

Anja van der Lugt

ID-code 20011471

Praktijkbegeleidster: Radha Chierkoet

Budgetbuddy's

Een manier om het uitvalspercentage in het
schuldhulpverleningstraject te verlagen

Maatschappelijk werk en dienstverlening DT

2004-2005

Haagse Hogeschool

Samenvatting

Bij het uitvoeren van mijn werkzaamheden als Gespecialiseerd Verzorgende bij de Stichting Maatzorg/ de Werven in Delft kom ik regelmatig in contact met gezinnen die behoren tot de zgn. LSES-groep; mensen met een lagere economische status. Veel van deze gezinnen moeten al jaren rondkomen van een laag inkomen en binnen deze groep komen problematische schulden steeds vaker voor. Schuldhulpverlening kan dan uitkomst bieden maar juist bij deze LSES-groep is de uitval tijdens het schuldhulpverleningstraject groot.

Dit praktijkonderzoek is een onderzoeksverslag met aanbevelingen. Het is een mengeling van literatuurstudie, resultaten van gesprekken met mensen in verschillende werkvelden en praktijkervaringen. Het ligt in mijn bedoeling aan te tonen dat GVZ bij uitstek geschikt is om structureel ingezet te worden ter ondersteuning van cliënten met problematische schulden die problemen ervaren bij het doorlopen van het schuldhulpverleningstraject.

Het uiteindelijke doel van dit praktijkonderzoek is dan ook:

Tegengaan van het hoge uitvalpercentage onder LSES-clienten van de Budgetwinkel door structureel activerende en ondersteunende begeleiding van GVZ aan te bieden tijdens het schuldhulpverleningstraject, zodat mensen meer zelfvertrouwen en gedragsverandering kunnen ontwikkelen om hun schuldproblemen te kunnen oplossen.

In hoofdstuk 2 schets ik een beeld van de maatschappelijke, bestuurlijke en individuele factoren die invloed hebben op het ontstaan van problematische schulden bij mensen met een sociaal minimum inkomen.

In hoofdstuk 3 komt schuldhulpverlening aan de orde; ontstaan en algemene werkwijze worden kort beschreven en van daaruit het hulpaanbod van de Budgetwinkel in Delft en hun ervaringen met de doelgroep. Vanuit verschillende theorieën worden vervolgens de specifieke problemen belicht, die de doelgroep ervaart bij het oplossen van problematische schulden.

In hoofdstuk 4 wordt het werkgebied van Gespecialiseerde Verzorgenden belicht en wordt ingegaan op de mogelijkheden die GVZ te bieden heeft op het gebied van ondersteuning en begeleiding van de doelgroep.

Hoofdstuk 5 bevat conclusies uit de voorgaande hoofdstukken en aanbevelingen.

Voorwoord

Dit praktijkonderzoek vormt de afronding van mijn deeltijdstudie ‘Maatschappelijk werk en Dienstverlening’ aan de Haagse Hogeschool.

Het uitwerken van dit onderzoek heeft gedurende enkele maanden zorgwekkende effecten gehad op mijn sociale contacten, de zorg voor mijn kinderen en huishouden, en het aantal uren dat ik inzetbaar was voor mijn werk als Gespecialiseerd Verzorgende.

Tijdens mijn pogingen dit werkstuk te voorzien van een interessante en leesbare inhoud en het resultaat op tijd in te leveren, zijn door mij een aantal goede gewoonten op het gebied van voldoende slapen, ontspanning en gezond eten, vervangen door zeer ongebruikelijke en ongezonde gewoonten.

Het zal u dan ook niet verbazen dat ik bijzonder blij ben dat het uitwerken van dit praktijkonderzoek nu achter de rug is.

Hierbij wil ik iedereen bedanken die mij geholpen heeft bij de totstandkoming van dit praktijkonderzoek, in het bijzonder de mensen die hun invloed hebben gehad op de inhoud ervan:

Peter Ruijs, Seniormedewerker van de Budgetwinkel in Delft, die bereid was mij per e-mail te voorzien van alle informatie die ik nodig had over de Budgetwinkel.

Mim van der Mey, Manager Zorg bij Maatzorg / de Werven en opdrachtgever, die mij in de eindfase geholpen heeft bij het verkrijgen van een logisch opgebouwd en leesbaar geheel.

Radha Chierkoet, Docente Haagse Hogeschool en mijn praktijkbegeleidster, die mij met haar actieve houding, belangstelling en bruikbare aanwijzingen geholpen heeft om dit project tot een goed einde te brengen.

Inhoudsopgave

	Blz
Samenvatting.....	1
Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Begrippenlijst.....	4
Inleiding.....	5
1 Financiële problemen.....	8
1.1 Feiten en cijfers.....	8
1.2 Kenmerken van de doelgroep.....	9
2 Schuldhelpverlening.....	16
2.1 Algemene ontwikkelingen.....	16
2.2 Schuldhelpverlening in Delft.....	17
2.3 Wat vraagt de Budgetwinkel van cliënten?.....	18
2.4 Het ondersteuningsaanbod van de Budgetwinkel.....	19
2.5 Het effect van het ondersteuningsaanbod.....	20
2.6 Ervaringen van de Budgetwinkel met de doelgroep.....	21
2.7 Wat veroorzaakt het hoge uitvalspercentage in de doelgroep?.....	23
2.8 Welke instanties dragen bij aan het oplossen van problematische schulden?.....	24
3 Wat heeft de doelgroep nodig om het schuldhelpverleningstraject goed te kunnen doorlopen?.....	24
3.1 Theorieën over motivatie en handelingscontrole.....	27
4 Gespecialiseerde Verzorging (GVZ).....	29
4.1 Wat kan GVZ bieden om het slagingspercentage in het schuldhelp-verleningstraject te vergroten	31
4.2 Casuïstiek.....	35
5 Conclusies en aanbevelingen.....	42
5.1 Eindconclusies.....	42
5.2 Aanbevelingen.....	45
5.3 Bijlagen.....	48

Begrippenlijst

De Budgetwinkel

Voorziening van de gemeente Delft met als doel:

- het verstrekken van budgetvoorlichting en -advies, individueel of in groepsverband, schuldbemiddeling, schuldhulpverlening en -sanering.
- het bieden van een traject voor budgetbegeleiding of het opzetten van een schuldregeling tussen de cliënt van de budgetwinkel en de schuldeisers of het mogelijk maken van budgetbeheer.

NVVK

Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet

Vereniging van instellingen die actief zijn op het gebied van financiële hulpverlening in de vorm van kredieten, schuldregeling en budgetbeheer. Doel is een deugdelijke organisatie van de sociale zowel als de commerciële kredietverlening in Nederland.

CAV

Centraal administratiekantoor.

Ondersteunt door middel van budgetbeheer mensen die door ziekte, leeftijd of andere bijzondere omstandigheden hun financiële zaken niet meer zelfstandig kunnen regelen. De CAV is een onafhankelijke organisatie zonder winstoogmerk.

WSNP

Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen.

Als men niets kan aflossen of de schuldeisers willen meer terug krijgen dan men aanbiedt, kan men via WSNP alsnog werken aan een schuldevrije toekomst. De rechter kan onder bepaalde voorwaarden schuldeisers dwingend opleggen akkoord te gaan met een betalingsregeling.

LSES

Lagere sociaal economische status.

Mensen of groepen die een achterstand in mogelijkheden ervaren ten opzichte van de rest van samenleving, waar het gaat om het voorzien in het levensonderhoud, het verwerven van kennis, macht en invloed en het deel hebben aan de cultuur in de breedste zin van het woord.

Thuiszorg

Organisatie die zorg en diensten levert aan mensen in de thuissituatie

GVZ

Gespecialiseerde verzorging.

Een speciale vorm van Thuiszorg, waarbij de cliënt (of het cliëntsysteem) met psychosociale en of psychiatrische problematiek, in samenwerking met andere disciplines, doelgericht en veranderingsgericht gewerkt wordt aan het vergroten van de zelfredzaamheid.

AWBZ

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

De AWBZ is een verplichte verzekering voor de gehele bevolking tegen ziektekosten die niet via het ziekenfonds of de particuliere verzekering worden gedekt. Wanneer men voldoet aan een aantal wettelijke criteria is men van rechtswege verzekerd. Men is dan tevens verplicht om de wettelijke premie te betalen.

CIZ

Centrum Indicatiestelling Zorg

Het CIZ is door de overheid aangewezen als uitvoerder van de indicatiestelling voor de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

WMO

Wet Maatschappelijk Ondersteuning.

Gemeenten worden via deze wet in staat gesteld om zelf te zorgen voor een goed samenhangend stelsel van ondersteuning, voor inwoners die niet goed in staat zijn in bepaalde situaties zelf of samen met anderen oplossingen te realiseren. Hoe gemeenten voor deze ondersteuning zorgen moeten zij zelf bepalen maar zij moeten de burgers er wel bij betrekken, hen duidelijk maken wat zij als gemeente te bieden hebben en welke resultaten hiermee bereikt worden

SMO

Stichting Maatschappelijke Opvang

Biedt nachtopvang voor dak- en thuislozen en een pension waar mensen terecht kunnen voor onderdak en begeleiding naar een eigen inkomen, dagbesteding en woning.

Inleiding

De opdracht tot het uitvoeren van dit onderzoek is verstrekt door Mim van der Mey, zorgmanager Gespecialiseerde Verzorging (GVZ) van de thuiszorgorganisatie Maatzorg /de Werven.

Door de toenemende ambulantisering van o.a. Jeugdzorg en Geestelijke Gezondheidszorg wordt GVZ door deze instanties steeds minder ingeschakeld en het CIZ indiceert door de aanpassingen in de AWBZ minder uren en kortere periodes voor GVZ.

Een werksoort met veel kennis en ervaring op het gebied van praktische ondersteuning bij veelsoortige en complexe problematiek, met een lage drempel voor mensen die moeite hebben met de drempels van andere hulpverlenende instanties, staat hierdoor onder druk. Er wordt dan ook gezocht naar nieuwe werkgebieden en nieuwe geldverstrekkers. Dit onderzoek is een verkenning van een aandachtsgebied waarin GVZ al jaren actief is, maar slechts op de achtergrond invloed uitoefent; cliënten met problematische schulden.

Een andere aanleiding voor dit praktijkonderzoek zijn de praktijkervaringen die ik heb opgedaan tijdens het uitvoeren van mijn werkzaamheden als Gespecialiseerd Verzorgende.

In die hoedanigheid kom ik veelvuldig in aanraking met cliënten die een laag inkomen én problematische schulden hebben. Financiële problemen worden door cliënten vaak als prioriteit genoemd tijdens het opstellen van het hulpverleningsplan. Tijdens de uitoefening van mijn werk heb ik van dichtbij meegemaakt hoe uitzichtloos en nijpend hun situatie kan zijn en heb ik veel geleerd over de weerstand en de struikelblokken die cliënten ervaren voor of tijdens het schuldhulpverleningstraject.

Tijdens werkcontacten met medewerkers van de Budgetwinkel werd mij tevens duidelijk dat het schuldhulpverleningstraject weliswaar een oplossing kan bieden bij problematische schulden maar dat een aanzienlijk aantal mensen voortijdig het traject moet verlaten of op eigen initiatief afhaakt.

Bovenstaande gegevens vormden de aanleiding tot de probleemstelling en de doelstelling van dit onderzoek.

Probleemstelling:

In Delft stijgt het aantal mensen met financiële problemen en de hoogte en complexiteit van de schulden neemt toe. Een relatief hoog percentage van de mensen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening via de Budgetwinkel haakt tijdens het schuldhulpverleningstraject af.

Om duidelijkheid te verkrijgen over het onderzoeksgebied is de probleemstelling vervolgens vertaald in een hoofdvraag en deelvragen.

Hoofdvraag: *Wat veroorzaakt het hoge uitvalpercentage onder mensen met schulden die zich aanmelden bij de Budgetwinkel en hoe kan dit percentage omlaag gebracht worden?*

Deelvragen:

- Waaruit bestaat het huidige aanbod van de Budgetwinkel wat betreft ondersteuning en begeleiding van cliënten met schulden?
- Hoe effectief zijn de middelen die de Budgetwinkel daarbij inzet?
- Welke hulp- en dienstverlenende instanties dragen bij aan het oplossen van problematische schulden?
- Wat heeft GVZ te bieden om de slagingskans van het schuldhulpverleningstraject te verhogen?

Om na te gaan of dit onderzoek een bijdrage levert aan de oplossing van het probleem zal het moeten beantwoorden aan een aantal criteria die verwoord zijn in de doelstellingen van dit onderzoek:

Doelstellingen

- Inzicht in het aanbod en de effectiviteit van de middelen die de Budgetwinkel inzet bij schuldhulpverlening.
- Inzicht in de effectiviteit van het professionele netwerk, (hulpverlenende instanties die samenwerken met de Budgetwinkel)
- Inzicht in de mogelijkheden die GVZ te bieden heeft wat betreft hulp en ondersteuning van cliënten met problematische schulden.
- Tegengaan van het hoge uitvalpercentage onder LSES-clients van de Budgetwinkel door activerende en ondersteunende begeleiding van GVZ te bieden tijdens het schuldhulpverleningstraject, zodat mensen meer zelfvertrouwen en gedragsverandering kunnen ontwikkelen om hun schuldproblemen te kunnen oplossen.

§1. Financiële problemen

Een stijgend aantal mensen komt in financiële problemen en de hoogte en complexiteit van de schulden is toegenomen. Hoe valt deze toename te verklaren?

1.1 Feiten en cijfers

Om een duidelijk beeld te krijgen van factoren die van invloed zijn op de stijging, heb ik allereerst contact opgenomen met de afdeling Statistiek van de gemeente Delft. De verkregen informatie geeft een beeld van het aantal huishoudens met een sociaal minimum inkomen in de periode 1994-2000. Meer recente cijfers over het aantal huishoudens zijn bij de gemeente wel bekend maar nog niet schematisch verwerkt.

Percentage huishoudens met een sociaal minimum inkomen per wijk

Wijk		1994 %	1996 %	1998 %	2000 %
11	Binnenstad	17,4	14,6	14,6	13,3
12	Vrijenban	21,1	20,7	17,1	17,3
13	Hof van Delft	14,4	13,2	12,7	11,7
14	Voordijkshoorn	12,2	11,5	9,7	12,9
16	Delftse Hout	.	.	.	.
22	Tanthof-West	10,2	10,5	8,8	8,8
23	Tanthof-Oost	9,0	10,7	10,3	9,5
24	Voorhof	18,7	18,4	20,0	19,3
25	Buitenhof	20,3	20,5	21,7	16,9
26	Abtswoude	.	.	.	.
27	Schieweg	.	12,5	.	.
28	Wippolder	18,9	16,6	18,9	15,4
29	Ruiven	.	.	.	.
Totaal		16,5	15,7	15,4	14,4

In vergelijking met 1994 is het aantal huishoudens met een minimum inkomen in 2000 gedaald van 16,5 naar 14,4 % van het totale aantal huishoudens in Delft.

Enkele cijfers en feiten uit het jaarverslag 2003 van de Budgetwinkel:

- Ongeveer 70 tot 80% van de cliënten die zich aanmelden voor schuldhulpverlening behoort tot de sociale minima (inkomen rond bijstandsniveau)
- Het aantal aanmeldingen stijgt; in 1993 meldden zich 218 cliënten, in 2003 meldden 370 nieuwe cliënten zich voor schuldhulpverlening.
- Het aantal en de complexiteit van de aanmeldingen is toegenomen. In 1993 de gemiddelde schuld bij aanmelding € 5.500,-, in 2003 was de gemiddelde schuld gestegen naar € 18.500,-. Daarbij is vaker dan voorheen sprake van ernstige meervoudige problematiek in betreffende huishoudens.

