



Gemeente Den Haag

1 + 1 = 3 ?

**Onderzoek naar de samenwerking tussen schuldhulpverlening en
het algemeen maatschappelijk werk in Den Haag**



**Annemieke Voogt
Irene Lansdaal**

1 + 1 = 3 ?

Onderzoek naar de samenwerking tussen schuldhulpverlening en het
Algemeen Maatschappelijk Werk in Den Haag

Opleiding
© Haagse Hogeschool
Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Johanna Westerdijkplein 75
Den Haag

Opdrachtgever
Gemeentelijke Kredietbank
Westeinde 40
Den Haag

Docent-Begeleider
Diana Landhuis

Onderzoek gehouden van 1 september
2004 tot 16 april 2005
Annemieke Voogt, Irene Lansdaal
Uitgave 2005

Samenvatting

Ruim een jaar geleden is door de medewerkers en management van de afdeling schuldhulpverlening van de Kredietbank geconstateerd dat het in de samenwerking tussen de afdeling schuldhulpverlening (SHV) van de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) en het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) niet goed verliep. In een zogenoemd protocol zijn daarom afspraken vast gelegd, waarbij de nadruk op de aanmelding, de overdracht, heeft gelegen. Nu, ruim een jaar later, is er vanuit de Kredietbank eigenlijk weinig zicht op het succes van het protocol en de samenwerking in het algemeen. Daarom is besloten om een onderzoek te doen naar de kwaliteit en kwantiteit van de samenwerking tussen AMW en SHV. De probleemstelling is daarom als volgt geformuleerd:

Sinds de invoering van het protocol, 1 januari 2003, is er geen inzicht in en geen zicht op de kwaliteit van het proces van samenwerking tussen het Algemeen Maatschappelijk Werk en de afdeling Schuldhulpverlening van de GKB.

Schuldhulpverleners, maatschappelijk werkers en cliënten schriftelijk zijn ondervraagd en daarnaast ook het management van de Gemeentelijke Kredietbank te Den Haag geïnterviewd.

Uit het onderzoek kan een aantal belangrijke conclusies getrokken worden. Zo wordt duidelijk dat de inhoud van het protocol niet bij iedereen goed bekend is en dat ook lang niet altijd conform protocol gewerkt wordt. Opgemerkt moet worden dat het management van schuldhulpverlening van mening is dat wel conform protocol gewerkt wordt. Duidelijk wordt dat schuldhulpverlening nauwelijks cliënten verwijst naar het Algemeen Maatschappelijk Werk. Dit zou te maken kunnen hebben met het feit dat men niet bekend is met de taken van de andere instantie. Bijna alle schuldhulpverleners vinden integrale schuldhulpverlening belangrijk. Ondanks dat hier op papier wel sprake van is, kan er in de praktijk nog wel wat aan gedaan worden om het te verbeteren. Een signaal dat met name veel maatschappelijk werkers afgeven, is dat in de samenwerking nog veel cliënten tussen wal en schip belanden en niet geholpen kunnen worden.

Aangeraden wordt dat een kleinere groep personen zich actief gaat bezig houden met het verwijzen van cliënten van AMW naar SHV en andersom. Ook zou deze groep de begeleiding van deze cliënten op zich moeten nemen. Deze personen dienen goed op de hoogte te zijn en te worden gehouden van zaken die betrekking hebben op het protocol en de samenwerking tussen AMW en SHV. Omdat het een relatief kleine groep betreft, zal het informeren makkelijker zijn. Het protocol dient gehandhaafd te worden. Het kan eventueel wat bijgeschaafd of uitgebreid worden naar aanleiding van dit rapport. Het dient bij alle medewerkers van SHV en AMW duidelijk te zijn waar ze het kunnen vinden als men het nodig heeft. Er dienen stappenplannen gemaakt te worden voor de verschillende doelgroepen. Op deze manier weet iedereen concreet wat te doen bij aanmelding van cliënten naar de andere instelling. Ook is duidelijk wat te doen bij beëindiging. In het werkoverleg dient het onderwerp regelmatig, bijvoorbeeld ieder half jaar, besproken te worden. Hiermee komt het weer eens onder de aandacht, wat de hoeveelheid aanmeldingen mogelijk zal stimuleren.

De taken en bevoegdheden van de betreffende instellingen dienen duidelijk te zijn en de contactpersonen moeten weten wat van de andere instelling verwacht mag worden. Indien mogelijk, is het handig dat de AMW-instellingen onderling afspreken dat ze ten aanzien van schuldhulpverlening duidelijk maken wat hun taken zijn. Hierdoor wordt uniformiteit gecreëerd en is het duidelijk wat van de maatschappelijk werkers verwacht mag worden.

Om integrale schuldhulpverlening te bevorderen, kan het protocol tussen de GKB en het AMW uitgebreid worden met samenwerkingsafspraken tussen het AMW en de sociale dienst (DSZW) en tussen GKB, de DSZW en instellingen zoals activeringsorganisaties en woningbouwverenigingen.

Er dienen afspraken gemaakt te worden ten behoeve van cliënten die tussen wal en schip belanden. Wellicht is het mogelijk om voor deze mensen trajecten buiten de NVVK om op te zetten of om budgetbegeleiding te bieden, waardoor iemand zelf zijn niet problematische schulden kan oplossen.

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Inleiding

1.1	Inleiding	1
1.2	Geschiedenis schuldhulpverlening	1
1.3	Oorzaken problematische schulden	2
1.4	Gevolgen problematische schulden	3
1.5	Integrale schuldhulpverlening	4
1.6	De Gemeentelijke Kredietbank	5
1.7	Het Algemeen Maatschappelijk Werk	5
1.8	Samenwerking AMW en SHV – historie en heden	6
1.9	Het protocol	7
1.10	Verantwoording	8
1.11	Probleemstelling, onderzoeksvragen en doelstelling	9
1.12	Opzet rapport	10

2. Onderzoeksmethodiek en verantwoording

2.1	Inleiding	11
2.2	Inventariserend onderzoek	11
2.3	Data-verzamelingstechnieken	11
2.4	Respons	13
2.5	Analyse van de enquêtes	15

3. De resultaten

3.1	Inleiding	17
3.2	De Gemeentelijke Kredietbank	17
3.3	De cliënten	20
3.4	De instellingen voor het maatschappelijk werk	21
3.5	Het management van schuldhulpverlening	25

4. Analyse

4.1	Inleiding	29
4.2	De Gemeentelijke kredietbank	29
4.3	De cliënten	31
4.4	De instellingen voor het maatschappelijk werk	32
4.5	Het management van schuldhulpverlening	34

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1	Inleiding	36
5.2	Conclusie 1	36
5.3	Conclusie 2	37
5.4	Conclusie 3	38
5.5	Conclusie 4	39
5.6	Conclusie 5	39
5.7	Conclusie 6	40
5.8	Conclusie 7	31
5.9	Conclusie 8	42
5.10	Conclusie 9	43
5.11	Conclusie 10	43
5.12	Conclusie 11	44
5.13	Conclusie 12	44
5.14	Conclusie 13	46

Bijlagen

Bijlage 1:	Protocol
Bijlage 2:	Aanmeldingsformulieren
Bijlage 3:	Informatiepakket en enquête voor maatschappelijk werkers
Bijlage 4:	Informatiepakket en enquête voor schuldhulpverleners
Bijlage 5:	Informatiepakket en enquête voor cliënten
Bijlage 6:	Vragenlijst voor management schuldhulpverlening
Bijlage 7:	Uitslag van enquête cliënt van GKB verwezen naar AMW
Bijlage 8:	Projectcontract
Bijlage 9:	Oorzaken van problematische schuldsituaties
Bijlage 10:	Tabellen en analyse verschillende AMW-stichtingen

Voorwoord

Voor het afronden van de studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening hebben we in opdracht van de Gemeentelijke Kredietbank in Den Haag onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen de afdeling schuldhulpverlening en de verschillende instellingen voor Algemeen Maatschappelijk Werk te Den Haag.

In het onderzoek hebben we thema's als het protocol, inhoud werk, communicatie onder de loep genomen. Bij de schuldhulpverleners hebben we ook het onderwerp integrale schuldhulpverlening toegevoegd.

Bij het aan orde brengen van de beschreven thema's, hebben we onderscheid gemaakt tussen de verschillende betrokken doelgroepen, te weten: schuldhulpverleners, cliënten, maatschappelijk werkers en het management van de Gemeentelijke Kredietbank. Bij de maatschappelijk werkers is een respons behaald van 78%. Onder de cliënten, die doorverwezen zijn van algemeen maatschappelijk werk naar de Gemeentelijke Kredietbank, is een percentage van respons behaald van 44%. De respons, van cliënten die van de Gemeentelijke Kredietbank naar Algemeen Maatschappelijk Werk waren doorverwezen, was in totaal maar 1 enquête. Deze groep hebben wij dan buiten beschouwing gehouden. De respons bij de schuldhulpverleners is 83%. Bij het management zijn alle teamleiders benaderd. Deze hebben ook allen meegewerkt. Het betreft 3 teamleiders. Ook het hoofd schuldhulpverlening heeft zijn medewerking verleend.

In dit rapport presenteren wij de resultaten van het onderzoek. Dit rapport biedt een handvat voor het versterken van de samenwerking tussen de Gemeentelijke Kredietbank en de instellingen voor het Algemeen Maatschappelijk Werk

Dit rapport is tot stand gekomen met steun van de Gemeentelijke Kredietbank als opdrachtgever. Zij hebben ons het vertrouwen gegeven in ons kunnen. Als tweede willen wij graag iedereen die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek hartelijk danken voor hun grote bereidheid om aan dit onderzoek mee te werken.

Leiden/Voorschoten, maart 2005

Irene Lansdaal
Annemieke Voogt

1. Inleiding

1.1 Inleiding

In Nederland groeit het aantal huishoudens met problematische schulden. Momenteel wordt geschat dat er ongeveer 200.000 gezinnen zijn met een problematische schuldsituatie¹. Een veelgebruikte definitie van problematische schuldsituatie is: wanneer financiële problemen en schulden zodanig van omvang zijn (dan wel toenemen) dat huishoudens niet langer in staat zijn zelfstandig hun financiële verplichtingen na te komen².

Een huishouden met een problematische schuldsituatie kan in de meeste gemeenten terecht bij een Kredietbank of sociale dienst. Hier wordt bekeken of het huishouden in aanmerking komt voor een schuldregeling. Als dat het geval is, berekent de schuldregelaar het bedrag dat de schuldenaar maandelijks maximaal kan betalen om de schulden af te lossen. In combinatie met eventueel vermogen is dan het totaal beschikbaar bedrag voor de aflossing van de schulden bekend. Vervolgens probeert de schuldhelpverlener met het beschikbare bedrag via onderhandelingen met de schuldeisers tot een oplossing te komen. Wanneer het totaal beschikbare bedrag onvoldoende is om alle schulden te voldoen, kan een gedeelte worden kwijtgescholden. De schuldenaar is dus na afloop van de aflosperiode schuldenvrij.

1.2 Geschiedenis Schuldhelpverlening

Het ontstaan van schuldsituaties hangt sterk samen met de maatschappelijke ontwikkelingen. Het consumptie- en bestedingspatroon is als gevolg van de toenemende welvaart sinds de jaren 60 drastisch veranderd. Voor het aanschaffen van duurzame gebruiksgoederen wordt geld geleend terwijl de belangstelling voor het sparen sterk afneemt. Oorzaken hiervan zijn de uitbouw van het sociale zekerheidsstelsel, de groei van de particuliere levensverzekering, de toename van eigen vermogen als gevolg van de toename van eigen woningbezit en demografische verschuivingen (zoals vergrijzing). Begin jaren tachtig ontstond steeds meer aandacht voor de schuldenproblematiek. De overheid heeft hierop gereageerd door het armoedebelief te introduceren. Aan het eind van de jaren tachtig werd duidelijk dat het hebben van problematische schulden geen incidenteel probleem was. Diverse instanties die bij schuldhelpverlening betrokken zijn, zoals sociale diensten, Kredietbanken en instellingen voor maatschappelijk werk, vroegen daarom meer aandacht voor de schuldenproblematiek om een structurele aanpak te zoeken.

In 1992 werd op initiatief van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten de Commissie Schuldenproblematiek, beter bekend als Commissie Boorsma, ingesteld. Deze commissie moest nadenken over een effectieve aanpak van de schuldenproblematiek. In een nota gaf de rijksoverheid aan dat het gaat om situaties waar de vaste lasten niet meer betaald worden, dan wel dat schulden worden aangegaan om deze vaste lasten te betalen.

Medio 1999 is er in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een rapport aangeboden door het Instituut voor Arbeidsvraagstukken (IVA). De titel luidde: 'Problematische schulden: zicht op het onzichtbare'. Het betreft een onderzoek naar de omvang van problematische schulden in Nederland. Een van de belangrijkste resultaten van dit onderzoek, is dat het kenmerken formuleert van groepen mensen bij wie het risico bestaat dat zij te maken krijgen met problematische schulden of daar al mee te maken heeft.

¹ Bron: www.schuldregelen.nl

² Bron: Handboek Schuldhelpverlening

Volgens IVA is er sprake van een risicovolle betalingsachterstand als men voldoet aan een van de volgende probleemindicatoren³:

- Er zijn meer dan drie soorten betalingsachterstanden (687.000 huishoudens)
- Er is minstens een betalingsachterstand ouder dan een jaar (343.000 huishoudens)
- Minstens één betalingsachterstand bedraagt meer dan € 907,56 (125.000 huishoudens)
- Er is minstens een betalingsachterstand die het huishouden niet zelfstandig binnen een jaar kan oplossen (120.000 huishoudens)
- Er is minstens een betalingsachterstand waarvoor men extern hulp heeft gevraagd (172.000 huishoudens)
- Er ligt beslag op inkomsten (231.000 huishoudens)

Verder blijkt uit het onderzoek dat men pas bij hulpverleners aanklopt als zij helemaal geen uitweg meer zien, ook al zijn zij op de hoogte van het aanbod. Veel huishoudens (375.000) met problematische schulden zijn dus ‘onzichtbaar’ voor het hulpaanbod en voor het beleid.

1.3 Oorzaken problematische schulden

Het is lastig om in het algemeen te zeggen wat de oorzaken van problematische schulden zijn. Immers, elk huishouden is uniek en elk huishouden met schulden heeft haar eigen verhaal. Toch zijn er verschillende wijzen om de oorzaken van problematische schulden onder te verdelen.

Oorzaken volgens de commissie Boorsma

Volgens de commissie Boorsma zijn de meeste problematische schuldsituaties terug te leiden tot een drietal oorzaken, namelijk het eenmalige probleem, het structurele gedragsprobleem en de structurele onbalans.

Het éénmalige probleem

Problematische schulden kunnen ontstaan als gevolg van een onverwachte inkomensterugval (door bijvoorbeeld werkloosheid of echtscheiding), een onjuiste inschatting van de financiële gevolgen van een dure aankoop (bijvoorbeeld woning of auto) of onverstandig financieel gedrag dat voorkomt uit deprivatiegevoelens⁴. Kenmerkend voor deze categorie schuldenaren is dat zij er meestal met een éénmalige steun in de rug wel uitkomen. Het zijn dan ook over het algemeen huishoudens met een modaal of hoger inkomen, die een redelijke afloscapaciteit hebben of huishoudens die op korte termijn een dergelijk inkomen hebben.

Het structurele gedragsprobleem

Problematische schulden kunnen het gevolg zijn van structureel onverantwoord gedrag zoals ‘een gat in de hand’ of verslavingsproblematiek. Voor deze categorie is de oplossing nooit uitsluitend in de financiële sfeer te vinden. Er zal therapeutische behandeling of zelf dwangmaatregelen, zoals onder curatele stelling, noodzakelijk zijn. Een schuldregeling heeft immers geen zin als het gedrag niet verandert.

