



VERRUIMEN OF ONTRUIMEN

Een onderzoek naar de samenwerking tussen
wijkteams en woningcorporaties in het kader
van schuldenproblematiek

Aanbod 2

Afstudeeronderzoek MA 2015-2016

Nikkie Jansen **Naam**

2108708 **Studentnummer**

4V01M **Klas**

Maatschappelijk agoog **Profiel**

Lydia van Dinteren **Begeleiders**

& Judith Arts

Leo Litjens **Praktijkbegeleider**

Afstudeeronderzoek MA **Onderwijseenheid**

56V4M-AFOZ **Progresscode**

18 augustus 2016 **Datum**

19 augustus 2016 **Inleverdatum**

Sociale Studies Fontys Hogeschool Eindhoven

Samenvatting

Het sociale domein is de laatste jaren aan het veranderen. Door de vernieuwde Wmo en participatiewet zijn er wijkteams ontstaan die deze transitie naar de gemeente moeten bewerkstellen. Ook woningcorporaties hebben hierdoor een socialere rol gekregen.

Naast deze veranderingen, is er nog steeds een stijgende lijn in de schuldenproblematiek, die veel gevolgen heeft.

Dit onderzoek is een eerste verkenning naar de samenwerking tussen wijkteams en woningcorporaties in een Brabantse gemeente, als het gaat om de vroegsignalering van schulden. Door vroegsignalering en samenwerking kan er preventief gewerkt worden waardoor huishoudens niet in problematische schuldsituaties terecht komen. Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag:

Hoe kunnen de medewerkers van twee wijkteams en woningcorporaties in gemeente N die te maken hebben met huishoudens in financiële problemen, hun samenwerking vormgeven als het gaat om vroegsignalering van financiële problemen?

Om hierop antwoord te kunnen geven, is er gezocht naar literatuur en zijn er interviews met hulpverleners uit het wijkteam en woonconsulenten van de woningcorporaties gevoerd.

Uit het onderzoek blijkt dat het hebben van problematische schulden veel persoonlijke- en maatschappelijke gevolgen kan hebben. Zo ontwikkelen mensen met schulden een tunnelvisie en hebben ze moeite met afspraken en plannen. Daarnaast kost het de samenleving zo'n 100.000 euro wanneer iemand uit huis gezet moet worden. Het belang van het voorkomen van problematische schulden, is terug te zien in deze gevolgen.

Het voorkomen van problematische schulden kan worden verwezenlijkt door preventief te werken en door tijdig financiële problemen te signaleren. Een nauwe samenwerking en korte communicatielijnen zijn hierbij belangrijk.

Het verslag geeft informatie, tips, conclusies en aanbevelingen over het bovenstaand onderwerp.

Omdat het onderwerp zeer actueel is, zijn de resultaten aan verandering onderhevig. Om dezelfde reden is er beperkt literatuur rond deze probleemsituatie bekend. De ontwikkelingen op dit gebied zijn een continu proces. Daardoor is dit onderzoeksrapport slechts een momentopname.

Opmerking: Doordat dit een vernieuwde versie is, is de nieuwe toegevoegde tekst rood en is tekst die niet meer nodig is doorgestreept. Dit is ook de reden van het hoge woordenaantal.

Voorwoord

Toen ik begin 2012 een contract tekende voor een fulltime baan in de kinderopvang had ik nooit kunnen voorspellen dat ik nu, 4 jaar later, het voorwoord van mijn HBO-afstudeerrapport zou schrijven. Na veel afwegingen heb ik destijds de stap gezet om na een halfjaar werken alsnog mijn vertrouwde baan op te zeggen en terug de studieboeken in te gaan. Een stap waar ik nooit spijt van heb gehad en - nu terugkijkend - enorm trots op ben.

Voor u ligt het onderzoeksrapport dat ik in het kader van de opleiding Sociale Studies heb geschreven. Dit onderzoek markeert het einde van mijn studie aan de Fontys Hogeschool Eindhoven. De afgelopen vijf maanden heb ik mij verdiept in de wereld van wijkteams en woningbouwcorporaties, en de opgedane vaardigheden en kennis uit mijn studie in de praktijk gebracht.

Graag neem ik de gelegenheid om de mensen te bedanken die dit mogelijk hebben gemaakt. Op de eerste plaats wil ik de LEVgroep enorm bedanken voor de kansen en mogelijkheden die deze organisatie mij heeft geboden. Naast het uitvoeren van een zeer leerzaam onderzoek, heb ik ook op persoonlijk vlak veel mogen leren, zowel tijdens mijn stage als afstudeerperiode. In het bijzonder veel dank aan Leo Litjens voor zijn geweldige begeleiding, tijd en inspanningen in de afgelopen maanden.

Daarnaast wil ik mijn studiebegeleiders, Lydia van Dinteren en Judith Arts, danken voor hun kritische blik, goede discussies en feedback die het onderzoek hebben gemaakt tot wat het nu is.

Tot slot een woord van dank aan mijn vriend en familie. Het afstudeerproces was niet altijd makkelijk. Zonder jullie onvoorwaardelijke steun en motivatie was dit nooit mogelijk geweest!

Nikkie Jansen
Helmond, juni 2016

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
Inleiding	7
Hoofdstuk 1: Context en probleemschets	8
1.1 Probleemanalyse	8
1.1.1 Veranderingen in het sociale domein.....	8
1.1.2 Situatie in gemeente N in Brabant	12
1.1.3 Huishoudens met schulden.....	15
1.2 Probleemstelling	16
1.3 Onderzoeksdoelstelling.....	17
1.4 Hoofdvraag en deelvragen	17
1.5 Begripsafbakening	18
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	19
2.1 Samenwerking, communicatie en weerstand	19
2.1.1 Samenwerking.....	19
2.1.2 Communicatie	20
2.1.3 Weerstand	22
2.2 Schuldenproblematiek	23
2.2.1 Risicogroepen en risicofactoren.....	23
2.2.2 Ontstaan van schulden	23
2.2.3 Gevolgen van schulden.....	25
2.2.4 Vroegsignalering en schuldpreventie	27
2.3 Landelijke aanpak schuldenproblematiek.....	30
2.3.1 Wet gemeentelijke schuldhelpverlening.....	30
2.3.2 Landelijke Informatiesysteem Schulden	30
2.4 Aanpak schuldenproblematiek in andere gemeenten	31
2.4.1 Vroeg Eropaf (Amsterdam)	31
2.4.2 De Straatkubus (Almere).....	32
2.4.3 Woonmaatschappelijk werk (Nijmegen e.o.).....	32

2.5 De rol van woningbouwcorporaties.....	33
2.6 Privacy	34
Hoofdstuk 3: Methodologie.....	35
3.1 Onderzoekspopulatie en steekproef.....	35
3.2 Dataverzamelmethode	36
3.3 Meetinstrument	37
3.4 Data-analyse	39
Hoofdstuk 4: Resultaten	41
4.1 Samenwerking	41
4.1.1 Woningcorporaties	41
4.1.2 Wijkteams.....	42
4.1.3 Samenwerking tussen woningcorporaties onderling.....	43
4.1.4 Samenwerking met de gemeente	44
4.1.5 VIP-project.....	44
4.2 Schuldenproblematiek	45
4.2.1 Stijging schuldenproblematiek	45
4.2.2 Werkwijze bij schuldenproblematiek	45
4.2.3 Huisuitzettingen.....	47
4.2.4 Welgestelde wijken versus aandachtswijken	48
4.3 Preventie en vroegsignalering	48
4.4 Privacy	49
Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen	56
5.1 Conclusies aan de hand van de deelvragen	56
5.2 Conclusies aan de hand van thema's.....	59
5.3 Antwoord op de hoofdvraag.....	61
5.4 Aanbevelingen	62
Hoofdstuk 6: Discussie	66
Literatuurlijst	67
Bijlagen.....	74
Bijlage 1. Topiclijst wijkteams en woningbouwcorporaties	74
Bijlage 2. Topiclijst voor beleidsmedewerker gemeente.....	75

Bijlage 3. Codeerschema's 76

Inleiding

De maatschappij verandert. De samenleving lijkt genooddaakt zich in snel tempo aan te passen aan verschillende interne en externe invloeden. Tezamen met de economische ontwikkelingen vraagt dit ook van de overheid en maatschappelijke organisaties een grote mate van flexibiliteit en een continue zoektocht naar aansluiting op deze veranderingen.

Zo ook in de wereld van woningbouwcorporaties. De corporaties worden geacht een steeds grotere sociale rol te vervullen en worden geconfronteerd met een toenemende schuldenproblematiek. Dit raakt de corporaties door het mislopen van huuropbrengsten en dit leidt in het ergste geval bij een oplopende huurachterstand zelfs tot huisuitzettingen.

Gelukkig hebben de overheid en haar gemeentes zich hierop georganiseerd door in het sociale domein wijkteams te initiëren. Deze wijkteams vervullen een maatschappelijke rol in de wijk. Een belangrijke vraag hierbij is echter: hoe kan er in een geval van schuldenproblematiek voor gezorgd worden dat de puzzelstukjes - met aan de ene kant de activiteiten van de corporaties en aan de andere kant de inspanningen van de wijkteams – precies in elkaar passen? Lukt het om samenwerkingen en afspraken te verruimen, of is men toch genooddaakt cliënten te ontruimen? Dat is het thema dat in dit onderzoek centraal staat.

Aanleiding voor het onderzoek zijn de ervaringen van een wijkteam in een Brabantse gemeente. Dit wijkteam signaleerde dat zij niet altijd hun hulpverleningstaak goed kunnen uitvoeren, omdat zij te laat betrokken worden in problematische schuldsituaties. Hierdoor kunnen huisuitzettingen niet meer voorkomen worden, terwijl dit in het geval van vroegsignalering wel het geval zou zijn. Om dit probleem verder te analyseren en te komen tot aanbevelingen, is dit onderzoek geïnitieerd.

Het rapport begint in hoofdstuk 1 met inzicht in de context van de situatie en een uitgebreide probleemschets. Dit hoofdstuk eindigt met de hoofdvraag van het onderzoek, bijbehorende deelvragen en een begripsafbakening. Vervolgens worden in hoofdstuk 2 relevante theorieën besproken die van invloed zijn op de probleemsituatie en gevormd tot een theoretisch kader. In hoofdstuk 3 wordt vervolgens verder ingegaan op de gebruikte methodologie en de details rond de uitvoering van het onderzoek. Hoofdstuk 4 omschrijft de resultaten die uit het kwalitatief onderzoek naar voren zijn gekomen en hoofdstuk 5 de conclusies en aanbevelingen die gedaan kunnen worden naar aanleiding van de resultaten. Het rapport wordt in hoofdstuk 6 afgesloten met een aantal discussiepunten.

De namen van personen en organisaties in dit verslag zijn gecodeerd in verband met anonimiteit.

Hoofdstuk 1: Context en probleemschets

Dit hoofdstuk geeft een beeld over hoe de hoofdvraag en deelvragen ontstaan zijn. In paragraaf 1.1 staat de probleemanalyse die het probleem op macro-, meso- en microniveau uitwerkt. Hierin wordt het probleem als het ware uiteengerafeld en getrechterd, waardoor er een relevante onderzoeksvraag ontstaat (paragraaf 1.2, 1.3 en 1.4). In paragraaf 1.5 zijn de begrippen uitgewerkt.

1.1 Probleemanalyse

1.1.1 Veranderingen in het sociale domein

De klassieke verzorgingsstaat is langzaam aan het kantelen naar een participatiesamenleving (Mogroep, 2014). Het doel van de participatiesamenleving is dat burgers, ook degene met een arbeidsbeperking, meer verantwoordelijkheden krijgen en dat iedereen bijdraagt aan de samenleving (Movisie, 2015). Maatwerk, ondersteuning door het netwerk en het inzetten van de eigen kracht van de burger zijn hierin centrale thema's (MOgroep, 2014). Om deze gigantische operatie te kunnen voltooien vóór 2015, zijn er drie grote decentralisaties ingevoerd met betrekking tot werk, jeugd en zorg. Namelijk de invoering van de Participatiewet, vernieuwing van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en een nieuwe Jeugdwet (Hoek, 2015). Deze decentralisaties leggen veel verantwoordelijkheden bij gemeenten. Hier is voor gekozen omdat gemeenten dicht bij hun inwoners staan dan de Rijksoverheid. Hierdoor kan de zorg effectiever, goedkoper en minder bureaucratisch geleverd worden (Rijksoverheid, 2015a). Zo is er nog maar één financieringsstroom wat ontschotting binnen het zorg- en ondersteuningsaanbod tot stand brengt. Daarnaast wil de overheid dat kansen en eigen kracht van de burgers centraal komen te staan en niet hun problemen (Rijksoverheid, 2015a). Dit betekent dat er meer geïnvesteerd moet worden in preventie en ondersteuning, zodat kostbare vormen van zorg teruggedrongen kunnen worden (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, n.d.).

In 2010 heeft het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport het programma 'Welzijn Nieuwe Stijl' geïntroduceerd. Dit is een doorontwikkeling van de Wmo die gericht is op maatwerk, integraal werken en het leggen van verbindingen. Welzijn Nieuwe Stijl moet de relatie tussen gemeenten en welzijnsinstellingen verbeteren en de kwaliteit, professionaliteit en efficiëntie van de welzijnsorganisaties verbeteren (Invoering Wmo, 2010). De invulling van Welzijn Nieuwe Stijl is niet per gemeente voorgeschreven. Het zijn handvatten waarbij gemeenten hun eigen beslissingen mogen nemen.

Naast de bovenstaande decentralisaties hebben gemeenten vanaf 2012 de wettelijke taak om de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) uit te voeren. Deze wet geeft gemeenten een ruim kader waarin ze de schuldhulpverlening vorm kunnen geven. Een belangrijk uitgangspunt van de overheid is dat de schuldhulpverlening een integraal karakter moet hebben. Dit houdt in dat er niet alleen aandacht is voor de financiële problemen van cliënten, maar dat er ook gekeken wordt naar psychosociale problemen, of problemen rondom gezondheid, wonen, verslaving of de gezinssituatie

(Divosa, n.d.). NVVK (2012) voegt hieraan toe dat er ook gekeken moet worden naar de oorzaak van de financiële problemen en dat er aandacht moet zijn voor preventie en nazorg.

In maart 2016 heeft de Transitiecommissie Sociaal Domein een voortgangsrapportage opgeleverd waarin zij onder andere hun zorgen uiten over het trage tempo waarmee de integrale aanpak in het sociale domein in praktijk gebracht wordt. Daarnaast geven zij aan dat de schuldenproblematiek vaak te groot en te complex is voor een wijkteam om op te pakken. Het wijkteam heeft wel een cruciale rol als het gaat om het signaleren van schulden en het inschatten van de situatie (Noten, 2016).

Stavenuiter en Nederland (2014) schrijven dat ook woningcorporaties een belangrijke speler zijn bij vroegsignalering omdat zij degene zijn die de eerste huurachterstanden constateren.

Uit een onderzoek van Stavenuiter en Nederland (2014), wat zij in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben uitgevoerd, komt naar voren dat gemeenten meer in willen zetten op preventie en de samenwerking in het sociale domein als het gaat om schulden. Het onderzoek toont aan dat dit nog beter van de grond moet komen en dat hier in geïnvesteerd moet worden (Stavenuiter & Nederland, 2014).

Wmo

~~De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is een al in 2007 ingevoerde wet. In 2015 is de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) gedeeltelijk overgegaan naar de Wmo (Xanten, 2015).~~

~~Door deze vernieuwde wet zijn er een aantal nieuwe taken en verantwoordelijkheden bij de gemeenten neergelegd met als doelstelling dat elk individu mee kan participeren in de samenleving. Volgens een brochure van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010) hebben gemeenten, instellingen en burgers de handen ineen geslagen om deze kanteling te realiseren. Door deze samenwerking kon de maatschappelijke ondersteuning anders en beter georganiseerd worden, namelijk een efficiëntere aanpak, meer gericht op resultaten en op zoek naar de vraag achter de vraag.~~

Ontstaan wijkteams

Door de decentralisaties naar gemeenten en de invoering van Welzijn Nieuwe Stijl hebben gemeenten er een flink takenpakket bij gekregen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten, het Transitiebureau Wmo en het Transitiebureau Jeugd (2013) schrijven in een handreiking voor gemeenten dat er een efficiëntere en professionelere aanpak moet komen in het sociale domein om de kanteling van zorgstaat naar participatiesamenleving te kunnen maken. Gemeenten en welzijnsorganisaties zullen volgens deze handreiking op een andere manier en innovatiever aan de slag moeten: meer integraal werken, burgers in hun eigen kracht zetten, kracht van de samenleving (her)ontdekken, beter gebruik maken van voorzieningen en meer aansturen op resultaat (Vereniging van Nederlandse Gemeenten et al., 2013).

Om deze verandering te kunnen verwezenlijken heeft 86% van de gemeenten ervoor gekozen om met

sociale wijkteams te gaan werken (Arum & Schoorl, 2016). Volgens het onderzoek van Arum en Schoorl (2016) kiezen gemeenten hiervoor vanwege de integrale aanpak, het multidisciplinair werken, de laagdrempeligheid en de preventie en signalering.

Arum en Schoorl (2016) omschrijven het (sociale) wijkteam als teams die generalistisch, integraal, outreachend en interdisciplinair werken omwille van de zorg- en dienstverlening die een gemeente aan zijn inwoner biedt, in het kader van de Participatiewet, Jeugdwet en de Wmo.

Een aanvulling hierop is dat wijkteams laagdrempelig zijn en zich richten op de eigen kracht en het netwerk van cliënten (Meere, Deuten & Hamdi, 2013).

De wijkteams verschillen per gemeente in opzet, samenstelling, doelstelling en gebruik van methodieken. Doorgaans bestaat een wijkteam uit verschillende professionals, afkomstig uit verschillende organisaties en instanties in zowel de eerste lijn, als de tweede lijn (Arum en Schoorl, 2016).

Samenwerking wijkteams met woningcorporaties

Naast het verhuren en onderhouden van huurwoningen hebben woningbouwcorporaties er de laatste jaren een maatschappelijke taak bijgekregen (Aedes, 2015). De corporaties spelen een steeds actievare rol in het verbeteren en stimuleren van de leefbaarheid in wijken. Daarnaast hebben ze een signalerende functie als het om (financiële) problemen (Aedes, 2015). Woningbouwcorporaties zijn aanwezig in de wijk, komen bij huurders achter de voordeur en kunnen dus snel financiële problemen signaleren wanneer er sprake is van huurachterstand. Andere taken zijn het huisvesten van mensen die uit een maatschappelijk opvang komen, een bijdrage leveren aan woonmaatschappelijk werk, het ondersteunen van bewonersinitiatieven en het voorkomen van huisuitzettingen (Aedes, 2015). Door deze taken is samenwerking met partners uit het sociaal domein van belang.

Wonen is een belangrijk levensdomein dat deel uit maakt van de integrale aanpak van gemeenten en wijkteams (Arum & Schoorl, 2016). Samenwerking met woningbouwcorporaties lijkt dan ook vanzelfsprekend. Uit onderzoek van Arum en Schoorl (2016) blijkt echter dat woningbouwcorporaties vaak geen deel uitmaken van wijkteams. **Zo is er zelfs bij 19% van de deelnemende gemeenten geen samenwerking tussen de wijkteams en woningcorporaties.** ~~Wel geeft 61% van de deelnemende gemeenten aan dat er een nauwe samenwerking is tussen de wijkteams en woningbouwcorporaties. Bij 19% is er nog geen samenwerking tussen de partijen en 12% geeft aan dat het op een andere manier ingericht is.~~

Schuldenproblematiek in het sociale domein

Westhof en Ruig (2015) hebben in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onderzoek gedaan naar de schulden van Nederlandse huishoudens. Hieruit blijkt dat bijna één op de vijf Nederlandse huishoudens te maken heeft of te maken krijgt met problematische schulden. Het overgrote deel van deze huishoudens is onzichtbaar en krijgt geen hulp.

Dit is volgens hetzelfde onderzoek ook zichtbaar bij wijkteams: 80% van de binnenkomende hulpvragen heeft te maken met financiële problemen (Westhof & Ruig, 2015).

Financiële problemen gaan vaak gepaard met andere problemen (Madern, 2014). Zo heeft het een nadelig effect op de geestelijke welzijn van mensen en is er gebrek aan sociale participatie en toekomstperspectief (Lewis, 2008). Er is vaak sprake van multiproblematiek, waar mensen moeilijk zelf uit komen (Madern, 2014). Doordat de situatie snel kan verergeren **en er vaak andere problemen spelen**, is het belangrijk dat er op tijd ingegrepen wordt.

In de literatuur wordt er een onderscheid gemaakt tussen schulden en problematische schulden. Lewis (2008) omschrijft een schuld als je iets of iemand nog geld verschuldigd bent. Dit kan bijvoorbeeld een lening bij een vriend, een betalingsachterstand of roodstand bij de bank zijn.

Er zijn veel verschillende definities van een problematische schuld. Volgens Ommeren, Ruig en Vroonhof (2009) is er sprake van een problematische schuld wanneer het bedrag dat een huishouden elke maand kwijt is aan aflossingen van schulden hoger is dan de afloscapaciteit. De afloscapaciteit is het bedrag dat maandelijks van het inkomen overblijft, nadat noodzakelijke kosten van levensonderhoud en vaste lasten betaald zijn (Ommeren et al., 2009).

Volgens Jungmann en Wesdorp (2016) hebben huishoudens, formeel gezien, problematische schulden wanneer de totale schuldenlast niet in 36 maanden afgelost kan worden. Feitelijk gezien is een schuld al problematisch als de maandelijks betaalverplichtingen tijdelijk hoger zijn dan de betalingscapaciteit. Schulden escaleren namelijk snel. Daarnaast zijn schulden problematisch wanneer mensen ze als stressvol en problematisch ervaren (Jungmann & Wesdorp, 2016).

1.1.2 Situatie in gemeente N in Brabant

Wijkteams in Brabantse gemeente N

In gemeente N is er sprake van één grote welzijnsorganisatie. Deze organisatie heeft vier wijkteams die zich op verschillende vindplaatsen in de wijk bevinden. De wijkteams bestaan uit verschillende disciplines: maatschappelijk werk, jongerenwerk, ouderenwerk, opbouwwerk, sociaal raadsliedenwerk en een vrijwilligerscoördinator (LEVgroep, 2016). Aan de voordeur zijn zij in principe allemaal generalisten (J. Back & J. van Lanen, persoonlijke communicatie, 27 maart 2014).

Deze wijkteams zijn onderdeel van één organisatie en bevinden zich in de eerste lijn. Dit wijkt af van de definitie van Arum en Schoorl (2016) die schrijven dat wijkteams doorgaans bestaan uit professionals van verschillende organisaties in de eerste en tweede lijn.

Buurtbewoners kunnen bij de wijkteams terecht wanneer ze vragen hebben over zichzelf, wonen, opvoeden, zorg, relaties, werken, formulieren en geldzaken. Ook wanneer ze vrijwilliger willen worden of er juist één nodig hebben, kunnen ze aankloppen bij het wijkteam. De doelgroep is breed: van jong tot oud, verschillende etniciteiten en van kleine tot grote problemen. Het wijkteam zal eerst de eigen kracht en het eigen netwerk van de cliënt aanboren, voordat het overgaat op professionele begeleiding (J. Bach & J. van Lanen, persoonlijke communicatie, 27 maart 2014).

De welzijnsorganisatie is een zelfstandige organisatie die afhankelijk is van subsidies, wat er voor zorgt dat de gemeente een bepaalde invloed heeft (A. van der Velden, persoonlijke communicatie, 26 april 2016).

Momenteel is de gemeente N bezig met de ontwikkeling van T-teams (transformatieteams) die zich ook in de wijken gaan bevinden (Gemeente Helmond, persoonlijke communicatie, 17 maart 2016). Dit zijn teams bestaande uit Wmo-consulenten, opvoedondersteuners, wijkverpleegkundigen, maatschappelijk werkers, netwerkers en participatiecoaches. Zij gaan zich vooral richten op de zorg(voorzieningen).

Wijkteams en financiële problemen

Financiële problematiek is al jaren het belangrijkste thema waar de maatschappelijk werkers in het wijkteam in gemeente N mee te maken krijgen. Doordat in 2015 de mogelijkheid op een urgente woning wegviel door te lange wachtlijsten, nam de schuldenproblematiek toe. Mensen met ernstige en complexe problemen kregen geen voorgang meer op een woning, waardoor problemen toenamen (LEVgroep, 2016). In 2016 is dit regionaal veranderd: gemeenten en woningbouwcorporaties zijn gaan samenwerken en hebben het 'urgentie-model' verbeterd (LEVgroep, 2016).

Hulpvragen over financiën komen niet alleen bij de maatschappelijk werkers terecht. De welzijnsorganisatie maakt gebruik van de Formulierenbrigade. Dit zijn getrainde vrijwilligers die mensen helpen met formulieren, thuisadministratie en ondersteuning bij lichte schuldproblematiek. Deze vrijwilligers worden ondersteund door een sociaal raadslid. Bij het sociaal raadsliedenwerk kunnen bewoners terecht voor juridische vragen, vragen over wet- en regelgeving en

inkomensondersteunende voorzieningen. Sociaal raadsleden geven advies, informatie, praktische ondersteuning en bemiddeling. Ten opzichte van het jaar 2014 is net als bij het maatschappelijk werk een stijging te zien als het gaat om hulpvragen die betrekking hebben op schulden (LEVgroep, 2016).