Het samenvoegen van de gegevens van de gemeente Delft en de Budgetwinkel levert het volgende beeld op:

- In 1994 behoorde 16.5 % van het aantal huishoudens tot de sociale minima, dat zijn 15.023 huishoudens
- 109 huishoudens meldden zich in dat jaar aan met problematische schulden.
- Volgens de Budgetwinkel behoort 75% daarvan tot de sociale minima, dat zijn 82 huishoudens.
- Van de 15.023 huishoudens met een sociaal minimuminkomen hebben zich 82 met problematische schulden aangemeld bij de Budgetwinkel, **dat is 0,5 % van het aantal huishoudens met een sociaal minimum inkomen.**

Volgens het statistisch jaarboek 2004 telde Delft 95.037 inwoners, het percentage daarvan met een sociaal minimum inkomen bedroeg 14 %.

- In 2004 waren er 13.300 huishoudens met een sociaal minimum inkomen.
- 380 huishoudens meldden zich bij de Budgetwinkel in verband met problematische schulden.
- Volgens de Budgetwinkel behoort 75 % daarvan tot sociale minima, dat zijn 277 huishoudens.
- Van de 13.300 huishoudens met een sociaal minimum inkomen hebben zich 277 met problematische schulden aangemeld bij de Budgetwinkel, **dat is 2 % van het aantal huishoudens met een sociaal minimum inkomen.**

Uit deze gegevens valt af te leiden dat het aantal huishoudens met een sociaal minimum inkomen met problematische schulden in de periode 1994-2004 vier maal zo hoog is geworden.

Voor dit onderzoek is het van belang te onderzoeken hoe het komt dat juist in deze groep steeds vaker problematische schulden ontstaan.

1.2 Kenmerken van de doelgroep

Een laag inkomen betekent voor individuen meer dan alleen relatief weinig geld. Het heeft ook gevolgen voor de omstandigheden waarin mensen leven en of men zich al dan niet veilig en gelukkig voelt. De meeste mensen met problematische schulden behoren tot de zgn. LSES-groep (Lager Sociaal Economische Status)

Een beschrijving van de LSES-groep ♦: “mensen of groepen die een achterstand in mogelijkheden ervaren ten opzichte van de rest van samenleving, waar het gaat om het voorzien in het levensonderhoud, het verwerven van kennis, macht en invloed en het deel hebben aan de cultuur in de breedste zin van het woord.”

Uit deze beschrijving komt naar voren dat een laag inkomen niet de enige factor is die een rol speelt bij het ontstaan van problematische schulden bij de LSES-groep. Welke maatschappelijke, bestuurlijke en individuele factoren hebben invloed op de mogelijkheden van de doelgroep om financieel het hoofd boven water te houden?

- **Maatschappelijke factoren**

-Het tempo waarin de maatschappij complexer en abstracter wordt, wordt mensen teveel. In een tijd van munten en bankbiljetten, spaarrekeningen en kleine bedrijven met bekende en vertrouwde personen, konden zij het hoofd boven water houden. De overgang naar plastic geld, de invoering van de euro en niet te vergeten; het ontstaan van megabedrijven en instellingen maakt het voor sommige mensen moeilijk om zich zelfstandig te handhaven.

Een voorbeeld:

In 2002 zijn alle uitvoeringsinstellingen (Gak, Guo, Cadans, Sfb en USZO) opgegaan in het uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Het UWV beoordeelt het recht op WW of WAO, verstrekt uitkeringen en is verantwoordelijk voor de reïntegratie van WWgerechtigden en arbeidsgehandicapten als er geen werkgever verantwoordelijk is.

De kleine uitvoeringsinstellingen die opgegaan zijn in het UWV waren redelijk toegankelijk; ze bevonden zich vaak in Delft en hun takenpakket was voor de meeste mensen wel duidelijk.

Als mensen nu afhankelijk zijn van een uitkering en daar een vraag over willen stellen, moeten ze contact opnemen met het UWV. Op informatieformulieren van het UWV staat vaak keurig vermeld wie de contactpersoon van de uitkeringsgerechtigde is. Een persoonlijk gesprek behoort tot de mogelijkheden maar daarvoor moet telefonisch een afspraak gemaakt worden. Om toegang te verkrijgen tot de juiste afdeling en de juiste persoon moeten mensen zich een weg zien te banen via een telefonisch meerkeuzemenu. Dat lijkt logisch en handig maar in de praktijk stelt dit mensen voor problemen. Ik heb meerdere malen meegemaakt dat cliënten moedeloos en geïrriteerd de telefoon neerlegden omdat ze de weg kwijtraakten door de vele keuzes die ze moesten maken. Het UWV is bovendien telefonisch moeilijk bereikbaar. Via een automatisch antwoordapparaat krijgt men de boodschap dat de wachttijd is opgelopen tot 15 minuten, waarna de verbinding verbroken wordt.

♦ Bokseveld, B. 1990

Mensen krijgen dan nog wel te horen dat zij hun vragen kunnen stellen via de Internetsite van het UWV, waarbij men er blijkbaar vanuit gaat dat iedere Nederlander in het bezit is van een computer met internetverbinding én dat men weet hoe men daar gebruik van kan maken.

Voor de sociale minima is een computer geen vanzelfsprekend bezit en de vaardigheden die nodig zijn om er gebruik van te maken ontbreken vaak.

-Het is voor mensen steeds eenvoudiger en aantrekkelijker geworden om een krediet af te sluiten, aankopen te doen op afbetaling of een creditcard aan te schaffen.

Huishoudens nemen meer financiële risico's, daartoe aangemoedigd door aantrekkelijke verlokkingen en onverantwoord hoge kredietaanbiedingen. Hoe gemakkelijker het gemaakt wordt om geld uit te geven dat je niet hebt, hoe gemakkelijker iemand zijn grenzen verlegt om dit ook daadwerkelijk te doen.

Een voorbeeld:

Het echtpaar Jansen sluit een lening af van 15.000 euro om hun huis te verbouwen. Het inkomen van het echtpaar (hij werkt fulltime, zij parttime) wordt door de bank toereikend geacht. Dhr. Jansen is echter 44 jaar, heeft nog nooit langer dan 2 jaar bij een bedrijf gewerkt en heeft een lange geschiedenis van arbeidsconflicten en langdurig ziekteverzuim.

Drie jaar na het afsluiten van de lening gaat het echtpaar uit elkaar. Dhr. Jansen komt met zijn ex-partner overeen dat hij geen alimentatie hoeft te betalen als hij de aflossing van de lening voor zijn rekening neemt. Hij verliest echter binnen enkele maanden zijn baan en het lukt hem deze keer niet om een nieuwe baan te vinden. Zijn inkomen gaat achteruit en omdat hij geen ervaring heeft met het zelfstandig regelen van administratie en financiën geeft hij vaak meer uit dan hij iedere maand ontvangt. Na een half jaar kan hij de maandelijkse aflossing van de lening niet meer betalen.

-Er zijn geen regels voor postorderbedrijven en alle andere handelaren die auto's en andere apparaten aanbieden met een aantrekkelijke financieringsregeling. Er bestaat weliswaar een registratiesysteem bij het Bureau Krediet Registratie, maar daarmee zijn er nog geen normen voorgeschreven over de momenten waarop een bedrijf of financieringsmaatschappij een klant nee moet verkopen.

Een voorbeeld: *Het gezin van een vrouw met een schizo-affectieve stoornis (man en drie zoons) ondervindt ernstige problemen door het compulsieve koopgedrag van deze vrouw. Via postorderbedrijven schaft zij steeds allerlei dure en onnodige artikelen aan waardoor er vaak nauwelijks geld overblijft voor de noodzakelijke dagelijkse levensbehoeften. Er zijn betalingsachterstanden bij 5 postorderbedrijven.*

Een maatschappelijk werkster van het psychiatrisch ziekenhuis waar zij onder behandeling is, schrijft met toestemming van de cliënte een brief aan de betreffende postorderbedrijven met het verzoek te stoppen met leveringen aan deze cliënte. In de brief wordt uitgelegd wat de reden is voor dit verzoek en welke gevolgen het kopen via postorderbedrijven voor dit gezin heeft. Slechts één postorderbedrijf zegt toe niet meer in te gaan op bestellingen van deze cliënte, de anderen reageren niet of sturen een brief waarin vermeld wordt dat het administratiesysteem hier niet op berekend is of dat zij geen verantwoording kunnen dragen voor het bestedingsgedrag van hun klanten.

-Een financier kan via de BKR zien dat iemand al een schuld heeft en of hij een betalingsachterstand heeft opgelopen, maar niemand belet de bank om diezelfde persoon

nóg een lening te verstrekken. Men heeft ervaring op dat gebied, weet welk percentage van de klanten na verloop van tijd in een schuldenregeling terechtkomt, waardoor een flink deel van die lening moet worden afgeschreven. Dat feit wordt vaak al verrekend in rentetarieven en kosten, dus de winstmarge wordt daarmee niet aangetast. Bovendien wordt er geld verdiend aan schulden; er drijft er een hele kredietindustrie op het gegeven dat een bepaald aantal mensen diep in de problemen komt door schulden

Een voorbeeld: *Een cliënt weigerde een rekening van € 224, - te betalen aan een advocaat vanwege een verschil van mening over het werk dat de advocaat voor hem had verricht en het resultaat daarvan. De advocaat schakelde een incassobureau in. Drie jaar later overhandigt de cliënt bij een medewerker van Schuldhulpverlening een rekening van € 2145,- van dit incassobureau. Het oorspronkelijke bedrag was vertienvoudigd wegens kosten die het incassobureau gemaakt heeft om het bedrag te innen.*

- **Overheidsbeleid**

-Voor veel sociale minima zijn de kosten voor noodzakelijke bestedingen sterk gestegen. Vaak betreft dit uitgaven waar de overheid, al dan niet direct bemoeienis mee heeft, zoals woonlasten en (milieu) heffingen. Bovendien zijn op een groot aantal beleidsterreinen beslissingen genomen die de eigen bijdragen en het eigen risico van de burger doen toenemen.

Een voorbeeld:

-De gemeentelijke belastingen (onroerend zaakbelasting, verontreinigingsheffing, rioolrecht, afvalstoffenheffing) zijn sterk gestegen. De gemeente biedt sinds kort de mogelijkheid om deze heffingen in 10 termijnen te betalen omdat steeds meer mensen het jaarlijkse bedrag niet meer in één of twee termijnen kunnen betalen.
-De ziektekosten premies zijn gestegen en het is niet meer vanzelfsprekend dat een ziektekostenverzekering alle risico's en kosten dekt.

-Door een reeks herzieningen in het sociale zekerheidsstelsel neemt de bescherming af die de sociale zekerheid voorheen bood. Daar tegenover staat een activerend beleid; meer mensen moeten aan het werk. Groepen die geen perspectief meer hebben op terugkeer naar de arbeidsmarkt kunnen op termijn in een situatie van armoede raken.

- **Individuele factoren**

♦ **Een laag inkomensniveau zorgt ervoor dat er niet wordt gereserveerd.** Artikelen worden op afbetaling gekocht of met behulp van een lening. Duurzame artikelen kunnen veelal niet betaald worden, men koopt goedkope artikelen die snel verslijten of kapot gaan en die na korte tijd weer vervangen moeten worden.

-Kennis van zaken buiten de eigen leefwereld ontbreekt, waardoor men niet of onvoldoende gebruik maakt van inkomensondersteunende voorzieningen zoals huursubsidie, bijzondere bijstand, gemeentelijke noodfondsen en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

♦ Bokseveld, B. 1990, pag. 19-21

-Een laag gevoel van eigenwaarde zorgt dat men zich snel -en nogal eens ten onrechte- gekwetst voelt door ambtenaren en instanties. Men loopt kwaad weg en weigert om nog van zijn rechten gebruik te maken.

-De rolpatronen liggen vast, relaties worden gezien en gestructureerd in termen van macht. Er bestaat een starre rolverdeling tussen man en vrouw, waarbij vrouwen veelal verantwoordelijk zijn voor het beheer van de financiën en de mannen voor het verwerven ervan. Bij echtscheiding blijkt dit vooral voor mannen problemen op te leveren; zij hebben zich nooit bezig gehouden met het budget en de verdeling daarvan en hebben vaak geen idee hoe zij dit moeten aanpakken. Vrouwen zijn vaak laaggeschoold, hebben geen ervaring in het verwerven van een arbeidsplaats en vallen, zeker als zij de zorg voor de kinderen dragen, terug in de bijstand.

-Ten opzichte van instanties voelt men zich vaak machteloos. Soms leeft het gevoel dat men anders behandeld wordt omdat men uit een buurt of straat komt met een ongunstige reputatie. Men neemt al snel een berustende houding aan of wordt juist agressief. Doordat men weinig gericht is op verbale communicatie kan dit laatste ontaarden in (dreigen met) fysiek geweld, waar men uiteindelijk zelf nadeel van ondervindt.

-Men denkt en plant op korte termijn en leeft in het hier en nu. Nú beleefde problemen vragen om een direct antwoord. Er is bijvoorbeeld nú geld nodig, dan wordt het ook nú geleend. De problemen met de aflossing volgen spoedig maar worden voorlopig terzijde geschoven omdat men geen oplossing weet. Men voelt zich machteloos ten aanzien van problemen, wordt geleefd door de omstandigheden en men berust daarin.

-Men leeft in een subcultuur met een sterke gerichtheid op de eigen groep of familie. Mensen blijven vaak in hun eigen buurt wonen. Wanneer men financieel eens wat ruimer zit voelt men zich verplicht om familieleden in acute geldnood (en die zijn er altijd wel) te ondersteunen. Veranderingen in leef- en uitgavenpatronen lijken te worden tegengewerkt door familie en kennissen. (“Laat je toch niets wijsmaken, die deurwaarder kan nog best een maandje wachten”)

-Het te besteden geld staat niet voorop, maar veeleer het vasthouden van relaties. Men geeft dure cadeaus aan de kinderen omdat men zich schuldig voelt dat men hen in materieel opzicht weinig kan bieden of omdat men bang is hun liefde en respect te verliezen. Er worden grote hoeveelheden etenswaren in huis gehaald omdat men gastvrij wil zijn. Daarnaast zoekt een aantal mensen duidelijk materiele compensatie voor de minachting van anderen, het lage gevoel van eigenwaarde en de sleur en uitzichtloosheid van het bestaan.

-Men heeft geen greep op de eigen situatie en geen inzicht in eigen functioneren. Problemen worden verklaard met oorzaken en verklaringen buiten zichzelf. Het is daardoor moeilijk om mensen aan te spreken op hun eigen gedrag en hun mogelijkheden om de situatie in hun voordeel te veranderen. Bestaande denkpatronen en handelingswijzen zijn moeilijk te doorbreken.

Een praktijkvoorbeeld:

Hans is een 44-jarige vrachtwagenchauffeur. Zijn vrouw heeft hem verlaten waardoor hij er plotseling alleen voor staat met de zorg voor drie dochters van 17, 14 en 12 jaar. Hans heeft zich in 18 jaar huwelijk nooit bemoeid met de financiën en de administratie, dat regelde zijn vrouw allemaal.

Na het vertrek van zijn vrouw krijgt Hans tot zijn schrik brieven van incassobureaus, aanmaningen voor achterstallige betalingen en blijkt dat de afbetalingen van de lening die enkele jaren geleden is afgesloten, vaak niet betaald zijn.

Naast de boosheid en het verdriet om de scheiding, de bezorgdheid en zorg voor de kinderen en de zorg voor het huishouden heeft Hans er dus nog een probleem bij; er zijn schulden waarvan hij niet wist dat ze bestonden.

Hij weet niet hoe de thuisadministratie in elkaar zit, kan veel papieren niet vinden en komt bij het zoeken steeds meer aanmaningen tegen, waardoor hij steeds wanhopiger wordt. Een hulpvaardige buurvrouw leent Hans € 500,- euro en een vriend leent hem € 1000,-. Er worden geen duidelijke afspraken gemaakt over het geleende geld en Hans heeft geen flauw idee of hij het geleende geld ooit zal kunnen terugbetalen. Hij gaat de buurvrouw en zijn vriend maar een beetje uit de weg in de hoop dat op die manier de leningen niet ter sprake zullen komen.