De structurele onbalans

Problematische schulden kunnen tevens ontstaan als gevolg van het langdurig uit evenwicht zijn van inkomsten en onontkoombare vaste uitgaven. Deze situatie doet zich voornamelijk voor bij huishoudens met een laag besteedbaar inkomen. Wanneer er geen perspectief is op inkomensverbetering, raakt men vaak in een vicieuze cirkel van schulden. Juist voor deze categorie schuldenaren kan er een goed resultaat verwacht worden van preventieve maatregelen, in combinatie met het doelmatig oplossen van de schulden.

³ Bron: Reader Dienstverlening bij Schulden 2002-2003 HvU

⁴ Onder deprivatie wordt verstaan: een gedwongen gebrek aan goederen die door de maatschappij als noodzakelijk worden beschouwd

Andere oorzaken

Er zijn ook andere manieren om oorzaken van schulden te categoriseren. Zo wordt er ook wel onderscheid gemaakt tussen endogene en exogene oorzaken. Met endogene oorzaken worden de oorzaken bedoeld die in de persoon zelf liggen. Het eigen handelen wordt gezien als oorzaak van de problematiek. Met exogene oorzaken alle oorzaken worden aangeduid die buiten de persoon liggen. Externe oorzaken hebben geleid tot een verslechtering van de financiële positie en uiteindelijk tot een problematische schuldensituatie. Gedragswetenschappers spreken van factoren die een rol kunnen spelen bij het ontstaan van financiële problemen. Hierbij valt te denken aan sociaal-economische, sociale, institutionele en psychologische factoren. Tot slot onderscheidt De Greef⁵ vier soorten problematische schulden, te weten overlevingsschulden, aanpassingsschulden, compensatieschulden en overbestedingsschulden. Meer informatie over bovenstaande oorzaken is te vinden in bijlage 9.

1.4 Gevolgen problematische schulden

Problematische schulden vormen een bijzondere problematiek met belangrijke consequenties, zowel voor de individuele schuldenaar als voor de maatschappij.

Individuele gevolgen

Allereerst kunnen problematische schulden leiden tot verarming van huishoudens. Brand-, inboedel-, begrafenis- en WA-verzekeringen ontbreken vaak en men bezuinigt op kleding, schoeisel en levensmiddelen.

Problematische schuldensituaties gaan vaak samen met sociale, relationele en psychische problemen. Het hebben van schulden kan leiden tot ontwrichting van de totale leefsituatie.

Daarnaast kunnen problematische schulden leiden tot een belemmering voor de deelname aan maatschappelijke processen. Men heeft geen geld om lid te worden van een vereniging, om te sporten of cursussen te volgen. Zelfs het thuis uitnodigen van vrienden of familie kan op den duur problemen opleveren. Men schaamt zich voor de versleten wooninrichting of het ontbreken van koekjes bij de koffie. Als de schuldeiser de deurwaarder of het incassobureau heeft ingeschakeld, zijn schuldenaren vaak zo bang dat ze zich opsluiten in de woning en doen ze de deur niet meer open uit angst voor beslag op de boedel. Tot slot is gebleken dat de uitkeringsgerechtigde schuldenaar minder bereid is om aan het werk te gaan omdat men te veel zou lijden onder de psychische druk van de schulden. Als er een regeling is getroffen, gaan alle extra inkomsten naar de schulden dus neemt de bereidheid om te werken niet toe. Bovenstaande zaken veroorzaken bij veel huishoudens met problematische schulden een sociaal isolement.

Gevolgen voor de maatschappij

De hele maatschappij draait op voor onbetaalde rekeningen. Bedrijven en instellingen houden bij het vaststellen van hun tarieven rekening met niet-betalers. Bovendien leidt escalatie van problematische schulden tot aanzienlijke kosten voor de maatschappij. Zo zullen instellingen en instanties zich inspannen en zal een gezin dat bijvoorbeeld uit huis wordt geplaatst zich richten tot de gemeente voor nieuwe huisvesting en tot de bijzondere bijstand voor een nieuwe inboedel. Zoals hierboven beschreven is de schuldenaar in een uitkeringssituatie minder bereid om aan het werk te gaan. Ook dit kost de samenleving geld.

⁵ Bron: Greef de, M.H.G., Het oplossen van problematische schulden; een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisatiele samenwerking en huishoudenkenmerken op de effectiviteit van schuldregeling

1.5 Integrale Schuldhulpverlening

Een problematische schuldsituatie is niet het gevolg van één oorzaak, maar meestal van meerdere, samenhangende oorzaken. Daardoor is het oplossen daarvan zo'n complex proces. Om integrale aanpak te stimuleren, werd in 1994 het Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening (LPISHV) opgericht. Dit gebeurde door de Nederlandse Vereniging van Volkskrediet (NVVK) op advies van de Commissie Boorsma. Leden van het platform zijn schuldregelende instanties (NVVK), sociale diensten (Divosa), algemeen maatschappelijk werk (MO groep) en gemeenten (VNG). Het LPISHV zorgt voor afstemming tussen verschillende organisaties die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening en werkt aan verbetering van kwaliteit van de uitvoering⁶.

Micro-niveau

Een integrale aanpak van problematische schulden kenmerkt zich door het tegelijkertijd werken aan financieel-technische en psychosociale oplossingen. De organisaties die integrale schuldhulpverlening uitvoeren gaan uit van een eenduidige hulpverleningsdoelstelling en hebben een eenduidige opvatting over de aan te bieden hulpverleningsmethodieken. Zij bieden op lokaal of regionaal niveau een samenhangend hulpaanbod aan. De meest betrokken uitvoerende instanties zijn Gemeentelijke Kredietbanken, gemeentelijke sociale diensten en organisaties voor Algemeen Maatschappelijk Werk.

Meso-niveau

Behalve deze integrale aanpak op cliënt- dus microniveau vraagt een integrale aanpak van problematische schulden een goed samenspel van alle betrokkenen op meso-niveau. Hierbij wordt niet alleen gedacht aan een sluitende samenwerking van de drie 'kernpartners' (Kredietbank, sociale dienst en maatschappelijk werk). Andere begeleidende organisaties zoals reclassering, verslavingszorg, maatschappelijke opvang en activeringstrajecten worden betrokken bij de opzet en uitvoering van integrale schuldhulpverlening. Schuldeisers kunnen hier ook een rol spelen. Zo kunnen woningbouwverenigingen goedkopere woonruimte aanbieden. Dit leidt tot een hogere aflossingscapaciteit en na afloop van de regeling minder vaste lasten.

Macro-niveau

Gemeenten hebben naast een maatschappelijke en sociale verantwoordelijkheid ook een financieel belang bij schuldhulpverlening⁷. Gemeenten hebben in het kader van de Wet werk en bijstand (WWB) de plicht zich in te spannen om mensen te activeren en aan het werk te helpen waardoor wordt bespaard op reïntegratie- en bijstandsmiddelen. Kosten die moeilijker te meten zijn, zijn te relateren aan de leefbaarheid in wijken. Veel burgers (39%) met problematische schulden nemen niet of nauwelijks deel aan het maatschappelijk verkeer. Er is ook effect op de criminaliteit en veiligheid in wijken. Gemeenten dienen daarom initiatief te nemen in het organiseren van integrale schuldhulpverlening. De gemeentelijke instanties, belast met de uitvoering van schuldhulpverlening, moeten zelf hun regelgeving op dit terrein kunnen vaststellen. Het rijk vervult hierbij een faciliterende rol. De 'zorgplicht' die gemeenten hebben ten aanzien van hun burgers, is een van de belangrijkste kaderscheppende bepalingen voor gemeenten waar het gaat om schuldhulpverlening.

Op landelijk niveau heeft de overheid, zoals beschreven, een faciliterende rol richting gemeenten. Daarnaast vraagt integrale schuldhulpverlening om goede afstemming van gebieden als armoedebeleid, consumentenbeleid en insolventierecht.

⁶ Bron: Werkboek Lokale Integrale Schuldhulpverlening, 1998 Landelijk Platform

⁷ Bron: Handreiking integrale schuldhulpverlening, Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening

1.6 De Gemeentelijke Kredietbank

Ook in Den Haag is een Kredietbank gevestigd, de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Van oorsprong zijn Kredietbanken opgezet voor mensen met lagere inkomens om tegen een lage rente te kunnen lenen. Kredietbanken maken geen winst waardoor het mogelijk is om goedkoper te werken dan andere banken. Ook voor mensen die bijvoorbeeld een eigen onderneming wilden starten, kon de Kredietbank wat betekenen. Inmiddels is de GKB Den Haag onderdeel van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten en is het dienstenpakket flink uitgebreid. Op de website van de Gemeente Den Haag staan de diensten van de GKB als volgt omschreven:

Schuldhulpverlening

Het doel van de Schuldhulpverlening is samen met de klant naar een oplossing voor het schuldenprobleem te werken. Verder moet de financiële zaken zo geregeld worden dat nieuwe schulden worden voorkomen en oude schulden niet groter worden. Schuldhulpverlening bestaat uit voorlichting, preventie, advies, begeleiding, bemiddeling en sanering van schulden.

Budgetbeheer

Ten behoeve van de klant ontwikkelt de GKB effectieve instrumenten zoals bijvoorbeeld budgetbeheer. Hiermee kunnen klanten worden geholpen met het op orde krijgen van hun huishoudboekje. Voor preventie komt er een programma met onder andere cursussen budgetteren, activiteiten op scholen en lessen tijdens het inburgeringstraject van nieuwkomers.

Leningen

De Gemeentelijke Kredietbank verstrekt verschillende soorten leningen/kredieten zoals een persoonlijke lening, een doorlopend krediet of een hypothecaire lening. Hypothecaire leningen zijn bedoeld voor mensen met een gering inkomen die een eigen woning hebben of overwegen een woning te kopen óf mensen die een woning hebben in een door de gemeente aangewezen stadsvernieuwingsgebied.

Pandhuis

In het Pandhuis (onderdeel van de Gemeentelijke Kredietbank) kan men geld lenen tegen inlevering van een onderpand. Sieraden en andere voorwerpen van of met goud, zilver of diamant kunnen als onderpand dienen. Het krediet kent een looptijd van 6 maanden. Eventueel kan men, na betaling van rente, de looptijd verlengen.

Bewindvoering

Indien de schuldregeling via de afeling schuldhulpverlening mislukt, kan de cliënt worden verwezen naar de rechtbank. Als een cliënt voldoet aan de voorwaarden en wordt toegelaten tot de WSNP (de Wet Sanering Natuurlijke Personen), dwingt de rechtbank de schuldeisers om mee te werken aan een regeling. De bewindvoerder dient er vervolgens voor te zorgen dat de cliënt zich aan de afspraken houdt. Binnen de GKB zijn ook een aantal bewindvoerders werkzaam.

1.7 Het Algemeen Maatschappelijk Werk

De term AMW wordt vaak gebruikt als merknaam voor eerstelijns (direct toegankelijk en gratis), lokaal maatschappelijk werk. Hieronder vallen zowel de algemene open spreekuren, de informatieloketten en het groepswerk, als de schuldhulpverlening, het buurtgericht maatschappelijk werk en het schoolgericht maatschappelijk werk. De hulp die het AMW biedt, wordt professioneel uitgevoerd. Dit betekent onder meer dat hulpverleners voldoen aan het Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker en dat zij de Beroepscode voor de maatschappelijk werker hanteren.

Binnen het AMW bestaat ook een klachtrecht en een privacyreglement. De functie van het AMW is vastgelegd in een visiedocument. Het netwerk van instellingen voor maatschappelijk werk is landelijk dekkend. Instellingen voor maatschappelijk werk zijn voor financiering hoofdzakelijk afhankelijk van gemeenten.

Het Algemeen Maatschappelijk Werk hanteert het uitgangspunt dat cliënten waaraan hulp wordt verleend, zich vrijwillig hebben aangemeld en gemotiveerd zijn om geholpen te worden.

Bij schuldhelpverlening ligt dat soms anders. Bij schuldhelpverlening kunnen psychosociale hulpverlening of budgetbegeleiding voorwaardelijk worden opgelegd; als de cliënt hiermee niet instemt, dan kunnen ook de schulden niet worden geregeld. Het maatschappelijk werk zal proberen de cliënt te motiveren. Indien dit niet lukt, dan zal dit worden gemeld aan de schuldregelende instantie.

1.8 Samenwerking tussen het maatschappelijk werk en schuldhelpverlening

Tot het eind van de jaren tachtig bestond het maatschappelijk werk in Den Haag uit de stichting SSIMW, de Stichting Samenwerkende Instellingen voor het Maatschappelijk Werk.

In 1988 wilde de gemeente meer grip en initieerde ze diverse welzijnsorganisaties zoals het ouderen- en jongerenwerk. De bestaande instellingen vanuit de SSIMW werden gedecentraliseerd en verloren hun autonomie.

Vanaf het begin van de jaren '90 nam het aantal gezinnen met schulden enorm toe. Bij de Gemeentelijke Kredietbank in Den Haag werd 60 tot 70% van de aanvragen om hulp afgewezen en de vraag naar het oplossen van financiële problemen werd bij de maatschappelijk werker neer gelegd. De verschillende stichtingen, in het vervolg AMW genoemd, specialiseerden zich daarom in het onderhandelen met schuldeisers, het berekenen van de afloscapaciteit middels een speciaal computerprogramma van het Nibud en het geven van budgetbegeleiding. Met name in wijken zoals de Schilderswijk bleek deze kennis onmisbaar.

Ook landelijk nam de schuldenproblematiek toe en het platform integrale schuldhelpverlening werd opgericht. De gemeente initieerde in '96 een stedelijke werkgroep: 'project financiële hulpverlening'. Het doel van deze werkgroep was om te omschrijven hoe financiële hulpverlening uitgevoerd zou moeten worden en welke partij hierin welke verantwoordelijkheid had. Er werden grenzen gesteld aan de hulpverlening van het AMW. Zo werd besloten dat cliënten met een uitkering van de Sociale Dienst niet meer door het AMW geholpen konden worden. Zij moesten zich wenden tot hun bijstandsconsulent. De werkgroep resulteerde in '97 in een draaiboek 'hoe te handelen bij cliënten met financiële problemen'. In de praktijk bleek het echter noodzakelijk om meer concrete samenwerkingsafspraken te maken tussen het AMW, de gemeente en de Kredietbank. In 1999 werd daarom door de gemeente de Wegwijzer Schuldhelpverlening opgericht. In eerste instantie was het in projectvorm maar 5 jaar later is het project uitgegroeid tot een afdeling schuldhelpverlening van de Gemeentelijke Kredietbank waar iedere inwoner van Den Haag met schulden bij terecht kan. Het AMW hoeft in theorie dus geen taken meer te verrichten op het gebied van schuldhelpverlening.

Op dit moment bestaan er 7 verschillende stichtingen voor het Algemeen Maatschappelijk Werk in Den Haag. De laatste ingrijpende verandering in de indeling ervan was begin 2002 toen de vestiging Laak/Spoorwijk fuseerde met Schilderswijk. Na de fusie kreeg het de naam Ondernemend Welzijn. Na het faillissement van deze gefuseerde vestiging eind 2003 ontstond Stichting Welzijn Laak en dit is nog steeds één van de 7 huidige stichtingen.

Stichting Welzijn Laak heeft een personele fusie met Escamp. Dit betekent dat er over en weer juridische verplichtingen zijn. Als bij één van beide stichtingen echter eventuele financiële problemen zouden ontstaan, heeft dit echter geen gevolgen voor de ander. In principe zijn het 2 autonome stichtingen maar ze werken wel nauw samen. Zo voeren ze samen projecten uit en ook zijn er soms medewerkers van Escamp aanwezig bij een overleg van Laak en andersom.

