jaar als vrijwilliger hebben gewerkt.'*

Wilco's schulden beginnen klein, met 2.500 euro achterstand voor de hypotheek. Hij was toen net vrijgekomen en wilde een nieuwe start maken. Via de reclassering heeft hij allerlei hulpverleners om zich heen, zoals een budgetbeheerder, een Materieel Juridisch Dienstverlener en een psycholoog. De schuld wordt echter niet aangepakt en na een paar maanden staat hij op straat. *'En elke keer ging er een MJD'er naar jouw map kijken. Elke keer een andere, met een andere visie. En uiteindelijk kwam het gewoon nooit voor elkaar. Ondertussen heb je heb minimaal twee klauwen vol aan mensen om je heen die heel veel van je willen, dus ja, dat gaat helemaal niet werken.'* De aanmelding voor de schuldsanering loopt steeds maar spaak en niemand wijst Wilco in die tijd op het bestaan van de gemeentelijke schuldhulpverlening of de Kredietbank. *'Dat heb ik ze achteraf*

heel erg kwalijk genomen, want het blijkt gewoon dat ze me hadden moeten sturen naar een bureau hier in de stad, de Gemeentelijke Kredietbank. Maar dat heeft niemand gedaan.’ Al met al duurt de aanloop naar de schuldsanering ruim zeven jaar. Uiteindelijk meldt Wilco zichzelf succesvol aan voor de WSNP. Daarmee heeft hij heel positieve ervaringen. ‘Dat is gewoon rust, hè. Het moment dat je je daar aangemeld hebt dan is het gewoon klaar natuurlijk, met de deurwaarders, met de post. Rust.’

Volgens Wilco staat zijn eigen verhaal niet op zichzelf. Hij heeft door de jaren heen veel mensen gesproken die ook best naar de schuldhulpverlening zouden willen. Hij raadt ze aan om naar de gemeente te gaan. *‘Ik ken veel mensen van in de veertig, hè, die zijn al jaren bezig, die willen maar één ding: rust, structuur. Meer niet. Dus ja, natuurlijk gaan die met schuldhulpverlening akkoord. Als ze er zelf maar een beetje achteraan blijven zitten bij de aanmelding, want anders schiet het niet op.’* Wilco ziet absoluut dingen die beter kunnen, waardoor mensen sneller bij de juiste schuldhulpverlening terecht zouden komen. De hulp die mensen krijgen bij de aanmelding werkt nu helaas te vaak juist averechts, zegt hij. *‘Het verdienmodel aan de voorkant moet weg. Op het moment dat er niets meer te verdienen valt aan de weg richting de schuldsanering, dan meld je je vandaag aan en start je over een paar weken. Laat ze eventueel maar mensen aan de achterkant begeleiden, als die mensen dat zelf willen. Maar niet aan de voorkant. Er moet geld verdiend worden. Een fabriek is het.’*

Het bijhouden van de schulden en brieven op zich vindt Wilco niet het grootste probleem, maar zijn ervaring is dat hulpverleners vaak te weinig tijd hebben om die goed door te nemen. *‘Ik ben geen Einstein maar de meeste brieven begrijp ik echt wel, vanuit de gemeente en zo. Dat is geen hogere wiskunde. Maar je moet er wel de tijd voor hebben en dat kan niet met die caseloads.’* Tot slot ziet hij soms door emoties of verschil in communicatiestijlen misverstanden ontstaan tussen een hulpvrager en een instantie. Hij herkent uit zijn eigen ervaring dat zijn traject een keer werd stopgezet omdat emoties en woorden verkeerd werden begrepen. *‘Ja, ik was heel lang dakloos en dan kan het wel eens zijn dat ze de verkeerde vragen op het verkeerde moment stellen. Van: hoe heb jij het vannacht gehad? Je moet gewoon niet te veel tegelijk willen met één persoon. Ik help met wat nodig is, dus soms ook brieven lezen, schuldeisers bellen en zo. Het is allemaal niet zo ingewikkeld, eigenlijk is het vrij simpel.’*

Zet in op cultuur-sensitief begeleiden

In lijn met bovenstaande over het beter afstemmen van de diensten op de doelgroep, zou de gemeente ook meer cultuur-sensitief kunnen zijn. Dit houdt in dat de gemeente rekening houdt met de verschillende achtergronden van de hulpvragers, en dan specifiek als het gaat om vluchtelingen en statushouders.

Respondent project: *‘De gemeente heeft een andere houding: zij is directief en benadrukt de controle. Ons project is meer begeleidend. Cultuur-sensitief begeleiden is hierin heel belangrijk, de mate waarin dat gebeurt verschilt nog heel erg per partij en per organisatie.’*

Respondent project: *‘Formele professionele schuldhulp is voor onze deelnemers aan het project vaak een heel onprettige ervaring. Ze zijn nog maar net aan het opbouwen, en worden dan betutteld. Er wordt hun verteld wat er moet worden gedaan. Maar die mensen zijn hier net, komen uit ander land met een andere cultuur, moeten nog wennen aan waar ze zijn terechtgekomen. Maar binnen de gemeente is vaak geen discussie mogelijk: je moet je schikken en daar heb je niks tegen in te brengen.’*

Professionaliseer vrijwilligers

Vrijwilligers vervullen zoals gezegd een belangrijke rol in het hulptraject, waarbij ze in potentie als intermediair tussen de hulpvrager en de gemeente zouden kunnen fungeren. Als zij zo'n belangrijke schakelpositie willen innemen, vraagt dat wel van informele projecten dat zij hun vrijwilligers goed opleiden door bijvoorbeeld cursussen aan te bieden hoe hulpvragers het beste kunnen worden benaderd en begeleid. Ook vraagt het goede kennis over 'het systeem' en de sociale kaart in Den Haag. Nu verschilt dit nog erg tussen projecten en tussen vrijwilligers.