Hij kan redelijk lezen maar niet goed schrijven en voelt zich daardoor erg onzeker bij het idee dat hij nu verantwoordelijk is voor de financiën en de administratie. Bovendien zorgen de echtscheiding, de verdeling van de inboedel en meningsverschillen over de toewijzing van de kinderen voor conflicten met zijn ex-partner.

Uit woede en frustratie slaat hij op een dag zijn vuist door het glas van een deur in de woonkamer. Hij gaat een paar weken de ziektewet in maar daardoor mist hij toeslagen (onregelmatigheidstoeslag en overwerk) die hij hard nodig heeft om rekeningen te betalen. Hans is aan het einde van zijn latijn en zoekt hulp bij het Algemeen Maatschappelijk Werk.

De maatschappelijk werker besteedt aandacht aan het verwerken van de scheiding en de relatie die Hans met zijn kinderen heeft en schakelt GVZ in om Hans praktisch te ondersteunen in deze moeilijke en chaotische situatie. Voor zijn financiële problemen krijgt hij het advies om zich te melden bij de Budgetwinkel.

♦ Bovengenoemde individuele factoren bieden deels een verklaring voor de aard van de schulden die vooral bij sociale minima worden aangetroffen:

Overlevingsschulden

Hiertoe behoren de meeste problematische schulden van de sociale minima.

De schulden zijn terug te voeren op een relatief kleine vrije bestedingsruimte.

Bezuinigingen bieden geen soelaas meer, tekortkomingen worden gefinancierd door uitstel van betalingen, met kopen op afbetaling of met het afsluiten van extra leningen om andere schulden af te lossen. Mensen leggen hun prioriteit bij het draaiende houden van hun gezin en de deelname aan het maatschappelijk verkeer. De schulden die ontstaan, zijn vaak gecumuleerde woonlasten en rekeningen van postorderbedrijven.

♦ Menger & Meyerink, 1999, pag. 17

Aanpassingsschulden

Deze schulden zijn het gevolg van veranderende levensomstandigheden zoals plotselinge inkomensachteruitgang, bijvoorbeeld door werkloosheid, echtscheiding of onvoorziene uitgaven. Huishoudens worden gedwongen hun consumptieniveau en levensstijl aan te passen. De problemen doen zich vooral voor in het begin van de nieuwe situatie.

Compensatieschulden

Deze schulden komen vaak voor bij gezinnen die zich in een situatie bevinden die zij niet kunnen hanteren. Het gaat hier om een vorm van overbesteding die gevoed wordt door gevoelens van deprivatie, bijvoorbeeld bij gebroken gezinnen waarvan de overblijvende ouder het consumptiegedrag voor de kinderen wil handhaven.

Al deze factoren beïnvloeden het vermogen van mensen met een sociaal minimum inkomen om op financieel gebied het hoofd boven water te houden. Als dat niet meer lukt doet het volgende probleem zich voor; het zoeken en vinden van oplossingen voor problematische schulden. Om een beeld te krijgen van de mogelijkheden op dat gebied wordt in het volgende hoofdstuk aandacht besteed aan schuldhulpverlening.

§2. Schuldhulpverlening

2.1 Algemene ontwikkelingen

♦ Bij de eerste stroom mensen die zich begin jaren 70 bij de kredietbanken meldde met bovenmatige schulden, wordt in de geschiedschrijving van de kredietverlening nog volstaan met de vermelding ‘overkreditering’ als oorzaak. Schulden werden beschouwd als een strikt financieel probleem, dat vooral aan het licht kwam omdat de economische omstandigheden zich plotseling wijzigden. Werkloosheid en inflatie zouden de druppel zijn die de met kredieten gevulde emmer deden overlopen. Het ‘kwaad’ was de schuld van de maatschappij.

♦♦ In de jaren 80 vroegen diverse instanties die bij schuldhulpverlening betrokken waren, zoals sociale diensten, kredietbanken en instellingen voor maatschappelijk werk, meer aandacht voor de schuldenproblematiek. Het hebben van schulden werd niet langer als een incidenteel probleem gezien. Steeds meer gemeenten en schuldhulpverlenende instanties zochten daarom naar een structurele aanpak. Daarbij kwamen talrijke knelpunten naar voren. Komend vanuit verschillende tradities en structuren ondernamen organisaties allerlei pogingen tot samenwerking, met wisselend succes.

Ook landelijk werd het probleem serieus genomen. In 1992 werd de Commissie Schuldenproblematiek – beter bekend onder de naam commissie Boorsma- ingesteld. Deze commissie moest gaan nadenken over een effectieve aanpak van de schuldenproblematiek. Kort daarna werd het wetsvoorstel voor de WSNP (Wet Sanering Natuurlijke Personen) ingediend. In 1998 is de wet in werking getreden. Als gemeenten of schuldregelende instanties er niet in slagen de bemiddeling tussen schuldenaar en schuldeiser tot een goed einde te brengen dan kan de schuldenaar een beroep doen op de WSNP. Als de rechter oordeelt dat de schuldeisers geen goede redenen hebben om niet in akkoord te gaan met een afbetalingsregeling dan kan de rechter hen daartoe dwingen.

In de afgelopen jaren is het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening sterk toegenomen. In 2002 en 2003 was er steeds een stijging van 30 % ten aanzien van het jaar daarvoor. In 2003 meldden 137.000 huishoudens in Nederland zich aan voor schuldhulpverlening.

De gemeente heeft een algemene zorgplicht voor al haar burgers. Elke gemeente heeft burgers met problematische schulden en maakt geld vrij voor schuldhulpverlening. Gemeenten hebben naast een maatschappelijke en sociale verantwoordelijkheid een financieel belang bij goede financiële hulpverlening. Huisuitzettingen, zorg voor dak- en thuislozen, reïntegratiemiddelen, bijstand, de kosten voor GGZ en Maatschappelijk werk worden voor een groot deel betaald door de gemeenten. Deze kosten kunnen met een goede schuldhulpverlening omlaag gebracht worden.

♦ Dekker, G. 2001 pag.23

♦♦ internetsite Platform integrale schuldhulpverlening

♦ Sleutelwoord bij de aanpak van problematische schulden is momenteel integrale schuldhulpverlening. Een integrale aanpak van problematische schulden biedt niet alleen een financiële oplossing voor gemaakte schulden, maar heeft ook aandacht voor budgetbegeleiding, voor mogelijkheden tot gedragsverandering en voor psychosociale factoren die samenhangen met de schuldenproblematiek.

De vormgeving van de schuldhulpverlening en de afstemmingsafspraken tussen de betrokken instellingen verschillen per gemeente. Men zoekt naar werkzame samenwerkingsmodellen.

2.2 Schuldhulpverlening in Delft.

De Budgetwinkel

De Budgetwinkel is een voorziening van de gemeente Delft.

Doel:

- het verstrekken van budgetvoorlichting en advies, individueel of in groepsverband
- schuldbemiddeling, schuldhulpverlening en schuldsanering.
- het bieden van een traject voor budgetbegeleiding
- het opzetten van een schuldregeling tussen cliënt en schuldeisers
- het mogelijk maken van budgetbeheer.

Algemene werkwijze:

In kaart brengen

♦♦ De eerste stap van de vrijwillige schuldhulp is altijd het in kaart brengen van de financiële situatie. De schuldhulpverlener onderzoekt samen met de cliënt de schulden, inkomsten, vermogen en vaste lasten. Ook wordt gekeken naar mogelijkheden om aanvullend inkomen te krijgen (huursubsidie, bijzondere bijstand) of om kosten te besparen.

Terugbetalen

Soms blijkt dat het probleem meevalt. Cliënten krijgen dan tips of hulp om te voorkomen dat de situatie uit de hand loopt. In andere gevallen blijkt dat de cliënt de schulden toch kan terugbetalen. Als het nodig is, treft de schuldhulpverlener tussen de cliënt en de schuldeisers een betalingsregeling.

Minnelijk akkoord

Als het inkomen van een cliënt niet toereikend is om alle schulden te betalen maar wel een deel, dan kan via de schuldhulpverlener een voorstel gedaan worden aan de

♦ Menger & Meijerink 1999, pag. 9

♦♦ Martens, Schruer & Tijdink 1999, pag 18-20

schuldeisers. Stemmen zij hiermee in, dan is sprake van een minnelijk akkoord. De cliënt betaalt in dat geval gedurende drie jaar maandelijks een afgesproken bedrag terug, waarna het restant wordt kwijtgescholden. De schuldhelpverleners gebruiken vaste methodes om de afloscapaciteit te berekenen. Het bedrag dat de cliënt dan zelf vrij kan besteden, ligt iets onder het bijstandsniveau. Hierbij wordt wel rekening gehouden met bepaalde noodzakelijke kosten.

In sommige gevallen kan een cliënt bij een gemeentelijke kredietbank geld lenen om de schuldeisers in één keer het afgesproken bedrag te betalen. De cliënt dan gedurende 3 jaar de lening aan de bank af, uiteraard inclusief rente. Tijdens deze periode moet de cliënt rondkomen van ongeveer 95% van het bijstandsniveau. Na maximaal 3 jaar is de cliënt schuldvrij.

WSNP

Vrijwillige schuldhelpverlening biedt niet altijd uitkomst. Als men niets kan aflossen of de schuldeisers willen meer terug krijgen dan men aanbiedt, is een minnelijk akkoord onmogelijk. Zijn alle pogingen om tot een vrijwillige overeenkomst te komen mislukt, dan kan men via de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) alsnog werken aan een schuldenvrije toekomst.

2.3 Wat vraagt de Budgetwinkel van cliënten?

Om een antwoord te krijgen op deze vraag heb ik in eerste instantie contact opgenomen met de (interim-)directeur van de Budgetwinkel, die het startdocument van dit onderzoek gelezen heeft. Omdat zijn taken binnen afzienbare tijd zouden worden overgenomen door een nieuwe directeur verwees hij mij naar Peter Ruijs, seniorconsulent van de Budgetwinkel, die mij voorzag van de benodigde informatie over het hulpaanbod van de Budgetwinkel tijdens gesprekken en via e-mail contact. De nu volgende informatie komt daaruit voort:

Om gebruik te kunnen maken van het schuldhelpverleningstraject moeten cliënten aan bepaalde voorwaarden voldoen. De budgetwinkel is aangesloten bij het NVVK (Nederlandse vereniging voor volkskrediet) en handelt overeenkomstig de voorwaarden die zijn vastgelegd in de Landelijke gedragscode van de NVVK. Daarin is bijvoorbeeld bepaald dat schulden die ontstaan zijn door fraude of boetes niet in behandeling worden genomen en cliënten met verslavingsproblematiek slechts onder strikte voorwaarden worden toegelaten. Verder is de cliënt verplicht een contract te ondertekenen.[↓]

Ik volsta met een korte weergave van het contract:

- Cliënt geeft vooraf en tijdens het traject volledig inzage in zijn financiële situatie
- Cliënt is aantoonbaar gemotiveerd om iets aan de schulden te doen.

[↓] Zie bijlage 1

-Cliënt toont inzet en discipline.

-Cliënt maakt geen nieuwe schulden meer. (alle rekeningen worden op tijd betaald en er worden geen nieuwe betalingsverplichtingen aangegaan)

-Eventueel aanwezig vermogen (bijvoorbeeld auto, caravan, spaarregeling) wordt ingezet voor de aflossing van de schulden.

-Cliënt houdt zich aan het contract met de Budgetwinkel en de daarbij behorende afspraken.

Als cliënten door verwijtbaar gedrag een schuldregeling onmogelijk maken, wordt de hulpverlening vanuit de Budgetwinkel gestopt. Dit betekent dat men de komende 10 jaar in principe niet meer in aanmerking komt voor schuldhelpverlening vanuit de Budgetwinkel.

Voor diegenen die kunnen aantonen dat zij hun best hebben gedaan om iets aan hun financiële situatie te doen is een nieuwe aanmelding binnen deze termijn wel mogelijk.

2.4 Het ondersteuningsaanbod van de Budgetwinkel

Budgetadvisering in groepsverband

De cursus '*Meer doen met uw inkomen*'. De bedoeling van de cursus is dat men leert om het uitgavenpatroon af te stemmen op de inkomsten. Hiervoor wordt aandacht besteed aan de volgende onderdelen:

- inzicht krijgen in de eigen inkomsten en het volledige uitgavenpatroon.
- besparingstips voor diverse kostenposten.
- beter leren kiezen.
- het leren omgaan met een (zeer) beperkt inkomen.

Persoonlijk budgetadvies

Hiervoor kunnen cliënten contact opnemen met de Budgetwinkel. Zij ontvangen dan eerst een aanmeldingsformulier. Als dat is ingevuld en ondertekend bij de Budgetwinkel is ontvangen, wordt een inschrijfformulier toegestuurd, waarop men alle persoonlijke gegevens, inkomsten en uitgaven moet invullen. Om een goed persoonlijk advies te kunnen geven is het nodig dat de budgetconsulent al deze gegevens heeft. Als het inschrijfformulier volledig ingevuld is ontvangen, wordt de cliënt uitgenodigd voor een gesprek waarin het advies met hem wordt doorgesproken. De budgetconsulent adviseert, draagt keuzemogelijkheden aan en geeft tips en informatie over mogelijke bezuinigingen. Extra aandacht wordt besteed aan knelpunten in het budget. Welke kostenposten zijn in verhouding tot het inkomen aan de hoge kant en hoe komt dat? Wat zou er aan gedaan kunnen worden?

Budgetbegeleiding

Het is mogelijk dat één gesprek niet voldoende is om de financiën goed op orde te krijgen. In dat geval kan de begeleiding maximaal 6 maanden duren. In deze periode worden de knelpunten stuk voor stuk besproken met de cliënt. In overleg met de cliënt wordt afgesproken hoe de situatie het beste aangepakt kan worden. De bedoeling is dat de cliënt aan het einde van de begeleidingsperiode zelfstandig zijn financiën kan beheren.

Budgetbeheer

Als mensen grote problemen ervaren bij het controle houden over hun uitgaven kan door de Budgetwinkel budgetbeheer van het CAV (Centrale Administratiekantoor) worden geadviseerd. In een aantal gevallen stelt de Budgetwinkel budgetbeheer zelfs als voorwaarde, als er geen zekerheid bestaat dat de cliënt zelf zijn financiën goed kan beheren.

Voor cliënten voor wie een schuldregeling is opgezet, is budgetbeheer verplicht. Als cliënten daarvoor door de Budgetwinkel worden aangemeld, worden kosten van het budgetbeheer in het algemeen door de gemeente betaald. Het is afhankelijk van de individuele situatie hoelang budgetbeheer nodig is. Dit varieert meestal van 1 tot 3 á 4 jaar. Als een cliënt zelfstandig, zonder toestemming van de Budgetwinkel, het budgetbeheer bij de CAV opzegt, dan wordt ook de ingezette schuldhulpverlening stopgezet. In dat geval kan de gemeente Delft de kosten die voor het budgetbeheer zijn gemaakt, op de cliënt verhalen.

Spreekuur

Cliënten die zich aangemeld hebben voor schuldhulpverlening kunnen voor dringende vragen en problemen naar het spreekuur komen. Op deze manier probeert men dreigende huisuitzetting, beslaglegging op goederen of inkomen en afsluiting van gas en licht en te voorkomen tijdens de periode dat cliënten op de wachtlijst staan. Vorig jaar kon de wachttijd nog oplopen tot 6 maanden, inmiddels is de wachttijd teruggebracht.

2.5 Het effect van het ondersteuningsaanbod

Een reactie op deze vraag van Peter Ruijs, seniorconsulent bij de Budgetwinkel:

“De bedoelde Budgetteringscursus wordt gegeven door het Nibud, gemeente den Haag, gemeentelijke Kredietbank. De cursus is facilitair, reiskosten worden vergoed, kinderopvang is nog een probleem.