Wanneer het gaat om schuldenproblematiek, kunnen wijkteams het best functioneren bij vroegtijdige signalering (Kuiper & Fleuren, 2015). Als het dan gaat over huurachterstand, is een vroegtijdig signaal vanuit de corporatie belangrijk. Vaak zijn financiële problemen dan nog te overzien en kunnen ze gemakkelijker aangepakt worden (Jungmann & Anderson, 2011). Vroegtijdig signaleren kan een huishouden veel problemen besparen en ook de maatschappelijke gevolgen zijn een stuk kleiner (Madern, 2014). Dit vroegtijdig signaleren vraagt om samenwerking. Het is nog de vraag hoe deze samenwerking dan vorm gegeven moet worden.

Elk wijkteam in gemeente N geeft zelf vorm aan de samenwerking met andere organisaties, instellingen en corporaties. Hierdoor kunnen er verschillen ontstaan. Er is vanuit de welzijnsorganisatie geen protocol over hoe er samengewerkt moet worden, maar uit het jaarverslag blijkt dat er wel aandacht voor is (LEVgroep, 2016).

Er is sprake van een samenwerking tussen de woningcorporaties en de wijkteams, maar er lijken verbeterpunten te zijn als het gaat om vroegsignalering van de huishoudens met financiële problemen en het preventief werken. Vroegsignalering is belangrijk om ervoor te zorgen dat schulden niet problematisch worden en mensen niet uit huis gezet worden. Schulden kunnen veel gevolgen hebben op persoonlijk en maatschappelijk gebied en daarnaast kan het de woningbouwcorporaties veel geld besparen wanneer ze op tijd ingrijpen (Kuiper & Fleuren, 2015).

Woningbouwcorporaties

Er zijn vier grote woningbouwcorporaties in gemeente N, woningbouwcorporaties A,B, C en D. Zij hebben alle vier te maken met de verschillende wijkteams. Deze woningbouwcorporaties werken samen met de wijkteams en verwijzen mensen door. Iedere corporatie doet dit op zijn eigen manier en heeft hier een eigen visie op (WoCom, 2014, Compaaen, 2015, Volksbelang, 2015 & Woonpartners, 2015). Het moment waarop doorverwezen wordt, verschilt vaak ook en hier zijn geen richtlijnen voor. Daarnaast geeft elke corporatie haar eigen invulling aan preventie en vroegsignalering. Welke manier het best werkt, is de vraag.

Aanpak schuldenproblematiek in gemeente N

Om de armoede te bestrijden, zijn er al tal van regelingen en gesubsidieerde voorzieningen in gemeente N. Daarnaast heeft de gemeente een minimabeleid ontwikkeld voor de periode 2015-2018 om schulden te voorkomen en te bestrijden (Gemeente Helmond, 2015). Voor de samenwerking tussen wijkteams en woningbouwcorporaties betekent dit dat ze zich meer moeten gaan richten op het kennen van elkaars expertise en zullen ze meer met elkaar af moeten gaan stemmen (Gemeente Helmond, 2015). Hoe dit precies vorm moet worden gegeven, is onbekend.

Naast het minimabeleid gebruikt gemeente N al enkele jaren het Intakekompas (Gemeente Helmond, 2012). Dit instrument laat zien bij welke organisatie een cliënt met financiële problemen bekend is. Wanneer er sprake is van lichte financiële problematiek zal de hulpvraag terecht komen bij de welzijnsorganisatie, die er een getrainde vrijwilliger op af stuurt. Als er zware problematiek is, komt de aanvraag terecht bij de schulddienstverlening van de gemeente (Gemeente Helmond, 2012). Het wijkteam en de woningbouwcorporaties kunnen beiden gebruik maken van het Intakekompas. Het Intakekompas lijkt echter in de praktijk alleen gebruikt te worden bij zware schuldenproblematiek (Welten, geciteerd in Kuiper & Fleuren, 2015).

In het verleden heeft er in gemeente N het project 'Vroegtijdige Interventie Probleemhuurder' (VIP) gedraaid. Dit project was een samenwerking met de gemeente, vier woningbouwcorporaties, de maatschappelijke opvang en de welzijnsorganisaties (Eindhovens Dagblad, 2007). Het doel van het project was om huisuitzettingen door huurachterstand te voorkomen. Huurders met schulden die niet reageren op aanmaningen werden door de woningbouwcorporatie aangemeld bij een VIP-medewerker. Deze medewerker ging op huisbezoek, bracht de problemen in kaart en keek welke hulp passend was (Eindhovens Dagblad, 2007). Volgens Feuerriegel heeft het project een aantal jaren geduurd, maar is gestopt omdat woningbouwcorporaties zelf begonnen met persoonlijke benadering bij huurders met een achterstand (geciteerd in Prismo, 2014). Woningbouwcorporaties zouden hebben aangegeven dat het project te duur was, maar Feuerriegel geeft aan dat deze kosten niet opwegen tegen de kosten die gemaakt worden bij een huisuitzetting en de maatschappelijke kosten voor de opvang (geciteerd in Prismo, 2014). Ondanks dat het project gestopt is, zijn er hulpverleners die het project graag terug zouden zien, omdat het effectief en efficiënt zou zijn (Anoniem, persoonlijke communicatie, 31 maart 2016).

1.1.3 Wat speelt er op wijkniveau

~~In gemeente N behoort 1 op de 10 huishoudens tot de groep met beperkte financiële middelen. Het aantal inwoners met schulden wordt steeds groter (Nelissen, 2016). Gemeente N heeft 1,2 miljoen euro beschikbaar gesteld om deze stijgende armoede te bestrijden (Eindhovens Dagblad, 2015). Het uitgangspunt is er op gericht dat iedereen kan participeren in de samenleving en dat mensen zelf uit hun moeilijke situatie komen en de regie nemen (Gemeente Helmond, 2015).~~

~~Elk wijkteam in gemeente N geeft zelf vorm aan de samenwerking met andere organisaties, instellingen en corporaties. Hierdoor kunnen er verschillen ontstaan. Er is vanuit de welzijnsorganisatie geen protocol over hoe er samengewerkt moet worden, maar uit het jaarverslag blijkt dat er wel aandacht voor is (LEVgroep, 2016).~~

~~Er is sprake van een samenwerking tussen de woningcorporaties en de wijkteams, maar er lijken verbeterpunten te zijn als het gaat om vroegsignalering van de huishoudens met financiële problemen en het preventief werken. Vroegsignalering is belangrijk om ervoor te zorgen dat schulden niet problematisch worden en mensen niet uit huis gezet worden. Schulden kunnen veel gevolgen hebben~~

~~op persoonlijk en maatschappelijk gebied en daarnaast kan het de woningbouwcorporaties veel geld besparen wanneer ze op tijd ingrijpen (Kuiper & Fleuren, 2015).~~

1.1.3 Huishoudens met schulden

Een groot deel van de hulpvragen die wijkteams binnen krijgen, hebben te maken met financiële problemen. Dit is dan ook vaak de aanleiding van een eerste gesprek bij een wijkteam (Jungmann, Wesdorp & Duinkerken, 2015). Er is vaak sprake van multiproblematiek wanneer mensen financiële problemen hebben (Madern, 2014). Naast deze problemen komt het vaak voor dat er ook psychosociale of psychiatrische problematiek en/of gezondheidsproblemen spelen, of dat er een verslaving of een verstandelijke beperking is (Jungmann & Schut, 2012).

Onderzoek heeft aangetoond dat het hebben van financiële problemen veel gevolgen kan hebben. Zo wordt het moeilijker om te participeren in de maatschappij wat tot eenzaamheid kan leiden, kan iemand een tunnelvisie creëren en wordt het denkvermogen aangetast (Madern, 2014 - Mullainathan & Shiafir, 2013 - Jungmann & Wesdorp, 2016). Ook gaan werk-, familie-, vrienden-, en partnerrelaties er aan kapot. Daarnaast levert het veel stress op, wat de oorzaak kan zijn voor een heleboel nieuwe psychische en fysieke klachten (Madern, 2014).

Hoe eerder een schuldsituatie gesignaleerd kan worden, des te beter kunnen de problemen opgepakt worden, waardoor ergere problemen voorkomen kunnen worden.

1.2 Probleemstelling

Uit paragraaf 1.1 is gebleken dat er nog genoeg te behalen valt als het gaat om huishoudens met financiële problemen. Er is een stijgende lijn als het gaat om schuldenproblematiek. De overheid wil dat gemeenten meer integraal gaan werken. Wanneer er financiële problemen zijn, moet er meer naar het totaalplaatje gekeken worden en moet er meer aandacht zijn voor preventie en nazorg. Wijkteams hebben een cruciale rol in het signaleren van financiële problemen. Woningcorporaties zijn hier ook een belangrijke speler in. Omdat niet alle medewerkers met financiële problemen te maken hebben, gaat het in de wijkteams voornamelijk om de opbouwwerkers, maatschappelijk werkers en sociaal raadsleden. Bij de woningcorporatie gaat het om de incassomedewerkers en de woonconsulenten.

De samenwerking tussen deze beide partijen kan extra aandacht gebruiken, zodat huishoudens met financiële problemen eerder gesignaleerd en dus eerder geholpen kunnen worden zodat er geen andere nieuwe problemen ontstaan. Hieruit is de volgende probleemstelling geformuleerd:

Op dit moment is het in een Brabantse gemeente voor twee wijkteams en de betrokken woningcorporaties onduidelijk hoe zij hun samenwerking het best kunnen vormgeven als het gaat om de vroegsignalering van financiële problematiek. Doordat deze kennis ontbreekt, kan er door de wijkteams en corporaties minder preventief in een vroeg stadium gewerkt worden, waardoor financiële problemen, **problematisch worden, wat leidt tot vele andere problemen voor het huishouden.**

Verificatie praktijk

~~“Regelmatig komt het voor dat medewerkers van het sociaal wijkteam te maken krijgen met een cliënt die ontruimd wordt. Als dat kort voor de ontruimingsdatum of soms zelfs op de dag van ontruiming is, dan is er aan (het voorkomen van) de ontruiming weinig meer te doen. Het zou in voorkomende gevallen helpen als het sociaal wijkteam al in een vroeg stadium wordt ingeschakeld. In de praktijk liggen daar echter blokkades” (L. Litjens, opbouwwerker en woonconsulent in een van de wijkteams).~~

Uitgaande van een betrouwbare bron die als opbouwwerker in een wijkteam in gemeente N werkt en veel contacten heeft met de woningcorporaties, is er extra aandacht nodig voor de samenwerking tussen wijkteams en woningcorporatie op het gebied van financiële problemen. Woningcorporaties zijn degenen die huurachterstanden en dus schulden signaleren. Deze signalen worden lang niet altijd bij het wijkteam gemeld, waardoor huishoudens geen hulp krijgen bij hun schulden en de schulden snel verergeren. In sommige gevallen worden huishoudens gemeld bij het wijkteam wanneer er een vonnis ligt dat zij uit hun huis gezet gaan worden. Vaak is de hulp van het wijkteam dan al te laat, wat in de meeste gevallen leidt tot ontruiming. Wanneer het wijkteam eerder op de hoogte is van schulden, kunnen zij hier samen met de huurder mee aan de slag, zodat een huisuitzetting voorkomen kan worden. Dit bespaart een huishouden veel problemen en ook kost het de maatschappij een stuk minder geld.

Voorafgaande aan dit onderzoek is er contact geweest met een woonconsulent van een woningcorporatie. Er is erkenning voor het probleem en de consulent geeft aan dat de corporatie

zoekende is naar de juiste weg. Van de ene kant wil de corporatie de huishoudens met schulden zoveel mogelijk zelf helpen door middel van regelingen en betalingsafspraken, maar echt hulp kunnen zij hen niet bieden. De woonconsulent geeft aan dat het bij iedereen wel eens voor kan komen dat er een huurachterstand ontstaat, daardoor is het lastig om alle huurachterstanden direct door te geven aan het wijkteam. Huishoudens waar kinderen bij betrokken zijn, worden vaker doorgestuurd naar het wijkteam. De woonconsulent geeft aan dat er ruimte is voor verbeteringen in zowel de samenwerking met de wijkteams, als binnen de eigen organisatie.

1.3 Onderzoeksdoelstelling

Dit onderzoek geeft kennis over en inzicht in de wijze waarop de **maatschappelijk werkers, opbouwwerkers en sociaalraadsleden van** twee wijkteams van gemeente N en de **incassomedewerkers en woonconsulenten** van betrokken woningcorporaties hun samenwerking het best kunnen vormgeven, als het gaat om vroegsignalering van financiële problematiek. **Er zal kritisch worden gekeken naar hoe de samenwerking nu wordt vormgegeven, of de samenwerking op deze manier werkt en of er verbeterpunten zijn.**

Met deze kennis worden aanbevelingen geschreven voor de twee wijkteams en de betrokken woningbouwcorporaties waarmee zij in staat zijn preventief (samen) te werken en in een vroeg stadium financiële problemen te signaleren, waardoor problematische schuldsituaties **die vaak leiden tot meer en ergere problemen**, voorkomen kunnen worden.

1.4 Hoofdvraag en deelvragen

Hoe kunnen de medewerkers van twee wijkteams en woningcorporaties in gemeente N die te maken hebben met huishoudens in financiële problemen, hun samenwerking vormgeven als het gaat om vroegsignalering van financiële problemen?

~~Hoe kunnen twee wijkteams in een Brabantse gemeente en de betrokken woningbouwcorporaties hun samenwerking het best vormgeven als het gaat om de vroegsignalering van financiële problematiek zodat de wijkteams en corporaties preventief en in een vroeg stadium met de problematiek aan de slag kunnen, waardoor problematische schuldsituaties voorkomen kunnen worden?~~

Deelvraag 1. Wat is de handelswijze van de wijkteams en woningcorporaties als het gaat om huishoudens met financiële problemen?

Deelvraag 2. **Wat zijn volgens de wijkteams en woningcorporaties, mogelijke interventies die passen bij een goede samenwerking om vroegtijdig financiële problemen te signaleren?**

~~Welke mogelijke interventies zijn passend voor de wijkteams en de betrokken woningbouwcorporaties om gezamenlijk en tijdig huishoudens met schulden te signaleren?~~

Deelvraag 3. Wat **hebben de wijkteams en woningcorporaties** nodig om deze interventies in de praktijk te implementeren?

1.5 Begripsafbakening

In deze paragraaf worden de begrippen uit de probleemstelling, onderzoeksdoelstelling, hoofdvraag en deelvragen afgebakend. Deze begrippen zijn tijdens het onderzoek op deze manier toegepast.

Begrip	Uitleg
Wijkteam	Wanneer het gaat om wijkteams in gemeente N heeft het betrekking op eerstelijns hulpverleners van een lokale brede welzijnsorganisatie. In dit onderzoek gaat het om twee wijkteams in twee specifieke wijken in een Brabantse gemeente. De wijkteams bestaan uit maatschappelijk werk, jongerenwerk, ouderenwerk, opbouwwerk, sociaal raadsliedenwerk en een vrijwilligerscoördinator (LEVgroep, 2016).
Woningcorporatie	De betrokken woningbouwcorporaties zijn de vier grote (niet particuliere) corporaties die betrokken zijn in de twee wijken. Taken van woningcorporaties zijn o.a. het verhuren en onderhouden van huurwoningen, verbeteren van de leefbaarheid en het voorkomen van huisuitzettingen (Aedes, 2015). Ook hebben zij een signalerende functie.
Samenwerking	Samenwerking kan gedefinieerd worden als het gezamenlijk bijdragen om een bepaald doel te behalen (Ensie, 2015). In dit onderzoek gaat het om samenwerking tussen de wijkteams en woningcorporaties t.b.v. preventie en vroegsignalering bij financiële problematiek.
Financiële problematiek	Financiële problematiek kan zowel lichte als grote problemen omvatten. Het zijn bijvoorbeeld onbetaalde rekeningen of flinke huurachterstanden. Ook wanneer iemand niet rond kan komen met zijn inkomen is er sprake van financiële problematiek.
Schulden	Wanneer je iets of iemand geld verschuldigd bent (Lewis, 2008). Een maand huurachterstand en openstaande rekeningen vallen onder schulden.
Problematische schuldsituatie	De situatie waarin het voor een huishouden niet meer haalbaar is om de schulden en lopende rekeningen te blijven betalen (Kuiper & Fleuren, 2015). Wanneer er iemand door huurachterstand bij de deurwaarder is aangemeld en dreigt uit huis gezet te worden, is er sprake van een problematische schuldsituatie.
(Schuld)preventie	Schuldpreventie is een combinatie van maatregelen, voorzieningen en activiteiten die zich richten op het financieel vaardig maken van mensen (Westhof & Ruig, 2015). Preventie richt zich op het voorkomen van (problematische) schuldsituaties, het vroegtijdig opsporen en begeleiden van risicogroepen en – factoren, en op het voorkomen van terugval, recidive of chronische problemen (Kuiper & Fleuren, 2015).
Vroegsignalering	Vroegsignalering is het zo vroeg mogelijk in kaart brengen van mensen met financiële problemen (Westhof & Ruig, 2015).
Interventie	Het woord interventie betekent tussenkomst en is een doelgerichte en planmatige aanpak om problemen te bestrijden (Goossens, Vermande & Meulen, 2012).

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van relevante inzichten uit (wetenschappelijke) literatuur en voorbeelden uit de praktijk. In paragraaf 2.1 wordt het onderwerp samenwerking, communicatie en weerstand beschreven. In paragraaf 2.2, 2.3 en 2.4 gaat het over schuldenproblematiek. In paragraaf 2.5 staat de rol van woningbouwcorporaties centraal en in paragraaf 2.6 wordt er in gegaan op het privacy beleid.

2.1 Samenwerking, communicatie en weerstand

2.1.1 Samenwerking

In dit onderzoek is de samenwerking tussen wijkteams en woningcorporaties belangrijk, zodat financiële problemen eerder gesignaleerd en opgepakt kunnen worden. Samenwerking is een middel om een bepaald doel of resultaat te behalen door gemeenschappelijk en met elkaar aan dezelfde taak te werken (Smetsers, 2007).

In de literatuur wordt er een onderscheid gemaakt tussen multidisciplinair werken en interdisciplinair werken. Bij multidisciplinair samenwerken denkt en werkt elke discipline vanuit haar eigen vakgebied en expertise (Huibers, Luitwieler, Martinot & Meijers, 2012). Er is een gezamenlijk probleem waar vanuit verschillende disciplines naar gekeken wordt. Elke discipline probeert haar eigen doelstellingen te realiseren (Schuman, 2012).

Bij interdisciplinair samenwerken hebben de verschillende disciplines elkaar nodig om het probleem op te lossen en formuleren ze een gezamenlijk doel (Schuman, 2012).

Om interdisciplinaire samenwerking te verwezenlijken, moeten professionals volgens Van Royen (2009) te werk gaan volgens een bepaald model. Zo moeten er overlegmomenten tussen de verschillende disciplines plaatsvinden waarbij informatie, ideeën en aanbevelingen uitgewisseld worden. Ook moet er in samenspraak gekeken worden naar gedeelde verantwoordelijkheid en een gemeenschappelijke visie, waardoor er een doelgerichte aanpak ontwikkeld kan worden (Van Royen, 2009).

Interdisciplinair samenwerken heeft verschillende voordelen:

- De kans is groter dat problemen beter en sneller in beeld zijn, waardoor het haalbaarder wordt om iets aan de problemen te doen (Tsakitzidis & Van Royen, 2008).
- Verbetering van de kwaliteit. Er is meer informatie beschikbaar en er zijn meer mogelijkheden. Professionals zullen elkaar niet alleen ondersteunen, maar ook elkaars functioneren bewaken (Tsakitzidis & Van Royen, 2008). Het maken van fouten wordt bespreekbaar zodat ze in de toekomst beter vermeden kunnen worden (Van Royen, 2009).
- Effectievere en betere communicatie. Professionals leggen verantwoording af aan elkaar waardoor ze bewuster worden (Van Royen, 2009).

- Deskundigheidsbevordering. Professionals leren elkaars expertises en kennis beter kennen, waardoor deze ook beter ingezet worden (Van Royen, 2009).
- Er is een betere verdeling van de werklast en verantwoordelijkheden, waardoor continuïteit wordt gegarandeerd en hulp als één geheel wordt aangeboden (Van Royen, 2009).

Voor een goede samenwerking in de praktijk zijn een aantal punten belangrijk. Zo moet de cliënt ten alle tijden centraal blijven staan, zodat er hulp op maat geleverd kan worden (Poulton & West, 1999). Zoals hierboven beschreven, zal er vanuit professionals interdisciplinair gehandeld moeten worden vanuit een gezamenlijke visie. De professionals vullen elkaar hierin aan en vermijden overlapping en concurrentie (Van Royen, 2009). Tijdens de samenwerking is er sprake van gelijkwaardigheid en wederzijdse afhankelijkheid. Er is respect voor ieders expertise, kunde, kennis en rol (Van Royen, 2009). Elke discipline heeft een eigen inbreng, maar deze zal telkens getoetst worden aan de gezamenlijke visie. De sleutel tot een goede samenwerking is communicatie (Poulton & West, 1999). Schuman (2012) voegt hier aan toe dat commitment van het management van de samenwerkende partijen, de betrokkenheid van de professionals en een vertrouwde omgeving belangrijke aspecten zijn voor het ontwikkelen van een goede samenwerking.

2.1.2 Communicatie

Bauer (1964) omschrijft communicatie als 'interactie'. Er is pas sprake van communicatie als de ontvanger daarbij betrokken is, door bijvoorbeeld te kijken, luisteren, een aandeel te leveren aan het gesprek of door proberen te begrijpen. Daarnaast schrijft Bauer (1964) dat er pas interactie is wanneer beide partijen zich door elkaar laten beïnvloeden. Wanneer mensen elkaar zien, worden elkaars waarnemingen en verwachtingen voortdurend beïnvloed. Interpersoonlijke communicatie is dus meer dan gesproken boodschappen uitwisselen (Heijmans, 2012). Het omvat verbaal en non-verbaal gedrag dat door een ander waargenomen kan worden.

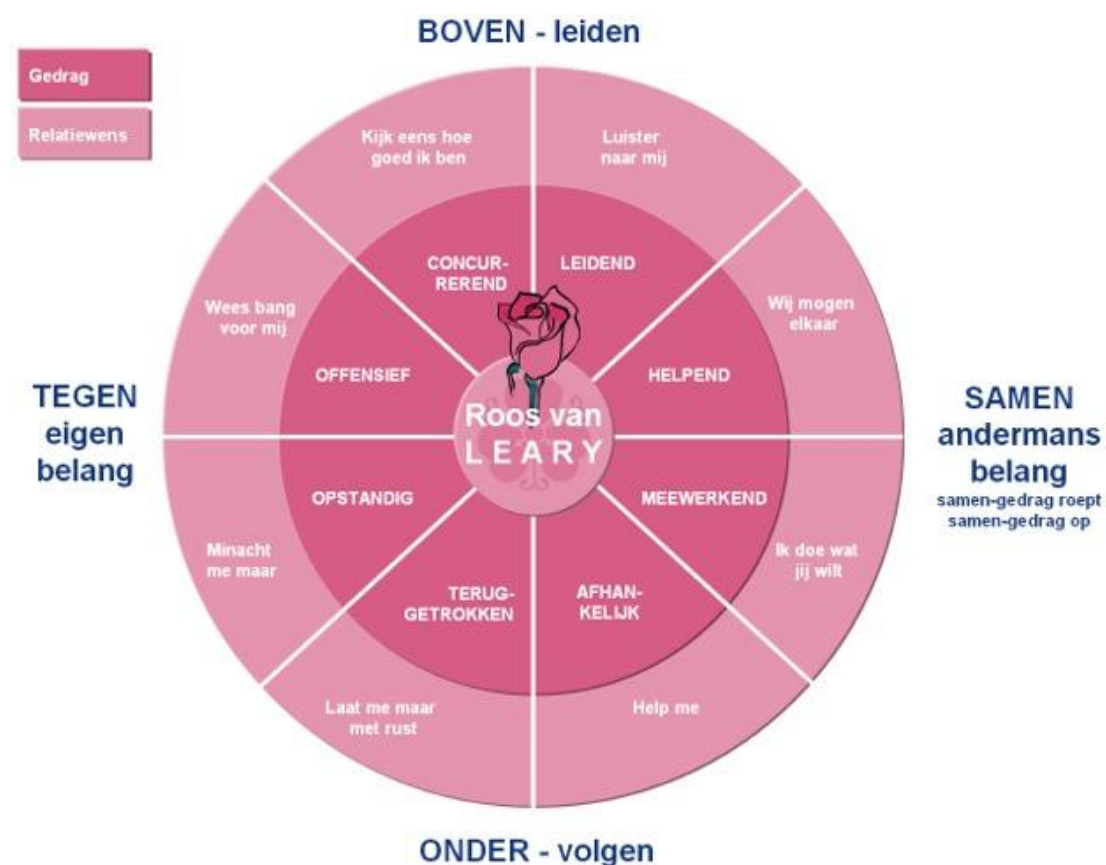
Men communiceert op verschillende niveaus. Wanneer er alleen aandacht is voor één niveau, verliest communicatie zijn betekenis (Heijmans, 2012). Watzlawick (1970) heeft onderscheid gemaakt in twee niveaus: het inhoudsniveau en het betrekkingsniveau. Het inhoudsniveau gaat over *wat* er gezegd wordt. Het betrekkingsniveau over *hoe* iets gezegd wordt. Zo zijn er veel manieren om iemand te vragen of bijvoorbeeld het geluid iets zachter mag. Door dit op verschillende manieren te vragen, kan de vraag variëren van een bevel, een vraag, een suggestie of een verzoek. Het betrekkingsniveau gaat in feite over de manier waarop de andere de boodschap moet opvatten. Dit gebeurt vaak met non-verbale signalen, lichaamshouding en stemintonatie (Heijmans, 2012).