Indien het AMW een cliënt aanmeldt, wordt de cliënt ook vaak geholpen bij het klaar maken van de aanvragen, het schrijven van brieven aan de schuldeisers en het oplossen van dreigende schulden.

Cliënten die een uitkering van de Sociale Dienst ontvangen, dienen zich voor deze hulp tot de bijstandsconsulent te richten.

Naar aanleiding van een gesprek met de heer S. Klaasse, maatschappelijk werker in Den Haag, blijkt dat nog altijd veel cliënten financiële problemen hebben. Deze mensen vallen vaak tussen wal en schip. Vaak voldoen cliënten niet aan de, in de ogen van de heer Klaasse, zware eisen van schuldhulpverlening en het AMW heeft niet de tijd, de kennis en de bevoegdheden om cliënten hiermee te helpen. Ondanks het feit dat de financiële problematiek schrikbarend toeneemt, is dit volgens de heer Klaasse geen politiek hangijzer. De aandacht van de gemeente gaat vooral uit naar projecten die betrekking hebben op jongeren waardoor de aandacht voor de financiële problematiek is verslapt. Hierdoor kan niet alles gedaan worden wat in het kader van het oplossen van deze problemen wenselijk zou zijn.

1.9 Het protocol

In 2003 is een protocol opgericht tussen het AMW en de afdeling Schuldhulpverlening van de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Het volledige protocol is te vinden in bijlage 1. Het protocol is opgesteld in het kader van de integrale schuldhulpverlening met als doel om de samenwerking goed gestalte te geven middels heldere verwijzingen, kennis te krijgen van elkaars werkwijze en het uitwisselen van informatie. Vóór de invoering van het protocol bleken deze zaken niet éénduidig en helder te zijn. Door de invoering van het protocol wordt de samenwerking als minder vrijblijvend beschouwd en dat is voor beide partijen een goede zaak. In het protocol zijn de afspraken als volgt omschreven:

Uitgangspunt en doelen

Uitgangspunt voor het opzetten van het protocol, dat per 1 januari 2003 is ingegaan, was dat veel cliënten met schulden problemen hebben in hun maatschappelijk functioneren⁸. Andersom geldt dat veel mensen met psychosociale problematiek ook schulden hebben. De gedachte ontstond dat de werksoorten van het maatschappelijk werk en de Kredietbank elkaar zouden kunnen aanvullen en versterken, teneinde cliënten een meer volledige vorm van hulpverlening te bieden. De afspraken die in het protocol zijn vast gelegd, hebben betrekking op de aanmeldingsprocedure, het hulpverlenings-traject en de beëindiging van het traject. Ook zijn er afspraken gemaakt over looptijd en registratie.

Aanmelding

Afgesproken is dat de Kredietbank en het maatschappelijk werk over en weer cliënten kunnen aanmelden, nadat de motivatie is gebleken. De aanmelding zal op basis van een ‘warme overdracht’ plaats vinden. Dit betekent dat de instanties contact met elkaar hebben om uitgebreid toelichting te geven over de gezamenlijke cliënt. Hiermee wordt voorkomen dat de cliënt op meerdere plaatsen zijn gegevens op dient te geven en formulieren in dient te vullen. Indien mogelijk zullen de trajecten parallel aan elkaar verlopen. Indien de maatschappelijk werker constateert dat een cliënt, naast psychosociale problematiek, ook een problematische schuldensituatie heeft, zal deze worden aangemeld bij de Kredietbank. De maatschappelijk werker maakt in overleg met de cliënt telefonisch direct een afspraak. Daarnaast vullen ze samen een formulier in waarmee de cliënt toestemt met de overdracht van zijn gegevens aan de Kredietbank. Een voorbeeld van het formulier is te vinden in bijlage 2. Op het formulier worden ook zaken als naam en adresgegevens, een probleemschets, een overzicht van de schulden en de gegevens van de maatschappelijk werker genoteerd. De maatschappelijk werker faxt het formulier naar de Kredietbank en archiveert het in het zorgdossier. De cliënt ontvangt een afschrift van het formulier, zodat hij deze kan overhandigen bij zijn eerste afspraak bij de Kredietbank. De Kredietbank bevestigt aan de maatschappelijk werker of de cliënt is verschenen op de afspraak.

⁸ Bron: het aanmeldingsprotocol AMW-GKB (schuldhulpverlening)

Indien de consulent schuldhulpverlening constateert dat een cliënt, naast de schuldenproblematiek, ook met psychosociale problemen kampt, zal hij de cliënt bij het maatschappelijk werk aanmelden conform bovenstaande procedure.

Het hulpverleningstraject

De consulent schuldhulpverlening fungeert altijd als casemanager⁹. Dit houdt in dat hij eerst verantwoordelijk is voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten. Uiteraard rust op beide partijen de verantwoordelijkheid elkaar op de hoogte te stellen van zaken die voor een goede voortgang van de hulpverleningstrajecten relevant zijn. Ook hebben beide partijen zich verplicht tot het leveren van een in redelijkheid maximale inspanning om elk der trajecten tot een goed einde te brengen. Indien de situatie ontstaat waarbij de cliënt of één van de andere partijen het hulpverleningstraject voortijdig wil beëindigen, zullen de partijen overleggen teneinde mogelijkheden te bekijken om de trajecten toch te laten doorgaan. Indien een hulpverleningstraject wordt beëindigd, wordt dit door de partijen aan elkaar gemeld.

Registratie

De verwijzende instelling registreert de aanmelding, evenals de ontvangende partij. Tijdens het hulpverleningstraject wordt een voortgangsregistratie bijgehouden. Bij beëindiging van de hulpverlening zal ook een registratie plaats vinden. Eenmaal per kwartaal zal een overzicht worden gemaakt met alle gegevens die betrekking hebben op de aanmelding en de beëindigingen van de doorverwezen cliënten.

Tot slot

Het protocol is aangegaan voor de duur van één jaar en wordt telkenmale geacht met één jaar te zijn verlengd tenzij één van de partijen tijdig schriftelijk aangeeft het protocol te willen ontbinden. Inmiddels is het contract reeds voor de eerste keer verlengd. Elk kwartaal vindt overleg plaats tussen de partijen over de uitvoering van het protocol. Er zijn voor zover bekend geen wijzigingen of aanvullingen overeengekomen en opgenomen in het protocol.

1.10 Verantwoording

Ruim twee jaar geleden is door de medewerkers en management van de afdeling schuldhulpverlening van de Kredietbank geconstateerd dat de samenwerking tussen de afdeling schuldhulpverlening (SHV) van de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) en het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) niet goed verliep. Eigenlijk werd er meer langs elkaar heen gewerkt dan dat er sprake was van samenwerking. Omdat de oorzaak hiervan gezocht werd in onduidelijke taakstellingen, afspraken en wederzijdse verwachtingen, is het management van beide organisaties zoals gezegd begin 2003 bijeen gekomen om afspraken vast te leggen in een protocol ter verbetering van de samenwerking.

Nu, ruim twee jaar later, is er vanuit de Kredietbank weinig zicht op het succes van het protocol en de samenwerking in het algemeen. Bij de medewerkers van schuldhulpverlening leeft het idee dat er nog steeds niet echt sprake is van samenwerking en volgens de heer F. Dukel, hoofd van de GKB, is meer sprake van het 'netjes over de schutting' gooien van cliënten dan dat er daadwerkelijk sprake is van integrale schuldhulpverlening zoals hierboven beschreven.

Om bovenstaande zaken te onderzoeken en om te zien hoe de samenwerking in de toekomst beter zou verlopen, heeft de contactpersoon voor het AMW, mevrouw H. van Kreij voorgesteld om ons afstuderen daar op te richten. Na overleg met de heer Dukel is besloten om een onderzoek te doen naar de kwaliteit en kwantiteit van de samenwerking tussen AMW en SHV.

⁹ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten

1.11 Probleemstelling, onderzoeksvragen en doelstelling

Probleemstelling

Sinds de invoering van het protocol, 1 januari 2003, is geen inzicht in en geen zicht op de kwaliteit van het proces van samenwerking tussen het Algemeen Maatschappelijk Werk en de afdeling Schuldhulpverlening van de GKB.

Vraagstelling

Hoofdvraag

Hoe verloopt de samenwerking tussen AMW en SHV, uitgaande van het protocol dat januari 2003 is opgesteld?

Subvragen

1. Hoe vinden de medewerkers van SHV dat de samenwerking met AMW verloopt?
 - Zijn de medewerkers van SHV bekend met het protocol dat is gesloten met het AMW?
 - Verloopt de samenwerking met het AMW volgens de medewerkers van SHV conform het protocol?
 - Zijn, volgens de medewerkers van SHV, de afspraken zoals omschreven in het protocol voldoende voor een goede samenwerking?
 - Is bij de medewerkers van SHV bekend wat hun takenpakket is in relatie tot het AMW?
 - Is bij de medewerkers van SHV bekend wat ze van de maatschappelijk werker mogen verwachten?
 - Wie moet volgens de schuldhulpverleners aangewezen worden als casemanager?
 - Hoe verloopt de communicatie tussen AMW en SHV volgens de medewerkers van schuldhulpverlening?
2. Hoe vinden de medewerkers van AMW dat de samenwerking met SHV verloopt?
 - Zijn de medewerkers van AMW bekend met het protocol dat is gesloten met SHV?
 - Verloopt de samenwerking met SHV volgens de medewerkers van het AMW conform het protocol?
 - Zijn, volgens de medewerkers van het AMW, de afspraken zoals omschreven in het protocol voldoende voor een goede samenwerking?
 - Is bij de medewerkers van het AMW bekend wat hun takenpakket is in relatie tot SHV?
 - Is bij de medewerkers van het AMW bekend wat ze van de schuldhulpverleners mogen verwachten?
 - Wie moet volgens de maatschappelijk werkers aangewezen worden als casemanager?
 - Hoe verloopt de communicatie tussen AMW en SHV volgens de medewerkers van het AMW?
3. Hoe vinden de cliënten die door SHV naar AMW zijn verwezen dat de samenwerking tussen SHV en AMW verloopt?
4. Hoe vinden de cliënten die door AMW naar SHV zijn verwezen dat de samenwerking tussen SHV en AMW verloopt?
5. Is er door de samenwerking tussen AMW en SHV sprake van integrale schuldhulpverlening?
6. Hoe vindt het management van SHV dat de samenwerking met AMW verloopt?
 - Is het management van SHV bekend met het protocol dat is gesloten met het AMW?
 - Verloopt de samenwerking met het AMW volgens het management SHV conform protocol?
 - Zijn, volgens het management van SHV, de afspraken zoals omschreven in het protocol voldoende voor een goede samenwerking?
 - Wat vindt het management van SHV belangrijk in een goede samenwerking met AMW?
 - Wat vindt het management van SHV belangrijk in een goede samenwerking met AMW?

Doelstelling

Inzicht krijgen in de samenwerking tussen AMW en SHV zodat op basis van dit inzicht afspraken voor de toekomst gemaakt kunnen worden. Belangrijk is dat hierbij gekeken wordt naar de mening van de medewerkers van het AMW en de GKB, het management en de cliënt zodat er draagkracht gecreëerd wordt voor de nieuw te bepalen werkwijze waarbij de belangen van de cliënt voorop staan.

Begrippenkader¹⁰

Schuldhulpverlening is het helpen van cliënten bij het vinden van een oplossing voor problematische schulden. Hierbij moet niet alleen worden gedacht aan financiële hulpverlening maar ook aan psychosociale begeleiding.

Schuldregelen is het geheel van activiteiten in het kader van het regelen van (problematische) schulden. Schuldregeling is een verzamelnaam en omvat schuldbemiddeling en schuldsanering. Bij een schuldregeling kan een combinatie van schuldbemiddeling en schuldsanering voorkomen. Schuldregelen vindt plaats op basis van de beschikbare aflossingscapaciteit, die berekend wordt volgens de NVVK-methode.

Schuldbemiddeling is het volledig oplossen van een schuldsituatie, door het bemiddelen tot een regeling met schuldeisers zonder krediet te verlenen. Schuldbemiddeling wordt door de Gemeentelijke Kredietbank, gemeentelijke sociale diensten en instellingen van maatschappelijk werk uitgevoerd.

Een *schuldsanering* is het volledig oplossen van een schulden pakket door het verstrekken van een saneringkrediet. De schuldenaar krijgt nu één nieuw krediet, bijvoorbeeld van de Kredietbank, dat gedurende de looptijd van de regeling moet worden afgelost. De schuldeisers worden direct met dat krediet betaald.

De *schuldeiser* is de persoon die een vordering heeft op de schuldenaar, ook wel crediteur genoemd.

De *schuldenaar* is de persoon die schulden heeft, ook wel debiteur genoemd. Als in dit rapport gesproken wordt over *cliënten*, wordt daarmee de groep mensen met problematische schulden bedoeld.

(*Schuld*)*hulpverlener* is de intermediair (in het minnelijke traject) tussen de schuldenaar en de schuldeiser. In beginsel behartigt hij de belangen van beiden. Het is doorgaans een medewerker van een Kredietbank, sociale dienst of maatschappelijk werker.

Een cliënt heeft *problematische schulden* als de som van de geëiste maandelijkse aflossingen hoger is dan de volgens de NVVK- methode berekende aflossingscapaciteit minus een bedrag van € 115,-.

Aflossingscapaciteit is het bedrag dat de schuldenaar ter beschikking kan stellen voor het aflossen van de schulden. Het bedrag wordt berekend volgens de NVVK-methode.

Psychosociale begeleiding is het bieden van procesmatige, intensieve begeleiding. Deze begeleiding is gericht op de achterliggende psychosociale problemen waardoor de cliënt op dat moment niet in staat is om op een adequate manier aan zijn materiele situatie te werken.

1.12 Opzet rapport

In hoofdstuk 2 van dit rapport wordt ingegaan op de gebruikte onderzoeksmethoden. De uitslagen van het onderzoek zijn te vinden in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 worden de uitslagen geanalyseerd en wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. Hoofdstuk 5 bestaat uit conclusies en aanbevelingen.

¹⁰ Bron: www.schuldregelen.nl

2. Onderzoeksmethodiek en verantwoording

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze het onderzoek heeft plaats gevonden. Zaken als onderzoeksmethodiek, data-verzamelingstechnieken en databronnen komen aan de orde, evenals zaken als betrouwbaarheid en validiteit, met als doel inzicht te geven.

De subvragen in het startdocument komen niet geheel overeen met de subvragen in het daadwerkelijke onderzoeksrapport. Na onderling overleg is de conclusie getrokken dat niet alle subvragen, die in het startdocument staan vermeld, relevant waren om de hoofdvraag te beantwoorden. De hoofdvraag is nogmaals onder de loep genomen en andere subvragen bleken wel relevant om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden. Hierom zijn enkele subvragen verwijderd en andere subvragen toegevoegd.

2.2 Inventariserend onderzoek

Naar aanleiding van het praktijkprobleem en de doelstelling van het onderzoek, is als onderzoeksmethode gekozen voor een inventariserend onderzoek. Bij een inventariserend of diagnostisch onderzoek is er sprake van een vraagstelling waarin er behoefte is aan informatie over hoe het zit met de situatie, wat er gedaan wordt aan, wat de omvang is van, hoe men omgaat met, etc. Kortom: wat er aan de hand is met betrekking tot het te onderzoeken verschijnsel. Het product dat nagestreefd wordt, is een inventarisatie en analyse van het probleem. De functie van het onderzoek is in dit geval (en dat sluit ook goed aan op de theorie¹¹) het doen van aanbevelingen voor het handelen maar vooral om praktijkwerkers aan het denken te zetten.