Respondent project: *'De ene vrijwilliger is de andere niet. Iemand die al lang meedraait is bijna een professional. Het algemene beeld van vrijwilligers dat de gemeente vaak heeft, klopt niet. Zij zijn niet onwetend maar hebben veel specialistische kennis.'*

De gemeente zou eisen moeten kunnen stellen aan de kennis en kunde van vrijwilligers binnen de maatschappelijke organisaties. Dit vraagt wel om (financiële) steun van de gemeente zodat de projecten met weinig middelen dit ook aan hun vrijwilligers kunnen aanbieden.

6.1.6. De gewenste klantreis: wat is volgens de formele professionele schuldhelpverlening nodig om doorverwijzing te optimaliseren?

De inzichten van de geïnterviewde medewerkers van de gemeente Den Haag over optimalisering komen voor een groot deel overeen met wat er door de projecten is gezegd over de klantreis en optimalisatie in doorverwijzing van informeel naar formeel.

Werk aan betere ketensamenwerking en vergroot zichtbaarheid en toegankelijkheid

De gemeente erkent grotendeels de zorgen die zijn geuit door de informele projecten. Ook de gemeente zelf is van mening dat er (nog) beter kan worden samengewerkt. Het zou goed zijn om daarbij ook voorbij de wat grotere gevestigde partijen te kijken.

Respondent gemeente: *'We moeten elkaars expertise nog beter leren kennen, en ook alle spelers in beeld krijgen, niet alleen de grote "usual suspects" die bijvoorbeeld al in afo zitten, maar ook de kleinere spelers. In een ideale situatie kan je dan na intake zo snel mogelijk de juiste partij inschakelen voor iemands specifieke probleem.'*

Den Haag is zich al een tijdje bewust van het feit dat toegankelijkheid belangrijk is om mensen te bereiken. Om de fysieke afstand tussen de hulpvragen en de gemeente te verkleinen, maakt de gemeente gebruik van bestaande laagdrempelige locaties in de wijken waar zij hun diensten aanbieden.

Respondent gemeente: *'Als gemeente moeten we ook zorgen dat we goed op de kaart staan bij iedereen. Mensen gaan eerst naar informele projecten en inloopsprekuren met een lage instap, dat weten we inmiddels. Zorgen dat ze vanuit daar ook naar de gemeente komen. De gemeente moet dus zelf ook de wijken in, aansluiten bij buurtcentra, spreekuren, etc. Helpdesk Geldzaken zitten niet voor niks verspreid door de hele stad in de wijken.'*

Ondanks dit bewustzijn en initiatieven om de bereikbaarheid en toegankelijkheid te vergroten, erkent ook de gemeente zelf dat in de uitvoering nog niet alles goed gaat. Intern kan de samenwerking en zichtbaarheid van de verschillende afdelingen ook worden vergroot.

Respondent gemeente: *'Het zou helpen als we ons naar buiten toe presenteren als één geheel, dus niet als allemaal losse afdelingen. Intern kan dat bij de gemeente ook nog worden verbeterd: beter op de hoogte zijn van wie wat doet. We doen heel veel, maar niet iedereen weet van elkaars bestaan.'*

Een deel van de problemen heeft echter ook een externe factor. De gemeente moet zich zelf ook houden aan opgelegde regels, die niet altijd in het voordeel werken van de hulpvrager.

Respondent gemeente: *'De gemeente zit zelf ook in een "keurslijf": wij zijn ook gebonden aan regelgeving. Procedures moeten bijvoorbeeld zo snel mogelijk worden doorlopen. Dat is wel te snappen vanuit*

de bestuurlijke kant, maar het sluit niet goed aan bij de behoefte van de hulpvrager. Het duurt soms even voordat iemand gemotiveerd genoeg is, of voordat de financiële problemen goed in kaart zijn gebracht.'

Na nadruk op warme overdracht, nu vervolgvraag: hoe behoud je de hulpvragers?

In Den Haag is naast bereikbaarheid de afgelopen jaren veel gehamerd op een warme overdracht. Zoals ook uit interviews met de projecten zelf bleek, lijkt dit idee aardig te zijn geland bij de projecten.

Respondent gemeente: *'We hebben de afgelopen jaar veel aandacht gehad voor het verbeteren van de instroom, en daar ook onderzoek naar gedaan. Partijen verwijzen wel naar elkaar, maar de hulpvrager zelf pakt dit niet op. We hebben ons gerealiseerd dat er sprake moet zijn van een warme overdracht.'*

De volgende uitdaging is volgens de gemeente nu niet zozeer hoe hulpvragers naar een formeel schuldhulptraject doorstromen, maar vooral hoe je ze behoudt als ze eenmaal zijn ingestroomd.

Respondent gemeente: *'De vraag is niet zozeer meer hoe je zorgt voor een goede doorverwijzing, maar: hoe behoud je ze. Afgelopen tijd zijn we veel bezig geweest met de noodzaak van een "warme overdracht", maar eenmaal in het proces, houden we ze vervolgens toch niet vast. Het blijkt uit onderzoek dat 6 op de 10 in de beginfase van een SHV-traject alweer afhaken.'*

Om ze te bereiken en vervolgens dus ook te behouden, is het volgens de gemeente cruciaal om het vertrouwen te winnen van de hulpvragers. De beperkte tijd en hoge werkdruk, maakt dit wel ingewikkeld om voor elkaar te krijgen.