Waarom niet in Delft? Dit heeft te maken met het aantal: we hebben er dit jaar nog geen 10 cliënten naar toe gestuurd. Je moet over aantallen beschikken, vandaar dat Delft bij Den Haag aanschuift.

Wat zijn de redenen om het niet te doen?Taalproblemen, sociale vaardigheden, ziekte, niet slim genoeg (komt veel voor), karakterproblemen (GGZ aangelegenheden.

Wat wij terughoren van de mensen die de cursus hebben bezocht is dat men er zeer positief over is.Of er een relatie is tussen het volgen van de cursus en het slagen van het

minnelijk traject schuldhulpverlening durf ik niet te zeggen. Zelf is mijn mening: licht positief. Het hangt van veel externe factoren af of een regeling slaagt en de schuldenaar heeft daar niet altijd invloed op. Daarnaast is het aantal cursusbezoekers te klein om een relatie te kunnen constateren.

Wat betreft de budgetadviezen:

Wij geven aan elke klant die bij ons op intakegesprek komt budgetadviezen. Bij de een meer, bij de ander minder, afhankelijk van de noodzaak daarvoor. Tijdens het gehele traject van de regeling naar een minnelijke schuldsanering wordt het budget in de gaten gehouden en wordt het een en ander doorgesproken.

Als klanten zich niet aan de adviezen houden, creëren ze weer een schuld en dat kan “einde hulpverlening” betekenen. Sommige adviezen zijn dwingend (autoverkopen). Andere adviezen (minder roken) zijn vrijblijvend. Het budgetadvies is verweven met de totale aanpak van de financiële zaken van een schuldenaar gedurende het traject van ongeveer een half jaar.

Ik neig er naar om te zeggen dat de klant zich zeer moeilijk aan de adviezen kan/wil houden. Over de relatie tussen het geven van advies en het slagen van een traject is weinig te zeggen. We geven aan iedereen advies als dat nodig is.”

2.6 Ervaringen van de Budgetwinkel met de doelgroep

Uit het jaarverslag 2003 van de Budgetwinkel :

Ongeveer 70 tot 80% van de cliënten die zich aanmelden voor schuldhulpverlening behoort tot de sociale minima (inkomen rond bijstandsniveau)

Het aantal aanmeldingen stijgt; in 1993 meldden zich 218 cliënten, in 2003 meldden 370 nieuwe cliënten zich voor schuldhulpverlening.

Het aantal en de complexiteit van de aanmeldingen is toegenomen. In 1993 de gemiddelde schuld bij aanmelding € 5.500,-, in 2003 was de gemiddelde schuld gestegen naar €18.500,- Daarbij is vaker dan voorheen sprake van ernstige meervoudige problematiek in betreffende huishoudens.

De belangrijkste oorzaken van schulden in procenten:

Overbesteding	17 %
relationele problemen	11%
geld sturen naar het moederland	5%
psychische/ fysieke problemen	25%
mentaal onvermogen	6%
terugval van inkomen	20%
overige problematiek (bijv 1-oudergezinnen)	16%
combinaties van het bovenstaande	44%

Redenen voor uitstroom cliënten van 1-januari 2003 tot 31 december 2003

Bemiddeling geslaagd:	36
Einde begeleiding:	16
Geen medewerking schuldeisers	58
<i>Klant reageert niet meer</i>	58
Kort begeleidingstraject	30
Niet volgens gedragscode	4
Niet regelbare schuld	15
<i>Nieuwe schulden</i>	5
<i>Onvoldoende medew. cliënt</i>	15
<i>Op verzoek van cliënt</i>	20
Sanering geslaagd	8
Verhuizing andere gemeente	11
Verslaving	5
Voldoet niet aan criteria	11

Uit het overzicht van de oorzaken van schulden blijkt dat de schulden die over het algemeen het meeste voorkomen bij sociale minima ook in Delft het meest genoemd worden als oorzaak van schulden. Voor dit onderzoek zijn vooral de cursief gedrukte redenen van uitstroom van belang:

In totaal hebben 98 van de 370 cliënten die zich in 2003 aanmeldden bij de Budgetwinkel het traject vroegtijdig verlaten, hetzij op eigen initiatief, hetzij op initiatief van de Budgetwinkel.

- *58 cliënten hebben wel contact gezocht met de Budgetwinkel maar hebben nog vóór het ingaan van het traject besloten zich terug te trekken.*

Het gebeurt nogal eens dat mensen niet op komen dagen voor een intakegesprek, terwijl wel een grote hoeveelheid schulden door klanten in het aanvraagformulier zijn opgegeven. Dat de problematische schuld op termijn ooit opgelost zal moeten worden is evident, het verstek laten gaan bij de intake verhoogt daarna het schuldenprobleem.

- *15 cliënten hebben niet voldoende meegewerkt om het schuldhulpverleningstraject tot een goed einde te brengen.*

Deze cliënten toonden onvoldoende discipline en inzet / waren onvoldoende aantoonbaar gemotiveerd om iets aan hun schulden te doen.

- *20 cliënten hebben op eigen verzoek het schuldhulpverleningstraject stopgezet.*

De redenen hiervoor kunnen zeer divers zijn, maar de belangrijkste reden is dat men meent er op eigen kracht uit te kunnen komen.

- *5 cliënten hebben nieuwe schulden gemaakt en op grond daarvan is het schuldhulpverleningstraject afgebroken.*

Deze cliënten zijn niet bereid / niet in staat om hun leefgewoonten en uitgavenpatroon aan te passen aan hun inkomen.

2.7 Wat veroorzaakt het hoge uitvalspercentage onder LSES-cliënten?

Mijn eigen praktijkervaringen, waarin contacten met de LSES-groep veelvuldig voorkomen, wijzen uit dat mensen vaak niet goed weten wat hen te wachten staat als zij zich aanmelden voor schuldhulpverlening.

-Mensen horen ervaringsverhalen van anderen over de strenge regels van de Budgetwinkel; auto's moeten worden verkocht, mensen gaan zich bemoeien met je uitgavenpatroon en gedurende drie jaar moet je met nóg minder geld (95% van de bijstandsnorm) zien rond te komen om het traject met succes af te kunnen ronden. Hoewel er eigenlijk geen andere oplossingen zijn, besluiten mensen daardoor toch op het laatste moment of tijdens het traject om te stoppen.

-Er wordt van mensen gevraagd om openheid van zaken geven over hun inkomen en de hoogte van de schulden. Zij schamen zich voor de benarde financiële situatie waarin zij verzeild zijn geraakt en treden daar liever niet mee naar buiten.

-Het feit dat er van cliënten gevraagd wordt om al hun administratieve gegevens aan te leveren kan al een struikelblok zijn; meer dan eens bestaat de thuisadministratie uit stapels, dozen of vuilniszakken vol papieren of heeft de cliënt geen idee waar papieren zich bevinden.

-Als papieren opnieuw moeten worden aangevraagd zien mensen er erg tegenop om dat te doen. Hoe moet dat, bij welke instantie? Als er dan ook door de Budgetwinkel geadviseerd wordt om (ingewikkelde) formulieren aan te vragen en in te vullen om in aanmerking te komen voor aanvullingen op het inkomen (huursubsidie, bijzondere bijstand, uitkeringen) kan ook dat een probleem zijn. Mensen begrijpen de formulieren niet, de informatie die men moet invullen in het formulier is niet beschikbaar of mensen zijn niet in staat om schriftelijk een aanvraag helder te motiveren of toe te lichten.

-Het schuldhulpverleningstraject van de Budgetwinkel is een financieel-technisch proces. Het vraagt van cliënten dat zij zich gemotiveerd en actief inzetten om dit proces zo goed mogelijk te laten verlopen maar een deel van de cliënten die zich aanmelden is hier niet toe in staat. De situatie waarin cliënten zich bevinden en de problemen die cliënten daarin ervaren op allerlei gebieden, hebben invloed op het al of niet kunnen doorlopen van het schuldhulpverleningstraject.

-Het komt nogal eens voor dat LSES-cliënten zich op het allerlaatste moment melden voor schuldhulpverlening. Hierbij realiseren hulpverleners zich vaak niet dat het pas op het laatste moment actie ondernemen bij veel mensen in een achterstandspositie deel uit maakt van de manier waarop zij met problemen omgaan. Veel mensen voelen zich machteloos ten aanzien van hun omstandigheden en schuiven problemen daarom voor zich uit. Voor hen is het dan alsof de problemen hen plotseling overkomen, als een donderslag bij heldere hemel (terwijl anderen ze al van verre zagen aankomen). De beslissing om een cliënt te helpen zou niet alleen mogen afhangen van het tijdstip waarop de cliënt zich meldt. Andere factoren moeten meegewogen worden; overzicht van de cliënt op zijn situatie, de wijze van omgaan met problemen in het algemeen, opleiding en vele andere zaken.

2.8 Welke hulp- en dienstverlenende instanties dragen bij aan het oplossen van problematische schulden?

• St.O.E.D. (Stichting onder één dak)

Begin 2005 vestigde de Stichting Onder Een Dak (StOED) zich in Delft. StOED is een instelling voor begeleid wonen, budgethulp en dagbesteding en is van oorsprong gevestigd in Maasluis. Al enige jaren voert StOED budgetbeheer voor (ex)cliënten van de Stichting Maatschappelijke Opvang (SMO) uit Delft. Zij hebben hierdoor ook contacten met de Sociale Dienst, de Budgetwinkel en de Delftse woningcorporaties.

StOED betaalt de binnenkomende vaste lasten, stelt de hoogte vast van het huishoudgeld en reserveert voor grote aankopen en eventueel schulden. Per situatie wordt bekeken hoe het budget verdeeld wordt. Zo kan het huishoudgeld per week of per maand worden uitbetaald. De kosten van budgetbeheer zijn ongeveer € 65,- per maand. Cliënten met een minimuminkomen kunnen hiervoor (gedeeltelijke) tegemoetkoming krijgen. Dit kan zijn via bijzondere bijstand of (met een indicatie) via de AWBZ.

In de tijd dat de cliënt nog niet bij de Budgetwinkel aan de beurt is, maar al wel bij StOED in budgetbeheer is, probeert StOED uitstel van betaling te krijgen bij deurwaarders en incassobureaus. Waar dit nodig is om grotere problemen te voorkomen doet StOED een voorlopig voorstel. Dit om bijvoorbeeld afsluiting van energie of beslaglegging op een deel van het inkomen te voorkomen. Zodra de cliënt bij de Budgetwinkel aan de beurt is, vervalt dat voorlopige voorstel.

• CAV (Centraal Administratiekantoor)

De Stichting CAV in Rijswijk ondersteunt al 34 jaar mensen die door ziekte, leeftijd of andere bijzondere omstandigheden hun financiële zaken niet meer zelfstandig kunnen regelen. De CAV is een onafhankelijke organisatie zonder winstoogmerk en telt momenteel 26 medewerkers.

De cliënt kan de CAV zelf inschakelen, maar ook hulpverlenende instanties die signaleren dat het regelen van de administratie steeds meer problemen oplevert, kunnen de CAV benaderen. Op basis van één telefoongesprek wordt geïnventariseerd in welke mate en wat voor ondersteuning gewenst is. Uiteraard gaat dit in overleg. Samen met de cliënt wordt vervolgens bekeken hoe vaak en wanneer een medewerker langs komt. De Stichting CAV breidt haar dienstverlening uit. Sinds half november biedt zij op verzoek van cliënten ook ondersteuning thuis bij het regelen van hun administratie. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de afhandeling, maar kan profiteren van de deskundigheid van een medewerker van de CAV.

Cliënten van de Budgetwinkel kunnen gebruik maken van de diensten van het CAV gedurende het schuldhelpverleningstraject. Als zij daarna nog gebruik willen maken van het CAV moeten zij daarvoor zelf betalen.

• DUIT (Delfts Uitkeringen Informatie Team)

DUIT is een voorziening van de gemeente Delft. DUIT informeert Delftenaren met een minimum inkomen gratis over alle financiële regelingen. DUIT kan helpen bij het:

- verzamelen van uw persoonlijke gegevens,
- invullen van formulieren,
- leggen van contact met andere instanties.

Indien nodig komen medewerkers van DUIT bij mensen thuis, ook 's avonds en in het weekend. DUIT organiseert ook voorlichtingsbijeenkomsten aan groepen klanten, scholen, bedrijven of organisaties. Onderwerpen waar voorlichting over gegeven wordt zijn o.a.: de bijzondere bijstand, huursubsidie, delftpas, gemeentelijke afdelingen, CWI, toeleiding en monitoring, activering en inburgering, heffingskortingen, jongeren, geld en schulden. etc.

• Kwadraad (Algemeen Maatschappelijk Werk)

Ik heb aan Peter Ruijs, seniorconsulent van de Budgetwinkel de vraag voorgelegd of er sprake is van een samenwerkingsverband tussen de Budgetwinkel en Kwadraad (Algemeen Maatschappelijk werk)

Zijn reactie:

“Er is wel sprake van samenwerking, maar of dit op formele basis gebeurt.... ?

In de meeste gevallen wendt men zich via bijvoorbeeld de huisarts tot Maatzorg waarna doorverwijzing plaatsvindt naar een maatschappelijk werker. Maatschappelijk werkers verwijzen vervolgens naar de Budgetwinkel als er bij cliënten sprake is van problematische schulden, maar van een echte samenwerking op formele basis is geen sprake volgens mij.

Over resultaten: daar kan ik niets van zeggen. Ik heb geen zicht op de effecten van de inzet van maatschappelijk werk bij een schuldenaar met overige psychosociale problemen. Veel van het werk van maatschappelijk werkers is bij ons niet bekend (zelfs dat niet....). Wellicht dat de maatschappelijk werkers daar meer weet van hebben.”

Ik heb vervolgens contact gezocht met een maatschappelijk werker die Aandachtsfunctionaris “Financiële problemen” is bij Kwadraad, om na te gaan welke rol AMW heeft bij de hulpverlening aan mensen met problematische schulden:

Zijn reactie:

“Maatschappelijk werk richt zich voornamelijk op psychosociale problemen die de cliënt ervaart. Voor zover die problemen te maken hebben met financiële problemen verwijzen Maatschappelijk werkers naar het hulpaanbod van de Budgetwinkel om tot een oplossing te komen. Zij stimuleren cliënten om van het hulpaanbod van de Budgetwinkel gebruik te maken. Op verzoek van cliënten bemiddelen maatschappelijk werkers wel eens bij conflicten en/of misverstanden tussen cliënten en Budgetwinkel en worden cliënten die zich nog niet aangemeld hebben bij de Budgetwinkel geholpen als zij problemen ervaren in contacten met instanties of het invullen van formulieren. Met het inhoudelijk schuldhulpverleningstraject en het verloop daarvan heeft Maatschappelijk Werk niet zo veel te maken. Cliënten kunnen hulp vragen als ze het

moeilijk vinden om het traject van de Budgetwinkel te doorlopen, maar ze kunnen ook hulp krijgen van de Budgetwinkel, dus dat gebeurt eigenlijk zelden.

Hieruit leid ik af dat er geen sprake is van een structureel samenwerkingsverband tussen AMW en de Budgetwinkel. AMW informeert cliënten wel over het hulpaanbod van de Budgetwinkel en verwijst naar de Budgetwinkel bij financiële problemen.

§3. Wat hebben LSES- cliënten nodig om het schuldhulpverlenings-traject goed te kunnen doorlopen?

3.1 Theorieën over motivatie en handelingscontrole.

♦ Het getuigt van weinig realiteitszin om mensen die zich melden met financiële problemen te zien als mondige consumenten die een weloverwogen keuze kunnen maken uit het aanwezige aanbod aan hulp kunnen maken. Mensen komen uit pure nood en niet omdat ze zo gemotiveerd zijn of 'behoefte' hebben om hun bestedingspatroon te veranderen. Hun behoefte is; uitstel, even de druk van de ketel.