2.3 Data-verzamelingstechnieken

Voor het verzamelen van de data, is gebruik gemaakt van de kwalitatieve inhoudsanalyse en het ondervragen

Kwalitatieve inhoudsanalyse

De inhoudsanalyse is als techniek gebruikt om gegevens te verzamelen en te bewerken uit documenten en teksten. De inhoudsanalyse is toegepast op boeken en handleidingen.

Een kwalitatieve inhoudsanalyse houdt zich vooral bezig met de inhoud van het materiaal om deze te begrijpen. Deze techniek is toegepast bij het theoretische gedeelte. Voor deze techniek is gebruik gemaakt van databronnen als documenten, zoals het bestaande protocol en lijsten van cliëntengegevens en mediaproducten zoals een handreiking van het LISHV, boeken en tijdschriften.

Ondervragen

De techniek van ondervragen is gebruikt om de kennis, de opvattingen en de wensen van de respondenten te verkrijgen. Bij de ondervraging zijn de schuldhelpverleners die werkzaam zijn bij de Gemeentelijke Kredietbank te Den Haag, maatschappelijk werkers die werkzaam zijn bij instellingen voor maatschappelijk werk te Den Haag en cliënten die zowel hulp krijgen van de Gemeentelijke Kredietbank als het maatschappelijk werk individueel en niet-lijfelijk ondervraagd. Dit is schriftelijk via een gestructureerde vragenlijst¹² gebeurd. Gezien de grote hoeveelheid personen die zijn benaderd, was een andere vorm van dataverzameling niet te realiseren. Daarnaast is ook het management¹³ van de Gemeentelijke Kredietbank te Den Haag ondervraagd. Dit heeft bij de teamleiders individueel en face to face plaatsgevonden.

¹¹ Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn, Migchelbrink, pag. 18

¹² De vragenlijst bevat veel gesloten vragen, waarbij de respondent kiest uit enkele van tevoren aangegeven antwoordmogelijkheden.

¹³ Hoofd en teamleiders

Bij het hoofd van de schuldhulpverlening heeft dit door omstandigheden individueel maar niet-lijfelijk (via de telefoon) moeten plaatsvinden. Hierbij is het gestructureerde open interview¹⁴ toegepast met halfgestructureerde vragenlijst¹⁵. Bij het management is hiervoor gekozen, omdat het interview dan diepgaander kon zijn en eventueel toelichting kon worden gegeven op de antwoorden die gegeven zouden worden. Over het algemeen is hierdoor meer diepte en inzicht in hun ervaringen en belevingen bereikt.

In verband met beperkte tijd is alleen het management van de Gemeentelijke Kredietbank te Den Haag geïnterviewd en niet ook het management van de instellingen voor Algemeen Maatschappelijk Werk. Dat uiteindelijk gekozen is voor het management van de Gemeentelijke Kredietbank is omdat de GKB de opdrachtgever is. Daarnaast was het logistiek beter te organiseren.

De enquête

Het uitgangspunt bij het maken van de vragenlijst waren de onderzoeksvragen, zoals beschreven in paragraaf 1.1.1. De vragenlijst is de omzetting van de vraagstelling in concrete vragen en/of uitspraken. De enquête is tot stand gekomen op basis van literatuur, protocol en cliëntgegevens. Op basis van de verschillende elementen uit de onderzoeksvragen, is er een lijst opgesteld met kenmerken. Vervolgens zijn alle kenmerken gerangschikt in thema's.

Hoofdthema's in de enquête zijn: Het protocol, inhoud werk, communicatie. Bij de medewerkers van de schuldhulpverlening is het thema integrale schuldhulpverlening toegevoegd.

De enquête heeft zowel betrekking op knelpunten als mogelijke oplossingen in de samenwerking tussen Algemeen Maatschappelijk Werk en schuldhulpverlening. In de enquête wordt ingegaan op individuele zaken en meer algemene zaken, waardoor een indicatie wordt verkregen hoe algemene uitspraken zich verhouden tot de situatie in een concreet geval.

Er is besloten om opinievragen¹⁶ als soort vragen te gaan gebruiken, die werden gesteld in een 'bewering'¹⁷. De beweringen zijn per thema gemaakt en ook per thema gerangschikt op een logische volgorde. De beweringen zijn geplaatst in de lay-out¹⁸. De lay-out is simpel van structuur gehouden, maar wel gebruiksvriendelijk. Bij iedere bewering kon de ondervraagde kiezen uit standaard antwoorden.

De beweringen zijn gecheckt op zaken als correct taalgebruik, het ondubbelzinnig een ééndimensionaal maken van vraag- en antwoordrubrieken en een neutrale formulering van de vraag. Daarnaast zijn de vragen die gesteld werden niet te lang en niet te kort. Zaken waar ook op is gelet, zijn de spanningscurve van de vragenlijst, de vraag of de lijst echt gemakkelijk in te vullen is, de vraag of de vragenlijst echt de interesse van de respondent vast houdt en tot slot de vraag of de enquête niet te lang is, of hij dus niet te veel tijd van de respondent in beslag neemt.

Bij de conceptvragenlijst is gelet op de inhoudelijke vertaling/uitwerking van de vraagstelling. Dit betekent dat er is nagegaan of de vragenlijst de vraagstelling dekt en dat de vragenlijst niet meer vragen geformuleerd heeft dan strikt nodig is om de vraagstelling te beantwoorden. Er is een proefuitdraai gemaakt en naar aanleiding daarvan zijn er nog correcties uitgevoerd. Hierna is de enquête ter beoordeling neergelegd bij 3 medewerkers van de GKB. Zij hebben nog wat aanvullingen gegeven en deze zijn verwerkt in de vragenlijst. De vragenlijst is definitief gemaakt en verspreid onder de deelnemers.

¹⁴ Een interview techniek waarbij gebruik wordt gemaakt van een serie vragen die van tevoren zijn verwoord en gerangschikt.

¹⁵ De vragenlijst bevat open vragen waarbij de interviewer de vragen mag herfraseren.

¹⁶ Vragen die naar een mening informeren

¹⁷ Wat beweerd wordt, mening die men staande houdt

¹⁸ Opmaak van teksten, koppen en illustraties in drukwerk

Bij het opstellen van de vragenlijst voor het management van de GKB, is uitgegaan van de onderzoeksvragen en van de enquête die onder de medewerkers is verspreid.

Het doel was om te bekijken of het management (teamleiders en hoofd schuldhulpverlening) de geënquêteerde onderwerpen hetzelfde zien als de medewerkers. Daarnaast is het van belang om te weten van het hoofd wat er met het resultaat van het onderzoek, de conclusies en aanbevelingen, gaat gebeuren.

Als eerste is het interview gehouden met mevrouw J. Landstra. Zij is teamleider bij de GKB en zij is vanuit het management aangewezen om de samenwerking met het maatschappelijk werk vanuit de schuldhulpverlening te coördineren. Na afloop van het interview is haar gevraagd of ze de vragenlijst volledig vond of dat ze nog eventuele wijzingen zou doorvoeren of aanvullingen zou doen. Zij vond de vragenlijst echter prima zoals hij was en toen is ook met de overige teamleiders en met het hoofd een afspraak gemaakt.

De informatie

Doordat de enquête opgebouwd is uit vragen die een gesloten antwoord hebben, heeft de geënquêteerde niet de mogelijkheid gehad om eigen accenten te leggen. Bij elke thema is de mogelijkheid geboden om opmerkingen te plaatsen door de geënquêteerde. Zo konden ze toch eigen accenten leggen en meer of minder knelpunten en oplossingen aangeven. Sommige respondenten gaan uitgebreid hierop in en andere respondenten zijn korter en eenduidiger in hun opmerkingen.

De enquêtes hebben in het algemeen veel informatie opgeleverd. De enquêtes zijn zowel ingevuld door maatschappelijk werkers als schuldhulpverleners die nog weinig geconfronteerd zijn met deze groep van cliënten als met hulpverleners die er meer of veelvuldig mee te maken hebben. Dit geeft een divers beeld. Met de geënquêteerden is afgesproken dat de informatie die zij verschaft hebben, anoniem verwerkt wordt.

Grenzen

Aan het onderzoek zijn grenzen gesteld qua tijd en aantal studenten. Binnen die grenzen is gekozen voor de bovenstaande aanpak voor het onderzoek. Dat impliceert dat noodgedwongen sommige thema's onderbelicht zijn gebleven of nadere aandacht verdienen. Toch is via deze aanpak een voldoende beeld verkregen om antwoord te geven op de vragen.

2.4 Respons

Doorgaans is de respons bij (soortgelijke weghalen) onderzoeken waarbij enquêtes als data-verzamelingstechniek worden gebruikt vrij laag. Een algemene maatregel die is genomen, is dat het invullen van de vragenlijst niet langer dan 10 minuten in beslag zou nemen en zijn de vragen niet te moeilijk gemaakt. Meer specifieke maatregelen zijn per doelgroep bepaald.

Het Algemeen Maatschappelijk Werk

Bij 6 van de 7 instellingen voor maatschappelijk werk is er een afspraak gemaakt met de aandachtsfunctionaris van de betreffende instelling. Afgesproken is dat er deelgenomen zou worden in een werkoverleg van de betreffende stichting, zodat ineens (bijna) alle medewerkers van de verschillende stichtingen bereikt zouden worden. In totaal gaat het om 86 medewerkers. De onderzoeker heeft zichzelf geïntroduceerd en de vragenlijsten direct laten invullen. Hiermee is voorkomen dat de vragenlijst onder een stapel papieren belandt en wordt vergeten. Daarnaast is het belangen van het onderzoek voor de respondenten en voor de betrokken organisaties benadrukt. Voor de afwezige maatschappelijk werkers is een exemplaar achter gelaten met een begeleidende brief en gefrankeerde antwoortenveloppen.

Bij één instelling voor maatschappelijk werk was het niet mogelijk om deel te nemen aan het werkoverleg. Bij deze instelling is met de aandachtsfunctionaris afspraken gemaakt over de spreiding van de vragenlijst binnen zijn instelling.

Hij zou de verantwoording nemen en maakte ook de belofte voor het feit dat iedereen zou reageren. Door één persoon verantwoordelijk te stellen voor het invullen van de vragenlijsten, hebben we getracht de respons te verhogen.

Bij de maatschappelijk werkers zijn er in totaal 86 enquêtes uitgedeeld en/of achtergelaten en we hebben er 67 retour ontvangen. Er is een respons behaald van 78%.

Het informatiepakket en de enquête voor de maatschappelijk werkers zijn te vinden in bijlage 3.

De cliënten

Bij de cliënten bleek het niet mogelijk om de enquêtes persoonlijk uit te delen. Veel van hen hebben inmiddels geen begeleiding meer en het zou te veel tijd kosten om bij hen op huisbezoek te gaan. Ook de cliënt speciaal langs laten komen voor het invullen van de vragenlijst, was geen optie. Daarom is ervoor gekozen om de vragenlijsten naar de cliënten te versturen met een begeleidende brief en een gefrankeerde antwoordenvolp. In de brief wordt uitgelegd wat de bedoeling is en waarom het belangrijk is om de vragenlijst in te vullen en terug te sturen. Om de respons toch te verhogen, is er een externe beloning ter beschikking gesteld. Richting de cliënten werd gecommuniceerd dat er onder alle ingevulde vragenlijsten die vóór een bepaalde datum retour waren verzonden, een VVV-bon zou worden verlot. Toen de respons toch nog wat tegenviel, is we ervoor gekozen om na 4 weken een herinneringsbrief te schrijven. Hierin is uitgelegd dat de aantal reacties die waren ontvangen te laag was voor het onderzoek en dat hun mening van groot belang is. Nogmaals is hen verzocht alsnog de enquête in te vullen en te retourneren.

Onder de cliënten, die in 2003 en 2004 zijn doorverwezen van algemeen maatschappelijk werk naar de Gemeentelijke Kredietbank, zijn er 41 enquêtes verspreid en er zijn in totaal 18 enquêtes retour ontvangen. Hier is een percentage behaald van 44%.

De respons, van cliënten die van de Gemeentelijke Kredietbank naar Algemeen Maatschappelijk Werk waren doorverwezen, was in totaal maar 1 enquête van de 7 die er in totaal verzonden zijn. Deze groep is daarom buiten beschouwing gehouden. De tabel waarin het resultaat van deze enquête is verwerkt, is te vinden in bijlage 7.

Het informatiepakket en de enquête voor de cliënten is te vinden in bijlage 5.

Schuldhelpverlening

Bij de Gemeentelijke Kredietbank zijn de vragenlijsten persoonlijk uitgedeeld aan de schuldhelpverleners. De bedoeling was om hiermee goodwill te kweken bij de collega's van de daar werkzame onderzoekster. Ook aan deze medewerkers is het belang van het onderzoek voor de organisaties en de respondenten zelf benadrukt. Het informatiepakket en de enquêtes is te vinden in bijlage 4.

In totaal zijn er onder de 32 schuldhelpverleners 30 enquêtes verdeeld. Eén schuldhelpverlener is langdurig ziek en één schuldhelpverlener wilde direct al niet meewerken. In totaal zijn er 25 vragenlijsten retour ontvangen. Hier is een respons van 83% behaald.

De cijfers inzake de respons zijn voorgelegd aan Drs. Lammers (docent aan de Haagse Hogeschool). Hij kon mededelen dat de uitslagen bruikbaar waren en dat er betrouwbare conclusies voor het onderzoek gemaakt konden worden.

Bij het management zijn alle teamleiders benaderd. Deze hebben ook allen meegewerkt. Het betreft 3 teamleiders. Ook het hoofd schuldhulpverlening is benaderd en wilde meewerken.

De vragenlijst is te vinden in bijlage 6.

2.5 Analyse van de enquêtes

Om te zien wat in de verzamelde gegevens besloten ligt, is het van belang de gegevens te bewerken. Via ordenen, rubriceren, bekijken en logisch redeneren is uit de verzamelde gegevens antwoord gevonden op onze vraagstelling en deelvragen teneinde de doelstelling te behalen. Het maken van de analyse heeft plaatsgevonden in drie stappen:

Ordenen van de lijsten

De eerste stap die genomen is, is het controleren van de enquêtes. Er is nagegaan of de vragenlijsten goed waren ingevuld. Exemplaren die niet goed waren ingevuld, die niet of nauwelijks ingevuld zijn, zijn ter zijde gelegd. Er is in eerste instantie begonnen met de beslissing te nemen “hoe de gegevens te gaan analyseren”. De beslissing die genomen is, was om per groep een analyse te schrijven. Deze konden dan ook met elkaar vergelijkt worden. Hierna zijn de enquêtes verdeeld onder drie groepen maatschappelijk werkers, schuldhulpverleners en cliënten. De eerste groep is nogmaals verdeeld per district en de groep cliënten zijn in twee gesplitst in cliënten doorverwezen naar Algemeen Maatschappelijk Werk en doorverwezen naar schuldhulpverlening.

Rubriceren van de gegevens

De tweede stap is het samenbrengen van alle individuele vragenlijsten tot een totaaloverzicht. De vragenlijsten zijn handmatig verwerkt door eerst turflijsten per rubriek te maken. Alle gegevens die uit de enquête voort kwamen, zijn geturfd. Er was toen een overzicht van hoe vaak bepaalde antwoorden zijn gegeven (antwoordfrequenties). Deze gegevens zijn verwerkt in tabellen.

Hierna is gebruik gemaakt van het statistische rekenmaat percentueren¹⁹. Door percentueren dik je als het ware de gegevens in, hierdoor maak je ze overzichtelijker.

Bij het verwerken van de interviews met het management is ervoor gekozen om uitgebreid te omschrijven wat besproken is. Het doel hiervan is om een volledig beeld te geven van de mening van de geïnterviewden.