Respondent gemeente: *'Om klanten te behouden moeten we met ze in gesprek gaan. Naar ervaringen luisteren, evalueren en verwerken. Dit kan door een goed gesprek met ze aan te gaan. En ze ook het gevoel te geven dat er naar ze geluisterd wordt, een gevoel van empathie en sympathie. Je moet naast iemand gaan staan. De gemeente heeft daar helaas niet de capaciteit voor, zowel niet in mankracht als in tijd.'*

Ook de beelden die mensen met schulden hebben over de inhoud van een hulptraject, schrikt af.

Respondent gemeente: *'Hulpvragers ervaren dat ze te veel moeten, "zitten in keurslijf", of denken dat ze het toch wel zelf kunnen oplossen.'*

Los van alle inspanningen aan de kant van de gemeente om hulpvragers te bereiken en te behouden, is het daarnaast volgens de respondenten een uitdaging om mensen überhaupt te overtuigen dat ze hulp nodig hebben en dat de gemeente die hulp kan bieden.

Respondent gemeente: *'Veel mensen willen helemaal geen hulp, en vooral niet van de gemeente. Er is een groot wantrouwen naar de overheid in het algemeen, ze gooien alle overheidsorganisaties op een grote hoop. Ze menen dat de gemeente onder een hoedje speelt met bijvoorbeeld de belastingdienst. De nare ervaringen als gevolg van de KOT-affaire, werken dan in ons nadeel. Mensen zien niet dat gemeente een heel andere partij is en ze oprecht wil helpen. Het is lastig om mensen te verleiden om hulp van de gemeente te accepteren.'*

De geïnterviewden zien een mogelijke kans in de huidige energiecrisis en oplopende inflatie om zich als gemeente te kunnen presenteren als een partij die helpt, in plaats van tegenwerkt.

Respondent gemeente: *'De energiecrisis maakt dat financiële problemen makkelijker bespreekbaar zijn. Er is minder schaamte, mensen gaan eerder het gesprek aan. Dit biedt ook mogelijkheden om door te vragen naar iemands algemene financiële situatie. Het dwingt ook de gemeente om erop uit te gaan, bijvoorbeeld voor "vraaguren energie" in buurthuizen. Dat is een goede kans om ons te presenteren als een geheel.'*

Samenvattend de klantreis-route Den Haag vanuit het perspectief van de formele professionele schuldhulpverlening en lokale informele armoede- en schuldenprojecten

Vooruitstrevende beleidsplannen

In het beleidsplan Schuldhulpverlening 2020-2024 onderstreept de gemeente Den Haag onder andere het belang van samenwerking tussen formeel en informeel om schulden aan te pakken. Ook de onmisbare rol van de vrijwilliger tijdens de klantreis wordt in dit beleidsdocument erkend. Door schuldhulp daarnaast te benaderen als een integraal probleem, kan er zo gezorgd worden voor een effectieve en efficiënte aanpak die aansluit op de behoefte van de hulpvrager.

Concrete stappen in samenwerking

In Den Haag blijft het niet alleen bij woorden; ook in de praktijk zijn er de afgelopen jaren concrete stappen gezet om de samenwerking tussen informeel en formeel op touw te zetten. Zo zijn er de samenwerkingsverbanden als AFO en Schuldenlab070 en de periodieke stedelijke overleggen tussen verschillende welzijns- en vrijwilligersorganisaties die zich bezighouden met hulp bij administratie en financiën en de gemeente Den Haag. GeldZaken070 is een voorbeeld van een gemeentelijke faciliteit waarbij de krachten van verschillende partijen zijn gebundeld om iemand met financiële problemen zo snel en zo efficiënt mogelijk te kunnen helpen. Ook in de meeste interviews erkennen beide partijen elkaars meerwaarde. De basisgedachte is dat zowel de gemeente als de informele projecten allebei onmisbare schakels zijn voor een succesvolle klantreis en dus ook voor een goede doorverwijzing.

Stroperige organisatie

De samenwerking tussen formeel en informeel ten behoeve van een efficiënte en effectieve integrale aanpak van schulden lijkt in Den Haag de afgelopen jaren dus voet aan de grond te hebben gekregen. Toch gaat het in de praktische uitvoering nog niet altijd goed. Organisatorisch is het vaak rommelig en stroperig, mede door de hoge werkdruk en caseload bij de gemeente. Ook de vele specialismes en afdelingen binnen de gemeente weerspiegelen niet het idee van een integrale en toegankelijke benadering. Er is weinig personele continuïteit, er zijn te veel afdelingen, en er ontbreekt een goed en volledig zicht op de sociale kaart. Ook zijn de faciliteiten nog steeds vaak alleen bereikbaar tijdens kantooruren, en vaak moet er via een onpersoonlijke klantenservice een afspraak worden gemaakt. Dit verhindert een soepele doorstroom van informele naar formele hulp. De gemeente zelf erkent dat zij zich naar buiten toe beter zou kunnen presenteren als één geheel, i.p.v. als losse afdelingen. Het is echter lastig om dit te doorbreken: ook de gemeente zelf zit vast in een bepaalde structuur van (opgelegde) regels en wetten.

Een ander punt van kritiek dat door de informele projecten vaak werd genoemd is de subsidiestructuur. Dit moet volgens hen van eenjarig, naar meerjarig. Alleen dan kunnen projecten een duurzaam plan opzetten en professionaliseren. Nu zijn de projecten veel tijd kwijt aan het jaarlijks schrijven en verantwoorden van een subsidieaanvraag.