Watzlawick (1970) maakt een onderscheid in het betrekkingsniveau: complementaire- en symmetrische betrekkingen. Bij een complementaire betrekking is er sprake van een superieure en ondergeschikte positie. Er is een leider en volger en beide hebben een eigen rol. Bij een symmetrische betrekking zijn gesprekspartners gelijk (Watzlawick, 1970).

Roos van Leary

De Roos van Leary is een model dat de communicatie en reactie van mensen in kaart brengt (Wiertzema & Jansen, 2011). Bepaald gedrag roept een bepaalde reactie op. Er is volgens het model dus sprake van actie-reactie. De Roos van Leary geeft inzicht in relaties tussen gedragingen. Hierdoor worden gedragspatronen zichtbaar waardoor men een bewuste keuze kan maken in actie en reactie.

De Roos van Leary is een communicatiecirkel die verschillende gedragspatronen weergeeft (Wiertzema & Jansen, 2011).. Elk mens heeft deze gedragingen uit het model in zich. De cirkel is een soort kompas (zie figuur 1.). De verticale as geeft de mate van dominantie aan. Boven is dominant gedrag, onder is nauwelijks of niet dominant gedrag. De mate van dominant gedrag roept een tegengestelde reactie op. Bijvoorbeeld wanneer iemand erg volgend is, zal een ander de leidende rol op zich nemen. De horizontale as geeft de mate van relatie aan. Rechts is wij/samen en links is ik/taakgericht. De mate van relatie roept eenzelfde reactie op. Bijvoorbeeld als iemand aanvallend is, zal de ander opstandig worden.



Figuur 1. Roos van Leary: gedragsbeïnvloeding. Herdrukt van 123management website, n.d., geraadpleegd op 10 augustus 2016 van http://123management.nl/0/030_cultuur/a300_cultuur_14_roos_van_leary.html

De Roos van Leary kan een effectief hulpmiddel zijn wanneer samenwerking vastloopt door bepaalde gedragspatronen. Het model zorgt ervoor dat de communicatie weer op gang komt en men zich bewust is van het eigen gedrag (Wiertzema & Jansen, 2011).

2.1.3 Weerstand

Wanneer er dingen veranderen, zal er weerstand volgen. Professionals kunnen verschillende redenen hebben om bepaalde zaken niet aan te passen. Bijvoorbeeld dat er aangegeven wordt dat de samenwerking tussen wijkteams en woningcorporaties verbeterd moet worden of dat er meer aandacht moet zijn voor vroegsignalering en preventie, maar niemand hier het voortouw in neemt. In elke reden zit iets van weerstand, anders was er wel iemand die de gok zou wagen (Tummers, 2014). Volgens Rosabeth Moss Kanter kan het bieden van weerstand veel verschillende redenen hebben (P&O Actueel, 2012). Verlies aan controle, onzekerheid, zorgen over de eigen competenties en het krijgen van meer werk zijn voorbeelden van deze redenen.

Bij weerstand is het belangrijk dat er een vinger op de zere plek gelegd wordt. Benoemen, erkennen, bevragen en meebewegen zijn tactieken om met weerstand om te gaan (Kloosterboer, 2005).

2.2 Schuldenproblematiek

Er is in de loop van de jaren veel geschreven over schuldenproblematiek. Om er daadkrachtig en preventief mee aan de slag te gaan, is de nodige kennis van (problematische) schulden een 'must'. In paragraaf 2.2.1 staan de risicogroepen en risicofactoren beschreven. In paragraaf 2.2.2 komen de oorzaken van schulden aan de orde en de gevolgen ervan zijn te vinden in paragraaf 2.2.3. Preventie en vroegsignalering staan beschreven in paragraaf 2.2.4 en 2.2.5.

2.2.1 Risicogroepen en risicofactoren

In alle wijken en alle lagen van de bevolking komt schuldenproblematiek voor. Toch is de kans op problematische schulden niet voor iedereen hetzelfde (Wesdorp & Jungmann, 2016). Risicogroepen zijn volgens Wesdorp en Jungmann (2016):

- Huishoudens met kinderen
- Jongeren tot 35 jaar
- Niet-westerse allochtonen
- Mensen met een (werkeloosheid)uitkering

Daarnaast toont een onderzoek van Westhof en Ruig (2015) aan dat de kans op problematische schulden ook groter is wanneer iemand een huurhuis, een laag opleidingsniveau en/of een laag inkomen heeft. Ook alleenstaanden en eenoudergezinnen hebben een groter risico op (problematische) schulden, omdat zij geen partner hebben om op terug te vallen (Westhof & Ruig, 2015).

Naast de financiële problemen hebben schuldenaren vaak ook andere problemen. Dit kan gaan om een psycho-sociale of psychiatrische problematiek, gezondheidsproblemen, een verslaving of een verstandelijke beperking (Jungmann & Schut, 2012). Deze immateriële problemen kunnen leiden tot schulden, maar kunnen er ook het gevolg van zijn (Jongeruis & Wesdorp, 2012).

Om preventief te kunnen werken is kennis over de risicogroepen en –factoren belangrijk. Een groot deel van de huishoudens met (problematische) schulden is onzichtbaar (Westhof & Ruig, 2015). Door deze risicogroepen en –factoren in kaart te brengen, kunnen deze onzichtbare huishoudens eerder getraceerd worden.

2.2.2 Ontstaan van schulden

Om schulden te kunnen bestrijden, is het belangrijk te weten waardoor ze ontstaan. De woonconsulent of hulpverlener kan hier vervolgens rekening mee houden en op inspelen.

Economische crisis

Sinds de economische crisis van eind 2008 zijn er steeds meer mensen in de schulden terecht gekomen (Bijl, Boelhouwer, Cloin & Pommer, 2011). De regering is toen gaan bezuinigen door bijvoorbeeld het verlagen van lonen en het verkleinen van ziekenfondsen (Bijl, Boelhouwer, Cloin & Pommer, 2011). Daarnaast raakten veel mensen werkeloos. Uit een studie van Nibud blijkt dat sinds

het begin van de crisis een kwart van de Nederlanders een inkomensterugval heeft ervaren (Schors, 2015). Een groot deel van deze groep kan moeilijk rondkomen en heeft geen grip meer op haar financiën, waardoor er betalingsachterstanden zijn ontstaan (Schors, 2015).

Verschillende factoren

Schulden ontstaan vrijwel nooit als gevolg van één oorzaak. Er is vaak sprake van een combinatie van persoonlijke factoren zoals gedrag, motivatie, houding, (financiële) kennis en vaardigheden, omgevingsfactoren en ingrijpende gebeurtenissen (Westhof & Ruig, 2015). Ingrijpende gebeurtenissen zoals een echtscheiding, langdurige ziekte of onverwacht ontslag worden ook wel 'life-events' genoemd. Door deze gebeurtenis kunnen inkomsten en uitgaven veranderen en niet iedereen slaagt erin zich hier aan, aan te passen, waardoor schulden ontstaan (Wesdorp & Jungmann, 2016). Ook overbesteding en onverwachte financiële tegenslagen zoals een kapotte wasmachine kunnen leiden tot (problematische) schulden (Ommeren et al., 2009).

Schulden hebben vaak meerdere, met elkaar samenhangende oorzaken, waardoor het moeilijk is om hier een duidelijk beeld van te schetsen (Westhof & Ruig, 2015).

Grofweg gezegd, zijn de mensen met schulden in vier groepen in te delen (Jungmann & Moerman, 2015):

1. Mensen die geen of weinig zicht hebben op hun financiële situatie.
2. Mensen met een structureel laag inkomen die gestegen lasten niet kunnen betalen.
3. Mensen die niet meer aan financiële verplichtingen kunnen voldoen door het krijgen van een lager inkomen.
4. Mensen die zich moeilijk aan kunnen passen aan een nieuwe financiële situatie.

Gedrag

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor het gedrag van mensen als het gaat om het ontstaan van schuldsituaties (Moors & Libregts, 2015). Hoe komt het dat de ene persoon er wel in slaagt om financiële problemen te voorkomen en de ander niet? Het gedrag kan een belangrijke factor zijn in het ontstaan van een schuldsituatie en is een factor die nog te beïnvloeden is (Geuns, 2013).

Onderzoek van Geuns, Jungmann en Weerd (2011) toont aan dat motivatie en vaardigheden van groot belang zijn om gedragsverandering mogelijk te maken.

Madern (2015) heeft een aantal sociologische en psychologische processen op een rijtje gezet die een verklaring zouden kunnen geven van het (financiële) gedrag van mensen:

- Psychologische tijdsoriëntatie: mensen kunnen gericht zijn op het verleden, het heden of de toekomst (Antonides, Groot & Raaij, 2008).
- 'Locus of control': gaat over hoeveel invloed iemand denkt te hebben over de uitkomsten van zijn eigen gedrag. Iemand kan het gevoel hebben grote controle te hebben over de uitkomsten van zijn gedrag, maar kan het ook toeschrijven aan externe invloeden zoals het lot of andere personen (Hooft & Crossley, 2008).

- Zelfcontrole: is de mogelijkheid om je innerlijke reacties te reguleren om bijvoorbeeld een bepaald gedragspatroon te doorbreken (Tangney, Baumeister & Boone, 2004).
- 'Attitude to debt': de houding die mensen hebben ten opzichte van schulden (Lea, Webley & Walker, 1995). Dus of ze het wel/niet normaal vinden om schulden te hebben.
- Sociale steun: hulp vanuit de omgeving bij gebeurtenissen, maar ook het durven vragen van hulp (Knoll & Schwarzer, 2002).
- 'Financiële geletterdheid': financiële informatie verwerken en hier beslissingen over maken (Lusardi & Mitchell, 2013).
- Zelfeffectiviteit: het zelfvertrouwen van iemand in zijn eigen bekwaamheid (Franzen, 2012).

Naast de bovenstaande processen speelt de sociale omgeving een belangrijke rol in gedrag. De omgeving geeft houvast en richting in bepaalde situaties en zorgt voor sociale druk om te conformeren aan waarden en normen. Dit kan iemand beïnvloeden in de keuzes die hij maakt (Lenthe, Kunst & Brug, 2010).

2.2.3 Gevolgen van schulden

Financiële problemen staan vrijwel nooit helemaal op zichzelf. Vaak is er bij een groot gedeelte van de schuldenaren, naast de financiële problematiek, ook sprake van andere problemen (Madern, 2014). Deze problemen kunnen zowel de oorzaak, als het gevolg zijn van de schulden en hebben meestal invloed op elkaar (Madern, 2014). Door het bestuderen van de gevolgen van schulden, wordt het duidelijk waarom schuldenaren handelen, zoals ze handelen. Daarnaast maakt het duidelijk waarom het voorkomen van schulden zo belangrijk is.

Persoonlijke gevolgen

Het hebben van financiële problemen is vaak een belemmering voor het actief participeren in de maatschappij (Madern, 2014). Onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek en het Sociaal Cultureel Planbureau (2013) toont aan dat mensen met financiële zorgen zich vaker buitengesloten voelen en weinig verbonden voelen met de omgeving. Dit komt omdat ze geen geld hebben om deel te nemen aan sociale activiteiten en zich schamen voor de situatie (Haster, 2009).

Volgens Mullainathan en Shafir (2013) handelen mensen die in armoede leven (wat vaak het geval is bij schulden), vaak tegen hun eigen belang in, omdat ze de consequenties van hun eigen handelen niet overzien kunnen. De armoede neemt bezit van iemands denken, waardoor hij minder ruimte heeft om aan andere dingen te denken (Mullainathan & Shafir, 2013). Dit leidt ertoe dat mensen in armoede een tunnelvisie ontwikkelen: alle goedbedoelde en slimme oplossingen liggen buiten deze tunnel (Jungmann & Wesdorp, 2016). Mensen in armoede zien deze oplossingen niet of zien de meerwaarde er niet van (Madern, 2015). Zo zal bijvoorbeeld een budgetcursus op de lange termijn vast en zeker resultaat opleveren, maar daardoor worden de huurachterstanden van morgen nog niet betaald. Daarnaast zorgt een leven in armoede voor een focus op de korte termijn waardoor alleen urgente problemen aandacht krijgen (Jungmann & Wesdorp, 2016).

Ook legt het gebrek aan geld, beslag op het vermogen tot zelfcontrole (Mullainathan & Shiafir, 2013). Zelfcontrole bestaat uit handelingsvermogen en denkvermogen. Deze vermogens zorgen er normaal gesproken voor dat iemand zijn aandacht ergens bij kan houden, iets op kan starten of uit kan stellen en kan plannen (Mullainathan & Shiafir, 2013). Concentratie, geduld, geheugen, schakelen tussen taken en het verwerken van informatie behoren ook tot het vermogen tot zelfcontrole (Mullainathan & Shiafir, 2013). Al deze gebieden worden dus aangetast wanneer iemand gebrek aan geld heeft. Dit kan leiden tot onzorgvuldigheid, onverstandige beslissingen, impulsiviteit, afwezigheid, het maken van fouten en kortzichtig gedrag (Mullainathan & Shiafir, 2013).

Schulden zorgen tot slot voor veel andere problemen. Zo kunnen schuldenaren problemen op het werk krijgen en komen relaties onder spanning te staan (Madern, 2014). Mensen gaan steeds verder van de maatschappij afstaan en de sociale omgeving wordt kleiner (Witte, 2011).

Stress komt veel voor bij schuldenaren en zorgt voor fysieke en psychische gezondheidsklachten die de situatie vaak alleen maar erger maken (Jungmann & Wesdorp, 2016).

Maatschappelijke gevolgen

Door de bovenstaande gevolgen van schulden, kosten de schulden de maatschappij veel geld (Madern, 2014). Een onderzoek van Nibud in 2014 heeft aangetoond dat de samenleving al snel 100.000 euro kwijt is per huishouden dat in problematische schulden verkeert (Madern, 2014). In dit bedrag zijn verloren afschrijvingen, verzuim- en ziektekosten, hulpverlening, verloren arbeidsuren, huisuitzettingen en uitkeringen meegenomen.

Voor een woningcorporatie is een huisuitzetting vaak een financiële domper. Een uitzetting kost gemiddeld al snel tussen de €5.000 en €10.000 en dit geld zien de corporaties vaak nooit meer terug (Akkersman, Rakers, Boesveldt & Huber, 2013).

2.2.4 Vroegsignalering en schuldpreventie

De begrippen vroegsignalering en preventie worden vaak samen en door elkaar gebruikt.

Vroegsignalering kan gezien worden als een onderdeel van preventie, namelijk wanneer het wordt ingezet om ergere financiële problemen te voorkomen (Kuiper & Fleuren, 2015).

Preventie

Zoals hierboven beschreven heeft het hebben van (problematische) schulden veel negatieve gevolgen. Door een vroegtijdige aanpak kunnen deze problemen, maar ook maatschappelijke kosten voorkomen worden (Madern, 2015).

In de begroting van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor 2016 is een groot deel voor armoede en schulden vrijgemaakt (Rijksoverheid, 2015c). Het kabinet wil armoede en schulden gaan bestrijden en heeft hiervoor 100 miljoen euro per jaar vrijgemaakt. Hiermee hoopt het kabinet de preventie en vroegsignalering van armoede- en schuldenproblematiek te stimuleren bij gemeenten (Rijksoverheid, 2015c).

Zoals in paragraaf 1.1.1 staat beschreven zijn er steeds meer taken bij de gemeente komen liggen. De gedachte hierachter is dat een gemeente beter maatwerk kan leveren (Rijksoverheid, 2016). Zo ook voor de armoede- en schuldenproblematiek. Gemeenten mogen zelf bepalen hoe zij deze hulp inrichten.

Gemeente N. heeft in 2015 een minimabeleid voor drie jaar geïntroduceerd waarin staat dat de gemeente aan de slag gaat met preventie (Gemeente Helmond, 2015). Dit doen ze door (Gemeente Helmond, 2015):

- Het structureel subsidiëren van projecten die gericht zijn op het leren omgaan met geld op basisscholen en middelbare scholen.
- Het ophogen van de inkomensgrens van het sociaal minimum voor de bijzondere bijstand, Collectieve Aanvullende Verzekering, participatieregeling voor schoolgaande kinderen en de maaltijdvoorziening van 110% naar 120%. Hier is voor gekozen omdat een grote groep mensen met een baan net buiten de bestaande regelingen valt, terwijl zij weinig geld te besteden heeft. Door deze ophoging kunnen zij ook gebruik maken van de regelingen.
- Samen te werken met de ING en Rabobank in de preventieve aanpak van financiële problemen.
- Samen met het Nibud mogelijkheden te onderzoeken voor preventieve middelen.
- Het voortzetten van de subsidie van de Formulierenbrigade. Dit zijn vrijwilligers die burgers helpen bij thuisadministratie, het invullen van formulieren en bij lichte financiële problemen.

Verder zal de gemeente N samen met een fonds onderzoeken welke mogelijkheden er zijn voor het opkopen van kleine schulden die zouden kunnen leiden tot problematische schulden voor gezinnen waar multiproblematiek speelt (Gemeente Helmond, 2015). Ook zet men in op het vergroten van de financiële vaardigheid en wil men meer bekendheid geven aan voorzieningen.

In paragraaf 2.1.2 staat beschreven dat gedrag een belangrijke factor is bij het ontstaan van schulden. Dus het is belangrijk hiermee aan de slag te gaan. Volgens Moors en Libregts (2015) kan dit door mensen met schulden te ondersteunen in de structurering en stabilisering van de situatie en door het schetsen van een duurzame oplossing voor de problemen. Een duidelijk en concreet stappenplan zou gedrag, motivatie en vaardigheden om op den duur zelfstandig de financiën te doen, positief kunnen beïnvloeden (Moors en Libregts, 2015).

In paragraaf 2.1.2. noemt Madern (2015) een aantal sociologische en psychologische processen die invloed hebben op het gedrag. Madern (2015) heeft een aantal preventieve tips voor professionals beschreven die rekening houden met deze sociologische en psychologische processen:

- Eenvoudige communicatie (bijvoorbeeld korte brieven en gemakkelijke taal)
- Zorg voor een heldere boodschap en duidelijke acties
- Pas op met overvragen
- Zorg voor succeservaringen
- Geef gevoel van controle terug (haalbare doelen, duidelijke stappen en eigen keuzes)
- Maak een begroting
- Probeer mensen te laten sparen

Vroegsignalering

Het vroegtijdig signalering van financiële problemen is belangrijk. De aanpak is in een vroeg stadium vaak gemakkelijker en de impact voor de schuldenaar is kleiner (Kuiper & Fleuren, 2015). Ook is er minder maatschappelijke schade wanneer schulden vroegtijdig voldaan kunnen worden.

Vaak worden mensen pas opgemerkt als ze al ver in de schulden zitten. Betalingsachterstanden, te laat betalen en niet reageren op post zijn signalen die kunnen wijzen op schulden (Weijers, n.d.).

Vaak wanneer er een huurachterstand ontstaat, heeft de huurder al verschillende andere schulden opgebouwd (Madern, 2015). Wanneer er dus een huurachterstand is, is de kans vrij groot dat er meerdere schulden zijn. Hierdoor is het voornaam dat woningbouwcorporaties actief en op tijd signaleren.

Jungmann, Calkoen, Hartogh, Hartogh & Wesdorp (2014) hebben een handreiking geschreven voor vroegsignalering van huurschulden. Hierin staat onder anderen beschreven dat een snelle handeling, direct, persoonlijk en permanent contact, huisbezoeken en een warme doorverwijzing, aandachtspunten zijn bij de vroegsignalering van huurachterstanden (Jungmann et al, 2014). Ook het herkennen van de onzichtbare groep door het analyseren van risicofactoren is van belang.

Het is voor een succesvolle vroegsignalering noodzakelijk dat verschillende partijen samenwerken (Kuiper & Fleuren, 2015). Een belangrijke manier van samenwerken is het doorgeven van signalen aan een hulpverlenende organisatie en in sommige situaties de cliënt actief en gezamenlijk te benaderen. Een goede samenwerking kan zich ook richten op een warme, goede doorverwijzing (Kuiper & Fleuren, 2015). Organisaties moeten dan wel op de hoogte zijn van elkaars aanbod.

Wanneer partijen besluiten te gaan samenwerken, moet er worden gekeken naar welke verantwoordelijkheden de verschillende partijen hebben op het gebied van vroegsignalering. Ook de motivatie om samen aan de slag te gaan en de investering door beide partijen, zijn belangrijke onderwerpen om te bespreken (Kuijper & Fleuren, 2015). Eventueel kunnen samenwerkingsafspraken vastgelegd worden in een convenant (Jungmann et al. 2014)

2.3 Landelijke aanpak schuldenproblematiek

2.3.1 Wet gemeentelijke schuldhelpverlening

In 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening ingevoerd. Deze wet moet drempels voorkomen en wegnemen die participatie van burgers bemoeilijken. Het is vanuit economisch en sociaal oogpunt niet gewenst dat burgers buiten de maatschappij komen te staan (Op weg naar effectieve schuldhelp, 2012). Daarom heeft het kabinet geïnvesteerd in maatregelen die de mogelijkheid tot participatie vergroten, waarbij participeren op de arbeidsmarkt voorop staan (Op weg naar effectieve schuldhelp, 2012). Schulden staan hierbij in de weg, daarom is het belangrijk deze te voorkomen of op te lossen. Wanneer mensen hierbij hulp nodig hebben, kunnen ze terecht bij de gemeente (Overheid.nl, 2012).

2.3.2 Landelijke Informatiesysteem Schulden

Schuldenproblematiek is vaak te complex en te groot voor wijkteams en de situatie kan snel verergeren als de problemen niet snel aangepakt worden. Dit is de reden dat de Transitiecommissie Sociaal Domein pleit voor een landelijk systeem van vroegsignalering (Noten, 2016).

Jungmann en Anderson hebben in 2011 onderzoek gedaan naar de toegevoegde waarde van een Landelijke Informatiesysteem van Schulden (LIS). Het systeem draagt bij aan de doelstelling om het aantal problematische schulden in Nederland terug te dringen. Uit het onderzoek blijkt dat een landelijk informatiesysteem in een groot deel van de gevallen op tijd een signaal kan afgeven voor het ontstaan van problematische schulden (Jungmann & Anderson, 2011). Daarnaast heeft het systeem een voorspellende waarde, waardoor het registreren van betalingsachterstanden relevant wordt als preventiemiddel. 70% van de geïnterviewde problematische schuldenaren geeft aan voorstander van het landelijke informatie systeem te zijn vanuit het idee dat hun schulden wellicht voorkomen hadden kunnen worden (Jungmann & Anderson, 2011).

Het systeem is al eens eerder bekeken, maar is toen afgewezen door de Autoriteit Persoonsgegevens, omdat het systeem niet valt binnen de grenzen van de Wet bescherming persoonsgegevens (College Bescherming Persoonsgegevens, 2009). Op dit moment wordt er opnieuw gekeken naar de mogelijkheden.

2.4 Aanpak schuldenproblematiek in andere gemeenten

Veel gemeenten zijn bezig met de ontwikkeling van een beleid om (problematische) schulden bij hun inwoners te voorkomen. Hieronder een aantal voorbeelden van hoe het geregeld is in - op dit gebied actieve – gemeenten. **De onderstaande voorbeelden laten de samenwerking tussen verschillende disciplines zien.**

2.4.1 Vroeg Eropaf (Amsterdam)

Vroeg Eropaf is een samenwerking tussen de gemeente Amsterdam, maatschappelijke dienstverlening, woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energiebedrijven (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014a). Het project is opgestart nadat de gemeente signaleerde dat burgers zich niet, of te laat, meldden voor schuldhelpverlening.

Vroeg Eropaf is gericht op alle huishoudens met betalingsachterstanden bij één of meer aangesloten crediteuren (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014a). Burgers die zich niet zelf melden, maar wel betalingsachterstanden hebben, komen op deze manier toch in het vizier. Hierdoor kunnen ze nog op tijd gebruik maken van hulpverlening, waardoor hun financiële situatie weer stabiel wordt. Doelen van Vroeg Eropaf zijn het voorkomen van huisuitzettingen en het verwezenlijken van structurele betalingen van de huishoudens aan de crediteuren (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014a).