Analyseren van de gegevens

Nadat de overzichten van de gegevens beschikbaar waren, kon de eigenlijke analyse beginnen. Allereerst is met elkaar overlegd hoe de gegevens te gaan analyseren. Door het percentueren konden vergelijken en patronen ontdekt worden. Er zijn afzonderlijke analyses gemaakt voor de schuldhulpverlening, de cliënten en het totaal van instellingen voor Algemeen Maatschappelijk Werk. Na aanleiding van deze analyses zijn de conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

¹⁹ percentages berekenen

Voor de verschillende instellingen van het Algemeen Maatschappelijk Werk is een aparte analyse geschreven, deze is als bijlage 10 toegevoegd. Hierin worden hun cijfers vergeleken met het totaal van alle instellingen. Zij kunnen hier , indien zij dat willen, hun eigen voordeel mee doen.

Bij het verwerken van de interviews met het management is er bij de analyse voor gekozen om de meest opvallende zaken te noteren en hier ook conclusies en aanbevelingen aan te verbinden.

3. De resultaten

3.1 Inleiding

Naar aanleiding van enquêtes die we retour hebben gehad van de schuldhulpverleners, de maatschappelijk werkers en de cliënten, hebben we alle cijfers in tabellen geplaatst om inzicht te creëren.

3.2 De Gemeentelijke Kredietbank

In Den Haag is een Kredietbank gevestigd, de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Kredietbanken maken geen winst waardoor het mogelijk is om goedkoper te werken dan andere banken. Ook voor mensen die bijvoorbeeld een eigen onderneming willen starten, kan de Kredietbank wat betekenen. Inmiddels is de GKB onderdeel geworden van de sociale dienst in Den Haag. De GKB heeft een aantal afdelingen: Kredietverlening, Hypotheken, Pandhuis (waar mensen hun goud en / of zilver kunnen belenen), Bewindvoering, Budgetbeheer en Schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening bestaat uit voorlichting, preventie, advies, begeleiding, bemiddeling en sanering van schulden.

Tabel 1 Protocol

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Ik ken het protocol.	7	3	15	0
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit	7	13	1	4
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen	2	12	8	3
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd	6	1	17	1
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen	9	0	14	2
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg	17	3	4	1
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is	8	8	4	5
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk	6	4	15	0
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met AMW	3	13	6	3
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met AMW	6	12	6	1

Opmerkingen:

- Indien niet iedereen bij AMW en GKB weet van de afspraken. Terugkoppeling dat helpt uitbreiding van het protocol niet!!
- Ik spreek hoofdzakelijk voor aanmeldingen AMW via de helpdesk
- Ik weet wel dat er sprake is van een protocol, maar inhoudelijk ken ik het protocol niet en kan ik daarover dus geen uitspraak doen
- Protocol moet raamwerk voor AMW zijn waarbinnen consulenten kunnen werken. Het moet geen opsomming van handelingen zijn
- De werkspraken zijn voor consulenten relevanter dan het oorspronkelijke protocol
- Ik heb geen enkele keer een klant naar het AMW verwezen en ik weet dus niet hoe het in de praktijk werkt en of de info dan voldoende zal blijken te zijn
- Ik zie het protocol als basis, dat is niet voldoende om alleen daarmee te werken. Daarom zijn er ook regelmatig besprekingen tussen contactpersonen SHV en AMW en beleidszaken
- Wat wij kunnen verwachten van AMW is deels onduidelijk, omdat het per kantoor verschilt, juist op het gebied van administratie/ financiën
- Ik ken het protocol niet uit mijn hoofd, maar weet wel dat het er is. Toen we een exemplaar ontvingen had ik er verder geen vragen over
- Ik ken het protocol niet, wist natuurlijk dat er bepaalde afspraken zijn met AMW; en hoe aanmeldingen moeten verlopen (die via helpdesk komen), maar had nooit van een protocol gehoord
- Samenwerking zal meer groeien naarmate beide partijen meer investeren
- Ik weet dat er een protocol is, maar weet de inhoud niet
- Weet niet of ik het ontvangen heb, maar in ieder geval heb ik het niet gelezen
- Weet sinds het laatste teamvergadering wat te doen als cliënt SHV bij AMW wordt aangemeld. Heb zelf over het algemeen goede ervaring bij samenwerking met AMW
- Een protocol maakt afspraken + processen duidelijk

Tabel 2 Inhoud werk

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Mijn takenpakket in relatie tot het AMW is mij duidelijk	8	3	13	1
Ik vind dat de SHV en het AMW dezelfde doelstelling moeten hebben	14	5	6	0
Als ik iemand wil aanmelden bij de AMW, weet ik precies wat de procedure is	1	8	16	0
Mijn takenpakket in relatie tot het AMW is mij duidelijk	3	5	16	1
De bevoegdheden van maatschappelijk werker moeten mij bekend zijn	3	4	18	0
Het is mij bekend wat ik van het Algemeen Maatschappelijk Werk mag verwachten	7	4	13	1
Ik vind het logisch dat de schuldhelpverlener de casemanager is	8	4	13	0
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren van de functie casemanager	1	4	19	1
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door een mw-er	15	4	6	0
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen	10	7	7	1

Opmerkingen:

- Als ik een cliënt naar AMW verwijs voor bepaalde zaken wil ik hierover terugkoppeling van mw, maar niet dat ik ga casemanagen, behalve dan tijdslimiet stellen
- Ik heb tot nu toe geen geval gehad van het AMW of omgekeerd
- Casemanager moet denk ik iemand zijn die objectief van zijn t.a.v. cliënt. Het moet dan los staan van 't bieden van specifieke hulpverlening die geboden wordt
- Wat betreft taken van het AMW is het lastig dat de functie van AMW op elk kantoor verschillend zijn. Er lijkt geen algemeen beleid te zijn wat een mw-er wel/niet doet
- In de huidige situatie is SHV schuldregelaar en geen casemanager
- Iedere organisatie heeft zijn eigen doelstellingen en die zijn soms conflicterend bv NVVK vs WWB.

Tabel 3 Communicatie

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels	10	9	4	2
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar	16	7	1	1
De samenwerking tussen SHV en het AMW verloopt moeilijk	16	4	3	2
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met het AMW over mijn cliënten	6	4	11	4
Het AMW vult het aanmeldingsformulier, dat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in	5	13	4	3
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van het AMW goed bereikbaar	3	12	7	3
Er moeten duidelijk procedures/regels/voorschriften zijn	2	7	16	0
Indien ik een mw-er nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar	9	4	9	3
Er moet regelmatig contact zijn tussen het AMW en SHV bij een gezamenlijke cliënt	1	3	21	0
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van het AMW volledige informatie geven	1	12	10	2
De AMW licht voortijdig de GKB in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd	6	9	5	5
Als het AMW de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt de GKB hierover ingelicht	6	9	6	4
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten, maak ik schriftelijke een rapportage	6	1	16	3
Ik stel de mw-er schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten	8	3	11	3

Opmerkingen:

- Ik heb nog geen klanten met AMW
- Daar ik geen cliënten heb van het AMW, kan ik over deze punt geen uitspraken doen
- De contacten met de contactpersonen AMW verloopt via de contactpersonen die vanuit de GKB zijn aangewezen
- Ik heb niet veel met AMW te maken
- Door 2 slechte ervaringen het laatste jaar, heb ik weinig verwachtingen t.a.v. het inschakelen van het AMW
- AMW vaak moeilijk te bereiken/vinden
- Stel AMW wel telefonisch op de hoogte als er iets met cliënt aan de hand is
- Contactpersoon op horizontaal niveau moeten goed contact houden. Verticaal toezicht houden en conflict oplossend.

Tabel 4 Integrale schuldhulpverlening

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Als er gelijktijdig aan problematische schulden en psychosociale problemen wordt gewerkt, dan is er sprake van integrale schuldhulpverlening.	4	1	20	0
Om integrale schuldhulpverlening te bereiken, is het voldoende, dat er een protocol is tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank.	16	2	7	0
Bij integrale SHV is het noodzakelijk dat er een onafhankelijke casemanager is.	15	5	5	0
Integrale schuldhulpverlening is alleen te bereiken door goede samenwerkingsverbanden aan te gaan met belanghebbende instellingen.	1	0	24	0
Integrale SHV is met de problemen in de huidige samenleving een noodzaak.	1	0	24	0
Als er een beleidsplan zou zijn voor integrale SHV zou ik mijn werk beter uitvoeren.	7	9	9	0
Er zou bij elke cliënt spraken moeten zijn van een integrale aanpak.	12	6	7	0
Er moet één procedure komen voor de totale integrale schuldhulpverlening.	8	6	11	0
Ik geloof niet dat integrale SHV te bereiken is door de complexiteit ervan.	16	7	2	0

Opmerkingen:

- Een beleidsplan, mits er werkbare praktische afspraken uit volgen
- Integrale aanpak bij een cliënt, voor zover nodig
- Een procedure gaat voorbij aan zaken die specifiek aan 1 tak van hulpverlening van zijn. Moet meer maatwerk blijven
- Ik denk zeker dat integrale schuldhulpverlening complex is, maar wanneer iedereen dit zegt blijft men langs elkaar heen werken en is cliënt er niet mee geholpen!
- Zou goed zijn wat meer voorlichting te geven over de samenwerking
- Integrale SHV moet uit meerdere organisaties/functionies bestaan: parnassia, AMW, mo dszw, werkbij.

Ideeën:

- Regels beperken, tot en paar hoofdpunten minimaliseren
- Integrale aanpak, meer info over wat er besproken met contactpersonen AMW-GKB
- Nee, ik vind dat de samenwerking over het algemeen best goed verloopt.
- Meer voorlichting bij GKB over wat AMW kan betekenen voor onze cliënten.

3.3 De cliënten

Alleen de enquêtes van cliënten die van het maatschappelijk werk zijn doorverwezen naar de GKB zijn verwerkt. De reden hiervoor is dat er zeer weinig doorverwijzingen zijn geweest van de GKB naar het maatschappelijk werk. Van deze doorverwijzingen heeft maar één cliënt de enquête teruggestuurd. Op basis hiervan zijn geen conclusies te trekken. Deze tabel is voor de volledigheid wel te vinden in bijlage 7.

Tabel 1 De vragenlijst

	Ja	Weet niet	Nee
Toen ik werd doorgestuurd naar de SHV, heb ik vd mw-er info over de SHV gekregen	16	1	1
Er is mij duidelijk verteld, waarom ik naar de SHV ben doorgestuurd	17	1	0
Ik vond het goed dat ik door het AMW ben doorgestuurd naar de SHV	17	1	0
De SHV-er en de mw-er hebben regelmatig contact met elkaar in mijn zaak	10	4	4
De SHV-er houdt mij op de hoogte wat hij met de mw-er bespreekt	6	3	9
Mijn mw-er heeft de eerste afspraak met het SHV gemaakt	8	3	7
Bij het eerste gesprek was duidelijk dat de SHV-er mijn verhaal kende	9	4	5
Ik heb van de mw-er een aanmeldingsformulier meegekregen voor de SHV-er	11	1	6
Er wordt nu gewerkt aan alle problemen die ik heb	14	4	4
Ik heb het gevoel dat ik van het kastje naar de muur word gestuurd	3	3	10
De mw-er houdt mij op de hoogte wat hij met de schuldhulpverlener bespreekt	10	2	6
Het was mij duidelijk wat ik van de schuldhulpverlening kon verwachten	10	3	6
Je kunt voor alle vragen bij de maatschappelijk werker terecht	13	4	2
De samenwerking tussen de SHV-er en de maatschappelijk werker vind ik goed	12	4	2
Mijn maatschappelijk werker begeleidt mij regelmatig naar de schuldhulpverlener	8	4	6
Ik vind het nodig dat de mwd'er mij regelmatig begeleidt naar de SHV	9	5	4
De SHV-er begeleidt mij regelmatig naar het algemeen maatschappelijk werk	4	5	9
Je kunt met alle vragen bij de schuldhulpverlener terecht.	12	3	3
Er is volgens mij niet echt sprake van samenwerking tussen de SHV-er en de mwd'er	5	8	5
Ik zou het prettig vinden als de SHV-er mij regelmatig zou begeleiden naar het AMW	11	4	3

3.4 De instellingen voor het Algemeen Maatschappelijk Werk

Het maatschappelijk werk in Den Haag werkt volgens een regio-indeling. De hulp van het maatschappelijk werk wordt gefinancierd door de gemeente. Aan de cliënt wordt niets in rekening gebracht.

Iedereen kan zich aanmelden voor hulp bij het maatschappelijk werk. Het kan voorkomen dat instanties zoals Thuiszorg, Wijkverpleging, Huisartsen, Politie en direct betrokkenen een cliënt willen doorverwijzen naar het maatschappelijk werk. In deze gevallen zoekt het maatschappelijk werk contact met de cliënt of zij verzoeken dat de cliënt contact met hen opneemt. De hulp is op basis van vrijwilligheid.

De functie van het maatschappelijk werk is mensen te ondersteunen bij het oplossen van en het omgaan met problemen en verstoringen in hun functioneren in wisselwerking met hun sociale omgeving. De maatschappelijk werker beoogt met zijn hulpverlening het sociaal functioneren van personen of de wisselwerking tussen personen en hun sociale omgeving te verbeteren. De realisering van dit doel vormt een gezamenlijke activiteit van de maatschappelijk werker en de betrokkene(n).

Het maatschappelijk werk kan hulp bieden aan mensen met uiteenlopende problemen op psycho- en/of sociaal gebied. Het maatschappelijk werk maakt gebruik van de sociale kaart en overlegt regelmatig met verschillende instanties waardoor de kennis van verschillende mogelijkheden en regelgeving aanwezig is.

De cijfers van de stichtingen bij elkaar op geteld

Tabel 1 Protocol

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Ik ken het protocol.	2	11	53	1
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit	32	29	4	2
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen	17	28	20	2
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd	9	6	47	5
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen	6	3	53	5
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg	27	17	17	6
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is	34	18	10	5
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk	5	15	44	3
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met SHV	11	24	30	2
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met SHV	12	19	34	2

Opmerkingen:

- Er zijn weinig aanmeldingen vanuit het AMW en geen vanuit het GKB naar ons
- Het protocol voorziet niet in de problemen van burgers die om verschillende redenen niet capabel zijn om met geld om te gaan
- Er blijven hiaten, ontwikkelingen, ook van welzijn en andere instellingen zijn van invloed
- Contact personen aanstellen bij de GKB en AMW kantoren
- Ik werk hier sinds 1.1.2004 en heb de invoering dus niet van 'dichtbij' meegemaakt
- Regelmatig bespreken met het GKB en het AMW blijft absoluut noodzakelijk. Zorg er voor dat het niet te bureaucratisch wordt
- Obstakel is de DSZW-cliënten die hulp hebben vanuit het AMEVROUW DSZW verwijst niet vlot door naar GKB of onvolledig waarbij AMW weer voorwerk moet doen
- Ik ben in maart bij het AMW komen werken Sjaak Klaasse heeft mij toen van het protocol op de hoogte gesteld
- Samenwerking niet altijd goed. De rol van casemanager wordt door GKB onvoldoende uitgevoerd
- Wij hebben te maken met een groep mensen die meestal analfabeet zijn, geen Nederlands spreken en veel schulden hebben. Die worden keer op keer geweigerd bij GKB, ook met goede voorbereiding en begeleidingsbrieven
- Richtlijnen zijn duidelijk, echter wat gaan we doen met mensen die niet in aanmerking komen voor SHV
- De afspraken die gemaakt zijn, gelden niet voor alle cliënten. Bijvoorbeeld: cliënten waarvan een scheiding nog niet rond is, komen tussen wal & schip

- De mogelijkheid om dingen af te stemmen of te overleggen, voelt goed aan
- Ik maak er weinig gebruik van, verwijzingen van het GKB zijn helemaal sporadisch, zo niet 0
- Contactpersoon van GKB voor AMW werkt zeer goed! Overleg altijd mogelijk!
- Een aantal mensen kan geen rekening meer openen. De DSZW verlangt een rekening door de cliënt te openen. Kan de GKB hierin iets betekenen?