Verschillen tussen projecten

Over het algemeen is het overheersende beeld over samenwerking tussen formeel en informeel dus redelijk positief. Wat hierbij wel opvalt is dat er verschillen in opvattingen zijn tussen de projecten. Er zijn in Den Haag enkele grote spelers, die vaak ook betrokken zijn bij samenwerkingsverbanden met de gemeente, en ook financiële ondersteuning krijgen. De afstemming met deze partijen lijkt over het algemeen goed te gaan. Daaronder is echter nog een laag met kleinschaligere projecten, die de gemeente lastiger kan bereiken en andersom. De gemeente erkent zelf ook dat het goed zou zijn om ook eens voorbij 'the usual suspects' te kijken om te zien wat andere informele projecten te bieden hebben en ook de samenwerking met deze kleinere partijen goed af te stemmen.

Energiecrisis: window of opportunity?

Regelmatig genoemd tijdens de interviews: de stijgende energieprijzen zorgen voor veel ellende, maar zijn tegelijkertijd ook een 'window of opportunity'. Het maakt het bespreken van financiële zorgen makkelijker, omdat het een duidelijk externe oorzaak heeft en veel groepen raakt. Hierdoor heerst er minder schaamte rondom het onderwerp om erover te praten. Dit is een kans voor de gemeente om zich bijvoorbeeld tijdens energiesprekuren in de wijken te presenteren als partij die kan helpen, en ook om door te vragen naar bredere financiële problemen dan alleen die als gevolg van de stijgende energieprijzen. Op deze manier komen er ook mensen in beeld die anders onzichtbaar zouden zijn gebleven.

Baart, A. (2004). *Een theorie van presentie*. Boom Lemma Uitgevers.

cbs (2021). *Dashboard Schuldenproblematiek in beeld*. [Schuldenproblematiek in beeld \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl) Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek

Gemeente Amsterdam (2022). *Jaarplanprogramma Buurtteams 2022*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam

Gemeente Den Haag (2020). *Beleidsplan Schuldhulpverlening Den Haag 2020-2024*. Den Haag: Gemeente Den Haag

Gemeente Leeuwarden (2021). *Samen werken aan een armoedevrij Leeuwarden*. Leeuwarden: Gemeente Leeuwarden

Gemeente Groningen (2020). *Toekomst met Perspectief. Naar een levende en lerende aanpak van armoede in de gemeente Groningen*. Groningen: Gemeente Groningen

Lectoraat Armoede Interventies (2022). *Verslag Roadshow Van Schulden naar Kansen – Den Haag*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam

Lectoraat Armoede Interventies (2022). *Verslag Roadshow Van Schulden naar Kansen – Groningen*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam

Lectoraat Armoede Interventies (2022). *Verslag Roadshow Van Schulden naar Kansen – Leeuwarden*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam

NVVK (2022). *Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief. Brede effecten van financiële hulpverlening voor hulpvrager, schuldeiser en maatschappij*. Utrecht: NVVK

Schoorl, R. & U. Kaynak (2021). 'Hoofdstuk 5 De projecten en hun ontwikkeling binnen het VSNK-programma', pagina 77-111. In: *Van Schulden naar Kansen: Weten wat werkt*. Bussum: Uitgeverij THOTH

Stravens, M. (2021). 'Hoofdstuk 10. Omgaan met de projectencarroussel', pagina 199-216. In: *Van Schulden naar Kansen: Weten wat werkt*. Bussum: Uitgeverij THOTH

Van Geuns, R. van, Mak, J. & E. Boonstoppel (2021). *Van Schulden naar Kansen: Weten wat werkt*. Bussum: Uitgeverij THOTH

Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd van juli 2022 tot en met december 2022. Het doel was antwoord te geven op de vraag: *hoe kunnen hulpvragers met problematische schulden vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten op een tijdige en zo optimaal mogelijke manier naar de professionele schuldhulpverlening worden geleid, zodat uiteindelijk meer hulpvragers met problematische schulden worden begeleid door de professionele schuldhulpverlening?*

In het onderzoek richtten we ons op vier gemeenten waar van 2016 t/m 2020 het programma Van Schulden naar Kansen is uitgevoerd: Amsterdam, Den Haag, Groningen en Leeuwarden. We kozen voor de drie laatstgenoemde steden omdat hier met subsidie van Aegon in juni 2022 zogeheten ‘roadshows’ zijn georganiseerd, waarin een klantreis vanuit het perspectief van lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de formele professionele schuldhulpverlening in kaart is gebracht. Dit onderzoek sluit daar naadloos op aan. De roadshows leverden behalve een gemiddelde klantreis ook draagvlak op bij de aanwezigen van de roadshows om daadwerkelijk met deze problematiek aan de slag te gaan. Er was nog ruimte om een vierde stad toe te voegen aan het onderzoek en daarvoor kozen we Amsterdam, gezien onze connectie als lectoraat met Amsterdam. In plaats van een roadshow is hier een focusgroep georganiseerd. Het betrof nadrukkelijk een (verkenkend) kwalitatief onderzoek waarbij we vooral de verschillende perspectieven van lokale informele armoede- en schuldenprojecten, de formele professionele schuldhulpverlening en de doelgroep wilden belichten.