Mensen die een betalingsachterstand van minimaal twee maanden hebben, worden door crediteuren aangemeld bij Vroeg Eropaf (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014a). Vervolgens gaan een schuldhelpverlener en maatschappelijk werker op bezoek bij de wanbetaler. Zij gaan de oorzaak van de betalingsachterstand vaststellen en een plan van aanpak maken. Als er naast de financiële problemen ook andere zaken spelen, wordt er gezorgd voor een warme overdracht naar een hulpverlener. Deze stappen worden binnen 28 dagen uitgevoerd en worden genoteerd in het registratiesysteem (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014a).

Om de privacy te waarborgen, is het registratiesysteem zo eenvoudig mogelijk gehouden (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014a). Alleen melders van achterstanden kunnen deze melden en zien alleen hun eigen meldingen. Maatschappelijk dienstverleners hebben ook alleen maar toegang tot hun eigen casussen. De gemeente heeft wel inzage om de regierol goed te kunnen vervullen (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014a).

Dat het project werkt, is terug te zien in de resultaten die het al heeft opgeleverd. In 2013 zijn er zo'n 10.000 meldingen van schulden door woningcorporaties en andere crediteuren gedaan (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014a). Hulpverleners hebben hier ongeveer 6.000 meldingen van weten te bereiken. Het overgrote deel van deze huishoudens was nog niet in beeld bij hulpverlening of de gemeente. Daarnaast lijkt elke geïnvesteerde euro, de maatschappij 2,46 euro op te leveren (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014a).

2.4.2 De Straatkubus (Almere)

De Straatkubus is een geografisch informatie systeem dat door de gemeente Almere en haar partners ontwikkeld is. Het systeem toont op straatniveau informatie zoals armoedecijfers, huurachterstanden en voortijdig schoolverlaters (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014b). De Straatkubus wordt gezien als middel om in gesprek te gaan met maatschappelijke partners zoals het opbouwwerk, scholen en woningbouwcorporaties over problemen en oplossingen. Dankzij de Straatkubus weten gemeente en hulpverleners in welke straten er extra aandacht nodig is (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014b). Dit heeft geleid tot het project Achter de voordeur. Dit project is gericht op vroegsignalering bij schulden, waarbij vrijwilligers deur-na-deur gesprekken voeren om problemen in kaart te brengen, advies te geven en als het nodig is, door te verwijzen naar professionele hulp (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014b).

De Straatkubus is ontwikkeld na het ontstaan van sociaal zwakkere wijken. De gemeente wilde uitbreiden met nieuwe woningen, maar het verleden toonde aan dat de kansrijke bewoners doorstroomden naar de nieuwbouwwijken, waardoor de kwetsbare huishoudens achterbleven (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014b).

Door de ontwikkeling van de Straatkubus kan de gemeente de ontwikkelingen in wijken scherp volgen en preventief ingrijpen waar dit nodig is.

De Straatkubus is alleen beschikbaar voor de gemeente en dus niet voor hulpverleners. Dit heeft te maken met de privacywetgeving (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014b).

Uit berekeningen blijkt dat elke geïnvesteerde euro, de samenleving 2,28 euro oplevert. Wanneer het gecombineerd wordt met het project Achter de Voordeur, levert het zelfs 4,22 euro op (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014b).

2.4.3 Woonmaatschappelijk werk (Nijmegen e.o.)

In de gemeente Nijmegen en omgeving wordt gewerkt met woonmaatschappelijk werkers (NIM, 2012). Woningbouwcorporaties melden mensen aan bij woonmaatschappelijk werk wanneer er sprake is van huurschuld, overlast, vervuiling, verwaarlozing of huiselijk geweld (NIM, 2012). De corporatie verwacht dat men zich aan afspraken houdt. In sommige gevallen is het een voorwaarde dat mensen hulp van woonmaatschappelijk werk accepteren om niet uit huis gezet te worden (NIM, 2012).

Wanneer iemand is aangemeld door de woningbouwcorporatie, gaat de woonmaatschappelijk werker op huisbezoek en gaat de situatie bespreken. Ook kijkt hij of er meerdere problemen spelen. Gezamenlijk wordt er een plan van aanpak gemaakt en de woonmaatschappelijk werker blijft de cliënt begeleiden (NIM, 2012).

2.5 De rol van woningbouwcorporaties

Wanneer een huurder een huurachterstand heeft, is huisuitzetting de uiterste consequentie. Dit is voor huurders een ingrijpende gebeurtenis die woningcorporaties liever vermijden. De afgelopen jaren zijn corporaties bezig geweest met het voorkomen van huurachterstanden en ontruiming (Aedes, n.d.). In 2015 is er voor het eerst sinds jaren een daling te zien in het aantal huisuitzettingen (Aedes, 2016). Huurachterstanden waren met 84% de belangrijkste reden voor de uitzettingen. Andere redenen waren wietteelt, woonfraude/onderverhuur en overlast (Aedes, 2016).

Landelijk gezien zijn telefonisch contact, samenwerking/inschakeling van instanties en huisbezoeken de meest ingezette maatregelen om huisuitzettingen te voorkomen (Aedes, 2016).

Er zijn al flink wat stappen gezet, maar er is nog genoeg te halen (Calon, 2016).

Momenteel pleit Calon (2016), voorzitter van Aedes, voor verplichting van budgetbeheer bij huurders die herhaaldelijk laten zien zelf niet in staat te zijn tot goed financieel beheer. Deze brief is nu in behandeling bij de Tweede Kamer.

Verder moeten alle corporaties in Nederland zich houden aan de Woningwet (Woningwet, 2015). Een onderdeel van deze wet is 'passend toewijzen'. Corporaties moeten bij het toewijzen van woningen, rekening houden met het verzamelinkomen en de huishoudgrootte van de nieuwe huurder (Woningwet, 2015). Hiermee moet voorkomen worden dat huishoudens met een klein inkomen in een te dure woning terechtkomen.

De Woningwet geeft verder weinig regels die vorm geven aan de thema's voorkomen van huurachterstanden, preventie en vroegsignalering. Corporaties zijn vrij om dit zelf in te vullen. Aedes geeft hier op haar website wel veel informatie, tips en handreikingen over.

2.6 Privacy

Wijkteams en woningbouwcorporaties zijn bij het rapporteren en uitwisselen van informatie gebonden aan privacyregels. Deze regels beschermen burgers tegen onnodige bemoeienis in het privéleven en waarborgen een zorgvuldige omgang met de persoonlijke informatie (Oude Vrielink, Kolk & Klok, 2014). Deze privacyregels zijn vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Daarnaast is er ook een beroepscode die privacyregels voorschrijft.

De Wbp bepaalt dat bijzondere persoonsgegevens alleen verstrekt mogen worden als de wet dit toestaat (Rijksoverheid, 2014). Zo hebben organisaties op het gebied van zorg en welzijn het recht om gegevens over hun cliënten te rapporteren, voor zover ze deze nodig hebben om de juiste zorg te kunnen bieden (Janssen, 2011).

In de meeste gevallen moet een cliënt toestemming geven voor het opslaan en delen van persoonsgegevens binnen een wijkteam (Verheij, 2014). Er zijn uitzonderingen waar geen toestemming voor nodig is of later mag worden verkregen, maar dan dient de cliënt hierover geïnformeerd te worden (Verheij, 2014).

De privacywetgeving schrijft voor dat gegevens alleen gebruikt mogen worden voor het doel waarvoor ze verzameld zijn (Jungmann et al, 2014). Gegevens verstrekken over bijvoorbeeld een huurachterstand lijkt hiermee in strijd. Jungmann et al (2014) schrijven dat dit voor veel gemeenten een overweging is om niet te voorzien in vroegsignalering of om terughoudend te zijn.

Hoofdstuk 3: Methodologie

In dit hoofdstuk worden de werkwijze en methoden van het onderzoek beschreven. In paragraaf 3.1 staat de onderzoekspopulatie en de steekproef centraal. Hier is uitgelegd hoe de steekproef tot stand is gekomen en hoe de anonimiteit van respondenten gewaarborgd blijft. Paragraaf 3.2 beschrijft hoe de verzameling van data tot stand gekomen is en hoe het onderzoek vorm heeft gekregen. De meetinstrumenten die hierbij gebruikt zijn, staan beschreven in paragraaf 3.3. Paragraaf 3.4 beschrijft hoe alle data uiteindelijk geanalyseerd is.

3.1 Onderzoekspopulatie en steekproef

Dit onderzoek vindt plaats in gemeente N bij de grote lokale welzijnsorganisatie en de lokale woningbouwcorporaties. De vraag naar het onderzoek is ontstaan in één wijkteam van de welzijnsorganisatie, omdat zij problemen ervoer in de samenwerking met corporaties als het gaat om huishoudens in problematische schuldsituaties. Dit wijkteam werkt voornamelijk samen met twee corporaties. Om een groter gebied te bestrijken, het onderzoek meer diepgang te geven en meerdere woningbouwcorporaties te betrekken, is er voor gekozen een tweede wijkteam te betrekken aan de andere kant van de gemeente. Dit wijkteam werkt met twee andere woningcorporaties.

Er is voor gekozen om zowel de wijkteams, als de corporaties probleemeigenaar te maken, omdat beiden baat kunnen hebben bij dit onderzoek en het gaat immers om de samenwerking tussen deze partijen.

Bij de twee wijkteams en de woningbouwcorporaties werken tientallen mensen met allerlei verschillende functies, waardoor het nodig is om hier een selectie van te maken voor het onderzoek: de steekproef.

In de wijkteams is er gekeken naar wie en welke functies er regelmatig te maken hebben met huishoudens in schuldsituaties en wie het vaakst te maken hebben met woningbouwcorporaties. Hierdoor is er gekozen om maatschappelijk werkers, sociaalraadsleden en netwerkers te interviewen over dit onderwerp. Netwerkers geven sturing aan de wijkteams en leggen verbinden met andere organisaties. Voor dit onderzoek zijn er uiteindelijk twee maatschappelijk werkers, één sociaal raadslid en één netwerker geïnterviewd.

Bij de woningbouwcorporaties is er gekeken naar welke woon-/leefbaarheidsconsulenten er in het gebied van de wijkteams werkzaam zijn. Op deze manier rolden er automatisch één á twee consulenten uit. Deze woonconsulenten zijn verbonden aan wijken en werken hierdoor samen met de wijkteams. Vanuit de woningbouwcorporaties zijn er vijf woonconsulenten geïnterviewd en één incassomedewerker.

Naast de wijkteams en corporaties is er ook voor gekozen om een één beleidsmedewerker van de gemeente en één oud-medewerker van het Vroegtijdige Interventie Probleemhuurder-project te interviewen.

Voor de medewerker van gemeente N is gekozen omdat het in het vooronderzoek duidelijk werd dat

de gemeente met een werkgroep op hetzelfde gebied bezig was. Daarnaast is het voor dit onderzoek interessant of de gemeente een visie heeft over de samenwerking tussen wijkteams en corporaties, vroegsignalering en preventief werken. Voor dit onderzoek heeft er een interview plaats gevonden met een beleidsmedewerker van het minimabeleid.

Ook is er voor gekozen om een medewerker van het Vroegtijdig Interventie Probleemhuurders-project te interviewen. Dit inmiddels gestopte project kwam regelmatig terug in voorgaande interviews en zou misschien een oplossing van het probleem kunnen zijn.

Voor de selectie van deze steekproef is er gebruik gemaakt van doelgerichte selectie. De steekproef is niet door toeval bepaald, maar is bewust zo samengesteld op basis van de bijdrage die personen kunnen leveren aan het onderzoek (Boeije, 2005). De selectie van de medewerker van het Vroegtijdig Interventie Probleemhuurders-project is ontstaan door sneeuwballsampling. Dit betekent dat de respondent voortgekomen is uit andere gesprekken (Boeije, 2005).

Anonimiteit

Het gehele onderzoek is anoniem geschreven en er worden geen (echte) namen in het verslag genoemd. Ook zijn er geen opmerkingen en antwoorden gekoppeld worden aan één van de twee wijkteams of aan één van de vier woningbouwcorporaties. De respondenten zijn hier voorafgaand aan het interview over op de hoogte gebracht. De interviews zijn opgenomen, maar zullen niet verspreid worden. Na goedkeuring van het verslag, zullen alle gegevens vernietigd worden. Door de interviews anoniem te houden, hebben medewerkers de ruimte om open en eerlijk hun mening te geven. Ze kunnen hierdoor in veiligheid een signaal afgeven.

Alle respondenten zijn uitgenodigd voor de presentatie over het afstudeeronderzoek, waardoor het een niet-anonieme bijeenkomst was. Zij mochten hierin zelf bepalen of ze wel of niet kwamen.

Een kanttekening bij het onderzoek is dat er altijd duidelijk verwezen moet worden naar de juiste literatuur. Wanneer dit niet gebeurt, is er sprake van plagiaat en dit is strafbaar (Engelfriet, 2012). Hierdoor kan het voorkomen dat er een bron genoemd is, die verwijst naar de organisatie of gemeente, waardoor anonimiteit betrekkelijk wordt.

3.2 Dataverzamelmethode

Om tot aanbevelingen te komen ter verbetering van de samenwerking tussen de wijkteams en woningbouwcorporaties als het gaat om preventie en vroegsignalering van financiële problemen, is er een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. **Hier is voor gekozen omdat er bij kwalitatief onderzoek meer ruimte is om dieper in te gaan op ervaringen, beleving, behoeften en wensen van mensen (Graauw, n.d.).** Dit is nodig om tot een valide en betrouwbare conclusie te komen die antwoord geeft op de onderzoeksvraag en om het thema inzichtelijk te maken. Daarnaast kan de respondent zorgen voor nieuwe inzichten of ideeën, waar vooraf nog niet over nagedacht was. Er is geen budget voor dit onderzoek en de totale onderzoektijd bedroeg ongeveer 4,5 maand.

Het kwalitatief onderzoek bestaat uit een literatuurstudie en kwalitatieve interviews. In hoofdstuk 2 is theorie opgenomen over samenwerking, schuldenproblematiek en privacy. Deze thema's zijn belangrijk om verbanden te kunnen leggen tussen de theorie en de praktijk. ~~die belangrijk zijn voor het onderzoek en die nodig zijn om verbanden te leggen.~~ Ook is er in dit hoofdstuk gekeken naar andere interventies bij schuldenproblematiek, die bruikbaar kunnen zijn voor dit onderzoek.

De interviews zijn voornamelijk individueel afgenomen. Bij een enkeling werden er twee respondenten tegelijk geïnterviewd. Dit waren dan respondenten van dezelfde organisatie/corporatie. De interviews zijn semigestructureerd. Dat wil zeggen dat er vóór het interview een aantal vragen en/of thema's op papier gezet zijn, maar dat er wel de mogelijkheid is tot doorvragen voor verdieping (Boeije, 2005). Voorafgaand aan de interviews is er een topiclijst samengesteld die richting kon geven aan de vragen, wanneer dit nodig was. Deze topiclijsten zijn te vinden in bijlage 1 en 2.

De interviews zijn door één persoon gehouden, wat het gesprek zo objectief mogelijk houdt. De onderzoeker is bekend met gesprekstechnieken die kunnen dienen voor een open gesprek tijdens het interview. Ter vergroting van de betrouwbaarheid van het interview, is het gebruikt gemaakt van geluidsopnamen. Doordat het interview later beluisterd kan worden, zijn resultaten nauwkeuriger, wat de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot. Voorafgaand aan de interviews met respondenten, is er een proefinterview gehouden, wat de topiclijst heeft verbeterd.

De respondenten voor het onderzoek zijn verkregen door sleutelfiguren. Deze sleutelfiguren zijn opbouwwerkers, gevonden in de welzijnsorganisatie en werken vaak samen met de woonconsulenten van de woningcorporaties. Hierdoor hebben zij nauwe contacten. Deze personen wisten wie de juiste respondenten voor het onderzoek zouden kunnen zijn. In de wijkteams is er gekozen voor medewerkers die met schuldenproblematiek te maken hebben en die contacten hebben met de woningcorporaties. Er is binnen de betrokken woningcorporaties gekeken naar de medewerkers die samenwerken met de wijkteams, maar ook naar de medewerkers die in eerste instantie de huishoudens met schulden signaleren. Hier zijn de woonconsulenten en de medewerkers van de incassoafdeling uit gekomen. De uitgekozen respondenten zijn uitgenodigd via e-mail, waarin ook de naam van de sleutelfiguur genoemd staat.

De interviews hebben plaatsgevonden op een tijdstip en plaats die de respondent uitgekozen heeft. Dit was meestal op de locatie waar ze werkzaam zijn. Hier is voor gekozen om de drempel voor het interview laag te houden.

3.3 Meetinstrument

In dit onderzoek wordt een kwalitatief interview als meetinstrument gebruikt. Om antwoord te krijgen op de hoofd- en deelvragen is een open interview met respondenten het juiste onderzoektype. Verhoeven (2014) beschrijft dat een open interview de beste optie is wanneer er gevoelige onderwerpen worden aangesneden en de beleving van respondenten van belang is. Vragen over de samenwerking en over de uitvoering van de organisatie kan gevoelig zijn bij de respondent. Daarnaast is de beleving van de respondent een belangrijk uitgangspunt in dit onderzoek.

Voor het formuleren van de vragen voor de interviews is er gebruik gemaakt van topiclijsten met kernbegrippen (zie bijlage 1 en 2). Deze zijn samengesteld op basis van literatuur uit het theoretisch hoofdstuk en uit gesprekken met mensen uit de praktijk. **Zo komen thema's zoals schuldenproblematiek, preventie, vroegsignalering, samenwerking en privacy aan bod.** De topiclijsten bieden handvatten voor de onderwerpen in het interview, maar geven ook de ruimte om interesse te tonen en de diepte in te gaan. Er zijn twee topiclijsten gebruikt. Eén voor de wijkteams en woningcorporaties en één voor de gemeente. Het interview met de voormalige medewerker van het VIP-project is zonder topiclijst uitgevoerd, omdat het voornamelijk ging over het VIP-project en de mening van de medewerker. **Alle interviews zijn in een tijdsbestek van drie weken uitgevoerd, om de betrouwbaarheid te waarborgen. Het onderzoeksthema is ontzettend actueel, waardoor er geregeld wijzigingen zijn.**

Zoals in paragraaf 3.1 beschreven, zijn er geluidsopnamen gemaakt. **De gesprekken worden opgenomen met een mobiele telefoon. Vooraf is er toestemming gevraagd aan de respondenten op de geluidsopnamen te maken.** Deze zijn getranscribeerd en gecodeerd om zo tot resultaten te komen.

Validiteit en betrouwbaarheid

Het is voor dit onderzoek belangrijk om de tijdsduur tussen de verschillende interviews niet te lang te laten zijn. Het onderzoeksthema is actueel en in ontwikkeling waardoor de situaties per dag kunnen veranderen. Om een zo goed en duidelijk beeld te schetsen van de samenwerking tussen wijkteams en woningcorporaties is het belangrijk om de respondenten in een zo kort mogelijk tijdsbestek te interviewen.

Zoals in paragraaf 3.1 beschreven, zijn de respondenten in dit onderzoek steekproefsgewijs, maar zeer selectief gekozen. Dit is vereist om in een kwalitatief interview te komen tot valide en betrouwbare onderzoeksresultaten. De respondenten moeten zeer nauw betrokken zijn bij het onderwerp en concrete kennis van zaken hebben. De respondenten in dit onderzoek zijn hierop geselecteerd in overleg met sleutelfiguren.

In de voorbereiding en tijdens de interviews is er zeer kritisch bepaald of de reacties die gegeven werden op de interview-vragen, daadwerkelijk een valide antwoord waren op de vraagstelling. **Door te luisteren, door te vragen en samen te vatten is de onderzoeker nagegaan of hij het goed begrepen heeft.** ~~Daarnaast is gezocht naar feitelijke onderbouwingen, door persoonlijke meningen te negeren en waarnemingen te laten onderbouwen met feitelijke (praktijk)voorbeelden.~~

Tijdens en na de interviews is er gekeken of het onderzoek vrij is van systematische- en toevallige fouten. Wanneer de onderzoeker bijvoorbeeld de vraag stelt 'is de samenwerking met het wijkteam goed?', zal het antwoordt bijna altijd 'ja' zijn. De onderzoeker zal op een andere manier antwoord moeten proberen te krijgen op deze vraag zodat de fouten er uit gefilterd kunnen worden.

3.4 Data-analyse

Als eerste stap is er relevante informatie over het thema onderzocht door middel van een literatuurstudie. Aan de hand van de inzichten en verbanden uit de literatuur zijn er topiclijsten gemaakt. Daarna is er door middel van semigestructureerde interviews onderzoek gedaan naar de persoonlijke opvattingen en betekenissen van hulpverleners uit wijkteams, woonconsulenten van woningcorporaties, een beleidsmedewerker van de gemeente en een hulpverlener van het vroegere VIP-project. Door deze methodische aanpak is dit onderzoek zo waardevol mogelijk gemaakt.

In stap twee zijn de gegevens geordend en gecategoriseerd. De interviews zijn getranscribeerd en gecodeerd. Dat wil zeggen dat tekstfragmenten kenmerken krijgen, die zowel positief als negatief kunnen zijn. Deze kenmerken zijn vervolgens ingedeeld in categorieën waarna ze inhoudelijk beschreven worden (Boeije, 2005). **Door het maken van hoofd- en subgroepen, is de informatie snel te ordenen, waardoor er gemakkelijker verbanden gelegd kunnen worden tussen de theorie en de interviews.** Deze gegevens zijn te vinden in bijlage 3. Deze hoofdcategorieën zijn:

- Schuldenproblematiek
- Huisuitzettingen
- Huurachterstand
- Preventie en vroegsignalering
- Samenwerking wijkteams
- Samenwerking corporaties onderling
- Contact gemeente
- Privacy
- VIP-project

Vervolgens is gekeken hoe de visie van de betrokken partijen – elk vanuit hun eigen antwoorden – er binnen elke categorie uit ziet.

Deze resultaten zijn gekoppeld aan theorie. Daarna is er gekeken welke categorieën antwoord geven op de deelvragen. Door deze te bundelen en te koppelen zijn de conclusie en aanbevelingen ontstaan.

De deelvragen zijn:

Deelvraag 1. Wat is de handelswijze van de wijkteams en woningcorporaties als het gaat om huishoudens met financiële problemen?

Deelvraag 2. Wat zijn volgens de wijkteams en woningcorporaties, mogelijke interventies die passen bij een goede samenwerking om vroegtijdig financiële problemen te signaleren?

Deelvraag 3. Wat hebben de wijkteams en woningcorporaties nodig om deze interventies in de praktijk te implementeren?

Deelvraag 1. Wat is de handelswijze van de wijkteams en woningbouwcorporaties als het gaat om huishoudens met schulden?

Deelvraag 2. Welke mogelijke interventies zijn passend voor de wijkteams en de betrokken woningbouwcorporaties om gezamenlijk en tijdig huishoudens met schulden te signaleren?

Deelvraag 3. Wat is er voor nodig om deze interventies in de praktijk te implementeren?

Hoofdstuk 4: Resultaten

Zoals beschreven in hoofdstuk 3 zijn de interviews geanalyseerd en alle relevante onderwerpen zijn geordend, gecategoriseerd en vervolgens getranscribeerd en gecodeerd. In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven die uit deze analyse volgen en bijdragen aan het antwoord op de onderzoeksvraag. In paragraaf 4.1 staat samenwerking centraal en in 4.2 de schuldenproblematiek. Paragraaf 4.3 beschrijft de resultaten over preventie en vroegsignalering. In paragraaf 4.4 komt het onderwerp privacy aan bod, vervolgt met resultaten over de samenwerkingen en paragraaf 4.4 over het onderwerp privacy.

Respondenten

Alle respondenten zijn ouder dan dertig jaar en hebben ieder meer dan tien jaar ervaring in de sector waarin zijn werkzaam zijn. Er kan dus gesteld worden dat de respondenten relatief veel werkervaring hebben. De medewerkers van de wijkteams, drie woonconsulenten en de oud-medewerker van het Vroegtijdige Interventie Probleemhuurder-project hebben een hulpverleningsachtergrond. Op de beleidsmedewerker van de gemeente na, werken alle respondenten direct met mensen met financiële problemen. De incassomedewerker signaleert huurachterstanden, belt huurders hierover op en geeft deze vervolgens door aan een collega woonconsulent. De woonconsulent legt contact met de huurder met achterstand en probeert onder andere betalingsregelingen te treffen. Medewerkers uit het wijkteam gaan met allerlei financiële problemen aan de slag en verwijzen door naar schulddienstverlening als dit nodig is. De beleidsmedewerker van de gemeente is meer gericht op financiële problematiek op beleidsniveau.

Wanneer er in dit hoofdstuk over de respondenten geschreven wordt, zal het voornamelijk gaan over de respondenten uit de wijkteams en van de woningcorporaties. Wanneer het om de VIP-oud-medewerker of de beleidsmedewerker van de gemeente gaat, zal dit expliciet aangegeven worden. Wanneer er gesproken wordt over partijen, zal het gaan over de woningcorporatie en het wijkteam.

4.1 Samenwerking

Over de samenwerking zijn alle respondenten het eens: zowel de respondenten van de wijkteams als de woningcorporaties geven in de interviews aan dat er samenwerking is. Ook vinden alle respondenten het belangrijk dat er korte lijntjes zijn en persoonlijk contact tussen beide partijen is. Alle vier de woningcorporaties geven aan dat ze voornamelijk contact hebben met één persoon uit het wijkteam. Hier hebben ze dan een betere connectie mee, waardoor zij gemakkelijker met de desbetreffende persoon contact opnemen.