♦♦ Bouwkamp en de Vries zeggen over de LSES-groep:

Mensen uit deze groep voelen zich vaak machtelozer dan anderen en hebben minder zelfwaardering. Zij ervaren beperkte mogelijkheden controle uit te oefenen op hun leven en hebben een fatalistische kijk op de toekomst. Het lijkt er daardoor vaak op dat zij niet gemotiveerd zijn tot het oplossen van hun problemen. Er is echter eerder sprake van onmacht en apathie die hen in een maatschappelijk geïsoleerde positie houdt. Motivatie als voorwaarde stellen voor hulp, zoals hulpverleners de laatste decennia zijn gaan doen, biedt dan weinig soelaas.

Seligman gaat uit van het begrip handelingscontrole als een natuurlijk menselijk streven. Mensen zijn er op uit hun omgeving en situatie te beïnvloeden en te beheersen met hun daden. Hoe beter dit lukt, des te meer beheersingservaringen iemand opdoet. Hij leert dat het eigen handelen succesvol is en dat hijzelf zijn omgeving kan beïnvloeden. Het omgekeerde is even waar; als een handeling niet tot het gewenste resultaat leidt, leert iemand dat het eigen handelen geen zoden aan de dijk zet, vooral als dit keer op keer gebeurt.

Een kenmerk van mensen in een lagere economische positie is dat zij vaker geconfronteerd worden met de onmacht hun omgeving zelf te beïnvloeden. Sollicitaties leiden vaak niet tot werk. Arbeidsconflicten hebben vaker ongewenste gevolgen.

Oplossingsstrategieën om uit de schulden te komen (door bijvoorbeeld het ene gat met het andere te vullen) zijn vaker niet succesvol. Dit kan een zichzelf versterkend proces worden, dat leidt tot 'aangeleerde hulpeloosheid'. Iemand heeft ervaren en geleerd dat het eigen handelen niet leidt tot het door hem gewenste resultaat. Men ziet zichzelf niet als deelnemer aan het sociale leven, maar als slachtoffer.

Deze houding wordt nogal eens als onwillig of ongemotiveerd bestempeld. Het is echter volgens Seligman eerder een teken van handelingscontrole die verloren is gegaan. De handelingscontrole kan alleen weer opgebouwd worden als iemand in de gelegenheid gesteld wordt beheerservaringen op te doen; langzaam en met kleine stapjes zoeken naar handelingen die tot succes kunnen leiden. Deze werkwijze lijkt sterk op de taakgerichte hulpverlening die in het Nederlandse Maatschappelijk werk tamelijk gemeengoed is

Een van de conclusies van Seligman is dat motivatie niet aan het handelen vooraf gaat, maar dat het eerder omgekeerd is. Hulpverlening begint met het werken aan eenvoudige

♦ Bokseveld, B. 1990, pag 96

♦♦ Menger & Meijerink 1999 pag 30-32

handelingen. Als die leiden tot beheerservaringen kan in dit proces langzaamaan weer iets als motivatie tot stand komen.

Prochaska en DiClemente, twee Amerikaanse psychologen, benaderen de opvattingen van Bouwkamp/ de Vries en Seligman vanuit een ander perspectief.

Zij formuleren enkele voorwaarden die nodig zijn voor motivatie tot enige vorm van gedragsverandering. Deze voorwaarden zijn:

- voldoende kennis en informatie hebben over het probleem.
- voldoende bezorgd zijn over de situatie
- voldoende vertrouwen hebben in de mogelijkheid dat de situatie veranderbaar is
- voldoende vertrouwen hebben in de eigen mogelijkheid de situatie te beïnvloeden
- zichzelf de moeite waard vinden.

Volgens dit onderzoek zijn mensen in nood zeker te motiveren tot verandering, mits er aan deze doelen gewerkt wordt. Vergroten van kennis en bezorgdheid zonder gelijktijdige vergroting van het zelfvertrouwen is contra-effectief; het zelfvertrouwen daalt onder een kritische grens. Motivering van mensen moet dus altijd gepaard gaan met interventies die zijn gericht op het vergroten van het zelfvertrouwen en het handelingsvermogen. Daarnaast geven Prochaska en DiClemente duidelijk het cyclische karakter van motivatie weer. Motivatie is geen alles-of-niets fenomeen, iets wat iemand al dan niet 'heeft'. Motivatie kan langzaam groeien en terugval is in ieder stadium mogelijk.

Mensen in problematische schuldsituaties voldoen vaak aan het hiervoor geschetste beeld.

Uit de gegevens van de Budgetwinkel (zie 3.7) blijkt dat het schuldhulpverleningstraject van mensen vraagt om een goede motivatie, inzet en discipline. Door allerlei maatschappelijke, sociale en individuele factoren (zie hoofdstuk 2) kunnen mensen uit de LSES-groep daaraan niet voldoen, want:

- Zij beschikken niet over voldoende kennis en informatie.
- Zij beschikken niet over voldoende vertrouwen in hun eigen mogelijkheid de situatie te beïnvloeden.
- Zij beschikken niet over handelingsbekwaamheid om tot motivatie te komen.

Conclusie:

Om uitval van cliënten in het schuldhulpverleningstraject te voorkomen moet de aandacht van hulpverleners zich dus richten op:

- het verstrekken van informatie om te zorgen dat mensen weten wat hen te wachten staat in het schuldhulpverleningstraject.
- Het vergroten van kennis op het gebied van inkomensondersteunende voorzieningen en (waar nodig) het begeleiden en ondersteunen van cliënten bij het aanvragen daarvan.
- Het vergroten van handelingscontrole door mensen in de gelegenheid te stellen beheerservaringen op te doen; het langzaam en met kleine stapjes (leren) uitvoeren van handelingen die tot succes en daardoor tot zelfvertrouwen kunnen leiden.

Het vergroten van de handelingscontrole om zelfvertrouwen en motivatie te ontwikkelen vraagt een langdurige en intensieve vorm van hulpverlening.

In het volgende hoofdstuk wil ik aandacht besteden aan een vorm van Thuiszorg die ingezet kan worden om doelgericht en veranderingsgericht cliënten te helpen bij het vergroten van handelingscontrole en zelfredzaamheid.

§ 4. Gespecialiseerde Verzorging (GVZ).

Gespecialiseerde verzorging is een speciale vorm van Thuiszorg, waarbij de cliënt (of het cliëntsysteem) met psychosociale en of psychiatrische problematiek, in samenwerking met andere disciplines, doelgericht en veranderingsgericht, wordt geholpen bij het vergroten of in stand houden van de zelfredzaamheid.

GVZ Maatzorg/de Werven bestaat uit twee teams die aangestuurd worden door een zorgmanager.

- Team Delft, met als werkgebied Delft, Pijnacker en Nootdorp, bestaat uit 14 GVZ-ers.
- Team Naaldwijk bestaat uit 8 GVZ-ers, het werkgebied van dit team bestaat uit de gemeenten Westland, Midden Delftland en Hoek van Holland.

♦ De voornaamste werkvelden van de gespecialiseerd verzorgende zijn de organisatie van de huishouding, psychosociale ondersteuning van het cliëntsysteem en opvoedingsondersteuning. De gespecialiseerd verzorgende heeft begeleidende, verzorgende, huishoudelijke en signalerende taken bij de ondersteuning van de cliënt en/ of het cliëntsysteem binnen deze werkvelden. Activiteiten van GVZ in de praktijk:

- observeert en coördineert zorg
- vergroot zelfredzaamheid van cliënt op het gebied van huishoudbudget, psychosociaal functioneren, opvoeding, dagelijkse verzorging.
- leert cliënt omgaan met gevolgen van ingrijpende gebeurtenissen en beperkingen van ziekte en handicap.
- helpt cliënt bij het verkrijgen van structuur.
- helpt bij het wegwerken van achterstanden(verzorgend, administratief, financieel)
- maakt ingang voor hulp (weg effenen)
- ondersteunt bij het organiseren en uitvoeren van huishouden
- ondersteunt bij opvoeding
- voorkomt opname in psychiatrisch ziekenhuis of uithuisplaatsing
- begeleidt resocialisatie.

De doelgroep van de gespecialiseerde verzorging heeft veelal te maken met verschillende hulpverleningsinstanties die GVZ kunnen aanvragen ten behoeve van cliënten:

- Algemeen Maatschappelijk Werk
- Sociaal Pedagogische Dienst
- Huisarts
- GGZ
- Bureau Jeugdzorg
- Kinderbescherming
- Vluchtelingenwerk

Als GVZ door een medewerker van één van deze instanties wordt ingeschakeld, zijn regelmatig terugkerende afstemmingsgesprekken een voorwaarde voor goede samenwerking. Hierbij moet duidelijk zijn wat taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van alle partijen zijn en hoe de samenwerking eruit zal gaan zien.

♦ Kort, Thije & Dral 2002

Cliënten kunnen ook zelf, zonder tussenkomst van andere hulpverlenende instanties, GVZ aanvragen. Voor GVZ-hulp hoeven cliënten op dit moment geen eigen bijdrage te betalen, de hulp wordt volledig betaald vanuit de AWBZ (Algemene Wet Bijzonder Ziektekosten).

Het is echter niet zeker of dit in de toekomst zo zal blijven. De nieuwe WMO (Wet Maatschappelijk Ondersteuning) treedt in 2006 in werking en vanaf dat moment moeten gemeenten zelf zorgen voor een goed samenhangend stelsel van ondersteuning voor hun inwoners die niet goed in staat zijn in bepaalde situaties zelf, of samen met anderen, oplossingen te realiseren. Een deel van de voorzieningen die voorheen vanuit de AWBZ betaald werden vallen dan onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten. Zoals het er nu uit ziet, worden vanaf medio 2006 HVZ (huishoudelijke verzorging) en GVZ overgeheveld naar de WMO en vanaf dat moment betaald vanuit het gemeentefonds.

Terug naar de huidige gang van zaken; Het CIZ (Centrum voor Indicatiestelling Zorg) bepaalt of cliënten in aanmerking komen voor hulp of zorg die betaald wordt vanuit de AWBZ en geeft een indicatie voor de soort zorg, het aantal uren en de termijn waarin hulp wordt verstrekt. Aan alle zorg- en hulpverlenende instanties zijn functies toegekend. Functies die bij GVZ horen zijn ondersteunende begeleiding, activerende begeleiding en structureren van de huishoudelijke verzorging.

Activerende begeleiding heeft als doel het functioneren in gedrag en vaardigheden van een verzekerde te *verbeteren of verergering te voorkomen*. Er wordt een concreet verbeterdoel geformuleerd, dat met door de beroepsgroep als effectief beoordeelde methodieken wordt nagestreefd binnen een vastgestelde periode.

Activerende begeleiding kan voor maximaal 1 jaar worden toegewezen aan cliënten, het aantal uren per week varieert van 2 tot 10 uur per week.

Ondersteunende begeleiding heeft als doel het handhaven van de zelfredzaamheid en integratie in de samenleving en wordt ingezet bij cliënten met een beperkt regelvermogen of andere beperkingen die tot een sociaal isolement dreigen te leiden. De functie is gericht op het *behouden van (verworven) vaardigheden*. De noodzaak van deze begeleiding is aanwezig bij mensen met een sterk beperkte zelfredzaamheid. Men kan vooral denken aan cognitieve beperkingen, oriëntatiestoornissen of ernstige psychische stoornissen. Ondersteunende begeleiding kan voor meerdere jaren worden in gezet.

Een belangrijk aspect is dat GVZ werkt in een vertrouwde omgeving, waarin een cliënt zichzelf kan zijn. Als een van de weinige disciplines is de gespecialiseerd verzorgende voor langere tijd aanwezig bij een cliënt thuis en ziet, als het ware van binnenuit, welke plaats de problemen innemen in het leven van de cliënt. De gespecialiseerd verzorgende gaat na hoe de cliënt de problemen in de eigen situatie ervaart en hoe hij er mee omgaat in het dagelijks leven. In de praktijk blijkt dat cliënten door de aanwezigheid en de manier van handelen van de gespecialiseerd verzorgende ervaren dat hún beleving van de problematiek het uitgangspunt is. Dit maakt dat cliënten eerder geneigd zijn om de gespecialiseerd verzorgende toe te laten om hen praktisch te ondersteunen.

Daarbij staan niet de tekortkomingen en belemmeringen van de cliënt voorop, maar de capaciteiten en de mogelijkheden in de situatie van de cliënt vormen het

aangrijpingspunt voor de hulpverlening. Een dergelijke benadering van de cliënt vindt zijn oorsprong in het begrip ‘empowerment’[♦], het eigenmachtig maken van de cliënt. Dit betekent samen met de cliënt oefenen van ander gedrag of ander vaardigheden waardoor de cliënt weer vertrouwen krijgt in het eigen kunnen en weer zelf de regie in handen neemt in het dagelijks leven. De begeleiding wordt zo veel mogelijk ingevuld vanuit de vraag van de cliënt en is bedoeld om problemen hanteerbaar te maken. In kleine stappen wordt met de cliënt gewerkt aan een positieve verandering van de situatie.

4.1 Wat kan GVZ bieden om de slagingskans in het schuldhulpverleningstraject te verhogen?

Kennis van de doelgroep

Een inventarisatie van het cliëntenbestand van 8 collega's van het GVZ-team Delft leverde het volgende beeld op:

- 8 GVZ-ers hebben samen 58 cliënten.
- daarvan behoren 40 cliënten tot de sociale minima (inkomen rond bijstandsniveau)
- van deze 40 cliënten hebben 28 cliënten problematische schulden.
- 18 van hen maken gebruik van het schuldhulpverleningstraject van de Budgetwinkel
- 9 cliënten zitten inmiddels in het WSNP-traject
- 9 cliënten staan onder budgetbeheer via CAV
- 5 cliënten ontvangen budgetbegeleiding / budgetbeheer van St.O.E.D

Uit het bovenstaande overzicht valt af te leiden dat GVZ-ers veelvuldig te maken hebben met cliënten die een laag inkomen én problematische schulden hebben. Financiële problemen worden door cliënten vaak als prioriteit genoemd tijdens het opstellen van het hulpverleningsplan. GVZ-ers kennen de weerstand, de problemen en de struikelblokken die cliënten ervaren voor of tijdens het schuldhulpverleningstraject en oefenen op allerlei probleemgebieden invloed uit op cliënten die te maken krijgen met schuldhulpverlening (zie casus in 4.2)

Kennis en inzicht in het traject schuldhulpverlening

GVZ-ers hebben een globale kennis van het traject, zij hebben dagelijks te maken met cliënten die tot de sociale minima behoren en gebruik (willen) maken van een vorm van schuldhulpverlening. GVZ-ers verschaffen informatie over het hulpaanbod van de Budgetwinkel, begeleiden hun cliënten ter ondersteuning regelmatig naar de Budgetwinkel en verlenen hulp bij het uitvoeren van taken die de Budgetwinkel aan cliënten oplegt. (ordenen van de administratie, aanvragen van inkomensverhogende voorzieningen, contacten met instanties, invullen van formulieren, advies en hulp bij budgettering)

Kennis en vaardigheden op het gebied van methodieken

Het werk vraagt specifieke vaardigheden van de werkers en een eclectisch integratieve manier van werken.

De manier van werken van GVZ bevat elementen uit:

[♦] Wouters & van Riet, 2002 pag. 9

- **Taakgerichte Hulpverlening**

- ♦ -De belangrijkste functie van GVZ is cliënten te helpen om vorderingen te maken met het oplossen van levensproblemen die zij zelf definiëren en willen verlichten.
- Cliënten kunnen korte- of lange termijn doelen stellen.
- GVZ werkt in het hier en nu, het probleem staat centraal en niet de ontstaansgronden van het probleem.
- GVZ en cliënt bepalen via het opstellen van het hulpverleningsplan samen wat er aan de problemen gedaan kan worden en hoe.
- De werker is niet actiever dan bij deze cliënt en deze problemen nodig is, de activiteiten van de cliënt staan centraal en worden zoveel mogelijk gestimuleerd en ondersteund.