Onderzoeksvragen

Om antwoord op de hoofdvraag te kunnen geven, zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Waarom volgen relatief weinig deelnemers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten met problematische schulden een professioneel schuldhulptraject? Welke verklaringen hiervoor liggen bij de projecten en welke bij de deelnemers en in welke mate beïnvloeden ze elkaar?
2. Indien het een bewuste keuze is van lokale informele armoede- en schuldenprojecten om niet door te verwijzen, wat zijn hiervoor dan de argumenten?
3. Hoe staan medewerkers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten en deelnemers aan die projecten met problematische schulden tegenover een doorverwijzing naar professionele schuldhulpverlening? Zouden deelnemers dit wel of niet willen en wat zijn daarvoor de redenen?
4. Welke ervaringen en verwachtingen hebben de deelnemers ten aanzien van deelname aan een professioneel schuldhulptraject?
5. Hoe kijken medewerkers van de professionele schuldhulpverlening naar de lokale informele armoede- en schuldenprojecten? Kennen ze deze projecten? En weten de medewerkers aan de projecten hen te vinden? Hoe vaak worden deelnemers vanuit deze projecten naar hen doorgestuurd? Zien ze de meerwaarde van deze projecten?
6. In welke mate hebben de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de professionele schuldhulpverlening behoefte om de onderlinge samenwerking te verbeteren? Op welke punten zou men beter willen gaan samenwerken?
7. Wat is er volgens medewerkers van de professionele schuldhulpverlening en volgens medewerkers en deelnemers van de lokale informele armoede- en schuldenprojecten nodig om tot een zo optimaal mogelijke samenwerking te komen?

Onderzoeksopzet

Om de deelvragen te beantwoorden zijn per stad de volgende onderzoeksactiviteiten verricht:

1. Telefonische/online interviews met medewerkers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten
2. Telefonische/online interviews met vertegenwoordigers van de formele professionele schuldhulpverlening
3. De klantreis in kaart brengen
 - a. De huidige situatie – volgens de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de formele professionele schuldhulpverleningsorganisaties
 - b. De huidige situatie – volgens de hulpvragers
 - c. De gewenste situatie
4. Analyse en rapportage

Telefonische/online interviews lokale informele armoede- en schuldenprojecten

We namen onder 42 lokale, informele armoede- en schuldenprojecten in Amsterdam, Den Haag, Groningen en Leeuwarden een telefonisch of online interview af bij een vertegenwoordiger (vaak projectleider) – minimaal negen per stad. We deden dit bij een selectie van de Van Schulden naar Kansen-projecten, aangevuld met andere lokale informele armoede- en schuldenprojecten met grote aantallen deelnemers en gepositioneerd binnen het netwerk van armoede- en schuldenproblematiek. Vier projecten zijn in meerdere van de vier steden actief: met deze projectuitvoerders deden we een dubbelinterview. Daarnaast zijn er in Leeuwarden nog twee verkennende gesprekken gevoerd met personen die veel kennis en ervaring hebben met maatschappelijke projecten gericht op financiën in Leeuwarden. Belangrijk om te vermelden is dat veel essentiële 'grote' projecten mee wilden doen, maar niet allemaal; sommigen hadden hier geen tijd voor of interesse in. Het perspectief van deze paar ontbrekende projecten die zich nadrukkelijk op armoede en/of schulden richten, mist daarom en in plaats daarvan is er in die gevallen gekozen voor andere projecten die zich niet altijd primair op dit thema richten. De interviews duurden gemiddeld drie kwartier en zijn verwerkt in het programma Qualtrix en geanalyseerd in Excell. De resultaten zijn geanonimiseerd verwerkt in het rapport; we willen niet 'namen en shamen', maar vooral een indruk geven van wat er leeft onder de verschillende partijen en een bijdrage leveren aan het realiseren van meer samenwerking. Het benoemen van de namen van de betrokken partijen zou dit mogelijk in de weg kunnen staan. De organisaties die deelnamen zijn alfabetisch weergegeven in bijlage 2.

Telefonische/online interviews met vertegenwoordigers van professionele schuldhulpverlening

Ook wilden we de visie vanuit de formele professionele schuldhulpverlening meenemen. Vanuit elke stad zijn twee of drie vertegenwoordigers van de (formele toeleiding naar de) formele professionele schuldhulpverlening telefonisch of online geïnterviewd. Gestreefd is naar een spreiding van respondenten over de verschillende schuldhulpverleningsorganisaties. De interviews duurden gemiddeld drie kwartier en zijn verwerkt in het programma Qualtrix en geanalyseerd in Excell. De resultaten zijn geanonimiseerd verwerkt in het rapport; de organisaties die deelnamen zijn alfabetisch weergegeven in bijlage 2.

De klantreis in kaart brengen

In juni 2022 zijn er met subsidie van Aegon zogeheten 'Van Schulden naar Kansen-roadshows' georganiseerd in Leeuwarden, Den Haag en Groningen. Met vertegenwoordigers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de formele professionele schuldhulpverlening is de klantreis vanuit hun perspectief in kaart gebracht. Middels dit onderzoek wilden we, aanvullend hierop, ook het perspectief van de hulpvragers zelf onder de loep nemen: mensen die zelf te maken hebben met (dreigende) problematische schulden. Wat zijn hun ervaringen met lokale informele armoede- en schuldenprojecten en professionele schuldhulp? Welke obstakels ervaren zij? Hoe kan de toeleiding vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten volgens hen verbeterd worden? We wilden met hun input een optimale klantreis ontwikkelen om daarmee een impuls te geven aan het noodzakelijke samenspel tussen de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de professionele schuldhulpverlening en daarmee ook aan de collectieve impact die alle partijen in een stad kunnen maken. Het doel van dit onderdeel van het onderzoek was de klantreis van de schuldenaar met (dreigende) problematische schulden die participeert/(onlangs)participeerde in een lokaal informeel armoede- en schuldenproject gedetailleerd in kaart te brengen. Bereiken de deelnemers aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten de professionele hulpverlening, hoe dan? Die klantreis wilden we in kaart brengen.