4.1.1 Woningcorporaties

De woningcorporaties geven allen aan dat ze de samenwerking met de wijkteams als prettig ervaren. Corporatie A vindt het positief dat de wijkteams laagdrempelig en meedenkend zijn. Corporatie B zegt over het wijkteam *“Zijn heel toegankelijk, kunnen eigenlijk altijd wel meteen een afspraak inplannen.*

Dus ik vind wel heel laagdrempelig en dat is wel fijn” (Interview B, blz. 2). Corporatie C zegt de weg te kunnen vinden naar het wijkteam en dat er een fijne samenwerking is en corporatie D geeft aan dat de wijkteams snel handelen en laagdrempelig zijn.

Naast de positieve punten hebben de woningcorporaties ook een paar verbeterpunten voor de samenwerking met de wijkteams. *“Er mag andersom meer contact gezocht worden vanuit het wijkteam naar ons. Wanneer iemand van het wijkteam een schuldensituatie signaleert, dat ze dit ook aan ons doorgeven”*, aldus woningbouwcorporatie A (Interview A, blz. 3). Corporatie D vertelt in het interview dat het lastig is om alle ontwikkelingen van de welzijnsorganisaties en wijkteams bij te houden. *“Hierdoor is de route die we moeten bewandelen, niet altijd duidelijk”* (Interview D, blz. 5). Daarnaast is volgens corporatie B en D het proces voor de aanmelding van cliënten bij de formulierenbrigade en hulp bij thuisadministratie traag, waardoor het lang duurt voordat iemand geholpen wordt. Drie van de vier corporaties geven in de interviews aan dat meer overleggen met wijkteams géén oplossing is. Zij stellen dat iedereen het druk heeft en het is beter om contact met elkaar te zoeken wanneer dit nodig is. Ook is er een corporatie die het belangrijk vindt om een cliënt een vrije keuze in zorg te geven: *“mensen hebben nu keuzevrijheid om die partij te kiezen waar ze en vertrouwen in hebben, het beste gevoel bij hebben en die het beste bij hun past. Dit hoeft niet altijd de *welzijnsorganisatie* te zijn”* (Interview C, blz. 11).

Woningcorporatie C haalde het project ‘Achter de voordeur’ aan. Dit is een samenwerking tussen wijkteams, woningcorporatie, wijkagent en de gemeente. Dit project is gericht op een aandachts-wijk en lijkt erg goed te werken. Ze geeft aan dat dit misschien iets voor de hele gemeente kan zijn, maar dat er wel extra tijd en geld voor nodig is. Het is de vraag of de gemeente dat wil. Ook gaf deze medewerker aan dat ze het belangrijk vindt dat er een omslag komt in denken. Nu wordt er nog gedacht in projecten die een einddatum hebben, maar dit moet een structurele werkwijze worden (Interview C).

Woningcorporaties A, B, C en D geven allen aan dat hun doel het innen van de huurachterstand is, maar dat ze daarnaast de huurders willen helpen. *“We willen niet alleen de boeman zijn, maar de mensen ook helpen zodat ze in de toekomst vooruit kunnen”* (Interview A, blz. 7).

Als het gaat over een oplossing/verbetering zijn drie van de vier corporaties wat terughoudend. Corporatie A en D geven aan dat er te veel tijd en werk in gaat zitten als ze actiever moeten gaan samenwerken en bijvoorbeeld bij elke twee maanden huurachterstand het wijkteam moeten inlichten. Volgens de literatuur is het krijgen van meer werk een van de redenen waarom mensen weerstand geven (Tummer, 2014). Hier zal aandacht voor moeten zijn.

4.1.2 Wijkteams

Drie medewerkers van het wijkteam geven aan het prettig te vinden dat er steeds meer contact is met de woningcorporatie (Interview 1,2,4). Ook geeft een medewerker van het wijkteam aan dat er meer betrokkenheid vanuit de corporaties is als het gaat om huishoudens met schulden (Interview 3). Een ander zegt dat corporaties steeds socialer lijken te worden (Interview 1).

Er is vanuit alle vier de medewerkers van de wijkteams een wens voor verbetering als het gaat om het tijdstip waarop huishoudens met dreigende huisuitzetting bij het wijkteam aangemeld worden (Interview 1,2,3,4). Nu komt deze aanmelding vaak te laat, waardoor de huisuitzetting bijna niet meer te voorkomen is. Zo vertelt een medewerker: *“Ik heb ook de ervaring dat de woningcorporatie het meteen na twee maanden uit handen geven naar een incasso bureau en dan heb je met een incasso bureau te dealen en niet meer met de woningbouwvereniging. Het wordt dan moeilijker om regelingen te treffen”* (Interview 1, blz. 2). Deze medewerker geeft ook aan dat woningcorporaties strikter en minder vrijblijvend naar hun huurders mogen zijn. Een andere medewerker van het wijkteam vraagt zich in het interview af waarom er nog woningcorporaties zijn die een waarborgsom aan hun huurders vragen, zodat beginnende huurders al beginnen met een achterstand (Interview 4).

In het tijdstip waarop woningcorporaties huurders horen aan te melden bij het wijkteam, zien de wijkteams graag meer uniformiteit tussen de corporaties: *“Duidelijkere afspraken over wanneer de woningbouwvereniging ons signalen geven, zou goed zijn. En dan het liefst in een stadium dat we er nog eer aan kunnen behalen. En ook meer uniformiteit tussen de woningbouwverenigingen. Dus meer uniformiteit, zowel naar ons toe* (Interview 3, blz. 9). Ook zijn er drie medewerkers die vinden dat de woningcorporaties soepeler met de situatie waarin mensen huurachterstanden hebben om mogen gaan (Interview 1,2,4). Een aantal punten die de medewerkers van de wijkteams hebben aangegeven ten aanzien van de verbetering van de samenwerking zijn:

- Ontwikkelen van een protocol of stroomschema (Interview 4)
- Periodiek overleg tussen beide partijen (Interview 1,2)
- Standaard melding bij het wijkteam bij twee maanden huurachterstand (Interview 1,2,3,4)
- Elkaar meer op de hoogte brengen van elkaars visie, werkwijze en ontwikkelingen (Interview 2,4)

Het doel waarmee de wijkteams aan de slag gaan bij huishoudens met financiële problemen is dat zij mensen willen helpen en ervoor willen zorgen dat iedereen mee kan draaien in de maatschappij (Interview 1,2). Zij gaan zelf aan de slag met de schulden of zorgen ervoor dat mensen de juiste hulp krijgen (Interview 1,2).

4.1.3 Samenwerking tussen woningcorporaties onderling

Drie van de vier woningcorporaties geven aan dat er onderling weinig, tot geen contact is over het onderwerp huurachterstanden: *“We hebben niet veel contact over huurachterstands-zaken met andere corporaties. Of eigenlijk, geen contact. Iedereen heeft zijn eigen beleid en iedereen heeft zijn eigen werkwijze. En voor de één werkt dit en voor de ander werkt dat”* (Interview B, blz. 6).

De vier corporaties geven in de interviews allen duidelijk aan dat preventie en vroegsignalering actuele onderwerpen zijn, waar ze hard aan werken.

4.1.4 Samenwerking met de gemeente

Uit de interviews zijn zowel positieve resultaten gekomen omtrent de samenwerking met de gemeente, als punten die verbeterd kunnen worden. Er wordt positief gereageerd door de wijkteams en woningcorporaties als het gaat over het minimabeleid van de gemeente (Interview 1,3,A,C). Het is goed dat er aandacht is voor de armoede- en schuldenproblematiek in de gemeente. Ook is de werkgroep Vroegsignalering bij financiële problemen een goed begin, al zouden hier volgens verschillende respondenten wel wat meer concrete acties uit mogen komen (Interview 3,A,C). Corporatie C is al positief over het volgende punt: *“Eén van de dingen uit de werkgroep Vroegsignaleren die nu waarschijnlijk wordt opgepakt en waar wij wel heel blij van zijn dat dat er doorheen komt – mits dat op het moment dat er achterstanden zijn, dat de gemeente dan gaat kijken of zij tijdelijk de uitkering rechtstreeks naar de corporatie over kunnen maken. En dan hoeven mensen dus even zelf niet over na te denken. En dan weten ze in ieder geval dat die basisvoorziening, de huur, in ieder geval betaald wordt.”*

Wat verder vaak aan bod kwam tijdens de interviews is dat er bij de gemeente sprake is van trage bureaucratische processen, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een uitkering (Interview 1,4,C,D). Dit duurt vaak erg lang, waardoor mensen onnodig in de schulden terecht komen. Ook zou het voor de korte lijntjes beter zijn, als de gemeente meer aanwezig is in de wijken (Interview A).

4.1.5 VIP-project

Het Vroegtijdig Interventie Probleemhuurders-project leek in eerste instantie een goede oplossing voor het onderzoeksprobleem te zijn. In de eerste interviews met de wijkteams was iedereen hier enthousiast over en zou men het project graag nieuw leven inblazen (Interview 1,2,3,4). Echter, in de interviews nadien met woningcorporaties werd al snel duidelijk dat het project geen kans van slagen meer heeft. Drie van de vier woningcorporaties staan niet positief tegenover het project. Zij geven aan dat het project geen meerwaarde had en dat ze geen verschil zagen in de cijfers. Daarnaast hebben de corporaties dit onderdeel nu zelf opgepakt en dit lijkt goed te gaan (Interview A,B,C,D). Vanuit de woningcorporatie zou het project dus niet terug hoeven komen.

Uit de interviews met de voormalig medewerker van het VIP-project en de beleidsmedewerker van de gemeente komt naar voren dat zij hier nog wel kansen in zien. Zij zijn beide zeer positief over het project en zouden het graag terug zien.

4.2 Schuldenproblematiek

4.2.1 Stijging schuldenproblematiek

Uit alle interviews, op één na, blijkt dat schuldenproblematiek in gemeente N nog steeds een groot probleem is. Op de vraag of de schuldenproblematiek de laatste jaren veranderd is, geeft een medewerker van het wijkteam het volgende antwoord: *“Door de jaren heen zie ik wel een stijging. Het is eigenlijk altijd wel een probleem geweest. Ik ben nu denk ik alles bij elkaar 15 jaar maatschappelijk werker en ik heb ook voor verschillende gemeentes gewerkt, en je ziet wel dat het een stijging is. Ik vind het wel behoorlijk problematisch nu”* (Interview 1, blz.1). De antwoorden uit de interviews sluiten aan bij het onderzoek van Westhof en Ruig (2015), die stellen dat een groot deel van de Nederlandse huishoudens te maken heeft of krijgt met problematische schulden en dat hier nog steeds een lichte stijging in te zien is.

Er is een corporatie die een daling ziet in de schuldenproblematiek: *“De laatste cijfers geven bij ons aan dat ie daalt. Maar dat heeft ook vooral te maken met ons incasso-beleid, denk ik en niet zozeer dat er in de maatschappij iets veranderd. Als je in de wijken in overleggen zit, dan geeft eigenlijk iedereen aan, de armoede stijgt. En als wij kijken puur naar onze cijfers van de achterstanden, dan zien we daar iets van een daling”* (Interview C, blz. 2).

Twee medewerkers van het wijkteam vertellen in het interview dat ze een toename zien in het aantal psychiatrische cliënten met financiële problemen (Interview 2,3). Vermanen (2014) kwam dit ook tegen in zijn landelijke onderzoek en geeft als mogelijke oorzaak de bezuinigingen op de geestelijke gezondheidszorg.

4.2.2 Werkwijze bij schuldenproblematiek

Drie van de vier medewerkers van de wijkteams geven aan dat zij in een intake altijd vragen naar de financiële situatie van de cliënt en dat ze hierop actie ondernemen, mocht dit nodig zijn (Interview 1,2,3). *“Soms ga ik zelf aan de slag met schuldenproblematiek, soms zet ik een vrijwilliger in en de andere keer zet ik het door naar mijn collega van het Sociaal Raadsliedenwerk. Wanneer de schulden ernstig zijn vul ik het intakekompas in”* (Interview 2, blz. 8).

De woningcorporaties handelen ieder op een eigen manier; hier is geen uniforme procedure voor. Hieronder staat per corporatie kort uitgelegd hoe ze handelen. Deze beschrijvingen zijn verkregen door middel van de interviews.

- Woningcorporatie A: Het incassobureau van de corporatie probeert bij twee maanden huurachterstand contact op te nemen met de huurder. Wanneer dit niet lukt, zet deze medewerker de zaak door naar een woonconsulent die vervolgens op huisbezoek gaat. Wanneer er meerdere zorgen zijn, wordt het wijkteam meegevraagd. Deze huisbezoeken worden als zeer waardevol ervaren *“Je komt niet alleen iets halen, maar komt ook iets brengen. Dit waarderen mensen waardoor ze je niet alleen maar als de boosdoeners zien”* (Interview A, blz. 4).

Wanneer er na drie maanden nog geen contact is en huurders reageren nergens op, gaat de zaak naar de deurwaarder.

- Woningcorporatie B: Vooraf worden er kritische intakes gehouden. Bij één maand huurachterstand krijgt de huurder een herinnering, na anderhalve maand een aanmaning, na twee maanden wordt er meerdere malen telefonisch contact gezocht voor betalingsafspraken en als de achterstand groter wordt dan twee maanden gaat de incasso naar de deurwaarder. De huurder krijgt een brief waarin het nummer van het wijkteam staat; ze zijn er zelf verantwoordelijk voor om hiermee contact te zoeken. Wanneer het echt nodig is, wordt verwacht dat de huurder zelf contact opneemt met het wijkteam. *“Als mensen bellen: ik heb een maand huurachterstand en ik kan het echt niet voldoen, dan zijn wij de eerste die zeggen: dan doen we een betalingsregeling. En dan is dat ook een betalingsregeling die mensen na kunnen komen”* (Interview B, blz. 5).
- Woningcorporatie C: Bij twee maanden huurachterstand wordt er contact gezocht met de huurder. Deze corporatie is momenteel bezig met een ‘pilot’ om huisuitzettingen te voorkomen: cliënten met twee maanden huurachterstand worden aangemeld bij de welzijnsorganisatie (wijkteam, formulierenbrigade, hulp bij thuisadministratie, SRW). De woonconsulent maakt een inschatting of de huurder doorgezet wordt.
- Woningcorporatie D: Bij twee maanden huurachterstand wordt er door de woonconsulent contact gezocht met de huurder. Dit gebeurt steeds vaker door middel van een huisbezoek. Wanneer er zorgen zijn of er kinderen betrokken zijn, zal de corporatie het wijkteam inschakelen. Wanneer er geen afspraken gemaakt kunnen worden of huurders zich niet aan de gemaakte afspraken houden, wordt de incasso bij een deurwaarder neergelegd.

Een belangrijk thema dat elke keer terugkomt in de interviews met de woningcorporaties is maatwerk. Alle vier de woningcorporaties geven aan dat zij maatwerk leveren en dus per situatie kijken wat er nodig en mogelijk is (Interview A,B,C,D). *“Al het werkt wat wij doen is maatwerk. Er wordt per situatie gekeken naar wat er nodig is. Wanneer een man bijvoorbeeld een huurachterstand heeft omdat hij ontslagen is, zullen we hier anders mee omgaan dan een man die structureel in de schulden komt”* (Interview D, blz.6). Hierdoor kan het proces ook niet vastgelegd worden in protocollen.

Uit de interviews met de woningcorporaties zijn een aantal verschillen naar voren gekomen. Zo is er een verschil in het passief en proactief communiceren met de huurder. Drie van de vier woningcorporaties gaan op huisbezoek bij huurachterstanden (Interview, A,C,D). Corporatie B belt naar de huurder bij huurachterstand en gaat hier niet voor op huisbezoek. Zij sturen brieven, maar laten zo veel mogelijk verantwoordelijkheid bij de huurder. *“Wij gaan niet op huisbezoek als mensen huurachterstand hebben. Maar wij komen wel veel bij mensen thuis. Maar dat is dan voornamelijk inderdaad als er overlast is of als ze gaan verhuizen of als er anderszins een huisbezoek nodig is. Maar niet enkel op basis van dat er sprake is van een huurachterstand”*, aldus een medewerker van de corporatie (Interview B, blz. 1). Er zit ook verschil in de contacten met wijkteams. De ene woningcorporatie heeft veel contact, de ander minder. Zo hebben drie corporaties korte lijntjes met medewerkers van het wijkteam. De vierde corporatie heeft dit minder en belt voor contact naar het

centrale telefoonnummer van de welzijnsorganisatie. Dit verschil is ook te zien in de manier en het moment van doorverwijzen. Zo komt er bij alle corporaties uit dat zij een warme overdracht naar het wijkteam doen wanneer er sprake is van een gezin met jonge kinderen. Wanneer het om een alleenstaande man gaat, is er nauwelijks of geen doorverwijzing (Interview A,B,C,D). Volgens de literatuur is het bij schuldenproblematiek van belang dat er een warme, goede doorverwijzing is (Kuijper & Fleuren, 2015). Verder is er nog een verschil te zien in strikt versus soepel contact, maar dit werd vooral duidelijk in de interviews met de medewerkers van de wijkteams. Een medewerker van het wijkteam gaf het volgende voorbeeld: *“Zes maanden huurachterstand, dat is toch wel heel fors. Daar gaat hij nooit of te nimmer meer uitkomen. Hoe lang gaan we dit nou nog rekken voordat we dit uit handen gaan geven aan een incasso bureau? De andere kant ken ik ook. Een andere woningbouwcorporatie die houdt zich strikt aan de twee maanden en dan gaat het gelijk uit handen.”* (Interview 3, blz. 7).

Intakekompas

Uit verschillende interviews blijkt dat het Intakekompas vooral wordt gebruikt wanneer schulden al hoog opgelopen zijn en de schuldenaar eigenlijk al richting schuldhulpverlening moet (Interview 1,2,3,C). Een medewerker van het wijkteam zei over het intakekompas: *“Het is een gebruiksvriendelijk programma. Ik vind dat ze aan de andere kant vrij adequaat reageren. Vaak is het nog een hele klus om een aantal mensen met een beginpakketje die kant op te sturen”* (Interview 4, blz. 8).

Zoals Welten (geciteerd in Kuiper & Fleuren, 2015) al zei, wordt het Intakekompas voornamelijk gebruikt bij zware schuldenproblematiek.

4.2.3 Huisuitzettingen

Woningcorporaties en wijkteams hebben in de interviews aangegeven dat er een stijgende lijn zit in de schuldenproblematiek. Wat betreft huisuitzettingen lijkt deze trend zich niet door te zetten (Interview, A,B,C,D). De vier corporaties geven aan dat er een groot verschil zit in het aantal aangevraagde vonnissen en het aantal daadwerkelijke ontruiming. Als reden wordt gegeven dat de corporaties actief reageren op huurachterstanden en altijd open staan voor betalingsregelingen (Interview B,D). Dat het verschil in het aantal aangevraagde vonnissen en daadwerkelijke ontruiming groot is, is ook terug te vinden in cijfers van Aedes (2016). In 2015 zijn er 22.000 vonnissen aangevraagd, waarvan er slechts 5.550 tot een daadwerkelijke ontruiming gekomen zijn.

Een vonnis wordt door woningcorporaties vaak gebruikt als stok achter de deur waardoor huurder meer druk voelen om te gaan betalen (Interview A,D). Tot een huisuitzetting komt het niet snel. Alle woningcorporaties geven in de interviews aan dat liever niet ontruimen. Het kost veel geld en kan vervelende gevolgen hebben voor de huurder (Interview A,B). Verder zeggen drie van de vier corporaties dat ze extra energie steken in het voorkomen van ontruiming bij gezinnen met jonge kinderen. Helaas zijn ontruiming niet altijd te voorkomen en is de maat op een bepaald moment vol. Dit zegt een van de woningcorporaties hierover: *“We willen wel voor gezinnen met kinderen zorgen en hier extra stappen voor zetten. We hebben er in het voortraject in ieder geval alles aan gedaan om*

dingen te voorkomen. Bijvoorbeeld door mensen aan te bieden naar hulpverlening te gaan. En als mensen eigenlijk alles afhouden, dan rest ons uiteindelijk ook niks anders” (Interview C, blz. 6).

Wanneer een wijkteam op de hoogte gebracht wordt van een huisuitzetting gaan zij direct in de actiemodus (Interview 1,3,4). Zij zullen proberen te onderhandelen met de schuldeisers en waar het kan wordt de gemeente er bij betrokken (Interview 2).

4.2.4 Welgestelde wijken versus aandachtswijken

Beide wijkteams hebben te maken met welgestelde wijken en aandachtswijken. Dit is ook terug te zien in het aantal hulpvragen per wijk. Bewoners van de aandachtswijken hebben aanzienlijk meer hulpvragen, ook als het gaat financiële problematiek. Dit blijkt zowel uit de interviews, als uit kwartaalcijfers van de organisatie (Kwartaalcijfers LEVgroep, persoonlijke communicatie, 26 januari 2016). Er zit ook een verschil in de wijken van woningcorporaties. Zo is er een corporatie die vrijwel geen aandachtswijken heeft, terwijl een andere corporatie er juist vrij veel heeft (Interview B,C). Corporatie B zij hier het volgende over: *“Wat dat betreft hebben wij nog de ‘goede’ wijken, denk ik, waar nog het minst aan de hand is. Geen hele grote gekke dingen. En als je een wijk hebt waar alleen maar problemen zijn en multi-problem gezinnen, harstikke veel huurachterstanden, dan wordt het misschien een heel ander verhaal”.*

De corporatie zonder aandachtswijken heeft bijvoorbeeld gemiddeld maar vier ontruiming per jaar, terwijl de corporatie met veel aandachtswijken er gemiddeld twaalf heeft. Cijfers van Aedes (2016) beamen deze antwoorden: in wijken met veel goedkope huurwoningen zijn drie keer zoveel huisuitzettingen dan in wijken met duurdere huurwoningen.

4.3 Preventie en vroegsignalering

Drie van de vier medewerkers van de wijkteams geven aan dat vroegsignalering nog niet echt speelt. Wanneer zij een intake hebben, zullen ze vragen naar de financiële situatie van een cliënt en waar dit nodig is zullen ze de cliënt ondersteunen en begeleiden (Interview 1,2,4). De wijkteams geven aan dat er eigenlijk te weinig aandacht is voor preventie en vroegsignalering. Momenteel is hier ook de tijd niet voor. Wel zijn ze langzaamaan stapjes aan het zetten in het ‘outreaching’ werken (Interview 4). Ter preventie zetten ze formulierenbrigade en hulp bij financiële thuisadministratie in die helpen bij kleine financiële problemen en het op orde stellen van de administratie (Interview 1,3). Ook zijn ze bezig met het opstarten van budgetcursussen (Interview 1).

Woningcorporaties doen veel aan preventief werken en vroegsignalering (Interview A,B,C,D). Zo zetten ze stukken in hun huurdersbladen over deze thema's.

Er is ook een corporatie die maandelijks lijsten van het incassobureau krijgt en daar vervolgens mee op huisbezoek gaat (Interview C). Persoonlijk contact, maatwerk en er ‘kort boven op zitten’ moeten ervoor zorgen dat schulden niet problematisch worden. Alle corporaties zijn wel zoekende naar wat het juiste moment is om door te verwijzen naar een wijkteam (Interview A,B,C,D).

Daarnaast doen alle woningbouwcorporaties een uitgebreide intake waardoor ze een passende toewijzing kunnen doen (Interview A,B,C,D).

4.4 Privacy

Wanneer de respondenten bevraagd werden over het thema privacy, kwam er regelmatig de vraag “Wat bedoel je hiermee?”. Privacy lijkt een onduidelijk, maar gevoelig begrip te zijn voor zowel de wijkteams als de woningcorporaties, waarvan niemand precies lijkt te weten hoe het zit. Het thema beklijft en leeft niet. Wanneer wijkteams en woningcorporaties contact hebben over een cliënt, is deze hier vaak niet van op de hoogte (Interview 1,4,A,B,D). Wettelijk gezien moet een cliënt eerst toestemming geven voor het delen van zijn gegevens (Verheij, 2014). Er wordt in de interviews wel aangegeven dat iedereen zich wel weet te legitimeren wanneer er contact over een cliënt is geweest. Iedereen is het er over eens, dat het belang van de cliënt hierin voorop staat (Interview 1,2,3,4,A,B,C,D). Ook wanneer beide partijen beter willen samenwerken als het gaat om vroegsignalering, is het uitwisselen van informatie belangrijk. Over het algemeen wordt hier dus soepel mee omgegaan. *“Privacy heeft veel grijze gebieden, die opgezocht moeten durven worden”*, aldus een van de woningcorporaties (Interview C, blz. 7).

Op de vraag hoe het stukje privacy vormgegeven moet worden, heeft niemand een goed antwoord. Een idee was dat woningcorporaties een brief naar de huurder sturen bij één maand huurachterstand, met daaronder een afknipstrookje dat de huurder kan invullen en (gratis) opsturen als hij hulp van de LEVgroep wil krijgen (Interview 3). Zo wordt de huurder in zijn eigen kracht gezet, is er geen privacy-probleem en bij één maand huurachterstand is er nog veel ruimte om tot oplossingen te komen.