- **Materiele Hulpverlening**

- ♦ De volgende elementen zijn hierbij van belang ter vergroting van kennis maar ook ter versterking van de positie van de cliënt.
- Informatie*: er is een enorme behoefte aan informatie om wegwijs te raken in het labirint van regelingen, subsidies en procedures. Informatie dient niet alleen ter vergroting van kennis maar ook ter versterking van de positie van de cliënt. De hulpverlener heeft als taak de informatie toe te spitsen op de situatie van de cliënt. Als er sprake is van formulierenangst, de intimiderende werking van de bureaucratie, onzekerheid of onvoldoende leesvaardigheid helpt GVZ bij het invullen van formulieren, het uitleggen van brieven en het opbellen naar instanties.
- Voorlichting*: Hierdoor raken mensen beter geïnformeerd over hun rechten op voorzieningen, financiële tegemoetkomingen en eventuele verplichtingen.
- Advies*: Adviesvragen zijn gericht op oplossingen en beslissingen (wat moet ik in deze situatie doen om...). De hulpverlener kan de besluitvorming sterk beïnvloeden. Belangrijk is dat de hulpverlener zich een duidelijk beeld vormt van de situatie, zijn eigen grenzen in de gaten houdt en indien nodig doorverwijst. Het is voor de hulpverlener belangrijk om zichzelf steeds de volgende vragen voor te leggen;
- wat wil de cliënt weten?
- wat is zijn situatie?
- wat wordt beoogd?
- wat heeft hij zelf al geprobeerd?
- Gesprekstechnieken kunnen worden ingezet om te weten te komen wat de cliënt weet, op welke punten hij aanvullende informatie nodig heeft en welke informatie van toepassing is op de specifieke situatie van de cliënt. Schriftelijke informatie is niet zonder meer bruikbaar in de hulpverlening. Er moet rekening gehouden worden met de eigenschappen van de cliëntgroepen. De combinatie mondeling en schriftelijk werkt beter.
- Anticiperen*: Het voorbereiden van de cliënt op de mogelijke lange duur en op de consequenties van procedures. Dit bevordert de vertrouwensrelatie tussen cliënt en hulpverlener en de cliënt weet waar hij aan toe is.

♦ Jagt, L. N. 1990, pag.18

♦ Witte, L 1991

- **Emanciperende hulpverlening**

♦ Het is de bedoeling dat mensen zich bewust worden van hun situatie en hun gedrag gaan veranderen om hun situatie positief te beïnvloeden.
GVZ helpt mensen bij het zoeken van gedrag dat past bij hun keuze, zij leren emanciperen ten aanzien van hun onmacht, de hulpverlening en hun situatie.
Hierbij wordt o.a. gebruik gemaakt van problematiseren; de GVZ-er onderzoekt of er door de cliënt op een andere manier naar het probleem gekeken kan worden. Dit zet vraagtekens bij de onontkoombare vanzelfsprekendheid van de probleemsituatie waardoor problemen hanteerbaar worden.

- **Voorwaardelijke hulpverlening**

♦ Bij dreigende huisuitzetting van personen of gezinnen die overlast veroorzaken of een grote huurachterstand hebben, wordt soms een contract aangeboden aan de betreffende bewoners om huisuitzetting te voorkomen. In dit contract worden een aantal plichten en regels genoemd waar men zich aan zal moeten houden. Onderdeel van dit contract kan zijn dat mensen verplicht worden om GVZ-hulp te accepteren.
Het gebeurt ook wel dat ouders, na een melding bij het meldpunt Kindermishandeling en een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming, GVZ-hulp moeten toelaten om de gezinssituatie te observeren en te ondersteunen.
In deze gevallen is er sprake van een forse ingreep op een gebied dat gevoelsmatig door mensen als hun territorium wordt ervaren. Onvrijwillige cliënten reageren op een inperking van hun vrijheden door:
-*reactance*; gedrag waarmee zij proberen persoonlijke controle en vrijheid te handhaven en externe beperkingen zo veel mogelijk buiten spel te zetten)
-*strategische zelfpresentatie*; mensen proberen zich te redden uit een voor hen bedreigende situatie door zich te presenteren op een manier waardoor zij mooier, sterker, armer, zieliger, dreigender of afhankelijker overkomen dan zij werkelijk zijn.
Het is belangrijk om te onderkennen dat dit normale reacties zijn op bedreiging van de vrijheid en zelfbeschikkingsrecht, en daar op de juiste wijze mee om te gaan door:
-benoemen van specifieke veranderingen die aan herstel van de vrijheid kunnen bijdragen.
-aandacht primair te richten op de situatie en minder op de persoon.
-keuzemogelijkheden te benoemen
-helpen met het plannen van kleine haalbare stapjes in de gewenste richting
-belonen en waarderen van pogingen om stappen te doen in de gewenste richting.
Bij voorwaardelijke hulpverlening moeten hulpverleners wat betreft de motivatie van cliënten vaak ‘van buiten naar binnen’ werken; van interne motivatie is geen sprake, de cliënt wordt extern gemotiveerd.
GVZ-ers bezoeken mensen in de thuissituatie, sluiten aan bij de beleving van de cliënt, gaan door het langdurige en intensieve contact als het ware deel uit maken van het systeem en kunnen daardoor veel invloed uitoefenen op het ontstaan van interne motivatie. In eerste instantie zal de GVZ-er meegaan met het gedrag van de cliënt, maar op een bepaald moment wordt de cliënt geconfronteerd met zijn eigen gedrag. De keuzes of alternatieven die de GVZ-er de cliënt voorlegt zijn eigenlijk geen keuzes; in feite wordt de cliënt geconfronteerd met gewenst gedrag. (zie casus 4.2)

♦ Van Riet & Wouters. 2002, pag 72-75

♦♦ Jagt, L. 2002, pag 62-65

- **Benadering en gesprekstechnieken**

De manier waarop de cliënt wordt benaderd vindt zijn oorsprong in de methode van Carl Rogers, waarin de cliënt en zijn belevingswereld centraal staan. De GVZ-er neemt een respectvolle en accepterende houding aan ten aanzien van de cliënt en leeft zich met empathie in, in de belevingswereld van de cliënt.

♦De manier waarop GVZ-ers cliënten benaderen bestaat uit verschillende elementen:

-Presentiebenadering:

Deze benadering is niet gerelateerd aan de problemen die opgelost moeten worden, het is juist een benadering die gebruikt wordt om na te gaan wat er speelt. Het is hierbij van belang om zo onbevooroordeeld mogelijk te zijn en open te staan voor alles. De GVZ-er biedt zichzelf als het ware aan. Ze komt langs, luistert naar wat de cliënt vertelt, ze drinken samen koffie en praten met elkaar. De gesprekken hebben in de beginfase vaak een ‘alledaags’ karakter.

-Interventiebenadering:

Pas wanneer de GVZ-er in beeld heeft op welke leefgebieden ondersteuning wenselijk en noodzakelijk is, kan zij met de daadwerkelijke hulpverlening beginnen. In eerste instantie kan dit betekenen dat de GVZ-er tijdelijk taken van de cliënt overneemt. Als cliënten wanhopig zijn of door de bomen het bos niet meer zien bewerkstelligt zij daarmee rust en evenwicht. Om gedragsverandering te bewerkstelligen neemt zij daarna een meer confronterende houding aan. Zij toont voorbeeldgedrag, daagt de cliënt uit, benoemt wat zij ziet en bespreekt dit met de cliënt.

GVZ werkt methodisch en probleemgericht en betreft de cliënt zo veel mogelijk bij het begeleidingsproces, dat is opgebouwd uit vier fases:

1. Informatie verzamelen, observeren en hulpvraag bepalen.

Het indicatierapport dat via het CIZ binnenkomt geeft de eerste informatie over de cliënt maar tijdens het startgesprek en in de daarop volgende periode richt GVZ zich op de hulpvraag zoals de cliënt die formuleert of zoals die non-verbaal duidelijk wordt gemaakt. Tevens verzamelt GVZ informatie door de cliënt, zijn gedrag en de thuissituatie te observeren.

2. Werkplan maken.

In fase 1 heeft GVZ informatie over het gezin verzameld. Gedurende deze fase is ook al zo veel mogelijk ingegaan op de hulpvragen die de cliënt als acuut beoordeelt. Vervolgens wordt een hulpverlenersplan opgesteld, samen met de cliënt.↓ Op die manier wordt niet over de cliënt besloten, maar wordt samen met hem afgesproken waaraan en hoe gewerkt gaat worden en wie welke taken op zich neemt. Door deze benadering neemt de cliënt eerder een actieve rol op zich. De beschrijving van de doelen gebeurt zoveel mogelijk in volgorde van belangrijkheid en de doelen worden in kleine stappen geformuleerd.

3. Werkplan uitvoeren

Het werkplan is geen statisch gegeven. Gedurende de uitvoering kan GVZ andere problemen op het spoor komen of merken dat de volgorde in prioriteiten anders ligt.

♦Kort, Thije & Dral, 2002, pag.49

↓ zie bijlage 2

Dit heeft te maken met het observeren, signaleren en evalueren gedurende het hele begeleidingsproces. Het werkplan kan dan in samenspraak met de cliënt aangepast worden. Om een werkplan goed uit te kunnen voeren is het van belang dat de cliënt gemotiveerd is. Als daadwerkelijk de handen uit de mouwen gestoken moeten worden kan de motivatie van de cliënt afnemen. De gespecialiseerd verzorgende geeft de cliënt dan een steuntje in de rug door:

- in kleine stapjes te werken
- de stappen concreet en haalbaar te maken
- het werk te verdelen
- het gedrag van de cliënt positief te labelen
- de cliënt gerust te stellen
- de cliënt aan te moedigen
- complimenten te geven
- verwachtingen te wekken
- hoop te geven.

4. Evaluatie

Evalueren gebeurt tijdens het hele begeleidingsproces. GVZ toetst regelmatig haar bezigheden in het cliëntsysteem en het gedrag van de cliënt aan het opgestelde werkplan. Dit kan gebeuren tijdens alledaagse gesprekken maar er vinden ook tussentijdse evaluaties ↓ en een eindevaluatie plaats. Door het evaluatiemoment zorgvuldig te plannen en de cliënt de evaluatievragen van tevoren voor te leggen, wordt de cliënt gestimuleerd om een actieve bijdrage te leveren aan de evaluatie.

Een begeleidingsproces wordt altijd afgesloten met een rapportage. Deze is van belang voor de cliënt, voor collega's en voor eventuele andere hulpverleners die in het cliëntsysteem werkzaam zijn. Het inzetten van GVZ kan de mogelijkheden van andere hulpverleners vergroten om overige problemen die in het huishouden spelen met succes aan te pakken. GVZ informeert cliënten, stimuleert hen om gebruik te maken van het bestaande hulpaanbod, en activeert en ondersteunt cliënten bij het uitvoeren van taken die door andere hulpverleners worden geadviseerd of opgelegd.

4.2 Casuïstiek

Om inzichtelijk te maken hoe GVZ te werk gaat, wordt in dit deelhoofdstuk aandacht besteed aan de situatie van een cliënt die ik vanaf april 2004 wekelijks bezoek. Hij heeft een GVZ-indicatie voor 4 uur per week.

Dhr. Jansen, een 44-jarige, alleenstaande man. Hij heeft 17 jaar samengewoond, heeft een dochter van 16 en een zoon van 12 jaar. Drie jaar geleden is zijn relatie op initiatief van zijn partner beëindigd. Hij woont alleen, heeft geen werk meer en heeft schulden. Hij lijdt aan diabetes, is voor 15% afgekeurd omdat de spieren in een van zijn armen niet meer goed werken als gevolg van een operatie. Ook heeft hij vaak last van zijn knieën. De gewrichten zijn pijnlijk, waardoor hij niet lang kan lopen / fietsen. Hij heeft zich aangemeld bij maatschappelijk werk omdat de problemen hem boven het hoofd groeiden. Dhr. Jansen ontving huishoudelijke verzorging via Maatzorg/ de

↓ Zie bijlage 3

Werven tot de HVZ-er aangaf dat hij zich regelmatig suïcidaal uitte. Intern werd toen besloten om een herindicatie aan te vragen om HVZ om te zetten in GVZ.

Huidige situatie en omstandigheden:

Sinds zijn scheiding is dhr. Jansen in toenemende mate in de problemen geraakt. Hij heeft met zijn ex-partner afgesproken dat hij geen alimentatie zou betalen maar wel voor de aflossing van twee leningen zou zorgen. (totaalbedrag 18.000,-) Voor beide leningen heeft hij een betalingsachterstand, verder heeft hij in de jaren na zijn scheiding schulden opgebouwd bij postorderbedrijven, ziektekostenverzekering, creditcardschulden etc.

De scheiding is gepaard gegaan met veel conflicten die er uiteindelijk toe leidden dat hij, een half jaar na de scheiding zijn ex-partner bedreigd heeft omdat zij een relatie was begonnen met een buurman. De politie is er aan te pas gekomen en hij is veroordeeld tot een celstraf van 60 dagen. Deze celstraf is omgezet in 120 uur dienstverlening, maar omdat dhr. zich niet aan allerlei regels en procedures hield en niet kwam opdagen bij gesprekken met de reclassering is de straf weer teruggedraaid naar 60 dagen celstraf. Deze straf hangt hem nu nog steeds boven het hoofd.

Zijn arbeidsverleden bestaat uit veel verschillende baantjes, van heftruckchauffeur tot magazijnmedewerker en medewerker bij een benzinepomp. Overal waren naar zijn zeggen allerlei omstandigheden de oorzaak van zijn ontslag. Hij werd langdurig ziek, kon niet opschieten met zijn nieuwe chef, door reorganisaties viel zijn baan weg, hij werd ten onrechte beschuldigd van diefstal etc.

Hij heeft een getrouwde broer die in dezelfde plaats woont als hij. Met zijn broer heeft hij naar eigen zeggen een goed contact. Hij mag altijd komen voor een warme maaltijd en mag daar gebruik maken van de computer. Zijn broer is gedeeltelijk op de hoogte van alle problemen die dhr. Jansen heeft op financieel gebied, maar weet niet alles. Dhr. Jansen schaamt zich ten aanzien van zijn broer, die naar zijn zeggen een goede baan en een mooi huis heeft.

Zijn dochter ziet hij nooit, zij neemt hem zeer kwalijk dat hij haar moeder heeft aangevallen, zijn zoon komt zo nu en dan een paar dagen logeren. Volgens dhr. Jansen zet zijn ex-partner de kinderen tegen hem op.

Het sociale netwerk van dhr. Jansen is na de scheiding weggefallen. Hij is verhuisd naar een andere gemeente en ziet voormalige vrienden en kennissen niet meer.

Hij woont nu officieel alleen in een flat, heeft een huurachterstand en al bijna een jaar geen gas en elektra meer vanwege een betalingsachterstand bij het energiebedrijf.

Hij brengt veel tijd door in het huis van zijn nieuwe vriendin die net een problematische relatie heeft afgesloten. Door de familie van zijn vriendin wordt hij met wantrouwen bekeken, zij dulden geen nieuwe problemen met een nieuwe vriend.

Het sociale netwerk van dhr. Jansen is zwak, hij heeft weinig nieuwe contacten gemaakt sinds hij verhuisd is en heeft zijn oude netwerk niet onderhouden.

Wat betreft zijn gezondheid heeft dhr. Jansen al vrij lang zijn diabetes genegeerd. Zijn bloedsuikerspiegel is sinds lange tijd niet meer gecontroleerd en hij dient zichzelf geen injecties met insuline meer toe, omdat hij daar zo'n hekel aan heeft.

Omdat het hulpverlenersplan tijdens de eerste gesprekken wordt opgesteld, benoemt het vaak problemen en doelen kort en eenvoudig. In het geval van dhr. Jansen ziet het er als volgt uit:

Weergave problemen:

- Werk vinden is moeilijk vanwege lichamelijke klachten en arbeidsverleden.
- Financiën, er zijn schulden
- Administratie, post wordt niet opengemaakt.