Aanpak

De huidige situatie – Organisatie

Tijdens de Van Schulden naar Kansen-roadshows hebben we de huidige situatie – vanuit het perspectief van de lokale informele armoede- en schuldenprojecten en de formele professionele schuldhulpverleningsorganisaties – in kaart gebracht in Den Haag, Leeuwarden en Groningen. In Amsterdam was dit nog niet gebeurd. Voor Amsterdam is er daarom een focusgroepbijeenkomst (n=8) georganiseerd met vertegenwoordigers van de meest relevante lokale armoede- en schuldenprojecten en vertegenwoordigers van de gemeente. Om goed te kunnen focussen is er gekozen voor vertegenwoordigers vanuit één stadsdeel, namelijk Amsterdam Zuid-Oost. De resultaten hiervan en hieruit kunnen inspiratie bieden voor andere stadsdelen. De formele professionele schuldhulpverlening kon niet aanwezig zijn. Met hen zijn daarom na de focusgroepbijeenkomst de resultaten besproken en hun input is vervolgens meegenomen. Op basis hiervan is er ook in Amsterdam een klantreis uitgewerkt.

De huidige situatie - Hulpvragers

Daarnaast zijn de onderzoekers ook met de hulpvragers (deelnemers aan de projecten) in gesprek gegaan om te bepalen hoe de daadwerkelijke klantreis volgens hén verloopt. Wederom kwamen alle onderdelen van de klantreis aan bod. Van tevoren is er een itemlijst opgesteld met daarin alle relevante vragen om de onderdelen van de klantreis op een zo basaal mogelijk niveau uit te vragen (per fase/onderwerp) waarbij we ook input gebruikten uit de telefonisch/online interviews met vertegenwoordigers van de lokale armoede- en schuldenprojecten en de professionele schuldhulpverlening. De interviews waren semigestructureerd van aard, zodat er altijd ruimte bleef om af te wijken van de vooraf opgestelde onderdelen. In totaal vonden er dertig individuele interviews plaats. In Den Haag bleek het niet haalbaar om acht mensen te spreken. We hebben de verhalen van de twee geïnterviewden in Den Haag als losstaande ervaringsverhalen in de lopende tekst opgenomen.

De interviews duurden gemiddeld een uur en vonden plaats op een voor de deelnemers gewenste locatie en voor een klein deel telefonisch. De respondenten zijn geworven via lokale informele armoede- en schuldenprojecten (o.a. tijdens de telefonische/online interviews). Het ging om deelnemers aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten met (dreigende) problematische schulden of deelnemers die onlangs een project hebben afgerond. Het bleek moeilijk respondenten te vinden die wilden meewerken: veel armoede- en schuldenprojecten hebben het door de coronacrisis, toenemende in-

flatie en energiearmoede ontzettend druk en hebben geen tijd om deelnemers te werven. Sommige armoede- en schuldenprojecten worden overvraagd door onderzoekers/studenten. Bovendien bleek het moeilijk om respondenten te vinden die exact in de doelgroep '(dreigende) problematische schulden' vielen. Daarom is die afbakening op een gegeven moment enigszins losgelaten. Oorspronkelijk was het idee om een evenwichtige verdeling te maken tussen deelnemers op een aantal kenmerken; ook dit is losgelaten. Het onderzoek moest in een korte tijdsspanne plaatsvinden: de interviews met hulpvragers geven voldoende indicatie.

De gewenste situatie

Op basis van de uitkomsten van alle interviews maakten we een ideale klantreis: de gewenste situatie. Dit is de klantreis zoals deze er in de ideale wereld uit zou zien. De focus ligt hierin op wat er nodig is om meer deelnemers aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten met problematische schulden te laten starten met de formele professionele schuldhulpverlening en hoe de ideale klantreis eruitziet om dit te bereiken.

Analyse en rapportage

De resultaten hebben we uiteengezet in dit rapport. Samenvattend geven we in deze rapportage aan wat de redenen zijn waarom veel deelnemers aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten met problematische schulden geen formele professionele hulpverlening krijgen en wat er concreet nodig is om dit wel te realiseren. Er zijn aan de hand van de onderzoeksresultaten conclusies en aanbevelingen beschreven met concrete handvatten welke stappen er richting de toekomst idealiter genomen moeten worden voor het realiseren van de ideale klantreis.

Representativiteit

Belangrijk is hier te vermelden dat de resultaten per stad **niet representatief** zijn voor de volledige gemeente en wat er in de afzonderlijke stadsdelen gebeurt. Daarvoor is de respons te laag. Ter duiding: in Amsterdam zitten in sommige stadsdelen wel 50 projecten. Het betrof nadrukkelijk een (verken- nend) kwalitatief onderzoek waarbij we vooral de verschillende perspectieven van projecten, formele instanties en de hulpvragers wilden belichten. Aangezien we in alle steden wel veel overeenkomsten zien, geven de resultaten wel een **goede indicatie** waaraan gewerkt kan worden als het gaat om een optimale samenwerking tussen informeel en formeel, waarbij het belangrijk is te weten dat dit onderzoek is uitgevoerd in de tweede helft van 2022 en dus een stand van zaken weergeeft van dat moment.

Tot slot: In de vier steden is het onderzoek door verschillende onderzoekers uitgevoerd, geanalyseerd en gerapporteerd. Dit maakt dat de verslaglegging niet exact hetzelfde is maar op grote lijnen overeenkomt.