Tabel 2 Inhoud werk

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Mijn takenpakket in relatie tot schuldhulpverlening is mij duidelijk	9	12	45	1
Ik vind dat de SHV en het AMW dezelfde doelstelling moeten hebben	24	9	32	2
Als ik iemand wil aanmelden bij de SHV, weet ik precies wat de procedure is	7	9	50	1
De taken van schuldhulpverleners zijn mij duidelijk	9	17	40	1
De bevoegdheden van de schuldhulpverlener moeten mij bekend zijn	1	11	52	3
Het is mij bekend wat ik van de schuldhulpverlening mag verwachten	9	20	36	2
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door mw-er	15	22	29	1
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren vd functie casemanager	8	18	39	2
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen	45	16	4	2
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is	26	23	17	1

Opmerkingen:

- Inzake casemanager: Het AMW is kortdurend. Wanneer iemand 3 jaar in de schuldhulpverlening zit kan het AMW geen casemanager zijn
- Ik neem zelf vaak contact op met GKB over cliënten. Andersom gebeurt dit zelden, dit zou beter kunnen
- De verwachtingen zijn mij niet geheel duidelijk
- Maatschappelijk werkers zijn qua opleiding niet toegerust voor SHV. SHV is een vak apart
- Procedure van SHV te starten voor een cliënt is te lang. Soms is ook niet duidelijk waarom de cliënt geweigerd is
- Los van “de gezamenlijke cliënt” waar deze enquête overgaat: Probleem blijft dat GKB niet iedereen (volledig) helpt, zodat toch nog veel hulpverlening m.b.t. schulden bij AMW blijft
- Van de GKB gaan voldoende initiatieven uit (o.a. voorlichtingsbezoekjes bij diverse AMW-afdelingen)
- Als er verder geen ‘problemen’ zijn, is het naar mijn mening logisch als de schuldhulpverlener de taak van casemanager op zich neemt. Die persoon heeft meer overzicht op de situatie van cliënt
- Wat weten schuldhulpverleners van psychosociale hulpverlening?
- Het is lang niet altijd duidelijk bij schuldhulpverlening dat wij alleen de psychosociale hulpverlening doen.

Tabel 3 communicatie

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels	33	15	16	3
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar	39	22	4	2
De samenwerking tussen SHV en het AMW verloopt moeilijk	26	27	13	1
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met de SHV over mijn cliënten	14	23	22	8
De SHV vult het aanmeldingsformulier, wat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in	17	25	21	4
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van de GKB goed bereikbaar	4	18	42	3
De procedures/regels/voorschriften zijn mij duidelijk	8	14	43	2
Indien ik een SHV-er nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar	2	25	35	5
Er moet regelmatig contact zijn tussen het AMW en SHV bij een gezamenlijke cliënt	0	5	61	1
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van de GKB volledige informatie geven	4	13	47	3
De GKB licht voortijdig het AMW in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd	23	20	19	5
Als de GKB de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt het AMW hierover ingelicht	23	18	19	7
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten, maak ik schriftelijke een rapportage	13	15	37	2
Ik stel de schuldhulpverlener schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten	26	26	10	5

Opmerkingen:

- Ik heb tot nu toe geen aanmeldingsformulier vanuit GKB naar AMW gehad. Wel gebruik ik het formulier bij verwijzing naar GKB
- Er is nauwelijks persoonlijk contact. De samenwerking is afhankelijk van regels van hoger niveau
- Afspraken over voortgang
- Samenwerking tussen SHV en AMW is afhankelijk van de medewerker
- Het uitwisselen van informatie over een cliënt kan bemoeilijkt worden in verband met de privacy. Je moet toestemming hebben van de cliënt
- Als schuldhulpverlening beëindigd wordt hoor ik dit vaak van de cliënt en niet van de SHV-er. Maar ook ik als mw-er stelt de SHV-er niet altijd op de hoogte. Eigenlijk zou dit wel moeten!
- Vaak wordt SHV telefonisch op de hoogte gehouden bij een gezamenlijke cliënt
- Zelf heb ik te weinig cliënten die zowel bij GKB als AMW lopen om goed te kunnen reageren op de vragen
- Initiatief tot contact komt vaak van mij als mw-er
- Goede communicatie is vaak een kwestie van voldoende tijd. Daar ontbreekt het wel eens aan. Gevolg: cliënt naar GKB, bureau leeg
- Vaak hoor ik van cliënten dat hulpverlening beëindigd is. GKB hoort dit ook te melden aan maatschappelijk werk
- Bij beëindiging van tevoren overleggen
- (n.a.v. laatste 2 stellingen in de enquête) Alleen als hier naar gevraagd wordt, in het algemeen hebben we een registratiesysteem waarin we alles opslaan over de cliënt
- Ik heb de afgelopen jaren heel erg weinig contact nodig gehad met schuldhulpverlening waardoor een aantal vragen met 'neutraal' beantwoord is
- Ik heb zelden een cliënt verwezen
- Ik maak korte contactverslagen voor mezelf; geen rapportages
- Er is weinig samenwerking met schuldhulpverlening
- Schuldhulpverlening moet ook aanvragen voor het Suppletiefonds verzorgen
- Ik heb liever niet dat wij de Kredietbank schriftelijk op de hoogte moeten houden: nog meer bureaucratie! Met een telefoontje kom je er ook en dat gaat sneller.

Ideeën ter verbetering van de samenwerking:

- Na aanmeldingsformulier, beter contact met consulent en AMEVROUW Vaak stopt het na aanmeldingsformulier
- Een specifieke vorm van overleg tussen SHV en AMW, de afstand is nu te groot
- Het belangrijkste vind ik dat duidelijke afspraken gemaakt worden in de hulpverlening, afhankelijk van de cliënt
- Het maatschappelijk werk doet al het voorwerk van een cliënt voor de aanmelding van schuldhulpverlening. Dit moeten wij niet doen maar de cliënt komt er in z'n eentje meestal niet uit. Ik vind dat de cliënt beter begeleid moet worden in het voortraject van de schuldhulpverlening door de schuldhulpverlening en bij afwijzing de cliënt beter door verwijzen en eventuele andere mogelijkheden aanreiken
- Nog duidelijker verwijzen (methode)
- Veel cliënten van het maatschappelijk werk zijn afgewezen of kunnen nog niet worden aangemeld bij het GKB in verband met boetes etc. Uiteindelijk pakken veel maatschappelijk werkers de financiële dienstverlening zelf op terwijl dit officieel niet meer tot hun takenpakket behoort
- Een voorpostfunctie, die de nodige formulieren en papieren aanvraagt
- Aanstellen van contactpersonen verschillende instellingen
- Meer samenwerking!
- Het is zo prettig om 1 keer telefonisch contact te hebben met elkaar om afspraken te maken, waardoor het makkelijker wordt goed samen te werken
- Vaak overleggen
- Casemanager hangt af van de problematiek cliënt
- In de 3 hoek AMW-DSZW-GKB is de communicatie niet duidelijk wie de procedure in de gaten houdt
- Het idee casemanager is voor mij nieuw en ik ken de voorwaarden/eisen etc van zo'n functie nog niet
- Nee, ik ben erg tevreden over de samenwerking
- GKB telefonisch bereikbaarheidsdienst voor algemene vragen. Bij algemene vragen is het soms moeilijk antwoord te krijgen
- Taak casemanager duidelijker structureren
- Iets vaker overleg
- Verhogen van het inzicht in elkaar competenties. Weten wat je van elkaar kunt verwachten
- Cliënt die buiten de schuldhulpverlening vallen komen bij maatschappelijk werk terecht. Hierdoor moet in samenwerking iets opgezet worden
- Per casus, duidelijke afspraken maken met GKB/cliënt/AMW
- Bij de functie van casemanager co-schap: samenwerking + afspraken wie wat doet en dat op elkaar afstemmen
- Regelmatig contact zou prettig zijn, zodat je weet met wie je te maken hebt en om alles goed bij te houden
- Meer overleg per cliëntsituatie
- Persoonlijk contact, 1 of 2 keer per jaar, maakt het makkelijk om te overleggen bij ingewikkelde zaken

- Wat te doen met cliënten die tussen wal en schip raken – dit punt duidelijker krijgen
 - Regelmatig face-to-face overleg rond bestaande cliënten, overdracht, kennis waar nodig, beter leren kennen van elkaar mogelijkheden
 - GKB verwijst erg weinig naar AMW! Weet het GKB wel wat wij kunnen bieden?
 - Meer telefonisch overleg
-
- Ik mis het initiatief van de schuldhulpverlener om ook contact te onderhouden met het maatschappelijk werk. Vaak moet de mw-er de schuldhulpverlener bellen. Dus: meer contact door schuldhulpverlening
 - Sneller handelen bij huisuitzetting!
 - Schuldeiser sneller op de hoogte houden bij aanmelding bij schuldhulpverlening
 - Hulp bieden bij de Kredietbank bij het invullen van aanmeldingformulieren
 - Bespreking gezamenlijke cliënten met een bepaalde frequentie
 - Het kunnen aanpassen van de afspraak n.a.v. gebeurtenissen in het leven van de cliënt

3.5 Het management van schuldhulpverlening

Om onderzoeksdeelvraag 6, zoals omschreven in paragraaf 1.11. te kunnen beantwoorden, zijn diverse interviews gehouden. Er is besloten om het eerste interview te houden met de contactpersoon vanuit de GKB voor het AMW, mevrouw Landstra. Zoals reeds eerder vermeld, is zij teamleider en is ze vanuit het management aangewezen om de samenwerking met het maatschappelijk werk vanuit de schuldhulpverlening te coördineren. Na dit gesprek zouden de overige teamleiders, mevrouw M. Meijers en de heer N. Swaneveld, en het hoofd schuldhulpverlening, de heer L. van Harrewijen, geïnterviewd worden. De vragenlijst die is gebruikt voor het interview, is te vinden in bijlage 6.

Twee weken na het interview met mevrouw Landstra, werd duidelijk dat de begeleiding van de samenwerking met het maatschappelijk werk, is overgedragen aan de heer Swaneveld. Hij is ook werkzaam als teamleider binnen de GKB.

Interview met mevrouw Landstra

Mevrouw Landstra geeft aan dat ze de samenwerking tussen het AMW en SHV als voldoende zou beoordelen. Ze zou graag zien dat het AMW zich meer zou profileren richting SHV. Nu zijn ze vaak wat onzichtbaar en is het onduidelijk wat ze voor onze cliënten zouden kunnen betekenen. Mevrouw Landstra geeft aan dat niet altijd even nauwkeurig wordt geregistreerd bij het AMW.

Volgens mevrouw Landstra wordt er op dit moment conform het protocol gewerkt. De nadruk ligt bij de aanmelding en niet bij de begeleiding van cliënten. Mevrouw Landstra vindt dit prima. Zij geeft aan dat het in Den Haag, door de 7 verschillende stichtingen, lastig is om overkoepelende afspraken te maken wat betreft de begeleiding.

Mevrouw Landstra geeft aan dat ze de afspraken, zoals omschreven in het protocol, zou uitbreiden met meer informatie over de registratie. Ook zouden de afspraken in het protocol veel kernachtiger en praktijkgerichter geformuleerd kunnen worden. Er zou puntsgewijs beschreven moeten worden hoe je een zogenoemde warme overdracht kunt bewerkstelligen. De afspraken zouden mede op uitvoeringsniveau (en dus niet alleen op beleidsniveau) omschreven moeten worden. Nu is het vaak ingewikkeld geformuleerd.

Mevrouw Landstra vindt de volgende zaken belangrijk in de samenwerking tussen het AMW en SHV:

- het duidelijk profileren van de eigen organisatie en werkzaamheden richting de andere organisatie;
- het duidelijk en nauwkeurig registeren;
- goed overdragen;
- duidelijk richting de andere organisatie aangeven wat je werkzaamheden zijn met betrekking tot schuldhulpverlening

Mevrouw Landstra is van mening dat de GKB gedeeltelijk integraal werkt omdat er afspraken zijn gemaakt met instanties als het AMW, Parnassia en de wijkkantoren van de Sociale Dienst om een warme overdracht te stimuleren. Wel vindt mevrouw Landstra dat eventueel meer aandacht besteed zou kunnen worden aan gezamenlijke begeleiding. Een voorwaarde hiervoor is volgens haar dat ook het AMW hier dan meer tijd en aandacht aan zou moeten besteden. Ook zouden wijzigingen in de samenwerking geen extra geld moeten kosten en is het belangrijk dat het de cliënt ten goede komt.

Indien een teamlid bij mevrouw Landstra komt met vragen over een doorverwijzing naar het AMW of over de werkzaamheden van het AMW, verwijst ze deze door naar mevrouw H. van Kreijl of mw D. van Poortvliet.

Interview met de heer Swaneveld

Voordat het interview begint, geeft de heer Swaneveld aan dat hij nog maar recentelijk contactpersoon is voor het maatschappelijk werk. Hierdoor is hij nog niet op de hoogte van de details in het protocol. Hij geeft aan wel de grote lijnen te kennen, doordat hij een paar keer met de aandachtsfunctionarissen vanuit de Kredietbank, mevrouw van Kreij en mevrouw van Poortvliet, om tafel heeft gezeten.

Voor een goede samenwerking met het maatschappelijk werk, vindt de heer Swaneveld het essentieel dat er korte lijnen zijn, dat afspraken worden nagekomen en dat het duidelijk is wat de partijen van elkaar mogen verwachten. Uniformiteit is wat hem betreft noodzakelijk. Hij geeft aan dat hij het praktisch zou vinden als de diverse stichtingen van het maatschappelijk werk hetzelfde beleid zouden voeren in het kader van schuldhulpverlening zodat met iedere stichting dezelfde afspraken gemaakt zouden kunnen worden.

De heer Swaneveld geeft aan dat met integrale schuldhulpverlening wordt bedoeld dat de cliënt centraal wordt gesteld en dat alles in het werk wordt gesteld om de cliënt ten dienste te zijn. Volgens hem wordt in de gemeente Den Haag integrale schuldhulpverlening toegepast omdat er afspraken zijn gemaakt met het maatschappelijk werk en de sociale dienst. Ook zijn er afspraken gemaakt met andere aanmeldingsinstanties zoals de Kesslerstichting en Limor en zijn er mogelijkheden om bij dreigende schulden bijzondere bijstand aan te vragen of een fonds aan te schrijven. Indien een cliënt bepaalde problematiek heeft, zijn de consulenten schuldhulpverlening volgens de heer Swaneveld zeer alert in het doorverwijzen van deze cliënt. Tot slot heeft schuldhulpverlening een helpdesk waar iedere cliënt tussen 9 en 16 uur terecht kan, wat drempelverlagend werkt.

De heer Swaneveld geeft aan dat hij wel vindt dat er meer maatregelen getroffen moeten worden om integrale schuldhulpverlening te stimuleren. Hij denkt hierbij aan preventie, budgetbegeleiding, intensivering van de afspraken met de huidige samenwerkingspartners en het aangaan van nieuwe samenwerkingsverbanden met bijvoorbeeld schuldeisers.

Indien een medewerker naar de heer Swaneveld toekomt met vragen over het maatschappelijk werk, zal hij deze verwijzen naar mevrouw van Kreij of mw van Poortvliet. Als het gaat om een verhaal dat al zeer duidelijk is, zou hij een consulent adviseren direct contact op te nemen met het maatschappelijk werk.