Doelen:

- Administratie ordenen en een vorm zoeken die dhr. zelfstandig kan bijhouden.
- Inzicht in financiële mogelijkheden en beperkingen
- Passend werk vinden

Omdat dhr. Jansen al contacten had met AMW en Schuldhulpverlening (in dit geval in Pijnacker, dus niet via de Budgetwinkel) werd door GVZ contact opgenomen met de betrokken hulpverleners. Er werden afspraken gemaakt over taken en doelen en tussentijdse evaluaties.

- Schuldhulpverlening ondervond problemen met dhr. Jansen wat betreft het openheid van zaken geven over alle schulden en het aanleveren van de benodigde papieren.
- AMW ging zich inzetten voor ondersteuning bij het zoeken naar passend werk.

Het ordenen van de administratie

Hierbij was mijn taak het ondersteunen en activeren van de cliënt om tot handelen te komen. Ik kan deze taken echter niet uitvoeren zonder praktische medewerking van de cliënt. Allereerst ben ik op zoek gegaan naar aanknopingspunten die deze cliënt zouden kunnen motiveren. Die vond ik in het feit dat schuldhulpverlening stagneerde omdat dhr. Jansen een aantal papieren niet kon vinden. (Zijn administratie bestond uit twee vuilniszakken en wat dozen) Hij wilde graag van zijn schulden af maar kon zich er niet toe zetten om alles uit te gaan zoeken en wist niet waar en hoe hij moest beginnen met ordenen.

De bedoeling bij het activeren is om de cliënt kleine opdrachten en taken die hij zonder veel moeite kan uitvoeren en die meteen een positief effect hebben op de problemen.

We hebben eerst samen een lijst gemaakt van rubrieken. Die lijst bestond uit onderdelen als: huur, belasting, energie, uitkering, bankzaken, verzekeringen, schulden, correspondentie over betalingsachterstanden etc.

Daarna hebben ik die rubrieken groot op vellen papier geschreven, op de tafel gelegd en hebben samen de eerste vuilniszak leeggehaald en alle papieren bij de juiste rubrieken gelegd.

Ik heb daarna dhr. Jansen verteld dat er twee opties waren:

- Hij kon zelf in de loop van de week verder gaan met ordenen.
- Hij kon wachten tot ik er na een week weer zou zijn om samen verder te gaan, maar dan zou het wel veel langer duren.

Door de cliënt twee opties voor te leggen behoudt hij het gevoel dat hij zelf mag kiezen en ziet over het hoofd dat er ook andere opties bestaan, bijvoorbeeld; niets doen.

Dhr. Jansen gaf aan dat hij zelf verder wilde gaan maar dat er misschien papieren bij waren die niet onder de bestaande rubrieken thuishoorden. We besloten een rubriek ‘Diversen’ toe te voegen, die we samen later zouden uitzoeken.

Door goed te luisteren naar de cliënt, kunnen de stapjes die bedoeld zijn om de handelingsbekwaamheid te vergroten, goed afgestemd worden op zijn mogelijkheden.

Bij het ordenen van de administratie streef ik er naar om één map aan te leggen waarin alles verzameld wordt. Als iemand geen geld heeft kan echter de aanschaf van een ordner al een enorm probleem zijn. Om alles zo eenvoudig mogelijk te laten verlopen heb ik aangeboden om bij de administratie van Maatzorg te vragen om een oude ordner met tabbladen.

Praktische en inventieve oplossingen voor kleine problemen die vorderingen in de weg staan.

Toen ik na een week terug kwam bij dhr. Jansen had hij alles gerubriceerd en dat betekende dat schuldhulpverlening verder kon.

Door waarderend en positief te reageren op het uitvoeren van taken bouwt de cliënt zelfvertrouwen op en ervaart meteen positieve effecten van zijn handelen. Daardoor wordt de bereidheid om daadwerkelijk bij te dragen aan het uitvoeren van taken groter.

De ordner, voorzien van tabbladen waarop de rubrieken waren aangegeven, werd vervolgens gevuld met de administratie. Aan de hand van de lijst die dhr. Jansen had gekregen van Schuldhulpverlening hebben we alle relevante gegevens verzameld. Sommige gegevens ontbraken echter en daarbij bleek het belangrijk om samen te inventariseren wat er nodig was en hoe dat verkregen kon worden. Als je geen geld hebt voor beltegoed kun je niet bellen. Hoe kun je dan de juiste papieren opvragen? Dhr. Jansen zag vaak geen andere mogelijkheid dan te wachten tot hij weer geld had voor beltegoed maar vertelde dat in eerste instantie niet aan mij. Hij zei dan dat hij geen tijd gehad om te bellen of was het vergeten. Ik kwam er pas na enkele weken achter hoe het zat, toen ik hem een keer vroeg om alsnog een ‘vergeten’ telefoontje te plegen. In eerste instantie gaf hij aan dat dit te moeilijk was en pas toen ik aanbod om vóór hem te bellen (met zijn telefoon) gaf hij aan geen beltegoed te hebben.

Ik heb aangegeven dat ik begreep dat het moeilijk was om dit te zeggen maar dat het verzwijgen van de werkelijke reden gemakkelijk zou kunnen leiden tot misverstanden en irritaties. Vervolgens hebben we gezocht naar een (voorlopige) oplossing voor het belprobleem. Dhr. Jansen gaf aan zoveel mogelijk persoonlijk langs te willen gaan bij instanties en als die te ver weg waren, bij zijn vriendin te bellen.

Door de oorzaak te achterhalen van belemmerd gedrag, dit te benoemen zonder het te veroordelen en samen te zoeken naar een oplossing wordt de eigenwaarde van de cliënt niet aangetast. Hij voelt zich begrepen en is daardoor meer bereid om naar een oplossing te zoeken.

Om de geordende administratie in stand te houden namen we elke week de binnengekomen post door, bespraken welke acties er naar aanleiding van de binnengekomen post genomen moesten worden en bespraken of dhr. Jansen daarbij hulp nodig had. Zo ja, dan volgde een taakverdeling en een afspraak over de tijd die daarvoor nodig was.

Het gebeurde regelmatig dat dhr. Jansen zijn taken niet of slechts gedeeltelijk had uitgevoerd.

Redenen daarvoor klonken vaak als uitvluchten. Met de problemen wat betreft het bellen in mijn achterhoofd probeerde ik door dóór te vragen de werkelijke reden te achterhalen en steeds te benadrukken (en te bewijzen) dat door het uitvoeren van die taken uiteindelijk de problemen verminderden.

Inzicht in financiële mogelijkheden en beperkingen.

Toen de administratie eenmaal geordend was heb ik met dhr. Jansen een overzicht gemaakt van inkomsten en uitgaven. Door een overzicht te maken van alle vaste lasten (verzekeringen, woonlasten, energiekosten, betalingsverplichtingen) kreeg hij een duidelijk beeld van het geld dat hij per week “vrij” kon besteden. Dit was slechts een klein bedrag en die vaststelling leidde tot een heftige reactie bij dhr. Jansen. Hij was niet gewend om zo te leven, het was veel te weinig. Hij gaf al de helft daarvan uit aan sigaretten, strippenkaarten en beltegoed, zou geen geld meer over hebben om te eten etc. Om hem de tijd te geven om te wennen aan dit idee en hem te doen inzien dat er geen andere mogelijkheden waren om zijn schulden op te lossen heb ik een aantal weken alle opties die hij aandroeg om er onderuit te komen, samen met hem onderzocht op haalbaarheid. Hij wilde o.a. proberen om één van de leningen die hij samen met zijn ex-

partner had afgesloten door háár te laten betalen. Dit stuitte op hevig verzet van zijn ex-partner die dreigde een advocaat in te schakelen. Door samen met dhr. naar een advocaat te gaan voor een advies en om de mogelijkheden te inventariseren kwam dhr. Jansen er achter dat zijn plan geen kans van slagen had.

Ik vermoedde dat al, maar als ik dat gezegd had was hij waarschijnlijk alleen verder in de weerstand gegaan. Nu stelde ik me alleen hulpvaardig op bij het onderzoeken van de mogelijkheden en kwam hij er uiteindelijk zelf achter.

Uiteindelijk, maar dat heeft lang geduurd, aanvaardde hij als enige optie het karige weekbudget.

Door in eerste instantie mee te bewegen met de cliënt, wordt voorkomen dat de cliënt in de weerstand schiet en zich verzet tegen allerlei opties die hij van nature niet zelf zou kiezen om zijn problemen op te lossen.

Intussen speelden er ook nog andere zaken:

-De taakstraf werd definitief omgezet in 60 dagen hechtenis, omdat dhr. Jansen niet kwam opdagen bij gesprekken met de reclasseringsambtenaar die zijn taakstraf moest regelen. Wederom heftig verzet; het was allemaal zijn schuld niet, de zaak was volgens dhr. Jansen allang verjaard, hij was nu nét een beetje op de goede weg en nu zou alles doorkruist worden, hij zou onderduiken etc. Daarbij volgde ik steeds dezelfde strategie; uit laten razen, alle opties samen onderzoeken op haalbaarheid en consequenties.

Ook hier weer; meebewegen met de cliënt om weerstand en verzet uiteindelijk om te zetten in een positieve en constructieve benadering.

Uiteindelijk koos dhr. Jansen er voor om een gratieverzoek in te dienen en zich tegelijkertijd zo goed mogelijk voor te bereiden op een eventuele detentieperiode. Wat gebeurt er met een uitkering als je in de gevangenis zit? Waren er mogelijkheden om tijdens zijn detentie bijv één dagdeel per week thuis te zijn om zijn financiën te regelen? Kon hij eventueel anderen machtigen om dit voor hem te doen en hoe dan?

-Toen dhr. Jansen 2 weken had gewerkt via een uitzendbureau “vergat” hij zijn inkomsten door te geven aan het UWV. Hij zag die inkomsten als een extraatje en zag niet in waarom hij dat zou moeten doorgeven. De informatie die ik hem gaf over strenge controles en de eventuele gevolgen legde hij naast zich neer. Hij had het geld allang uitgegeven toen hij de maand daarna tot de ontdekking kwam dat het UWV slechts een klein gedeelte van zijn normale uitkering op zijn bankrekening stortte omdat hij gewerkt had. Daarvan kon hij niet eens de huur betalen.

Huisuitzetting dreigde omdat er al een huurachterstand was, schuldhulpverlening steigerde omdat dhr. Jansen de regels overtrad.

De huisuitzetting zou dhr. Jansen buiten het bereik van alle hulpverleners geplaatst hebben en om te voorkomen dat alle inspanningen tevergeefs waren, heb ik uiteindelijk een noodoplossing bedacht. In overleg met de andere hulpverleners heb ik de diaconie van een kerk ingeschakeld. Zij waren bereid dhr. Jansen een bedrag te schenken om die maand door te komen, maar daarmee bleef er nóg maar heel weinig geld over om van te leven.

Soms is het nodig om snel en inventief in te grijpen. De cliënt wordt wel geconfronteerd met de gevolgen van zijn handelen en moet een deel van de consequenties dragen, maar er wordt ook een oplossing bedacht om verergering van de situatie te voorkomen.

-De gebitsprothese van dhr. Jansen zat al jaren niet goed en hij besloot om naar de tandarts te gaan. Hij heeft wel een ziektekostenverzekering, maar maar die is vanwege een betalingsachterstand teruggebracht naar een basisverzekering die slechts weinig kosten vergoedt. Om nieuwe schulden te vermijden hadden we besproken dat het goed zou zijn om eerst duidelijkheid te vragen over de kosten van een reparatie of een nieuw

gebit en na te gaan of dit mogelijk was. De week daarna vertelde hij dat zijn vriendin bereid was om de kosten van een nieuw gebit te betalen. Enkele maanden later leverde hij bij schuldhelpverlening een rekening in voor een nieuw gebit. Omdat dit tijdens een evaluatie gebeurde sprak ik hem daarop aan. Hij beweerde bij hoog en laag dat hij mij nooit iets gezegd had over betalingen door zijn vriendin tot ik hem confronteerde met mijn rapportage waarin het zwart op wit stond.

Cliënt wordt geconfronteerd met de effecten van het verbergen of verdoezelen van zijn handelen.

Opeens leed hij aan geheugenverlies en kon zich daar niets meer van herinneren. (dat kwam omdat het zo slecht met hem ging, zijn hoofd zat zo vol) Wel nam hij haastig de rekening mee terug en ging hij “de tandarts herinneren aan de betalingsregeling die hij met hem getroffen had.” De gebitsprothese werd uiteindelijk in termijnen betaald.

Contacten met andere hulpverleners:

Door om de zes weken een evaluatie te plannen werd de voortgang van het hulpverleningsproces bewaakt. Zowel dhr. Jansen als de hulpverleners legden daarbij verantwoording af van afgesproken en uitgevoerde taken. Bij tussentijdse onduidelijkheden werd dhr. Jansen steeds op de hoogte gebracht van de wens en noodzaak om onderling contact op te nemen waardoor zijn mogelijkheden om verwarring te zaaien, paniek te schoppen en te sjoemelen aanmerkelijk verminderden.

Door de vaste afspraken over taken en verantwoordelijkheden en de evaluaties op vaste tijden blijven de cliënt en de betrokken hulpverleners goed op de hoogte van alles wat er speelt en is het mogelijk om adequaat in te spelen op allerlei ontwikkelingen en gebeurtenissen.

Afsluiting / Evaluatie

Dhr. Jansen heeft een GVZ-indicatie voor 4 uur per week tot juli 2005, van afsluiten is dus nog geen sprake.

Wat betreft schuldhelpverlening:

Helaas bleek de aflossingscapaciteit van dhr. Jansen zo laag dat het geen enkele zin had om voorstellen aan schuldeisers te doen. Dhr. Jansen blijft voorlopig “in de portefeuille” en mag/ moet alle brieven die hij ontvangt over zijn schulden afleveren bij Schuldhelpverlening. De enige manier om de aflossingscapaciteit te vergroten is het vinden van een betaalde baan.

Wat betreft AMW:

Aangepast werk via Combiwerk behoort tot de mogelijkheden, dhr. staat daarvoor inmiddels op de wachtlijst maar is waarschijnlijk pas over 1,5 tot 2 jaar aan de beurt. Dhr. Jansen solliciteert zich suf in het normale bedrijfsleven maar de kans dat hij aangenomen wordt en zich zal weten te handhaven is niet groot. Door AMW zijn vele gesprekken gevoerd om dhr. Jansen tot het besef te laten komen dat zijn eigen houding en de manier waarop hij problemen benadert, het bereiken van zijn doelen in de weg staat. Aan de ene kant beseft dhr. Jansen dit ook wel, maar hij blijft ervan overtuigd dat hij niet kan veranderen op dit gebied. (“Kan ik er wat aan doen? Zo ben ik nu eenmaal!”)

Wat betreft GVZ taken en doelen:

Het ordenen van de administratie is gelukt, het zelfstandig bijhouden daarvan gaat ook redelijk. Dhr. Jansen heeft inmiddels een duidelijk beeld van zijn financiële mogelijkheden maar handelt daar nog niet altijd naar. Hij staat echter wel toe dat Schuldhulpverlening een vinger aan de pols houdt en geeft meer openheid van zaken over zijn uitgaven. Ik neem regelmatig met hem zijn administratie door en stimuleer en activeer hem om daar adequaat op te reageren. Iedere maand, voordat zijn uitkering binnenkomt, maken we een overzicht van de betalingen die hij moet verrichten en dan berekent dhr. Jansen wat hij per week mag besteden en probeert zich daar zo goed mogelijk aan te houden..

Neventaken, waarin GVZ zelf het initiatief nam:

-GVZ heeft erop aangedrongen dat er vanuit AMW een signaal uitgaat naar Combiwerk over de lange wachtlijst en de problemen die dat veroorzaakt of in stand houdt.

Door knelpunten bij organisaties te signaleren en te zorgen dat dit signaal terechtkomt bij de betreffende instanties blijven instanties goed geïnformeerd over knelpunten in hun aanbod en kunnen zij hun hulpverlening of dienstenaanbod verbeteren.