Naast deelnemers aan lokale, informele armoede- en schuldenprojecten en (in Leeuwarden) twee betrokkenen bij de maatschappelijke ontwikkelingen rondom armoede en schulden, zijn vertegenwoordigers van de volgende organisaties geïnterviewd, verspreid over Amsterdam, Leeuwarden, Groningen en Den Haag:

- Ambivert Consultancy
- Brand New Job (meerdere steden)
- Buurtbazen: Bûsebaas
- De Buurvrouw en Buurvrouw bus
- Cijfers en Centen
- De Dreamfabryk
- De Harde Leerschool (meerdere steden)
- Humanitas Thuisadministratie (meerdere steden)
- Kansrijk Groningen
- In Kas
- Jongeren Perspectief Fonds
- De Kandidatenmarkt
- Mijn Buuf
- Ons Bank
- Samen Vooruit
- Schoon Schip
- Schuldhulpmaatje (meerdere steden)
- De Sollicitatiementor
- Stadjers Hand in Hand
- Stichting Buurtservicepunt
- Stichting Cash2Grow
- Stichting Humentum
- Stichting Profor
- Stichting Sina
- Stichting Samen Schuldenvrij
- Stichting Raad is Daad
- Quiet Groningen
- Vluchtelingenwerk Den Haag
- Wijkbedrijf Bilgaard
- Xtra
- Amaryllis
- Buurtteam Nieuw-West
- Buurtteam Noord
- Buurtteam Zuidoost
- Helpdesk Geldzaken
- Kredietbank Groningen
- Kredietbank Leeuwarden
- Wij Groningen

Verslag focusgroepbijeenkomst Amsterdam

November 2022.

De klantreis in Amsterdam Zuidoost vanuit het perspectief van de formele professionele schuldhulpverlening en lokale informele armoede- en schuldenprojecten

Het buurtteam was helaas verhinderd tijdens de focusgroepbijeenkomst. Zij hebben nadien gereageerd op de resultaten van de focusgroepbijeenkomst. Deze resultaten zijn verwerkt in onderstaande samenvatting.

Klantreis

Bij aanvang van de eerste financiële problemen gebeurt er meestal best lang weinig tot niets. Totdat er een brief van bijvoorbeeld de woningbouwvereniging, buurtrechter of (andere) schuldeiser komt. Deze brief wordt gezien als een officiële dreiging en dit zorgt voor bewustzijn bij de burgers. Wanneer het bewustzijn van de burger is getriggerd, gaat hij of zij vaak eerst op zoek naar hulp binnen het eigen netwerk of de sociale kring. Dit kan zijn via informele organisaties zoals de kerk, de Ghanese gemeenschap of via familie of kennissen. Maar ook kan iemand naar zowel het buurtteam als de informele schuldhulpverlening worden doorverwezen via bijvoorbeeld een huisarts of een maatschappelijk werker waar hij/zij naartoe gaat voor andere problemen. Soms gaan mensen met hun financiële problemen direct naar het buurtteam.

Volgens het buurtteam komt bijna een kwart van de aanmeldingen via een informele ketenpartner. Informele partijen kunnen derhalve een brugfunctie vervullen naar het buurtteam, maar dit heeft volgens het buurtteam vooral meerwaarde wanneer iemand van de informele partij aanwezig is bij het eerste gesprek. Dit gebeurt echter niet altijd, omdat het bijvoorbeeld niet bij alle informele projecten in het tijdschema past.

Hulp zoeken bij informele organisaties wordt door de meeste burgers als laagdrempelig ervaren. Het informele circuit in Amsterdam Zuidoost op het gebied van financiële hulp en ondersteuning is groot en bestaat uit veel organisaties. Vele van hen zijn verenigd binnen het Social Pact collectief, bijvoorbeeld De BuurtWerkKamer, Stichting ProFor, Stichting Caribic, Akwaaba Zorg en Vrouwenennetwerk+. Enkele van deze informele partijen werken samen met de buurtteams, zo zitten de vrijwilligers en ervaringsdeskundigen van het buurtteam in de BuurtWerkkamer. De organisaties in het informele circuit hechten veel waarde aan vertrouwen creëren bij de hulpvrager, omdat er veel schaamte en wantrouwen is. De buurtteams hebben pas op 1 april 2021 hun intrede gedaan, voorheen waren het de MaDi's: die hadden een slechte reputatie in de stad en dit leeft nog steeds. Het buurtteam herkent dat er veel wantrouwen is bij bewoners richting de gemeente/formeel: veel hulpvragers werden in het verleden direct onder bewind geplaatst en het beeld bestaat dat dit nog steeds gebeurt.

Maar er is nu een grote kentering gaande, al kost het repareren van het 'oude imago' tijd. Er gaan nu nog steeds veel vooroordelen rond, die volgens het buurtteam vaak hardnekkig zijn en niet kloppen en gebaseerd zijn op 'spookverhalen' uit het verleden. Er wordt flink op ingezet om dit te veranderen. Zo geeft het buurtteam voorlichting bij allerlei partijen en is er altijd iemand van het buurtteam aanwezig bij vergaderingen van het Social Pact collectief waar de mogelijkheden tot samenwerking worden benadrukt. Ook lopen er twee mensen (vertegenwoordiger van buurtteam en Civic) permanent in de buurt rond om partijen te verbinden. Mensen zijn kwetsbaar – het begint met schulden,

maar er bouwt zich allerlei problematiek omheen, en die wordt vaak onderschat door hulpverleners. Soms gebeurt het dat het vertrouwen niet tot stand komt, dan haken burgers af, blijven zij in schulden of komen weer terug bij informele projecten.

Wat kunnen belemmerende factoren zijn voor aanmelding formele instanties?