4.1 ~~Schuldenproblematiek~~

4.1.1 ~~Stijging schuldenproblematiek~~

~~Eerder onderzoek wijst uit dat één op de vijf Nederlandse huishoudens te maken heeft of krijgt met problematische schulden en dat er nog steeds een lichte stijging is (Westhof & Ruig, 2015). Dit geven de resultaten uit de interviews ook weer. De crisis zou gezorgd hebben voor een flinke toename van de schuldenproblematiek en de wijkteams en woningcorporaties zien hier nog steeds een stijgende lijn in. Daarnaast is er vaak sprake van meerdere schulden en van multiproblematiek. Dit zorg ervoor dat mensen moeilijk zelf uit de schuldsituatie kunnen komen (Madern, 2014). Medewerkers van het wijkteam geven aan dat er een toename is in het aantal psychiatrische cliënten. De bezuinigingen op de geestelijke gezondheidszorg zouden hier een oorzaak van kunnen zijn (Vermanen, 2014).~~

4.1.2 ~~Werkwijze bij schuldenproblematiek~~

De wijkteams geven aan dat zij in een intake altijd vragen naar de financiële situatie van de cliënt. Wanneer er schulden zijn, zal het wijkteam hierop actie ondernemen. Er wordt laagdrempelig te werk gegaan en er wordt gekeken naar wat de cliënt zelf nog kan. De woningcorporaties hebben verschillende werkwijzen als het gaat om schuldenproblematiek.

Hieronder staat per corporatie kort uitgelegd hoe ze handelen.

Woningbouwcorporatie A: Het incassobureau van de corporatie, probeert bij twee maanden huurachterstand contact op te nemen met de huurder. Wanneer dit niet lukt, zet deze medewerker de zaak door naar een woonconsulent die vervolgens op huisbezoek gaat. Wanneer er meerdere zorgen zijn, wordt het wijkteam meegevraagd. Deze huisbezoeken worden als zeer waardevol ervaren:

“Je komt niet alleen iets halen, maar komt ook iets brengen. Dit waarderen mensen waardoor ze je niet alleen maar als de boosdoeners zien.”

Wanneer er na drie maanden nog geen contact is en huurders reageren nergens op, gaat de zaak naar de deurwaarder.

Woningcorporatie B: Vooraf worden er kritische intakes gehouden. Bij één maand huurachterstand krijgt de huurder een herinnering, na anderhalve maand een aanmaning, na twee maanden wordt er meerdere malen telefonisch contact gezocht voor betalingsafspraken en als de achterstand groter wordt dan twee maanden gaat de incasso naar de deurwaarder. De huurder krijgt een brief waarin het nummer van het wijkteam staat; ze zijn hier verder zelf verantwoordelijk voor. Wanneer het echt nodig is, wordt verwacht dat de huurder zelf contact opnemen met het wijkteam. Privacy is bij deze corporatie een gevoelig onderwerp.

Woningcorporatie C: Bij twee maanden huurachterstand wordt er door de woonconsulent contact gezocht met het huishouden. Dit gebeurt steeds vaker door middel van een huisbezoek. Wanneer er zorgen zijn of er kinderen betrokken zijn, zal de corporatie het wijkteam inschakelen. Wanneer er geen afspraken gemaakt kunnen worden of huurders zich niet aan de gemaakte afspraken houden, wordt de incasso bij een deurwaarder neergelegd.

Woningcorporatie D: Bij twee maanden huurachterstand wordt er contact gezocht met de huurder. Deze corporatie is momenteel bezig met een ‘pilot’ om huisuitzettingen te voorkomen: cliënten met twee maanden huurachterstand worden aangemeld bij de welzijnsorganisatie (wijkteam, formulierenbrigade, hulp bij thuisadministratie, SRW). De woonconsulent maakt een inschatting of de huurder doorgezet wordt.

Een belangrijk thema dat elke keer terugkwam in de interviews met de woningcorporaties is maatwerk. Woningcorporaties geven aan dat zij maatwerk leveren en dus per situatie kijken wat er nodig en mogelijk is. Hierdoor kan het proces ook niet vastgelegd worden in protocollen.

Zoals eerder genoemd, zijn er een aantal grote verschillen tussen de woningcorporaties. Hier de verschillen op een rijtje:

Passief versus proactief richting huurder

Huisbezoek versus telefonisch contact

Veel contact versus weinig contact met huurder

Huurder zelf verantwoordelijk houden of helpen

Warme doorverwijzing of geen doorverwijzing

Verschil in tussentijds contact

Veel contact wijkteams versus weinig contact wijkteam

Moment van doorverwijzing

Zoeken veel of weinig samenwerking

Strikt versus soepel (Bijvoorbeeld soms schulden veel te hoog laten op lopen en soms bij 2 maanden achterstand zonder pardon eruit)

Strikt versus soepel als het gaat om het thema privacy.

Intakekompas

Uit de interviews blijkt dat het Intakekompas vooral wordt gebruikt wanneer schulden al hoog opgelopen zijn en de schuldenaar eigenlijk al richting schuldhelpverlening moet. Er wordt een terugkoppeling vanuit het systeem gemist.

4.1.3 Huisuitzettingen

Ondanks dat de schuldenproblematiek nog steeds stijgt, is deze stijging niet terug te zien in het aantal huisuitzettingen. De corporaties geven aan dat er een groot verschil zit in het aantal aangevraagde vonnissen en de daadwerkelijke ontruiming. Dit is ook terug te vinden in cijfers van Aedes (2016). In 2015 zijn er 22.000 vonnissen aangevraagd, waarvan er 5.550 ook echt ontruimd zijn. Een vonnis wordt vaak gebruikt als stok achter de deur waardoor huurders meer druk voelen om te gaan betalen. Tot een huisuitzetting komt het niet snel. Woningcorporaties geven ook aan dat ze liever niet ontruimen. Het kost veel geld en kan vervelende gevolgen hebben voor de huurders. Ook geven ze aan extra energie te steken in het voorkomen van ontruiming bij gezinnen met jonge kinderen. Helaas zijn ontruiming niet altijd te voorkomen en is de maat op een bepaald moment vol.

De wijkteams gaan direct in actiemodus als zij worden ingelicht over een dreigende huisuitzetting. Zij zullen proberen te onderhandelen met de schuldeisers en waar het kan wordt de gemeente er bij betrokken.

4.1.4 Welgestelde wijken versus aandachtswijken

Beide wijkteams hebben te maken met welgestelde wijken en aandachtswijken. Dit is ook terug te zien in het aantal hulpvragen per wijk. Bewoners van de aandachtswijken hebben aanzienlijk meer

hulpvragen, ook als het gaat financiële problematiek. Dit blijkt zowel uit de interviews, als uit kwartaalcijfers van de organisatie (Kwartaalcijfers LEVgroep, persoonlijke communicatie, 26 januari 2016). Er zit ook een verschil in de wijken van woningcorporaties. Zo is er een corporatie die vrijwel geen aandachtswijken heeft, terwijl een andere corporatie er juist vrij veel heeft. Dit laat verschillen zien in cijfers en werkwijze. De corporatie zonder aandachtswijken heeft bijvoorbeeld gemiddeld maar vier ontruiming per jaar, terwijl de corporatie met veel aandachtswijken er gemiddeld twaalf heeft. Cijfers van Aedes (2016) bevestigen deze antwoorden. In wijken met veel goedkope huurwoningen zijn drie keer zoveel huisuitzettingen dan in wijken met duurdere huurwoningen.

4.2 Preventie en vroegsignalering

Wijkteams geven aan dat vroegsignalering niet echt speelt. Wanneer zij een intake hebben, zullen ze vragen naar de financiële situatie van een cliënt en waar dit nodig is zullen ze de cliënt ondersteunen en begeleiden. De wijkteams geven aan dat er eigenlijk te weinig aandacht is voor preventie en vroegsignalering. Momenteel is hier ook de tijd niet voor. Wel zijn ze langzaam aan stapjes aan het zetten in het 'outreaching' werken. Ter preventie zetten ze formulierenbrigade en hulp bij financiële thuisadministratie in die helpen bij kleine financiële problemen en het op orde stellen van de administratie. Ook zijn ze bezig met het opstarten van budgetcursussen.

De wijkteams vinden signaleren een functie die goed past bij de corporaties, omdat zij op de hoogte zijn van schuldenproblematiek en de ogen en oren van de wijk zijn.

Woningcorporaties doen veel aan preventief werken en vroegsignalering. Zo zetten ze stukken in hun huurdersbladen over deze thema's. Er is ook een corporatie die maandelijks lijsten van het incassobureau krijgt en daar vervolgens mee op huisbezoek gaat. Persoonlijk contact, maatwerk en er 'kort boven op zitten' moeten ervoor zorgen dat schulden niet problematisch worden. De corporaties zijn wel zoekende naar wat het juiste moment is om door te verwijzen naar een wijkteam. Daarnaast doen alle woningbouwcorporaties een uitgebreide intake waardoor ze een passende toewijzing kunnen doen.

4.3 Samenwerking

4.3.1 Samenwerking tussen wijkteams en woningbouwcorporaties

Over het algemeen vinden de wijkteams en woningcorporaties dat hun samenwerking goed verloopt, al zijn er verbeterpunten. Beide partijen geven aan korte lijntjes en persoonlijk contact belangrijk te vinden. Deze contacten worden vooral gevonden op persoonsniveau. Woningcorporaties vinden het positief dat de wijkteams laagdrempelig, snel, toegankelijk en meedenkend zijn. Wijkteams geven aan het prettig te vinden dat er onderling steeds meer contact is, dat er meer betrokkenheid vanuit de corporaties is en dat deze steeds socialer worden. Vanuit de wijkteams is er wel de wens voor verbetering als het gaat om het tijdstip waarop cliënten soms aangemeld worden. Dit kan ooit erg laat zijn, waardoor er al langere tijd problematische schulden zijn en huishoudens uit huis gezet dreigen te

worden. Ook is de vraag gesteld waarom er nog woningcorporaties zijn die een waarborgsom aan hun huurders vragen? Beginnende huurders beginnen dan al met een achterstand.

In het kader van vroegsignalering is de doorverwijzing op een bepaald tijdstip noodzakelijk. Naast het tijdstip zouden wijkteams ook graag meer uniformiteit tussen de corporaties willen zien, mag er in sommige gevallen wat soepeler met de situatie worden omgegaan en is er de behoefte om vaker te overleggen. Een aantal punten die de wijkteams hebben aangegeven ten aanzien van de verbetering van de samenwerking zijn:

Ontwikkelen van een protocol of stroomschema

Periodiek overleg tussen beide partijen

Standaard melding bij het wijkteam bij twee maanden huurachterstand

Elkaar meer op de hoogte brengen van elkaars visie, werkwijze en ontwikkelingen

Woningcorporaties vinden dat er andersom meer contact mag zijn vanuit het wijkteam wanneer zij cliënten hebben met schulden. Een signaal naar de corporatie zouden ze prettig vinden. Daarnaast is het voor de woningcorporaties lastig om alle ontwikkelingen van de welzijnsorganisatie en wijkteams bij te houden. Hierdoor is de route niet altijd even duidelijk. Ook blijkt het proces voor de aanmelding van cliënten bij de formulierenbrigade en hulp bij thuisadministratie traag te zijn, waardoor het soms lang duurt voordat iemand geholpen is. De meeste corporaties geven aan dat meer overleggen met wijkteams géén oplossing is. Iedereen heeft het druk en het is beter om elkaar te contacteren wanneer dit nodig is. Ook is er een corporatie die het belangrijk vindt om een cliënt een vrije keuze in zorg te geven. Er zijn naast de wijkteams meerdere organisaties waar de cliënt naar toe zou kunnen. Korte lijntjes lijken het belangrijkste voor de corporaties. Een woningcorporatie haalde het project 'Achter de voordeur' aan. Dit is een samenwerking tussen wijkteams, woningcorporatie, wijkagent en de gemeente. Dit project is gericht op een aandachtswijk en lijkt erg goed te werken. Ze geeft aan dat dit misschien iets voor de hele gemeente kan zijn, maar dat er wel extra tijd en geld voor nodig is. Het is de vraag of de gemeente dat wil. Ook gaf deze medewerker aan dat ze het belangrijk vindt dat er een omslag komt in denken. Nu wordt en nog gedacht in projecten die een einddatum hebben, maar dit moet een structurele werkwijze worden.

De literatuur schrijft dat een goede samenwerking bij vroegsignalering gericht is op het doorgeven van signalen, gezamenlijke benadering en/of een warme doorverwijzing (Kuijper & Fleuren, 2015). In sommige gevallen zullen woningcorporaties aan de slag moeten met het doorgeven van signalen, omdat deze soms erg laat komen. Ook is er niet altijd sprake van een gezamenlijke benadering of een goede overdracht. Dit speelt waarschijnlijk vooral bij corporaties die de verantwoordelijkheid zo veel mogelijk bij de huurder laten liggen. Het is belangrijk dat de wijkteams met de woningcorporaties over dit onderwerp in gesprek gaan en hier afspraken over maken: waar ligt welke verantwoordelijkheid, wanneer, motivatie en investering (Kuijper & Fleuren, 2015)?

4.3.2 Samenwerking tussen woningcorporaties onderling

Een groot deel van de woningcorporaties geeft aan dat er onderling geen contact is over het onderwerp huurachterstanden. Dit heeft ermee te maken dat elke corporatie zijn eigen beleid, visie en werkwijze heeft. Zo vindt de ene corporatie het belangrijk dat de verantwoordelijkheid volledig bij de schuldenaar moet blijven liggen, terwijl andere corporaties bij zorgen op huisbezoek gaan met een wijkteamlid. Er zijn corporaties die wel de behoefte hebben om samen met andere woningcorporaties te sparren over het onderwerp.

“We hebben niet veel contact over huurachterstands-zaken met andere corporaties. Of eigenlijk, geen contact. Iedereen heeft zijn eigen beleid en iedereen heeft zijn eigen werkwijze. En voor de één werkt dit en voor de ander werkt dat.”

De betrokken woningcorporaties geven allen wel duidelijk aan dat preventie en vroegsignalering actuele onderwerpen zijn, waar ze allemaal hard aan werken.

Doordat de woningcorporaties allemaal een eigen beleid, visie en werkwijze hebben, zijn er verschillen tussen de corporaties. Deze verschillen zijn reeds beschreven in paragraaf 4.1.2.

4.3.3 Samenwerking met de gemeente

Uit de interviews zijn zowel positieve resultaten gekomen omtrent de samenwerking met de gemeente, als punten die verbeterd kunnen worden. Er wordt positief gereageerd door de wijkteams en woningcorporaties als het gaat over het minimele beleid van de gemeente. Het is goed dat er aandacht is voor de armoede en schuldenproblematiek in de gemeente. Ook is de werkgroep Vroegsignalering bij financiële problemen een goed begin, al zouden hier volgens verschillende respondenten wel wat meer concrete acties uit mogen komen. Een goede ontwikkeling die uit deze werkgroep is ontstaan en waarschijnlijk ook uitgevoerd gaat worden, is dat de gemeente bij achterstanden, uitkeringen rechtstreeks over gaat maken naar de woningcorporatie.

Wat verder vaak aan bod kwam tijdens de interviews is dat er bij de gemeente sprake is van trage bureaucratische processen, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een uitkering. Dit duurt vaak erg lang, waardoor mensen onnodig in de schulden terecht komen. Ook zou het voor de korte lijntjes beter zijn, als de gemeente meer aanwezig is in de wijken.

4.3.4 VIP-project

Het Vroegtijdig Interventie Probleemhuurders-project leek in eerste instantie een goede oplossing voor het onderzoeksprobleem te zijn. In de eerste interviews met de wijkteams was iedereen hier enthousiast over en zou men het project graag nieuw leven inblazen. Echter, in de interviews nadien met woningcorporaties werd al snel duidelijk dat het project geen kans van slagen meer heeft. De meeste woningcorporaties staan niet positief tegenover het project. Zij geven aan dat het project geen meerwaarde had en dat ze geen verschil zagen in de cijfers. Daarnaast hebben de corporaties dit

onderdeel nu zelf opgepakt en dit lijkt goed te gaan. Vanuit de woningcorporatie zou het project dus niet terug hoeven komen.

De voormalige medewerker van het VIP-project ziet hier echter wel kansen in, net als de beleidsmedewerker van de gemeente. Zij zijn beide zeer positief over het project en zouden het graag terug zien.

4.4 Privacy

Wanneer de respondenten bevroegd werden over het thema privacy, kwam er regelmatig de vraag “Wat bedoel je hiermee?”. Privacy lijkt een onduidelijk, maar gevoelig begrip te zijn voor zowel de wijkteams als de woningcorporaties, waarvan niemand precies lijkt te weten hoe het zit. Het thema beklijft en leeft niet. Wanneer wijkteams en woningcorporaties contact hebben over een cliënt, is deze hier vaak niet van op de hoogte. Wettelijk gezien moet een cliënt eerst toestemming geven voor het delen van zijn gegevens (Verheij, 2014). Er wordt wel aangegeven dat iedereen zich wel weet te legitimeren wanneer er contact over een cliënt is geweest. Iedereen is het er over eens, dat het belang van de cliënt hierin voorop staat. Ook wanneer beide partijen beter willen samenwerken als het gaat om vroegsignalering, is het uitwisselen van informatie belangrijk. Over het algemeen wordt hier dus soepel mee omgegaan.

“Privacy heeft veel grijze gebieden, die opgezocht moeten durven worden.”

Op de vraag hoe het stukje privacy vormgegeven moet worden, heeft niemand een goed antwoord. Een idee was dat woningcorporaties een brief naar de huurder sturen bij één maand huurachterstand, met daaronder een afknipstrookje dat de huurder kan invullen en (gratis) opsturen als hij hulp van de LEVgroep wil krijgen. Zo wordt de huurder in zijn eigen kracht gezet, is er geen privacy-probleem en bij één maand huurachterstand is er nog veel ruimte om tot oplossingen te komen.

Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de conclusie en de aanbevelingen van het onderzoek beschreven. De conclusie zal antwoord geven op de hoofdvraag en de aanbevelingen geven een verbetering voor de praktijk.

Om een correct en compleet antwoord te formuleren op de hoofdvraag, is het belangrijk om eerst de deelvragen te verantwoorden. In dit rapport staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

Hoe kunnen de medewerkers van twee wijkteams en woningcorporaties in gemeente N die te maken hebben met huishoudens in financiële problemen, hun samenwerking vormgeven als het gaat om vroegsignalering van financiële problemen?

5.1 Conclusies aan de hand van de deelvragen

Deelvraag 1.

Wat is de handelwijze van de wijkteams en woningcorporaties als het gaat om huishoudens met financiële problemen?

Drie van de vier medewerkers van de wijkteams geven aan dat zij in een intake altijd vragen naar de financiële situatie van de cliënt. Wanneer er financiële problemen zijn zal de medewerker actie ondernemen, door middel van ondersteunen, begeleiden en doorverwijzen. Een doorverwijzing kan naar verschillende richtingen: sociaal raadsliedenwerk, formulierenbrigade, vrijwilliger van hulp bij thuisadministratie of schulddienstverlening. Wanneer er sprake is van multi-problematiek, kan er verwezen worden naar de huisarts, Novadic, GGZ, SMO en het Werkplein.

Op dit moment doen de wijkteams niet zo veel aan preventie en vroegsignalering. Er zijn budgetcursussen en vrijwilligers, maar actief zijn de medewerkers hier nog niet in.

De hulpverleners vinden de samenwerking met de woningcorporaties redelijk goed gaan. Ze weten elkaar te vinden wanneer het nodig is. Hulpverleners hebben wel moeite met het tijdstip waarop mensen met een huurachterstand aangemeld worden. Dit is nu vaak te laat, waardoor huisuitzetting bijna niet voorkomen kan worden.

De woningcorporaties handelen ieder op een eigen manier; hier is geen uniforme procedure voor. De woningcorporaties hebben hun eigen visie, beleid en handelingswijze. In grote lijnen proberen zij allen contact te leggen met huishoudens met een huurachterstand om betalingsregelingen te treffen. Bij structurele achterstanden en bij het niet nakomen van afspraken zal het na 2 á 3 maanden huurachterstand doorgezet worden naar de deurwaarder. Elke corporatie biedt maatwerk: er wordt per situatie gekeken wat er nodig is en hoeveel hulp er aangeboden wordt. Zo is de kans groot dat een gezin met jongere kinderen meer hulp en kansen krijg aangeboden dan een alleenstaande man. Er is bij geen enkele corporatie een vaste regel wanneer een huishouden doorgestuurd wordt naar het wijkteam.

Als de theorie van hoofdstuk 2 langs de bovenstaande resultaten gelegd wordt, is het de vraag of er wel een goede samenwerking tussen de wijkteams en woningcorporaties is. Er lijkt sprake te zijn van een multidisciplinaire samenwerking, in plaats van een interdisciplinaire samenwerking. De wijkteams en de corporaties hebben hun eigen doelstellingen als het gaat om huishoudens met financiële problemen. Wijkteams willen ervoor zorgen dat mensen weer mee kunnen draaien in de maatschappij, terwijl het hoofddoel van de woningcorporatie is om geld terug te halen. Interdisciplinair samenwerken kan veel voordelen voor de wijkteams en woningcorporaties hebben: bijvoorbeeld het eerder en beter in beeld hebben van problemen, verbetering van de kwaliteit, effectieve communicatie en deskundigheidsbevordering (Van Royen, 2009). Hier lijkt te weinig aandacht voor.

Wanneer de Roos van Leary gekoppeld wordt aan de resultaten uit de interviews is te zien dat het gedrag dat medewerkers van de woningcorporaties of de wijkteams tonen, invloed heeft op de samenwerking. Wanneer de samenwerking al gestart wordt aan de linkerzijde op de horizontale as (eigen belang) wat nu het geval lijkt te zijn, zal de samenwerkingspartner hetzelfde gedrag gaan vertonen. Hierdoor zijn er dus twee partijen die voor het eigen belang gaan in plaats van het samen doen. Het is dan moeilijk om naar de wij/samen zijde te komen. Het is hierom belangrijk om met elkaar in gesprek te gaan en te kijken naar een gezamenlijk doel.

Deelvraag 2.

Wat zijn volgens de wijkteams en woningcorporaties, mogelijke interventies die passen bij een goede samenwerking om vroegtijdig financiële problemen te signaleren?

De wijkteams zouden een project zoals het Vroegtijdig Interventie Probleemhuurder-project graag terug willen zien. Zij geven aan dat het project voor hen erg waardevol was en ook goed werkte. De woningcorporaties zijn het hier niet mee eens. Zij zagen geen duidelijke resultaten naar aanleiding van het project, waardoor het hen alleen maar geld kostte. Tegenwoordig doen zij ook een groot deel van de werkzaamheden van de voormalig VIP-medewerker zelf.

Er zijn medewerkers van het wijkteam en van de woningbouwcorporatie die graag een protocol of stroomschema ontwikkeld zouden zien worden. Omdat het niet altijd duidelijk is wanneer je waar terecht moet, zou dit verhelderd kunnen zijn. Er zijn ook woningcorporaties die een protocol niet zien zitten, omdat zij het belangrijk vinden om maatwerk te kunnen leveren.

De medewerkers van de wijkteams zouden graag een periodiek overleg willen met de woningcorporaties, om zaken zoals huurachterstanden te bespreken. Drie van de vier woningcorporaties geven aan dat meer overleggen geen oplossing is. Iedereen heeft het druk en het lijkt hen beter om contact te zoeken wanneer dit nodig is.

Ook willen een aantal respondenten van de wijkteams dat de woningcorporaties standaard een melding bij het wijkteam maken bij bijvoorbeeld twee maanden huurachterstand. Het is niet duidelijk

hoe dit eruit moet zien, omdat de hulpverleners aangeven dat ze bang zijn dat er dat teveel werk bij komt.

Daarnaast is er vanuit beide partijen de wens om meer op de hoogte te zijn van elkaars visie, werkwijze en de ontwikkelingen.

Woningcorporaties zouden graag een signaal willen krijgen van de wijkteams, wanneer zij schulden bij een huishoudens constateren. Nu wordt het vooral andersom gedaan.

Een medewerker van de woningcorporatie haalde het project 'Achter de voordeur' aan. Dit is een intensieve samenwerking tussen corporaties, wijkteams, wijkagenten en de gemeente, voornamelijk gericht op huishoudens met financiële problemen. Het zou volgens deze medewerker een optie kunnen zijn op het project in de hele gemeente op te starten. Er zal wel extra tijd en geld voor nodig zijn.

Ook is het goed als de corporaties onderling contact zouden hebben over dit onderwerp. Ze kunnen van elkaar leren.

Wanneer de theorie over weerstand naast de bovenstaande bevindingen wordt gelegd is te zien dat er hier en daar weerstand is. Een van de redenen zou het krijgen van meer werk kunnen zijn.

Deelvraag 3.

Wat hebben de wijkteams en woningcorporaties nodig om deze interventies in de praktijk te implementeren?

Door meer begeleiding en stimulering van bovenaf om actief met het onderwerp aan de slag te gaan, zal het onderwerp meer gaan leven onder alle medewerkers. Er moet meer aandacht zijn voor samenwerking, communicatie en weerstand.