Interview met mevrouw Meijers

Mevrouw Meijers geeft aan dat het voor haar functie niet noodzakelijk is dat ze op de hoogte is van de details van het protocol. Naar aanleiding van presentaties van mevrouw van Kreij is ze wel op de hoogte van de grote lijnen in de samenwerking met het AMW. Ze gaat ervan uit dat de samenwerking met het maatschappelijk werk goed verloopt omdat ze vanuit haar team geen signalen heeft gekregen dat het niet goed zou gaan.

In een goede samenwerking met het maatschappelijk werk, geeft mevrouw Meijers aan dat ze het belangrijk vindt dat verwachtingen naar elkaar worden uitgesproken en dat wordt aangegeven wat je als organisatie te bieden hebt. Ook is het belangrijk dat je je in elkaars situatie en positie kan inleven. Soms is het belangrijk te weten dat het bij een ander anders werkt en dat je dan oplossend en creatief te werk gaat. Tot slot geeft ze aan dat het belangrijk is dat er niet teveel vaste contactpersonen zijn. Met contactpersonen bedoelt ze mensen met coördinerende taken.

Mevrouw Meijers geeft aan dat integrale schuldhulpverlening inhoudt dat je als organisatie een volledig pakket aan hulpverlening kan aanbieden met als doel om de schuldproblematiek aan te pakken. Hierbij valt te denken aan schuldhulpverlening in combinatie met bijvoorbeeld een cursus of in samenwerking met een andere organisaties zoals 'schoon schip'.

Mevrouw Meijers geeft aan dat er naar haar mening niet voldoende sprake is van integrale schuldhulpverlening in Den Haag.

Er zouden duidelijkere afspraken moeten zijn over wie de casemanager is. Volgens mevrouw Meijers zou dit de initiërende organisatie moeten zijn, de organisatie waar de cliënt als eerste binnenkomt. Mevrouw Meijers zou het liefste zien dat er één loket is waar mensen zich voor verschillende problemen kunnen melden en dat instanties als het maatschappelijk werk en schuldhulpverlening op één lokatie te vinden zijn.

Indien een medewerker naar mevrouw Meijers toekomt voor informatie over het Algemeen Maatschappelijk Werk of met een vraag over een aanmelding, zal ze deze op basis van haar eigen kennis beantwoorden. Indien ze het noodzakelijk acht dat een cliënt wordt verwezen naar huisarts of het maatschappelijk werk, zal mevrouw Meijers de betreffende consultant hierin adviseren.

Interview met de heer Van Harrewijen

De heer Van Harrewijen geeft aan dat de samenwerking tussen het maatschappelijk werk en schuldhulpverlening aan het verbeteren is maar dat het nog wel beter kan. Zo zou er meer moeten gebeuren om een warme overdracht van het AMW naar SHV te stimuleren. Hij geeft aan dat 44% van de cliënten die in 2004 door het AMW naar SHV zijn verwezen ook daadwerkelijk een aanvraag heeft ingediend. Dit percentage moet omhoog, vindt hij. Hij geeft aan dat hij graag zou zien dat het inkoopmodel ingevoerd zou worden. Hiermee bedoelt hij dat de GKB uren inkoopt van het maatschappelijk werk. Als svh dan een cliënt verwijst naar het AMW, kan deze (zonder wachttijd) direct geholpen worden.

Volgens de heer Van Harrewijen verloopt de samenwerking tussen AMW en SHV voor 90% conform protocol. Hij ziet hierin een stijgende lijn. Wel geeft hij aan dat het nog wel eens lastig is om tijdige en juiste informatie aangeleverd te krijgen. Het bijhouden en de terugkoppeling van gegevens vanuit het AMW gebeurt niet altijd even consequent.

De heer Van Harrewijen geeft aan dat de afspraken in het protocol voldoende zijn voor een goede samenwerking. In een goede samenwerking met het AMW vindt hij het belangrijk dat je elkaar kunt aanspreken op resultaten. Ook toegankelijkheid heeft wat hem betreft prioriteit. Hiermee wordt bedoeld dat er geen wachtlijsten zijn.

Volgens de heer Van Harrewijen is een signaal vanuit het AMW dat de maatschappelijk werkers veel tijd besteden aan schuldhulpverlening. Dit vertaalt zich echter niet in concrete aanvragen. Volgens de heer Van Harrewijen ligt de oorzaak hiervan in de motivatie van cliënten. Het kan zijn dat het AMW tegenwoordig meer moeite heeft met het motiveren van cliënten. Wellicht is daarin een taak voor de schuldhulpverleners weg gelegd. Onderscheid dient gemaakt te worden in de 'niet-kunners' en de 'niet-willers'.

De heer Van Harrewijen geeft aan dat integrale schuldhulpverlening het totaal pakket is van diensten om het probleem van een cliënt op te lossen. Als een cliënt binnen komt bij een hulpverleningsorganisatie zoals de GKB, dienen volgens de heer Van Harrewijen de problemen in kaart gebracht te worden alvorens een plan van aanpak op maat gemaakt wordt. Het is lastig om hierin een 'standaard' casemanager aan te wijzen omdat iedere instantie anders werkt. Wel is het belangrijk dat de verschillende organisaties hetzelfde werken en registreren. Volgens de heer Van Harrewijen is er op dit moment in Den Haag geen sprake van integrale schuldhulpverlening omdat niet het volledige probleem in kaart wordt gebracht en omdat het nog aan de contacten ontbreekt. Als zou blijken dat een cliënt door verwezen moet worden naar het Parnassia, zijn daar niet voldoende afspraken mee en is er dus ook geen ingang.

De heer Van Harrewijen geeft aan naar aanleiding van dit onderzoek graag met de onderzoekers van gedachten te willen wisselen. De GKB heeft als strategie om van curatief naar preventief werken te gaan. Indien zaken die uit het onderzoek komen, hierop aansluiten, kan wellicht vervolgonderzoek gedaan worden. Ook het opzetten van een pilot of een project is niet uitgesloten.

Tabellen, ingevuld door het management van Schuldhulpverlening

Tabel 1 Protocol

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Ik ken het protocol.	0	1	2	1
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit	1	1	0	2
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen	1	1	0	2
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd	2	1	0	1
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen	1	0	2	1
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg	2	0	0	2
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is	2	0	1	1
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk	0	0	2	2
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met AMW	0	0	2	2
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met AMW	0	0	3	1

Tabel 2 Inhoud werk

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Mijn takenpakket in relatie tot het AMW is mij duidelijk	1	0	3	0
Ik vind dat de SHV en het AMW dezelfde doelstelling moeten hebben	3	0	1	0
Als ik iemand wil aanmelden bij de AMW, weet ik precies wat de procedure is	1	0	3	0
Mijn takenpakket in relatie tot het AMW is mij duidelijk	1	0	2	1
De bevoegdheden van maatschappelijk werker moeten mij bekend zijn	0	1	3	0
Het is mij bekend wat ik van het algemeen maatschappelijk werk mag verwachten	1	1	2	0
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is	1	0	4	0
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren van de functie casemanager	0	1	1	2
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door een mw-er	4	0	0	0
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen	1	3	0	0

Tabel 4 Integrale schuldhulpverlening

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Als er gelijktijdig aan problematische schulden en psychosociale problemen wordt gewerkt, dan is er sprake van integrale schuldhulpverlening.	1	0	3	0
Om integrale schuldhulpverlening te bereiken, is het voldoende, dat er een protocol is tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank.	4	0	0	0
Bij integrale SHV is het noodzakelijk dat er een onafhankelijke casemanager is.	1	2	1	0
Integrale schuldhulpverlening is alleen te bereiken door goede samenwerkingsverbanden aan te gaan met belanghebbende instellingen.	0	0	4	0
Integrale SHV is met de problemen in de huidige samenleving een noodzaak.	0	1	3	0
Als er een beleidsplan zou zijn voor integrale SHV zou ik mijn werk beter uitvoeren.	0	2	1	1
Er zou bij elke cliënt spraken moeten zijn van een integrale aanpak.	1	0	3	0
Er moet één procedure komen voor de totale integrale schuldhulpverlening.	1	1	2	0
Ik geloof niet dat integrale SHV te bereiken is door de complexiteit ervan.	2	2	0	0

4. Analyse

4.1 Inleiding

Voor de analyse van de cijfers zijn de meest opvallende cijfers in percentages omgezet en omschreven. Bij de analyse zijn de losse opmerkingen van medewerkers en cliënten niet meegenomen. Deze worden wel gebruikt bij de conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 5.

4.2 De Gemeentelijke Kredietbank

Naar aanleiding van de onderzoeksvragen die voorafgaande aan het onderzoek zijn gesteld, is een analyse gemaakt.

Tevredenheid samenwerking

De medewerkers van SHV vinden dat de samenwerking over het algemeen goed verloopt. Zo geeft 64% van de schuldhulpverleners geeft aan tevreden te zijn over de samenwerking met het AMW tegenover 12 % die aangeeft dat de samenwerking moeilijk verloopt. Slechts een kwart geeft echter aan door de gemaakte afspraken in het protocol goed te kunnen samenwerken met het maatschappelijk werk.

Bekendheid met het protocol

Uit de analyse blijkt dat de bekendheid van het protocol bij de Gemeentelijk Kredietbank matig is. Zo heeft 56% een exemplaar ontvangen bij de invoering en geeft 68% aan dat het protocol niet regelmatig wordt besproken bij een werkoverleg. Zestig procent geeft aan dat ze het protocol kennen.

Afspraken in protocol voldoende

Volgens de medewerkers van SHV zijn de afspraken zoals omschreven in het protocol niet voldoende voor een goede samenwerking. De helft is neutraal over het feit of het protocol een bijdrage levert aan de samenwerking. Tevens is de helft ook neutraal in het feit of uitbreiding van de afspraken noodzakelijk is om goed te kunnen samenwerken. Een kwart van de schuldhulpverleners geeft aan door de gemaakte afspraken in het protocol goed te kunnen samenwerken met het maatschappelijk werk. Dit is niet veel, maar dit zegt op zich niet zo veel. Wellicht dat de samenwerking wel goed is, maar dat dit niet noodzakelijkerwijs een gevolg is van het protocol. Omdat veel medewerkers aangeven 'neutraal' te zijn, is het lastig om te beoordelen of men de afspraken, zoals omschreven in het protocol, voldoende vindt voor een goede samenwerking. Duidelijk is wel dat slechts een kwart van de medewerkers uitbreiding van de gemaakte afspraken noodzakelijk vindt. Over de kwaliteit van het protocol zijn de schuldhulpverleners neutraal, maar 60% vindt in ieder geval de afspraken die er in staan duidelijk.

Samenwerking conform protocol

De samenwerking verloopt niet volgens protocol. De schuldhulpverleners geven aan dat de maatschappelijk werkers hen bij (tussentijdse) beëindiging niet goed op de hoogte stellen. Volgens 20% houden de maatschappelijk werkers zich aan de procedure bij tussentijdse beëindiging en 24% bij beëindiging. Ook geeft slechts 16% aan dat het aanmeldformulier door de maatschappelijk werker wordt ingevuld en meegegeven. Er wordt door 60% van de schuldhulpverleners schriftelijke rapportages gemaakt en 44% stelt de maatschappelijk werker schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënt. Er valt dus vast te stellen dat de samenwerking lang niet altijd conform protocol verloopt.

Bekendheid takenpakket

64% van de schuldhulpverleners geeft aan te weten wat hun takenpakket is in relatie tot het maatschappelijk werk. Ook is bij 64% bekend hoe de aanmeldingsprocedure is als je een cliënt bij het maatschappelijk werk wilt aanmelden. Vierenzestig procent geeft aan dat op hun afdeling procedures/regels/voorschriften uitvoerbaar zijn. Hetzelfde percentage vindt het dan ook belangrijk dat ze duidelijk zijn.

Verwachtingen

Bij de schuldhulpverleners is nog veel onduidelijkheid over de inhoud van het werk van de maatschappelijk werker, terwijl tweeënzeventig procent van hen vindt dat zij moeten weten wat de bevoegdheden van de maatschappelijk werker zijn. Slechts de helft geeft aan dat bij hen duidelijk is wat de taken zijn van de maatschappelijk werker en deze zelfde helft weet wat ze van hen mogen verwachten. Een kwart vindt het noodzakelijk dat de schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk, zoals vermeld in het protocol, dezelfde doelstelling²⁰ hebben, maar 56% is het daar niet mee eens.

Casemanager

De functie van casemanager²¹ moet volgens 52% uitgevoerd worden door een schuldhulpverlener en een kwart vindt het logischer als dit door een maatschappelijk werker wordt gedaan. Zesenzeventig procent van de schuldhulpverleners zegt dat zij de vaardigheden in huis hebben om de taken van casemanager uit te voeren, maar 40% zegt ook gelijk dat zij geen tijd voor hebben. Volgens 60% is het niet noodzakelijk dat er een onafhankelijke casemanager²² is.

Communicatie

De communicatie tussen schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk verloopt niet optimaal. Volgens 84% is het belangrijk dat er regelmatig contact is tussen de schuldhulpverlener en de maatschappelijk werker bij een gezamenlijk cliënt. Echter, slechts 44% geeft aan regelmatig contact te hebben met een maatschappelijk werker en hier ook tevreden over te zijn. De bereikbaarheid van het maatschappelijk werk is niet optimaal volgens de schuldhulpverlening. Zesendertig procent geeft aan dat de maatschappelijk werker goed bereikbaar is en de contactpersoon is volgens 28% goed bereikbaar. Wel vindt 40% dat de contactpersoon volledig informatie kan geven op algemene vragen.

²⁰ Bij een gezamenlijke cliënt een gezamenlijke doelstelling moet komen en (dus) niet dat deze cliënt wordt benaderd vanuit eigen doelstellingen.

²¹ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten

²² Dit is een casemanager die buiten het traject staat dus niet de schuldhulpverlener en niet de maatschappelijk werker.

4.3 De cliënten

Naar aanleiding van de onderzoeksvragen die voorafgaande aan het onderzoek zijn gesteld, is een analyse gemaakt.

Tevredenheid cliënten die door SHV naar AMW zijn verwezen over de samenwerking

Er heeft, zoals al beschreven in paragraaf 2.4., maar één cliënt gereageerd die van schuldhulpverlening naar de Kredietbank is doorverwezen. Deze hebben we buiten beschouwing gelaten omdat het op basis van één reactie niet mogelijk is om conclusies te trekken. Het is daarom niet mogelijk deze onderzoeks(deel)vraag te beantwoorden.

Tevredenheid cliënten die door AMW naar SHV zijn verwezen over de samenwerking

De cliënten zijn in het algemeen tevreden over de samenwerking. Zo blijkt uit de analyse dat 94 % van de cliënten het goed vindt dat hij is verwezen van het maatschappelijk werk naar de schuldhulpverlening. Daarnaast geeft 78 % aan dat er nu wordt gewerkt aan zijn/haar problemen en zegt driekwart van de cliënten expliciet de samenwerking tussen SHV en AMW goed te vinden.

Wel wordt uit de analyse duidelijk dat de cliënt graag zou willen dat de maatschappelijk werker hem regelmatig begeleidt naar de schuldhulpverlening (50%). Vierenveertig procent krijgt regelmatig begeleiding van zijn maatschappelijk werker naar de schuldhulpverlening en een derde krijgt deze begeleiding niet. Andersom zou 61% van de cliënten graag regelmatig door de schuldhulpverlener naar het maatschappelijk werk begeleid worden. Bij nog geen kwart (22%) gaat de schuldhulpverlener wel eens meer naar het maatschappelijk werk en bij de helft gebeurt dit niet.