-Door dhr. Jansen te informeren over de sluipende gevolgen van Diabetes en hem er op te wijzen dat sommige van zijn lichamelijke klachten te herleiden waren naar Diabetes, ging dhr. Jansen uiteindelijk uit eigen beweging naar de huisarts om zijn bloedsuikergehalte te laten onderzoeken en zich opnieuw in te laten stellen op insuline.

Door cliënten te informeren over ziekten/ aandoeningen en hen te stimuleren zich te laten onderzoeken en behandelen kunnen de gevolgen (arbeidsongeschiktheid, hoge ziektekosten) voorkomen worden.

-Door samen met dhr. Jansen informatie te zoeken over de gang van zaken gevangenissen en oplossingen te zoeken voor het wegvallen van zijn uitkering tijdens zijn detentieperiode en het betalen van vaste lasten in die periode, verminderden zijn angst en zijn verzet tegen wat hem te wachten stond.

-Dhr. Jansen's contact met zijn zoon werd belemmerd omdat hij zich schaamde over de situatie waarin hij verkeerde. De zoon belde regelmatig zijn vader om te vragen of hij mocht komen logeren maar dan hield dhr. Jansen de boot af, met vage redenen waarom dat niet kon. Hij had het gevoel dat hij zijn zoon niets te bieden had en wilde niet dat zijn ex-partner via zijn zoon op de hoogte gebracht zou worden over zijn levensomstandigheden. Door tijdens gesprekken over dit onderwerp te belichten dat zijn zoon door de reacties van dhr. Jansen alleen maar kon concluderen dat zijn vader hem niet wilde zien, besloot dhr. Jansen uiteindelijk openheid van zaken te geven over zijn situatie. Zijn zoon gaf daarna aan dat het hem niet uitmaakte, hij wilde gewoon graag zijn vader zien. Ook van de dreigende detentieperiode werd hij op de hoogte gebracht en ze maakten samen afspraken om gedurende die periode contact te houden.

Door aandacht te besteden aan minder urgente problemen die soms niet eens expliciet genoemd zijn in het hulpverleningsplan verbetert de situatie van de cliënt op meerdere gebieden waardoor zijn gevoel van welbevinden, zelfvertrouwen en handelingsbekwaamheid positief worden beïnvloed.

§5. Conclusies en aanbevelingen.

5.1 Conclusies

Dit praktijkonderzoek werd uitgevoerd naar aanleiding van een probleem:

Probleemstelling:

In Delft stijgt het aantal mensen met financiële problemen en de hoogte en complexiteit van de schulden neemt toe. Een relatief hoog percentage van de mensen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening via de Budgetwinkel haakt tijdens het schuldhulpverleningstraject af.

Om duidelijkheid te verkrijgen over het onderzoeksgebied is de probleemstelling vertaald in een hoofdvraag en deelvragen. Een antwoord op deze vragen is verkregen door literatuurstudie, gesprekken met medewerkers uit verschillende werkvelden, het bestuderen van relevante informatie die beschikbaar is binnen de werkvelden en het inzichtelijk maken van praktijkervaringen.

Hoofdvraag:

Wat veroorzaakt het hoge uitvalpercentage onder mensen met schulden die zich aanmelden bij de Budgetwinkel en hoe kan dit percentage omlaag gebracht worden?

Uit gegevens van de gemeente Delft en de Budgetwinkel blijkt dat het vooral gaat om mensen met een sociaal minimum inkomen die zich steeds vaker, en met meer schulden, melden bij de Budgetwinkel. In dit onderzoek is aandacht besteed aan maatschappelijke, bestuurlijke en individuele factoren die invloed hebben op de hoeveelheid geld die mensen ter beschikking hebben en de manier waarop mensen met geld omgaan. (§1.2) Gedeeltelijk hebben deze factoren ook invloed op het uitvalpercentage onder mensen met een sociaal minimum inkomen met problematische schulden:

- Cliënten weten vaak niet precies wat hen te wachten staat en schrikken terug voor de strenge regels van de Budgetwinkel.
- Cliënten tonen onvoldoende discipline en inzet / zijn onvoldoende aantoonbaar gemotiveerd om iets aan hun schulden te doen.
- Cliënten zijn niet bereid / niet in staat om hun leefgewoonten en uitgavenpatroon aan te passen aan hun inkomen.

Conclusie:

Om uitval van cliënten in het schuldhulpverleningstraject te voorkomen moet de aandacht van hulpverleners zich richten op:

- het verstrekken van informatie om te zorgen dat mensen weten wat hen te wachten staat in het schuldhulpverleningstraject.
- het vergroten van kennis op het gebied van inkomensondersteunende voorzieningen en (waar nodig) het begeleiden en ondersteunen van cliënten bij het aanvragen daarvan.
- het vergroten van handelingscontrole door mensen in de gelegenheid te stellen beheerservaringen op te doen; het langzaam en met kleine stapjes (leren) uitvoeren van handelingen die tot succes en daardoor tot zelfvertrouwen en motivatie kunnen leiden.

Deelvraag 1: Waaruit bestaat het huidige aanbod van de Budgetwinkel wat betreft ondersteuning en begeleiding van cliënten met schulden?

Uit § 2.4 blijkt dat het aanbod van de Budgetwinkel niet alleen financieel-technische hulp bevat, maar ook verschillende vormen van begeleiding en ondersteuning.

Deelvraag 2: Hoe effectief zijn de middelen die de Budgetwinkel daarbij inzet?

Uit § 2.5 blijkt dat mensen die de cursus Budgettering gevolgd hebben, positief zijn over deze cursus. Bereikbaarheid, taalproblemen, sociale vaardigheden, ziekte, intelligentie en karakterproblemen kunnen een barrière vormen die deelname aan de cursus in de weg staat. Het aantal mensen dat de cursus volgt is te klein om een relatie te kunnen leggen tussen het volgen van de cursus en het slagen van het schuldhulpverleningstraject.

Het budgetadvies is verweven met de totale aanpak van de financiële zaken van een schuldenaar waardoor effecten niet goed meetbaar zijn. De ervaring is wel dat mensen zich zeer moeilijk aan de adviezen kunnen/willen houden. De relatie tussen het geven van advies en het slagen van een traject wordt niet bijgehouden.

Conclusie:

Het effect van de middelen die de Budgetwinkel inzet ter ondersteuning en begeleiding van cliënten is niet goed na te gaan. Wat wel valt te constateren is dat ondanks dit aanbod een deel van de mensen er niet in slaagt het schuldhulpverleningstraject tot een goed einde te brengen.

Deelvraag 3: Welke hulp- en dienstverlenende instanties dragen bij aan het oplossen van problematische schulden?

Uit § 2.9 blijkt dat er in Delft organisaties bestaan die hulp en begeleiding bieden aan cliënten die op eigen kracht niet in staat zijn hun financiën adequaat te beheren. Deze instanties richten zich op een specifieke doelgroep en / of op informatieverstrekking, budgetbegeleiding en financieel beheer. Er zijn wel contacten met de Budgetwinkel maar er is geen sprake van een structureel samenwerkingsverband.

Conclusie:

Er is geen sprake van integrale schuldhulpverlening, waarbij specifiek aandacht besteed wordt de psychosociale factoren die samenhangen met schuldenproblematiek en gedragsverandering.

Deelvraag 4: Wat heeft GVZ te bieden om de slagingskans van het schuldhulpverleningstraject te verhogen?

De theorieën in § 3.1 benadrukken het belang van het (opnieuw) verkrijgen van handelingscontrole, waardoor zelfvertrouwen en motivatie kunnen ontstaan. Dit is een langdurig proces, dat vraagt om een langdurige en intensieve vorm van hulpverlening. § 4. geeft een beeld van Gespecialiseerde Verzorging, een vorm van thuiszorg die zich bevindt op het snijvlak van zorg, hulpverlening en welzijn. § 4.1 geeft informatie

over de methodes die GVZ inzet, gericht op het herstellen of handhaven van zelfredzaamheid en handelingsbekwaamheid.

Conclusie

GVZ-ers hebben ervaring met de doelgroep en kennen daardoor de weerstand, de problemen en de struikelblokken die cliënten ervaren voor of tijdens het schuldhulpverleningstraject. GVZ-ers kunnen vanuit hun centrale positie in de thuissituatie invloed uitoefenen op allerlei problemen die cliënten met problematische schulden ervaren.

Door het beantwoorden van de deelvragen is inzicht ontstaan in:

het aanbod en de effectiviteit van de middelen die de Budgetwinkel inzet bij schuldhulpverlening

het aanbod van andere instanties die hulp en ondersteuning bieden aan cliënten met problematische schulden en contacten.

maatschappelijke, bestuurlijke en individuele factoren die invloed hebben op de hoeveelheid geld die de doelgroep ter beschikking heeft en de manier waarop zij met geld omgaan.

het effect dat deze factoren hebben op de mogelijkheden van LSES-clients om het schuldhulpverleningstraject te doorlopen.

de ondersteuning en begeleiding die GVZ kan bieden bij het tegengaan van het hoge uitvalpercentage onder LSES-clients van de Budgetwinkel, zodat mensen meer handelingscontrole en zelfvertrouwen kunnen ontwikkelen en de motivatie om het schuldhulpverleningstraject in te gaan en vol te houden kan groeien.

5.2 Aanbevelingen

In Delft wordt aandacht besteed aan allerlei mogelijkheden op het gebied van informatieverstrekking, budgetbeheer, budgetadviezen en -begeleiding en schuldhulpverlening. Er bestaan echter geen structurele samenwerkingsverbanden tussen de Budgetwinkel en hulpverlenende instanties die zich specifiek richten op gedragsverandering en de psychosociale problemen die samenhangen met problematische schulden. Een vorm van samenwerking tussen Budgetwinkel en GVZ zou hier verandering in kunnen brengen.

Bij het zoeken naar vorm van samenwerking dient aandacht besteed te worden aan de volgende punten:

Aan welke cliënten wordt GVZ aangeboden, wanneer en hoelang?

Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het ontstaan van handelingscontrole, zelfvertrouwen en motivatie een langdurig proces is en dat terugval in ieder stadium mogelijk is. Het lijkt dan ook een goede zaak om GVZ te betrekken bij de procedures van de Budgetwinkel vanaf het moment van aanmelding tot aan de eindfase

De wachtlijsten

De Budgetwinkel heeft op dit moment geen noemenswaardige wachtlijst meer zodat het traject binnen enkele weken wordt gestart. De wachtlijst van GVZ kan sterk variëren.

-Hoe kunnen Budgetwinkel en GVZ op elkaar afstemmen als GVZ wél een wachtlijst heeft en dus niet binnen enkele weken ondersteuning en begeleiding kan gaan bieden?

-Is het mogelijk/ wenselijk om binnen GVZ te zoeken naar mogelijkheden om sneller dan volgens de huidige procedures hulp voor deze doelgroep te starten?

Protocol

Er dient aandacht besteed te worden aan de vorm die gekozen wordt voor het samenwerkingsverband. Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden dienen daarin te worden vastgelegd en vooral in de beginfase regelmatig geëvalueerd te worden.

-In hoeverre zijn de bevindingen van GVZ in de thuissituatie mede bepalend zijn voor het verloop en de voortgang van het schuldhulpverleningstraject?

-Wat gebeurt er als cliënten tijdens het traject (dreigen te worden) worden afgewezen omdat ze fouten maken?

-Wanneer en op basis waarvan zijn contacten en uitwisseling tussen GVZ en Budgetwinkel onderling gerechtvaardigd?

Resultaten

Het is belangrijk om een goed meetinstrument te hanteren om na te gaan of en in welke mate GVZ-hulp invloed heeft op het percentage uitvallers. Vooral in de beginfase is het van belang daarover duidelijkheid te verkrijgen om na te gaan of de gekozen vorm werkt en/ of op deelpunten moeten worden aangepast om een beter resultaat te bewerkstelligen.

Is een aanvullende opleiding (bijv. budgettering) noodzakelijk?

GVZ-ers hebben, afhankelijk van hun ervaringen met cliënten met problematische schulden, een globaal beeld van het aanbod en de procedures van de Budgetwinkel. Het is belangrijk dat geïnventariseerd wordt of dit voldoende is. Waar nodig zullen GVZ-ers in de gelegenheid gesteld moeten worden om hun kennis uit te breiden.

Wie betaalt de kosten?

Op dit moment wordt GVZ volledig betaald uit de AWBZ. Financiële problemen worden door de AWBZ weliswaar erkend als een *gevolg van psychosociale problemen* maar het is niet duidelijk wat er gebeurt als de Budgetwinkel een GVZ- indicatie zou aanvragen *op basis van financiële problemen*.

Bovendien wordt activerende en ondersteunende begeleiding van GVZ in de loop van 2006, als de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in werking treedt, overgeheveld naar en dus gefinancierd door de gemeente. Er is nog geen duidelijkheid over de gevolgen die deze verandering zal hebben voor de inzetbaarheid van GVZ.

GVZ intern.

Gaat dit samenwerkingsverband deel uit maken van het totaalaanbod van GVZ of gaat het hier om een vorm van specialisatie waar GVZ-ers zich, afhankelijk van hun affiniteit met doelgroep en werkzaamheden, vrijwillig voor kunnen melden?

De manier waarop GVZ aangeboden wordt is bepalend voor de mate waarin cliënten daar gebruik van willen maken. Cliënten zullen misschien snel het gevoel krijgen dat zij GVZ ‘op de koop moeten toenemen’ als zij zich aan melden voor schuldhulpverlening. Gaat GVZ outreachend werken door mensen die zich aanmelden bij de Budgetwinkel te bezoeken? Wordt er gezocht naar een aanvaardbare manier van voorwaardelijke hulpverlening? Methoden en resultaten van bestaande integrale schuldhulpverleningsprojecten kunnen hierbij dienen als leidraad.

Literatuuroverzicht

Bokseveld, B. (1990)

Helpen bij financiële problemen, schuldhulpverlening vanuit het algemeen maatschappelijk werk

Nelissen.B.V. Baarn

Dekker, G. (2001)

Rotgeld, lichtjes in duister schuldenland

Uitgeverij Elmar B.V.

De Greef, M.H.G, Kempenaar e.a. (1989)

Projectmatige schuldhulpverlening in Nederland

NCG, Noordelijk Centrum voor Gezondheidsvraagstukken

Jagt, L. (2001)

-Moet dat nou? Hulpverlening aan onvrijwillige cliënten

Bohn, Stafleu, van Loghum

Jagt, L. (1995)

-Taakgerichte hulpverlening in het maatschappelijk werk

Bohn, Stafleu, van Loghum

Kort, H. ten Thije, I. en Dral, M.(2002)

Gespecialiseerde verzorging in de praktijk, basismethodiek en benaderingswijze

NIZW uitgeverij.

Martens, F.L. , Schreuer, H.D.L.M. en Tijdink, J.L.J.L. (1999)

Schuld of geen schuld, over schuldhulpverlening inclusief de WSNP

Elsevier

Menger, A en Meijerink, G.(1999)

Schuldhulpverlening, de bijdrage van het maatschappelijk werk

Elsevier

v. Riet, N. en Wouters, H.(2002)

Helpen = leren, emanciperende hulpverlening als methode van het maatsch. werk

Koninklijke van Gorcum.

Witte, L. (1997)

Materiele hulp-en dienstverlening

Bohn, Stafleu , van Loghum

Websites:

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Rapport:*Op weg naar een bestendig stelsel voor langdurige zorg en maatschappelijke ondersteuning*

Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening

Rapport: *Handreiking lokale integrale schuldhulpverlening*

Bijlagen

Bijlage 1 Contract van de Budgetwinkel

Bijlage 2 Hulpverleningsplan GVZ

Bijlage 3 Evaluatieformulier GVZ

Bijlage 1 Contract van de Budgetwinkel

Bijlage 2 Hulpverleningsplan GVZ

Bijlage 3 Evaluatieformulier GVZ