Daarnaast is bijscholing nodig als het gaat over huishoudens met financiële problematiek.

Gemeente moet samenwerking stimuleren en misschien een nieuw project opstarten.

Het is voor woningcorporaties en wijkteams fijn om meer inzicht te krijgen in het thema privacy. Het is nu een grijs vlak, waarin iedereen handelt. Het zou goed zijn als privacy op de een of andere manier ingedekt kan worden.

~~Aan de hand van deze onderzoeksvraag is er een theoretisch model ontstaan dat de verbanden weergeeft:~~

~~Hierbij is sprake van twee positieve hypothetische verbanden:~~

1. ~~Een intensieve samenwerking tussen wijkteams en woningcorporaties leidt tot een betere vroegsignalering van schulden.~~
2. ~~Door een betere vroegsignalering van schulden worden meer problematische schulden voorkomen.~~

~~Om deze verbanden gedetailleerd te onderzoeken en om een antwoord te vinden op de onderzoeksvraag is er data uit de praktijk en literatuur verzameld. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies uit deze studies behandeld. De verbanden worden door de betrokken partijen erkend en onderschreven. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt echter dat de verbanden in de praktijk niet goed vorm gegeven worden.~~

5.2 Conclusies aan de hand van thema's

Samenwerking

Er mist aansturing als het gaat om de samenwerking tussen de verschillende wijkteams en woningcorporaties. Er zijn geen protocollen, zodat iedereen het op zijn eigen manier aanpakt. De ene manier werkt beter dan de andere manier, maar dat er verbeterpunten zijn, staat vast.

Als het gaat om vroegsignalering en de aanpak bij huurachterstand, hanteren de woningcorporaties allemaal een andere werkwijze. Maatwerk is voor hen het kernbegrip. Doordat ze allemaal verschillend werken en maatwerk leveren, is één protocol niet de oplossing. Het is voor de wijkteams niet duidelijk wat nu de gang van zaken is en hier zouden ze meer duidelijkheid over willen. Andersom is er vanuit de woningcorporaties behoefte aan korte lijntjes en persoonlijk contact. Deze persoonlijke connecties onderling lijken het imago van een wijkteam of corporatie te bepalen.

Wijkteams hebben behoefte aan een gezamenlijk protocol. Door de verschillende werkwijze van de corporaties, zal dit een onmogelijke opgave worden.

Woningcorporaties zijn niet op de hoogte van elkaars visie, beleid en werkwijze. Ze weten niet van elkaar hoe ze handelen bij schuldsituaties. Het is niet duidelijk of er één manier van werken de beste is. Ook is er weinig uniformiteit tussen de woningcorporaties.

Woningcorporaties zijn vooral degenen die schulden signaleren. Zij zijn de partij die bepaalt of ze wel of niet hierin de samenwerking opzoeken.

Samenwerking met gemeente

Ondanks dat de gemeente eigenlijk buiten dit onderzoek stond, kwam deze toch vaak ter sprake. Zo blijken processen, zoals het aanvragen van een uitkering erg traag verlopen, waardoor het ooit lang duurt voordat iemand zijn uitkering heeft. Dit kan leiden tot onnodige schulden. Daarnaast mag de gemeente een meer leidende rol pakken die sturing geeft aan processen, zoals het project Vroegsignaleren bij financiële problemen.

Problematische schulden

Er is nog steeds een stijgende lijn te zien in het aantal schulden. Ook is er vaak sprake van multiproblematiek en meerdere schulden. Het hebben van schulden heeft veel persoonlijke en maatschappelijke gevolgen, waardoor het belangrijk is dat deze voorkomen worden. Vroegsignalering en preventief werken zijn hierdoor belangrijk.

De aanpak die nodig is in wijken is verschillend. De ene wijk vraagt meer aandacht dan de andere wijk. Deze aandachtswijken zijn bekend bij de woningcorporaties en wijkteams.

Preventie en vroegsignalering

Het is voor wijkteams en woningcorporaties onduidelijk wanneer huurachterstanden gemeld moeten worden bij het wijkteam.

Projecten en instrumenten

Het Intakekompas wordt te weinig gebruikt. Dit instrument is door de gemeente ontwikkeld om mensen met schulden in kaart te brengen. Het wordt nu voornamelijk gebruikt bij mensen met al problematische schulden, die in aanmerking komen voor schuldhelpverlening

Projecten zoals het Vroegtijdig Interventie Probleemhuurders-project gaan niet meer werken. Er waren veel enthousiaste partijen, maar de hoofddeelnemers – de woningbouwcorporaties – zien hier de meerwaarde niet meer van. De cijfers lieten destijds geen groot verschil zien en ondertussen doen corporaties dit contact naar de cliënt zelf. Het gaat nu goed en ze willen het niet meer anders zien.

Het project 'Achter de voordeur' in een aandachtswijk en lijkt goed te helpen als het gaat om financiële problematiek.

Uit de onderzoekspresentatie kwam nog naar voren dat gemeente N een soort meldingssysteem wil. Energiebedrijven zouden nu al aan de gemeente doorgeven wanneer er achterstanden zijn. De gemeente wil dit graag verder uitbreiden. Dat ook woningbouwcorporaties een bericht sturen bij achterstand, maar dat zij zelf ook op de hoogte worden gebracht van overige achterstanden.

Privacy

Privacy is een lastig en onduidelijk begrip. Het leeft niet en iedereen geeft er zijn eigen draai aan. Er wordt vaak onderling gecommuniceerd, zonder dat de cliënt hiervan op de hoogte is. Dit wordt wel altijd gedaan in het belang van de cliënt. Privacy heeft veel grijze gebieden waar iedereen zijn eigen interpretatie aan geeft.

5.3 Antwoord op de hoofdvraag

Hoe kunnen de medewerkers van twee wijkteams en woningcorporaties in gemeente N die te maken hebben met huishoudens in financiële problemen, hun samenwerking vormgeven als het gaat om vroegsignalering van financiële problemen?

Door nauwer samen te werken en het creëren van korte communicatielijnen kunnen schulden eerder gesignaleerd worden. **Wijkteams en woningcorporaties zullen een manier moeten vinden om van multidisciplinaire samenwerking, naar interdisciplinaire samenwerking te gaan.**

Belangrijk aspect zijn duidelijke richtlijnen omtrent privacy. Door deze betere vroegsignalering kunnen problematisch schulden voorkomen worden.

Het is voor een succesvolle vroegsignalering noodzakelijk dat verschillende partijen samenwerken (Kuijper & Fleuren, 2015). Een belangrijke manier van samenwerken is het doorgeven van signalen aan een hulpverlenende organisatie en in sommige situaties de cliënt actief en gezamenlijk te benaderen. Een goede samenwerking kan zich ook richten op een warme, goede doorverwijzing (Kuijper & Fleuren, 2015). Organisaties moeten dan wel op de hoogte zijn van elkaars aanbod. Wanneer partijen besluiten te gaan samenwerken, moet er worden gekeken naar welke verantwoordelijkheden de verschillende partijen hebben op het gebied van vroegsignalering. Ook de motivatie om samen aan de slag te gaan en de investering door beide partijen, zijn belangrijke onderwerpen om te bespreken (Kuijper & Fleuren, 2015). Eventueel kunnen samenwerkingsafspraken vastgelegd worden in een convenant (Jungmann et al. 2014).

5.4 Aanbevelingen

Samenwerking

Op het gebied van samenwerking is nog veel te halen. Woningcorporaties en wijkteams moeten met elkaar om tafel om gezamenlijk doelen te stellen zodat zij interdisciplinair samen kunnen gaan werken. De gemeente of de LEVnetwerkers kunnen hier kartrekker in zijn. Dit overleg zou voornamelijk zijn voor de medewerkers die samenwerken met wijkteams/woningcorporaties of die te maken hebben met huishoudens in financiële problemen. Nieuwe samenwerkingsafspraken kunnen worden vastgelegd in een convenant.

Tijdens dit overleg kan er gekeken worden of er de behoefte is van een stroomschema. In dit schema zouden de netwerklintjes kunnen staan maar ook de afspraak dat bij bijvoorbeeld 3 maanden huurachterstand, een melding wordt gedaan bij het wijkteam.

Ook is het goed om tijdens dit overleg het thema privacy aan bod te laten komen. Het is nodig om eens kritisch naar het onderwerp te kijken. Regels hierover kunnen worden opgenomen in het stroomschema.

Daarnaast kan er onderzocht en besproken worden of het mogelijk is om toestemming van de huurder voor overleg met netwerkpartners in te bouwen en of er een mogelijkheid is dat huurders met één maand huurachterstand standaard een brief krijgen met afknipstrookje voor contact met hulpverlening. Ook deze zaken zouden kunnen worden opgenomen in het stroomschema.

Verder is het goed als de verschillende woningcorporaties met elkaar in gesprek gaan. Het zijn nu allemaal losse eilandjes die nauwelijks van elkaar weten wat ze doen. Zij kunnen veel van elkaar leren en misschien een gezamenlijk plan maken voor de aanpak van huurachterstanden. De gemeente of de managers kunnen dit overleg plannen.

Samenwerking met gemeente

De gemeente moet meer kartrekker worden als het gaat om huishoudens met financiële problemen. Zij kunnen meer inzetten op vroegsignalering en preventie. Ook kunnen zij er voor zorgen dat verschillende disciplines met elkaar in gesprek gaan over dit onderwerp.

Ook moet de gemeente kijken naar projecten die zouden kunnen helpen. Zij kunnen verder onderzoeken of het project 'Achter de voordeur' in de gehele gemeente ingevoerd kan worden. Ook kan er gekeken worden naar de mogelijkheden voor een systeem zoals de Straatkubus in Almere. Deze Straatkubus signaleert financiële problemen op postcodeniveau, waardoor de problemen met privacy omzeilt worden. Meer informatie over dit project is te vinden op:
<http://businesscases.effectieveschuldhulp.nl/wp-content/uploads/2013/12/Almere-Straatkubus-Achter-de-Voordeur-casebeschrijving.pdf>

Verder kan er gekeken worden naar het project 'Er op af' in Amsterdam. Door een samenwerking met meerdere disciplines aan te gaan komen burgers met betalingsachterstanden snel in het vizier

waardoor de financiële situatie snel weer stabiel wordt. Meer informatie over dit project is te vinden op: <http://businesscases.effectieveschuldhulp.nl/wp-content/uploads/2014/06/Amsterdam-Vroeg-Eropaf-Casebeschrijving1.pdf>

Naast de bovenstaande projecten, moet er ook opnieuw aandacht komen voor het bestaande systeem het Intakekompas. Uit de interviews is gebleken dat het niet gebruikt wordt, zoals het zou moeten. De gemeente moet er voor zorgen dat het weer onder de aandacht komt bij de professionals.

Verder zijn er twee praktische aanbevelingen voor de gemeente:

- Zorgen voor een optimaler proces bij het aanvragen van uitkeringen, zodat mensen op tijd hun uitkering krijgen en niet in de problemen komen.
- Wanneer er huurachterstanden zijn, moet de gemeente de burger de mogelijkheid geven om de uitkering rechtstreeks naar de woningcorporatie over te maken, zodat de huur standaard betaald wordt en huurders zich daar geen zorgen over hoeven te maken.

Schuldenproblematiek

Op dit moment lijken medewerkers van wijkteams en woningcorporaties te weinig op de hoogte van de oorzaken en gevolgen van schuldenproblematiek. Dit kan leiden tot verkeerde inzichten en verkeerd handelen. Er zou bijscholing over dit onderwerp plaats moeten vinden. Dit kan door de organisaties zelf georganiseerd worden, of gezamenlijk opgepakt kunnen worden.

Daarnaast is uit de theorie gebleken dat mensen in schulden beter reageren op een herinnering in plaats van een aanmaning, omdat dit veel stress oplevert. Daarom zou het goed zijn als de woningcorporaties bij de eerste maand huurachterstand een herinnering sturen in plaats van een aanmaning. Verder zijn er nog woningcorporaties die nog werken met de waarborgsom. Het is voor deze corporaties goed om te onderzoeken of deze afgeschaft kan worden.

Preventie en vroegsignalering

De gemeente moet verder onderzoek doen naar de risicogroepen en risicofactoren in haar gemeente. Door dit inzichtelijk te krijgen kan er meer preventief gewerkt worden omdat de aandachtsgebieden in beeld zijn.

Wanneer er huurachterstanden ontstaan in combinatie met de risicofactoren is het verstandig als de woningcorporatie overlegt met het wijkteam. Zij kunnen dan samen een plan maken en kijken wat er nodig is.

Verder is het goed als woningcorporaties bij twee maanden structurele huurachterstand, standaard het wijkteam een signaal geven. Zij kunnen dan gezamenlijk op huisbezoek omdat er bij financiële problemen regelmatig sprake is van multiproblematiek. De woonconsulent heeft door de huurachterstand een reden om langs te komen en door meteen een hulpverlener mee te brengen, worden er twee vliegen in een klap geslagen.

Ook zijn er uit de theorie een aantal praktische tips voor de woningcorporatie naar voren gekomen:

- Vaker op huisbezoek in plaats van brieven en telefoontjes. Persoonlijk contact werkt bevorderend.
- Eenvoudige communicatie en een heldere boodschap met duidelijke acties. Dus geen moeilijke lange brieven, maar korte brieven die begrijpelijk zijn.

~~Samenwerking~~

~~Het ontwikkelen van een stroomschema voor de wijkteams en woningcorporaties, zodat de route naar samenwerking of doorverwijzing duidelijk is.~~

~~Verder onderzoeken of samenwerkingsafspraken vast gelegd kunnen worden in een convenant.~~

~~Communicatielijnen kort houden.~~

~~Alle woningcorporaties van gemeente N om tafel om het thema huurachterstand te bespreken. De gemeente moet hier de kartrekker van zijn.~~

~~Samenwerking met gemeente~~

~~Processen optimaler laten verlopen waardoor mensen op tijd hun uitkering krijgen.~~

~~Bij huurachterstanden, uitkeringen rechtstreeks naar corporatie overmaken.~~

~~Problematische schulden~~

~~Rekening houden met de gedragsveranderingen (bijvoorbeeld tunnelvisie) bij mensen met schulden. Het is goed om hier meer informatie over te verspreiden onder woonconsulenten en hulpverleners.~~

~~Bij de eerste maand huurachterstand een herinnering sturen in plaats van een aanmaning.~~

~~Kijken naar de mogelijkheden om de waarborgsom af te schaffen.~~

~~Preventie en vroegsignalering~~

~~Bij twee maanden structurele huurachterstand geeft de woningcorporatie het wijkteam een signaal. Samen op huisbezoek?~~

~~Bij huurachterstanden in combinatie met risicofactoren overlegt de woningcorporatie met het wijkteam.~~

~~Wat voor risicofactoren spelen in gemeente N. zal verder onderzocht moeten worden.~~

~~Risicogroepen in kaart brengen.~~

~~Vaker op huisbezoek in plaats van brieven en telefoontjes.~~

~~Eenvoudige communicatie (korte gemakkelijke brieven) en een heldere boodschap met duidelijke acties.~~

Projecten en instrumenten

- ~~–Verder onderzoeken of het project ‘Achter de voordeur’ ingevoerd kan worden in de hele gemeente, of tenminste in alle aandachtswijken.~~
- ~~–Verder onderzoeken of een systeem zoals de Straatkubus in Almere, effectief zou kunnen zijn in gemeente N. Dus dat er op postcodeniveau gesignaleerd wordt.~~
- ~~–Verder onderzoeken of het project ‘Er op af’ (Amsterdam) kans van slagen zou hebben in deze gemeente.~~
- ~~–Opnieuw aandacht voor het Intakekompas.~~

Privacy

- ~~–Het is voor zowel de wijkteams, als de woningcorporaties goed om kritisch naar het onderwerp privacy te kijken. Regels hierover kunnen opgenomen worden in het stroomschema.~~
- ~~–Verder onderzoeken of het mogelijk is om toestemming van de huurder/cliënt voor overleg, in te bouwen bij contact woningcorporatie of wijkteam. (Standaard brief?)~~
- ~~–Verder onderzoeken of het afknipstrookje voor hulpverlening, aan een brief naar de huurder bij één maand achterstand, ingevoerd kan worden.~~

Hoofdstuk 6: Discussie

Hoewel er binnen dit onderzoek getracht is om een zo volledig mogelijke analyse te verrichten van de probleemsituatie, kent het onderzoek vanwege de omvang van het probleem en de beschikbare tijd enige beperkingen. Zo zijn de gebruikte resultaten voornamelijk afkomstig uit één wijkteam. Het zou beter zijn om meer leden van een tweede wijkteam als vergelijkende input mee te nemen in een vervolgonderzoek.

Daarnaast moet opgemerkt worden dat, omdat de probleemstelling expliciet gericht is op de Brabantse gemeente N, de resultaten, conclusies en aanbevelingen niet zonder nader onderzoek te generaliseren zijn en toepasbaar op andere gemeenten. Er is wel gekeken naar de aanpak van problematische schulden in andere gemeenten. Maar tijdens het onderzoek is duidelijk geworden dat er zelfs binnen gemeente N al veel verschillen zijn qua risicogroepen voor schuldproblematiek, opbouw van wijken en werkwijzen van woningbouwcorporaties.

Omdat het onderwerp zeer actueel is, zijn de resultaten aan verandering onderhevig. Om dezelfde reden is er beperkt literatuur rond deze probleemsituatie bekend. De ontwikkelingen op dit gebied zijn een continu proces. Daardoor is dit onderzoeksrapport slechts een momentopname.

Naast dataverzameling onder corporaties en wijkteams zou het in nader onderzoek wellicht interessant zijn om ook huurders en schuldenaren met huurachterstand mee te nemen. De achtergrond van deze betrokkenen is nu vanuit de visie van de wijkteams gegeven. Wellicht kunnen directe interviews met deze betrokkenen een goede aanvulling zijn in de data.

Tot slot is het belangrijk om aan te tekenen dat de effectiviteit van voormalige initiatieven zoals het VIP-project, zeer lastig tot niet te kwantificeren zijn. Hierdoor bestaan er bij de diverse betrokken partijen verschillende visies op de effectiviteit van een dergelijke aanpak. Helaas zijn er geen cijfers bekend en is het in praktijk zeer moeilijk om aan te tonen hoeveel huisuitzettingen en problematische schulden er met een betere samenwerking daadwerkelijk voorkomen worden.

Sterkte punten	Zwakke punten
Door verschillende disciplines te interviewen, is er een breed beeld ontstaan over de werkwijze van wijkteams en woningcorporaties.	Doordat het thema zo actueel was, was het soms moeilijk om goede literatuur te vinden. Er is nog geen onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen wijkteams en woningcorporaties bij financiële problemen.
Het onderwerp is actueel.	Doordat ik in mijn eerste aanbod theoretische informatie heb gemist over samenwerking, heb ik kansen gemist in de interviews.
Het is een onderzoek waar de praktijk ook echt iets mee kan doen.	Doordat er onderzoek wordt gedaan naar meningen, gevoelens en visies, kunnen resultaten erg uiteenlopen. Dit is lastig bij het verwerken van de resultaten

Literatuurlijst

Aedes (n.d.). Dossier: Schulden en huisuitzettingen. Geraadpleegd op 1 juni 2016 van <http://www.aedes.nl/content/dossiers/schuldhelpverlening.xml#Standpunt Aedes>

Aedes (2015). *Dossier: Toekomst Woningcorporaties*. Geraadpleegd op 11 maart 2016 van <http://www.aedes.nl/content/dossiers/toekomst-woningcorporaties.xml>

Aedes (2016). *Hoeveel huisuitzettingen zijn er per jaar?* Geraadpleegd op 31 mei 2016 van <http://www.aedes.nl/content/feiten-en-cijfers/bewoners/hoeveel-huisuitzettingen-zijn-er-per-jaar/hoeveel-huisuitzettingen-zijn-er-per-jaar.xml>

Akkersman, C., Rakers, M., Boesveldt, F. & Huber, M. (2013). *Handreiking Voorkomen huisuitzettingen*. Amsterdam: Stichting Eropaf!

Arum, S. & Schoorl, R. (2016). *Sociale (wijk)teams in beeld. Stand van zaken na de decentralisaties (najaar 2015)*. Utrecht: Movisie.

Bijl, R., Boelhouwer, J., Cloin, M. & Pommer, E. (2011). *De sociale staat van Nederland 2011*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Boeije, H. R. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Amsterdam: Boom onderwijs.

Calon, M.A.E. (2016). *AO Armoede- en Schuldenbeleid 14 april 2016. Brief Aedes aan Tweede Kamer*. Geraadpleegd op 1 juni 2016 van <http://www.aedes.nl/binaries/downloads/schuldhelpverlening/20160412-brief-aedes-tbv-ao-armoede--en-schuldenbe.pdf>

Centraal Bureau voor de Statistiek (n.d.). *Huishouden (particulier)*. Geraadpleegd op 19 april 2016 van <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen?tab=h#id=huishouden>

Centraal Bureau voor de Statistiek & Sociaal Cultureel Planbureau (2013). *Armoedesignalement 2013*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek / Sociaal Cultureel Planbureau

College Bescherming Persoonsgegevens (2009). *Brief Zienswijze Landelijk Informatie Systeem Schulden*. Geraadpleegd op 27 mei 2016 van https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/downloads/med/med_20090216_ontwerp_lis_getoetst.pdf

Compaen (2015). *Jaarverslag 2014*. Helmond: Compaen.

Divosa (n.d). *Schuldhelpverlening*. Geraadpleegd op 1 augustus 2016 van <http://www.divosa.nl/onderwerpen/schuldhelpverlening>

Eindhovens Dagblad (2007). *'Zelf het roer in handen nemen'*. Geraadpleegd op 17 mei 2016 van <http://www.ed.nl/regio/helmond/zelf-het-roer-in-handen-nemen-1.1686227>

Eindhovens Dagblad (2015). *'Taboe op schulden doorbreken in Helmond'*. Geraadpleegd op 1 mei 2016 van <http://www.ed.nl/regio/helmond/taboe-op-schulden-doorbreken-in-helmond-1.5010221>

Engelfriet, A. (2012). *Plagiaat bij gebruik van andermans werk*. Geraadpleegd op 7 juni 2016 van <http://www.iusmentis.com/auteursrecht/plagiaat/>

Ensie (2015). *Samenwerken*. Geraadpleegd op 29 april 2016 <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/samenwerken/5>

Financieel Adviesbureau Deco. *Problematische schuld*. Geraadpleegd op 19 april 2016 van <http://www.teveelschulden.nl/vragen/problematische-schuld/>

Franzen, G. (2012). *Motivatie: denken over drijfveren sinds Darwin*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Gemeente Helmond (2012). *Intakekompas schulddienstverlening en prestatie-indicatoren LEVgroep*. Geraadpleegd op 9 juni 2016 van <https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjVru3i7prNAhWsl8AKHWS0CYyQFggIMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.helmond.nl%2FInternet%2FSite-Root%2FMedia%2FPrestatieindicatoren-LEV-groep-gebruik-intakekompas.pdf&usg=AFQjCNEVkvk0sPmKqsc1PGyigR7hd27MUA>

Gemeente Helmond (2015). *Meer voor wie minder heeft! Minimabeleid 2015-2018*. Helmond: Gemeente Helmond.

Geuns, R. van (2013). *Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Geuns, R. van, Jungmann, N. & Weerd, M. de (2011). *Klantprofielen voor schulddienstverlening. Eindrapport*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Goossens, F., Vermande, M., & Meulen, M. van der (2012). *Pesten op school; achtergronden en interventies*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Graauw, C. (n.d.). *Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Wat is wat?* Geraadpleegd op 1 augustus 2016 van <http://claudiadegraauw.nl/kwalitatief-en-quantitatief-onderzoek-wat-wat/>

Haster, D. (2009). *Basisboek integrale schuldhulpverlening*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Heijmans, C. (2012). *Communicatie als interactie*. Geraadpleegd op 4 augustus 2016 van <http://www.carolineheijmans-psycholoog.nl/?p=1238>

Hoek, K. van (2015). *De drie decentralisaties in het sociale domein. Een overzicht in vogelvlucht*. Geraadpleegd op 27 maart 2016 van <https://www.movisie.nl/artikel/drie-decentralisaties-sociale-domein>

Houten, G. van, Tuynman, M. & Gilsing, R. (2008). *De invoering van de Wmo: gemeentelijk beleid in 2007*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Huibers, J., Luitwieler, M., Martinot, N. & Meijers, A. (2012). *Begrippen en definities van interdisciplinair werken*. Arnhem: ArtEZ Hogeschool voor de Kunsten.

Invoering Wmo (2010). *Stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl*. Geraadpleegd op 10 maart 2016 van http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/documenten/Informatieblad_programma_WNS.pdf

Janssen, L. (2011). *De Kleine Gids Omgaan met privacy en beroepsgeheim in de jeugdzorg 2011*. Alphen aan den Rijn: Kluwen.

Jongerius, M. & Wesdorp, P. (2012). Schuld en arbeidsparticipatie. *Sociaal Bestek (april 2012)*, p. 28-30.

Jungmann, N., & Anderson, M. (2011). *Vroegsignalering moet en kan! Een onderzoek naar toegevoegde waarde van een Landelijk Informatiesysteem Schulden*. Nederhorst den Berg: Social Force.