- ▶ Een doorverwijzing van informele projecten naar het buurtteam kan volgens het buurtteam stagneren wanneer informele partijen gesloten zijn, dit geldt vooral voor bepaalde niet-officiële kerken; die willen ook niet in 'de keten' worden opgenomen.
- ▶ Mensen delen bij de informele projecten soms 'halve verhalen' die geen compleet beeld geven van de problematiek, waardoor er niet goed doorverwezen kan worden en zijn er in sommige gevallen emotioneel niet aan toe om naar de formele schuldhulpverlening te gaan, bijvoorbeeld vanwege negatieve ervaringen: vertrouwen moet eerst opgebouwd worden.
- ▶ Het buurtteam gaat er volgens de aanwezigen bij de focusgroepbijeenkomst van uit dat de mensen zelf een compleet dossier aanleveren, daar worden ze op afgerekend en dat is nu net iets wat veel mensen niet lukt. Volgens het buurtteam is dit momenteel erg aan verandering onderhevig: bij de intake wordt uitgelegd wat het buurtteam nodig heeft, maar als dat niet lukt wordt gevraagd waarom het niet lukt en wat er nodig is om het wel voor elkaar te krijgen. Stapje voor stapje gaat het buurtteam dan uiteindelijk naar een compleet dossier. Een traject starten is volgens het buurtteam ook minder complex dan voorheen en het kan zijn dat nog niet iedereen daarvan op de hoogte is: zes jaar geleden was het aanmeldformulier zeven kantjes en nu nul, het eerste gesprek kan plaatsvinden zonder voorwaarden. Wel is het nog steeds zo dat een traject lang duurt (langer dan de bewoner verwacht) en dat er altijd vervelende keuzes gemaakt moeten worden. Bij de intake wordt gevraagd of de hulpvrager iemand heeft die kan helpen. Als mensen geen netwerk hebben, heeft het buurtteam vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en professionals beschikbaar om te ondersteunen.
- ▶ Het buurtteam wordt vaak gezien als een plek die te formeel is bij ontvangst, dit kan afschrikken voor de burgers. Ook is dit vaak een kantoor. Dit verschilt wel per buurtteam. In Zuidoost zijn er veel veranderingen doorgevoerd. Anderhalf jaar geleden was het een 'donker hol' met een verhoogde receptie waarbij de medewerker over de helpdesk meekeek en iedere bezoeker een nummertje moest trekken, maar dat is helemaal veranderd. De entree is nu een grote open ruimte waar buurtbewoners koffie kunnen pakken en een krant kunnen lezen en gesprekken kunnen voeren. Het is heel erg open. Het formele is eraf bij deze locatie.
- ▶ De stereotypen over schuldhulpverlening zoals die in de media worden gepresenteerd dragen bij aan slechte beeldvorming van de formele schuldhulpverlening
- ▶ Er is weinig kennis en zicht op de verschillende informele en formele partijen in de buurt, waardoor partijen ook niet goed weten wat ze van elkaar kunnen verwachten. Er is gebrek aan centraal overleg (tussen formeel en informeel) over dit soort thema's.
- ▶ Niet alle buurtteammedewerkers werken al volgens de nieuwe richtlijnen wat betreft bejegening; sommigen zijn nog steeds wellicht wat 'dwingend'. Zeker bij drukte zijn medewerkers geneigd in oude patronen te vervallen. Daar liggen bij het buurtteam kansen voor verbetering.
- ▶ Ervaringsdeskundigen worden onderschat, zouden serieuzer genomen moeten worden. Het is voor het buurtteam echter lastig om geschikte ervaringsdeskundigen te vinden.
- ▶ Er is veel druk voor vrijwilligers en er is overal een tekort aan vrijwilligers.
- ▶ Een andere belemmerende factor die kan meespelen is volgens het buurtteam het subsidiebelang van informele projecten: 'Als je kan aantonen dat jouw project bestaansrecht heeft ontvangt het subsidie maar als het te dicht tegen het buurtteam aan komt zitten, komt dat wellicht in gevaar.'

Wat zijn mogelijke oplossingen?

- ▶ Elkaar beter leren kennen: 'Bij elkaar in de keuken kijken', bijeenkomsten informeel-formeel organiseren, lijnen korter maken en casussen samen bespreken.
- ▶ Het inzetten van een doorverwijskaartensysteem: voor het buurtteam en informele projecten, zodat iedereen weet welke organisatie voor welke hulp beschikbaar is.
- ▶ Voor de formele organisaties: spreekuren organiseren in de wijk. Het buurtteam organiseert al buurtbewonersbijeenkomsten om mensen met goede ervaringen hun verhaal te laten delen.
- ▶ Ervaringsdeskundigheid meer en vaker inzetten bij formele hulpverlening.
- ▶ Persoonlijkere benadering bij formele partijen, (nog) meer trainen op sensitiviteit: niet per definitie iemand als probleemgeval te zien, maar leren om mensen open en vrij te benaderen, 'de mens achter de schulden zien'. Gaat om communicatie/taal.
- ▶ Formeel en informeel vaker 'onder één dak' plaatsen: samen helpen, werken aan hetzelfde doel, maar met een andere insteek. Onder één dak zitten is volgens buurtteam zinvol bij organisaties met een groot bereik, dit gebeurt nu al bij scholen, Civic, Swazoom, etc.
- ▶ Imago formele schuldhulpverlening opvijzelen. Er wordt veel gedaan om het imago van het buurtteam te verbeteren. Dit vergt een lange adem waarbij de boodschap herhaald moet worden: het stigma moet eraf en dat gaat nog wel een paar jaar duren. Het zou goed zijn om de positieve ervaringen meer te delen, bijvoorbeeld over wat het buurtteam heeft bereikt. Voorheen was de uitval in de *sdv* 70 tot 75 procent, nu nog maar 30 procent, en voorheen kon de MaDi niks voor de mensen doen, nu wordt er gezocht naar oplossingen.