Jungmann, N., Calkoen, P., Hartogh, J. den, Hartogh, V. den & Wesdorp, P. (2014). *Preventiebundel: Acht werkwijzers voor effectieve schuldpreventie*. Utrecht: Hogeschool Utrecht

Jungmann, N., & Moerman, A. (2015). Hoe en bij wie ontstaan schulden? *Schuld (maart 2015)*, p. 5-6.

Jungmann, N., & Schut, M. (2012). *Schulddienstverlening. Strategische keuzes voor gemeenten*. Utrecht: Divosa.

Jungmann, N. & Wesdorp, P. (2016). *Werkwijzer 1: Impact. Hoe beïnvloeden schulden het gedrag van mensen?* Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Jungmann, N., Wesdorp, P. & Duinkerken, G. (2015). *De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk*. Den Haag: Platform31.

Kloosterboer, P. (2005). *Voor de verandering; over leidinggeven aan organisatieverandering*. Den Haag: SDU Uitgevers.

Kuiper, J. & Fleuren, M. (2015). *Leidraad Vroegsignalering. Definitie, stappenplan en modelconvenant voor vroegsignalering in de schuldhulpverlening*. Utrecht: NVVK.

Lenthe, F.J. van, Kunst, A. & Brug, J. (2010). *De analyse van gedrag*. Assen: Van Gorcum

LEVgroep (2016). *Jaarverslag Helmond 2015*. Helmond: LEVgroep.

Lewis, M. (2008). *In the red: debt and mental health*. London: Mind for better mental health.

Limburg, M. (2015). *Bewust geen wijkteam*. Geraadpleegd op 19 april 2016 van <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/achtergrond/achtergrond/bewust-geen-wijkteam.9467817.lynkx>

Madern, T. (2014). *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*. Utrecht: Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.

Madern, T. (2015). *Handreiking: 'Bevorderen van gezond financieel gedrag'. Praktische uitwerking van het proefschrift 'Op weg naar een schuldenvrij leven'*. Utrecht: Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.

Meere, F. van, Deuten, J., Hamdi, A. (2013). *Waarom zouden wijkteams beter en goedkoper zijn?* Geraadpleegd op 1 april 2016 van <http://www.socialevraagstukken.nl/waarom-zouden-wijkteams-beter-en-goedkoper-zijn/>

Meij, H. & Ince, D. (2013). *De ontwikkeling van kinderen*. Geraadpleegd op 27 mei 2016 van <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/De-ontwikkeling-van-kinderen.pdf>

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

MOgroep (2014). *Monitor MOgroep*. Geraadpleegd op 8 juni 2016 van <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/publicaties/2014/10/06/monitor-mogroep/monitor-mogroep.pdf>

Moors, F. & Libregts, I. (2015). *Schuldvorming en schuldpreventie. Achtergronden van schuldvorming en mogelijkheden van preventie*. Rotterdam: Onderzoek en Business Intelligence.

Movisie (2013). *Als eens gehoord van Welzijn Nieuwe Stijl?*. Geraadpleegd op 21 maart 2016 van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Factsheet_Clientenparticipatie_WNS%20%5BM OV-1762981-0.1%5D.pdf

Movisie (2015a). *Participatiewet en de nieuwe WWB maatregelen: een overzicht. Activering en participatiebevordering in een nieuw wettelijk kader*. Geraadpleegd op 8 juni 2016 van <https://www.movisie.nl/artikel/participatiewet-nieuwe-wwb-maatregelen-overzicht>

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing B.V.

Nelissen, S. (2016). *Steeds meer Brabantse huurders hebben moeite om rond te komen*. Geraadpleegd op 2 mei 2016 van <http://www.omroepbrabant.nl/?news/2475941203/Steeds+meer+Brabantse+huurders+hebben+moeite+om+rond+te+komen.aspx>

NIM (2012). *Woonmaatschappelijk werk*. Geraadpleegd op 15 april 2016 van [http://www.nim.nl/sites/default/files/files/Folder%20Woonmaatschappelijk%20werk%20\(website\).pdf](http://www.nim.nl/sites/default/files/files/Folder%20Woonmaatschappelijk%20werk%20(website).pdf)

Noten, H. (2016). *Vierde voortgangsrapportage Transitiecommissie Sociaal Domein: Eén sociaal domein*. Den Haag: Transitiecommissie Sociaal Domein

NVVK (2012). *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening NVVK. Versie 2.0*. Geraadpleegd op 2 augustus 2016 van <http://www.nvvk.eu/images/pdfs/Leidraad%20Wet%20gemeentelijke%20schuldhulpverlening%20NVVK%20versie%202.0.pdf>

Ommeren, C.M. van, Ruig L.S. de & Coenen, L. (2014a). *Amsterdam: Vroeg Eropaf. Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden*. Zoetermeer: Panteia

Ommeren, C.M. van, Ruig L.S. de & Coenen, L. (2014b). *Almere Straatkubus. Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden*. Zoetermeer: Panteia

Ommeren, C.M. van, Ruig, L.S. de & Vroonhof, P. (2009). *Huishoudens in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van huishouden met (een risico op) problematische schulden. Eindrapport*. Zoetermeer: Panteia.

Op weg naar effectieve schuldhulp (2012). *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Geraadpleegd op 1 juni 2016 van <http://www.effectieveschuldhulp.nl/wet-gemeentelijke-schuldhulpverlening>

Oude Vrielink, M., Kolk, H. van der & Klok, P.J. (2014). *De vormgeving van sociale (wijk)teams. Inrichting, organisatie en vraagstukken*. Den Haag: Platform31.

Overheid.nl (2012). *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Geraadpleegd op 1 juni 2016 van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0031331/2015-01-01>

P&O actueel (2012). *Tien redenen waarom mensen weerstand bieden aan verandering*. Geraadpleegd op 4 januari 2016 via <http://www.penoactueel.nl/HR-Strategie/Algemeen/2012/10/Tien-redenen-waarom-mensen-weerstand-bieden-aan-verandering-PENO008835W/>

Poulton B. & West M. (1999). The determinants of effectiveness in primary health care teams. *Journal of Interprofessional Care*. 13:7-18.

Prismo Smo (2014). *30% meer huisuitzettingen in Helmond*. Helmond: Sociaal Maatschappelijke Opvang.

Rijksoverheid (2014). *Beleidsvisie 'Zorgvuldig en bewust Gegevensverwerking en Privacy in een gedecentraliseerd sociaal domein'*. Den Haag: Rijksoverheid.

Rijksoverheid (2015a). *Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten*. Geraadpleegd op 7 april 2016 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/inhoud/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>

Rijksoverheid (2015b). *Commerciële en maatschappelijke activiteiten woningcorporaties*. Geraadpleegd op 1 mei 2016 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/inhoud/activiteiten-woningcorporaties>

Rijksoverheid (2015c). *Sociale Zaken en Werkgelegenheid begroting 2016*. Geraadpleegd op 1 juni 2016 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/prinsjesdag/inhoud/miljoenennota-rijksbegroting-en-troonrede/onderwerpen-rijksbegroting-2016-uitgelicht/sociale-zaken-en-werkgelegenheid>

Rijksoverheid (2016). *Armoedebestrijding – informatie voor gemeenten*. Geraadpleegd op 20 mei 2016 van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2016/02/26/armoedebestrijding---informatie-voor-gemeenten>

Schuman, H. (2012). *Samen sterker?: Een onderzoek naar interprofessioneel en interdisciplinair samenwerken op de alk, de ruimte en de zevensprong*. Geraadpleegd op 1 augustus 2016 van <http://www.platformemg.nl/wp-content/uploads/2012/10/Samen-sterker.pdf>

Scors, A. (2015). *Minder geld. Hoe huishoudens omgaan met een inkomensdaling*. Utrecht: Nibud.

Smetsters, F. (2007). *Samenwerken in teams, een vanzelfsprekendheid?: Een onderzoek naar condities die het samenwerken van professionals in teams beïnvloeden*. Nijmegen: Radboud Universiteit.

Stavenuiter, M.M.J. & Nederland, T. (2014). *Lokaal en integraal. Vormgeving en uitvoering van de schuldhulpverlening in zestig gemeenten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Tsakitzidis, G., & Van Royen, P.C. (2008). *Leren interprofessioneel samenwerken in de gezondheidszorg*. Antwerpen: Standaard Uitgeverij.

Tummers, L.G. (2014). Verandermanagement en beleid: Waarom vertonen professionals weerstand tegen nieuw beleid?. *Bestuurskunde*, 2014, 1–16. Geraadpleegd op 2 december 2015 via <http://hdl.handle.net/1765/50628>

Van Royen, P.C. (2009). Interprofessionele samenwerking, transmurale en interdisciplinaire zorg. *Bijblijven*, 25(3), 31-36.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (n.d.). *Waarom gaan de taken op het terrein van de Jeugdzorg over naar gemeenten?*. Geraadpleegd op 7 april 2016 van https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/veelgestelde-vragen-algemeen#tocBK_19

Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Transitiebureau Wmo & Transitiebureau Jeugd (2013). *Sociale wijkteams in ontwikkeling. Inrichting, aansturing en bekostiging*. Den Haag: Vereniging van Nederlands Gemeenten.

Verheij, M. (2014). Wijkteams. De juridische positie van de maatschappelijk werker in sociale wijkteams. *Maatwerk*, 15(5), 32-33.

Verhoeven, P. S. (2014). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Vermanen, J. (2014). *Meer gemeenten hebben last van verwarde personen*. Geraadpleegd op 1 juni 2016 van <http://www.nu.nl/binnenland/3834288/meer-gemeenten-hebben-last-van-verwarde-personen.html>

Volksbelang (2015). *Jaarstukken 2014. Volkshuisvestingsverslag*. Helmond: Volksbelang.

Watzlawick, P., Beavin, J.H. & Jackson, D.D. (1970). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Deventer, Van Loghum Slaterus.

Weijers, M. (n.d.). *Vroegsignalering van financiële problemen*. Geraadpleegd op 7 mei 2016 van <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/het-nibud/contact-route/>

Wesdorp, P. & Jungmann, N. (2016). *Werkwijzer 1: Impact. Hoe beïnvloeden schulden het gedrag van mensen?* Utrecht: Hogeschool Utrecht

Westhof, F. & Ruig, L. de (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.

Wiertzema, K. & Jansen, P. (2011). *Basisprincipes voor communicatie*. Amsterdam: Pearson Education.

Witte, L. (2011). *Methodisch werken in de sociaal juridische hulp- en dienstverlening*. Houten: Stafleu van Loghum.

WoCom (2014). *Jaarverslag 2014*. Someren: Stichting WoCom.

Woningwet (2015). *Passend toewijzen*. Geraadpleegd op 27 mei 2016 van <http://www.woningwet2015.nl/kennisbank/daeb/wonen/passend-toewijzen-0>

Woonpartners (2015). *Woonpartner, Nieuws uit de buurt voor de buurt. December 2015*. Helmond: Woonpartners.

Xanten, H. van (2015). *Wijzigingen AWBZ en Wmo: een overzicht*. Geraadpleegd op 27 maart 2016 van <https://www.movisie.nl/artikel/wijzigingen-awbz-wmo-overzicht>

Bijlagen

Bijlage 1. Topiclijst wijkteams en woningbouwcorporaties

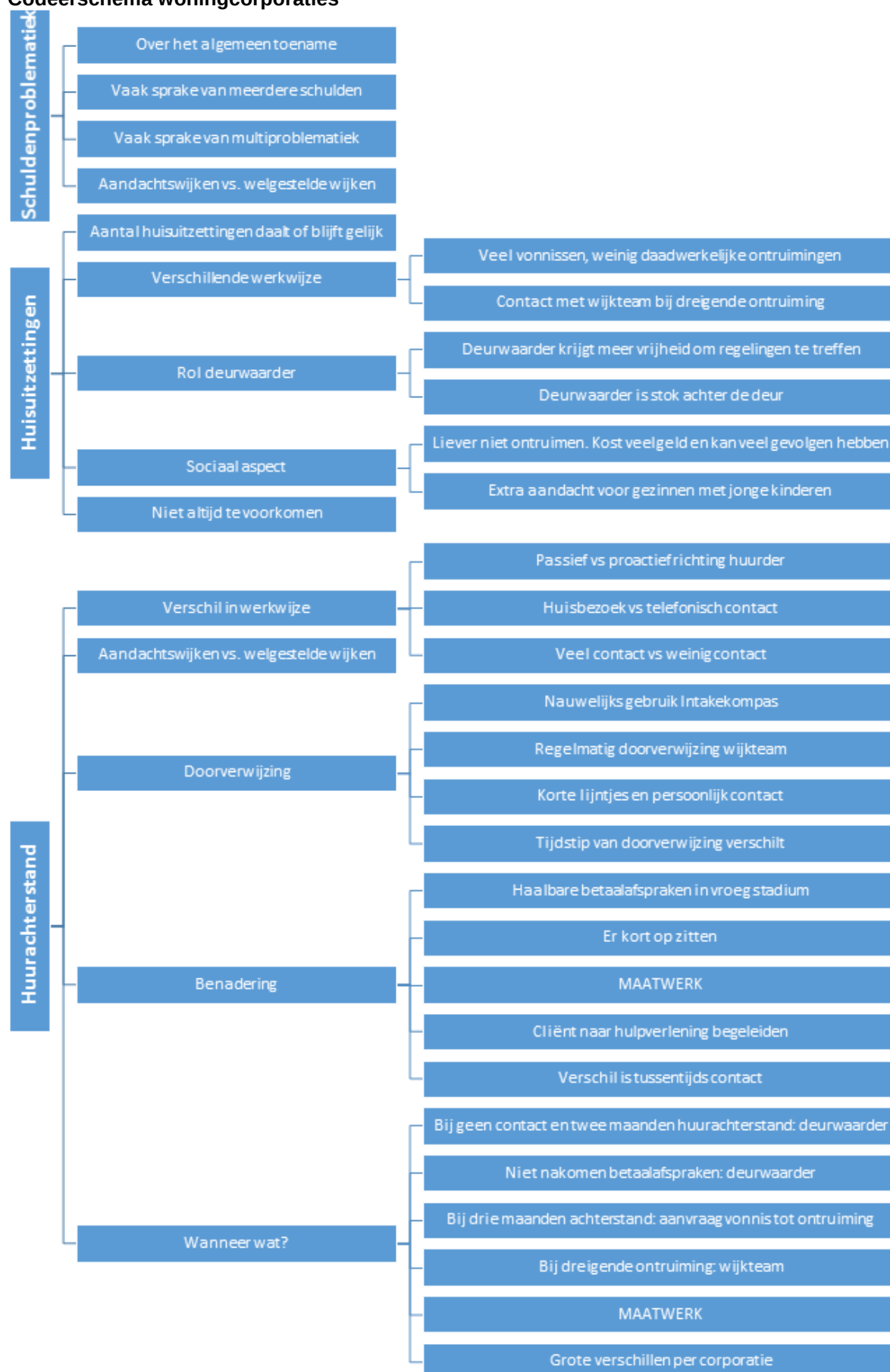
Topics	Vragen
Inleiding	• Reden interview • Voorstellen • Anonimiteit • Functie (heeft de geïnterviewde ooit te maken met schuldenproblematiek, hoe vaak, hoe lang, hoe ervaren)
Schuldenproblematiek	• Stijging, daling, gelijk • Veranderingen • Doelgroep • Multiproblematiek? • Protocol
Preventie en vroegsignalering	• Hoe vorm gegeven • Veel/weinig aandacht • Verandert het? • Verbetering? • Verschil? • Project vroegsignalering bij schuldenproblematiek
Samenwerking	• Wijkteams – woningbouwcorporatie • Communicatie • Wat gaat er goed • Verbeteringen? • Mening • Vormgeving: Protocol of beleid mbt samenwerking • Verschillen (tussen samenwerkingspartners, wijkteams, andere woningbouwcorporaties) • Wederzijds belang (Wat kunnen wijkteams en corporaties voor elkaar betekenen) • Hoe kan de samenwerking (indien nodig) verbeterd worden. • Wat is hier voor nodig? • Ideeën en/of suggesties • Efficiëntie • VIP-project
Privacy	• Hoe wordt er mee om gegaan? • Hoe zit het met de privacy van cliënten als er samengewerkt wordt? • Wat vind je hiervan? • Genoeg aandacht? • Verbeterpunten?
Algemeen	• Zijn er nog zaken niet aan bod gekomen tijdens het interview die wel belangrijk zijn voor het onderzoek? • Voorbeelden

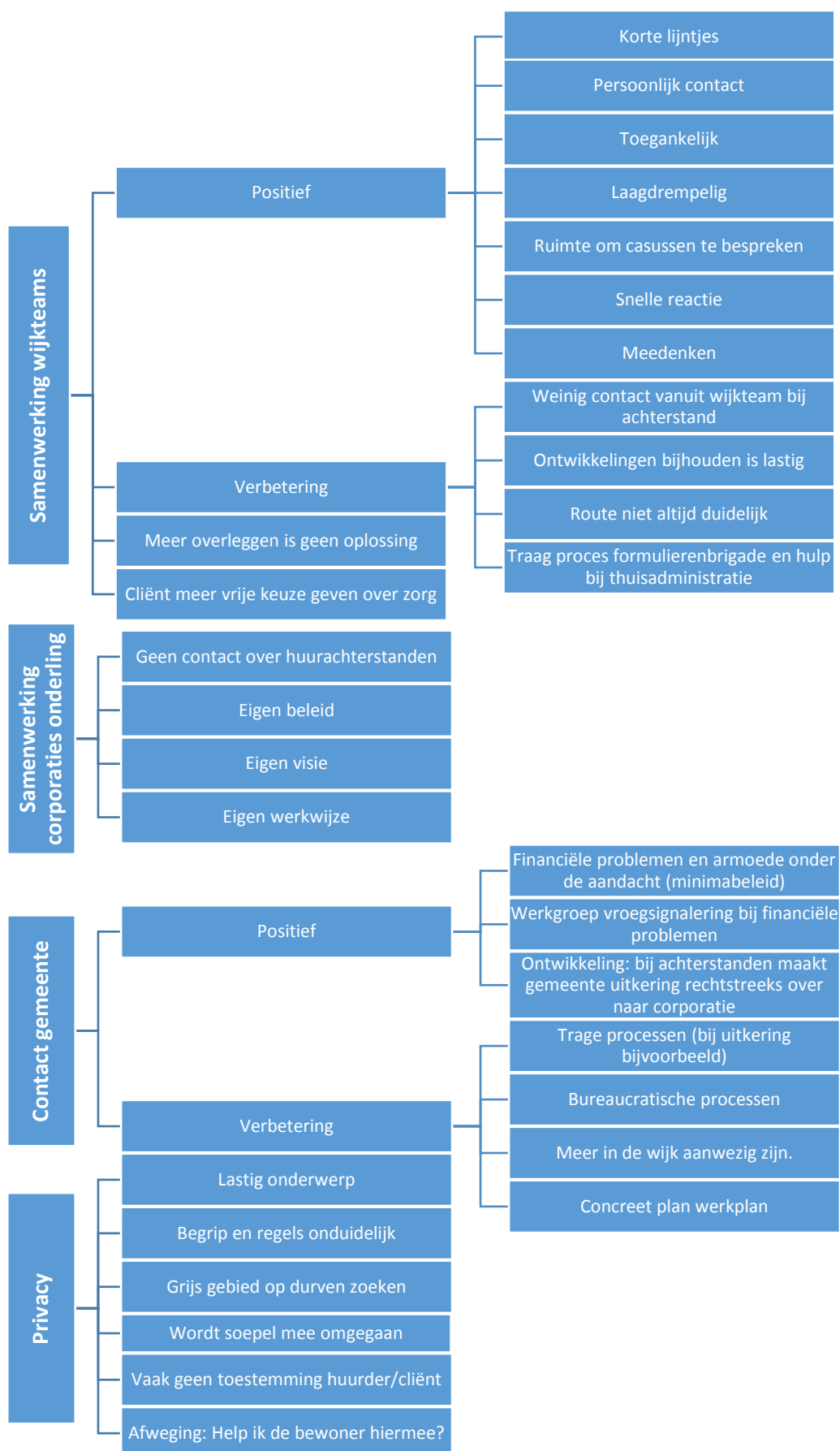
Bijlage 2. Topiclijst voor beleidsmedewerker gemeente.

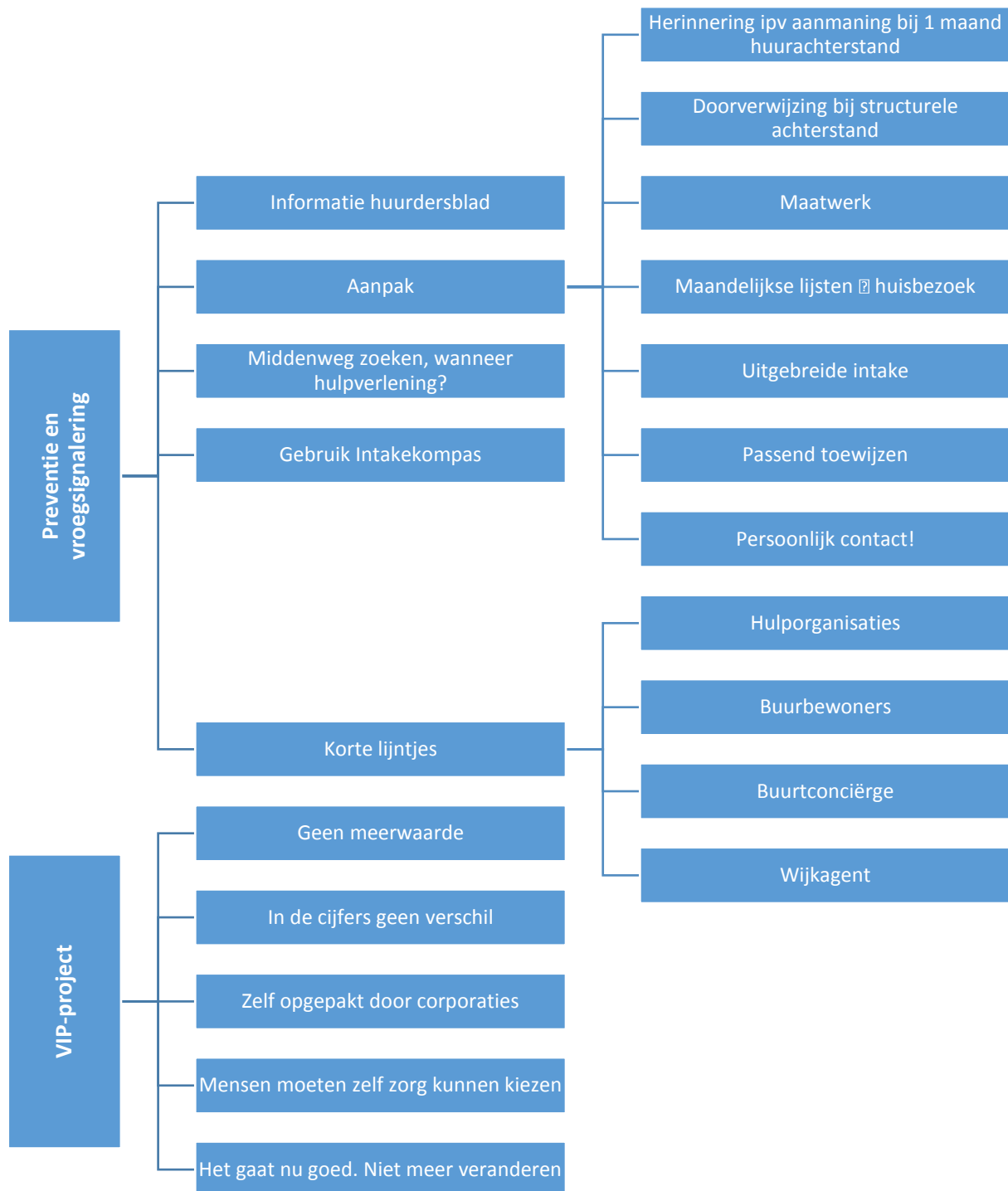
Topics	Vragen
Inleiding	• Reden interview • Voorstellen • Anonimiteit • Functie (heeft de geïnterviewde ooit te maken met schuldenproblematiek, hoe vaak, hoe lang, hoe ervaren)
Schuldenproblematiek	• Stijging, daling, gelijk • Veranderingen • Doelgroep • Multiproblematiek? • Protocol • Situatie in gemeente N. • Aanpak
Preventie en vroegsignalering	• Hoe vorm gegeven • Veel/weinig aandacht • Verandert het? • Verbetering? • Verschil? • Aanpak vanuit de gemeente • Werkgroep vroegsignalering bij schuldenproblematiek
Samenwerking	• Visie van gemeente • Verschillen (tussen samenwerkingspartners, wijkteams, andere woningbouwcorporaties) • Aanpak • Ideeën en/of suggesties • VIP-project
Privacy	• Visie gemeente • Wat vind je hiervan? • Genoeg aandacht? • Verbeterpunten?
Algemeen	• Zijn er nog zaken niet aan bod gekomen tijdens het interview die wel belangrijk zijn voor het onderzoek? • Voorbeelden

Bijlage 3. Codeerschema's

Codeerschema woningcorporaties







Codeerschema's wijkteams