Overige zaken

De helft van de cliënten geeft aan dat de schuldhulpverlener hen niet op de hoogte houdt wat hij met de maatschappelijk werker bespreekt. Bij 39% is de eerste afspraak bij de schuldhulpverlening niet gemaakt door de maatschappelijk werker. Vijftig procent weet zeker dat hun verhaal bekend was bij de schuldhulpverlener toen zij het eerste gesprek hadden met de schuldhulpverlener.

Een derde van de cliënten zegt dat de maatschappelijk werker hem niet op de hoogte houdt wat hij met de schuldhulpverlener bespreekt. Drieëndertig procent wist niet wat hij van de schuldhulpverlening kon verwachten.

4.4 De instellingen voor het Algemeen Maatschappelijk Werk

Naar aanleiding van de onderzoeksvragen die voorafgaande aan het onderzoek zijn gesteld, is een analyse gemaakt.

Tevredenheid samenwerking

Bij het maatschappelijk werk is men vrij neutraal over de samenwerking met schuldhulpverlening. Slechts 40% geeft aan dat de samenwerking met de schuldhulpverlening goed verloopt en 40% is hierin neutraal. Vijfenveertig procent vindt dat zij door de gemaakte afspraken in het protocol kan samenwerken met de schuldhulpverlening.

Bekendheid met het protocol

Het protocol²³ is in het algemeen goed bekend bij de instellingen voor maatschappelijk werk. Negenenzeventig van alle maatschappelijk werkers kent het protocol en hetzelfde percentage heeft bij de invoering een exemplaar ontvangen. Bij 70% is het protocol uitgelegd, maar een kwart geeft aan dat daarna het protocol nog wordt besproken op het werkoverleg. De helft zegt dat het protocol beschikbaar is als je het nodig hebt.

Afspraken in protocol voldoende

De afspraken in het protocol lijken volgens de maatschappelijk werkers niet helemaal voldoende te zijn voor een goede samenwerking. Zo zijn de meningen nogal verdeeld over of het protocol een bijdrage levert aan de samenwerking. Bij de maatschappelijk werkers vindt 48% dat het protocol van voldoende kwaliteit is en 66% vindt de afspraken in het protocol duidelijk. Nog geen derde (30%) is van mening dat het protocol genoeg inspeelt op de ontwikkelingen. De helft vindt het nodig dat die afspraken uitgebreid moeten worden om goed te kunnen samenwerken.

Samenwerking conform protocol

De samenwerking verloopt volgens de maatschappelijk werkers niet conform protocol. Volgens 31% van de maatschappelijk werkers vult de schuldhulpverlening het aanmeldingsformulier²⁴ volledig in en wordt het door hen ook meegegeven aan de cliënt. De Gemeentelijke Kredietbank licht voortijdig het maatschappelijk werk in als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd of als de hulpverlening is beëindigd. Bij beide is 28% van de maatschappelijk werkers hier het mee eens. Meer dan de helft (55%) maakt schriftelijke rapportages van alle zaken die betrekking hebben op een gezamenlijke cliënt en 14% stelt schriftelijk de schuldhulpverlener op de hoogte van die zaken.

Is bij de medewerkers van het AMW bekend wat hun takenpakket is in relatie tot SHV?

Welke taken de maatschappelijk werkers tot de schuldhulpverlening hebben, is bij 67% bekend. De procedure van aanmelden bij schuldhulpverlening is bij driekwart van de maatschappelijk werkers bekend. De procedures/regels/voorschriften zijn volgens 58% goed uitvoerbaar en 64% vindt ze duidelijk.

Is bij de medewerkers van het AMW bekend wat ze van de schuldhulpverleners mogen verwachten?

80% van de maatschappelijk werkers vindt dat zij moeten weten wat de bevoegdheden zijn van de schuldhulpverleners. Echter: bij 62% is daadwerkelijk bekend wat de taken zijn van de schuldhulpverleners en slechts 54% weet wat zij van hen mag verwachten.

²³ De gezamenlijke samenwerkingsafspraken die tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank zijn afgesproken.

²⁴ Het formulier t.b.v. aanmelding, wat bij het protocol behoort.

Bijna de helft van de maatschappelijk werkers (48%) acht het noodzakelijk dat het maatschappelijk werk, zoals in het protocol omschreven, dezelfde doelstelling²⁵ heeft als de schuldhulpverlening.

Wie moet volgens de maatschappelijk werkers aangewezen worden als casemanager?

43% van de maatschappelijk werkers vindt dat de functie van casemanager²⁶ door een maatschappelijk werker moet worden uitgevoerd. Een kwart vindt juist dat het logischer is als deze functie door een schuldhulpverlener op zich wordt genomen. Zevenenzestig procent zegt dat zij geen tijd heeft om de functie op zich te nemen. Wel hebben de maatschappelijk werkers volgens 58% de vaardigheden om de functie uit te voeren.

Hoe verloopt de communicatie tussen AMW en SHV volgens de medewerkers van het AMW?

Eennegentig procent acht het noodzakelijk dat er regelmatig contact is tussen hen en de schuldhulpverlener bij een gezamenlijke cliënt. Eén derde heeft nu naar tevredenheid regelmatig contact met de schuldhulpverlener. De schuldhulpverlener is volgens 52% goed bereikbaar, maar de contactpersonen zijn nog beter bereikbaar, vindt 63%. Zeventig procent vindt dat de contactpersoon volledige informatie kan geven op algemene vragen.

²⁵ Bij een gezamenlijke cliënt een gezamenlijke doelstelling moet komen en (dus) niet dat deze cliënt wordt benaderd vanuit eigen doelstellingen.

²⁶ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.

4.5 Het management van schuldhulpverlening

Naar aanleiding van de onderzoeksvragen die voorafgaande aan het onderzoek zijn gesteld, is een analyse gemaakt.

Samenwerking

De leidinggevendenden die regelmatig te maken hebben met het maatschappelijk werk, zouden de samenwerking als voldoende beoordelen.

Wel wordt aangegeven dat een aantal zaken in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. Zo wordt bijvoorbeeld de warme overdracht genoemd. Als aanbeveling wordt een 'inkoopmodel' genoemd. Dit betekent dat de GKB uren inkoopt bij het AMW en dat cliënten van schuldhulpverlening dan voorrang krijgt bij een aanvraag. Ook wordt aangegeven dat het AMW zich meer zou moeten profileren richting SHV. Nu zijn ze vaak wat onzichtbaar en is het onduidelijk wat ze voor onze cliënten zouden kunnen betekenen. Aan gegeven is dat niet altijd even nauwkeurig wordt geregistreerd bij het AMW.

Bekendheid van het protocol

Niet iedereen is even goed bekend met het protocol en met de samenwerking. Leidinggevendenden die niet regelmatig met het protocol werken, zijn niet volledig op de hoogte van de details. De grote lijnen in de samenwerking zijn wel bij iedereen bekend.

Samenwerking conform protocol

De leidinggevendenden die regelmatig te maken hebben met het maatschappelijk werk wordt conform protocol gewerkt. De nadruk ligt hierbij wel bij de aanmelding en niet bij de begeleiding van cliënten. Doordat in Den Haag sprake is van 7 verschillende AMW-stichtingen, wordt het lastig gevonden om overkoepelende afspraken te maken wat betreft de begeleiding. Daarnaast wordt aangegeven dat het nog wel eens lastig is om tijdige en juiste informatie aangeleverd te krijgen. Het bijhouden en de terugkoppeling van gegevens vanuit het AMW gebeurt niet altijd even consequent.

Afspraken in protocol voldoende voor goede samenwerking

Volgens het management zijn de afspraken in het protocol voldoende voor een goede samenwerking. Wel zou het protocol uitgebreid kunnen worden met meer informatie over de registratie. Ook kunnen de afspraken in het protocol veel kernachtiger en praktijkgerichter geformuleerd worden. Er zou puntsgewijs beschreven moeten worden hoe je een zogenoemde warme overdracht kunt bewerkstelligen. De afspraken zouden mede op uitvoeringsniveau (en dus niet alleen op beleidsniveau) omschreven moeten worden. Nu is het vaak ingewikkeld geformuleerd.

Belangrijk zaken voor goede samenwerking

Voor een goede samenwerking met het maatschappelijk werk, vinden de leidinggevendenden het het essentieel dat er korte lijnen zijn, dat afspraken worden nagekomen en dat het duidelijk is wat de partijen van elkaar mogen verwachten. Uniformiteit is noodzakelijk. Het is daarom niet altijd even goed werkbaar dat de diverse stichtingen van het maatschappelijk werk een eigen beleid hebben richting schuldhulpverleningen waardoor de afspraken per stichting kunnen verschillen.

Het wordt belangrijk gevonden om je als organisatie duidelijk te profileren, om duidelijk en nauwkeurig te registreren, om goed over te dragen en om duidelijk richting de andere organisatie aan te geven wat de taken en verantwoordelijkheden zijn in relatie tot schuldhulpverlening. Daarnaast is het essentieel dat verwachtingen naar elkaar worden uitgesproken en dat wordt aangegeven wat je als organisatie te bieden hebt.

Ook is het belangrijk dat je je in elkaars situatie en positie kan inleven. Het is goed te weten dat het bij een ander anders werkt en dat je dan oplossend en creatief te werk gaat. Tot slot is het volgens de leidinggevenden van belang dat er niet teveel vaste contactpersonen zijn. Met contactpersonen worden medewerkers met coördinerende taken bedoeld.

Het is zaak dat je elkaar kunt aanspreken op resultaten. Ook toegankelijkheid heeft prioriteit. Hiermee wordt bedoeld dat er geen wachtlijsten zijn. Het is opvallend dat de maatschappelijk werkers aangeven veel tijd te besteden aan schuldhulpverlening omdat dit zich niet vertaalt in concrete aanvragen. De oorzaak hiervan zou kunnen liggen in de motivatie van cliënten. Het kan zijn dat het AMW tegenwoordig meer moeite heeft met het motiveren van cliënten. Wellicht is daarin een taak voor de schuldhulpverleners weggelegd. Onderscheid dient gemaakt te worden in de 'niet-kunners' en de 'niet-willers'.

Tot slot

De heer Van Harrewijen geeft aan naar aanleiding van dit onderzoek graag met de onderzoekers met gedachten te willen wisselen. De GKB heeft als strategie om van curatief naar preventief werken te gaan. Indien zaken die uit het onderzoek komen, hierop aansluiten, kan wellicht vervolgonderzoek gedaan worden. Ook het opzetten van een pilot of een project is niet uitgesloten.

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Inleiding

Naar aanleiding van de analyse, zijn de meest opvallende zaken samen gevat in conclusies. Deze conclusies zijn onderbouwd met cijfers, literatuur en uitspraken in interviews. Ook zijn letterlijke opmerkingen van amw-ers of shv-ers gebruikt ter verantwoording van de gestelde conclusies. Naar aanleiding van de conclusies zijn aanbevelingen gedaan.

5.2 Conclusie 1

Conclusie

De inhoud van het protocol is niet bij iedereen even goed bekend.

Verantwoording

79% van de maatschappelijk werkers geeft aan het protocol te kennen. Hetzelfde percentage heeft bij invoering een exemplaar ontvangen. Bij 70% is het protocol uitgelegd. Slechts bij een kwart van de mw-ers wordt het protocol regelmatig op het werkoverleg besproken. De helft vindt dat het beschikbaar is indien je het nodig hebt.

Daar tegenover staan de cijfers van de schuldhulpverlening. Hier geeft 60% aan het protocol te kennen. 56% zegt het protocol bij invoering te hebben ontvangen en 68% zegt dat het protocol bij invoering is uitgelegd. Tevens 68% geeft aan dat het protocol nog regelmatig wordt besproken in het overleg. Zoals reeds beschreven zijn niet alle teamleiders op de hoogte van de details van het protocol. Wel zijn de grote lijnen bekend.

Een aantal losse opmerkingen van schuldhulpverleners:

- Ik weet wel dat er sprake is van een protocol, maar inhoudelijk ken ik het protocol niet en kan ik daarover dus geen uitspraak doen.
- Ik ken het protocol niet uit mijn hoofd, maar weet wel dat het er is. Toen we een exemplaar ontvingen had ik er verder geen vragen over.
- Ik ken het protocol niet, wist natuurlijk dat er bepaalde afspraken zijn met AMW; en hoe aanmeldingen moeten verlopen (die via helpdesk komen), maar had nooit van een protocol gehoord.
- Ik weet dat er een protocol is, maar weet de inhoud niet.
- Weet niet of ik het ontvangen heb, maar in ieder geval heb ik het niet gelezen.

Ook is het protocol niet bij alle teamleiders van schuldhulpverlening goed bekend.

Aanbeveling

Aangeraden wordt dat een kleine groep schuldhulpverleners zich actief gaat bezig houden met het verwijzen van cliënten van AMW naar SHV en andersom. Ook zou deze groep de begeleiding van deze cliënten op zich moeten nemen. Deze personen dienen goed op de hoogte te zijn en te worden gehouden van zaken die betrekking hebben op het protocol en de samenwerking tussen AMW en SHV. Omdat het een relatief kleine groep betreft, zal het informeren makkelijker zijn. Binnen de schuldhulpverlening is deze wijziging al gedeeltelijk doorgevoerd. Indien cliënten via het AMW worden aangemeld, komen deze bij een beperkte groep terecht. Indien cliënten via de GKB naar het maatschappelijk werk worden verwezen, loopt dit nog niet via de contactpersonen.

Het dient bij alle medewerkers van SHV en AMW duidelijk te zijn waar ze het kunnen vinden als men het nodig heeft.

Het zou een goed idee zijn om stappenplannen te maken van maximaal 1 A4 voor alle betrokkenen. Op deze manier weet iedereen concreet wat te doen bij aanmelding van cliënten naar de andere instelling. Ook is duidelijk wat te doen bij beëindiging. Geadviseerd wordt verschillende stappenplannen te maken voor de verschillende doelgroepen:

GKB – contactpersonen

GKB – overige consultants

AMW – contactpersonen

AMW – overige maatschappelijk werkers

Tot slot is het voor de hand liggend dat het onderwerp in het werkoverleg van de verschillende teams schuldhulpverlening regelmatig, bijvoorbeeld ieder half jaar, besproken te worden. Hiermee komt het weer eens onder de aandacht, wat de hoeveelheid aanmeldingen mogelijk zal stimuleren. Ook is men dan in de gelegenheid vragen te stellen aan de contactpersonen. Het initiatief voor het bespreken van dit onderwerp, zal bij de contactpersonen liggen.

5.3 Conclusie 2

Conclusie

Er is vaak geen sprake van een warme overdracht

Verantwoording

39% van de cliënten geeft aan dat de eerste afspraak bij schuldhulpverlening niet door het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) gemaakt wordt. Daarnaast weet 33% van de cliënten vóór de intake niet wat hij van schuldhulpverlening kan verwachten. Dit betekent dat de cliënt niet goed wordt voorgelicht over de (on)mogelijkheden, de werkzaamheden en de voorwaarden van schuldhulpverlening.

Slechts 16% van de schuldhulpverleners zegt dat het AMW het aanmeldingsformulier volledig invult en meegeeft aan de cliënt. Tot slot geeft slechts 31% van de maatschappelijk werkers aan dat de schuldhulpverleners het aanmeldformulier volledig invult en meegeeft aan de cliënt. Opvallend hierbij is dat de aanmeldprocedure wel bekend is. Dit geldt voor 64% van de schuldhulpverleners en voor driekwart van de maatschappelijk werkers.

Vanuit de rapportages van mevrouw H van Kreijl, contactpersoon vanuit schuldhulpverlening voor het maatschappelijk werk, is het ons opgevallen dat niet alle cliënten die worden aangemeld door het maatschappelijk werk, zich ook daadwerkelijk melden bij de schuldhulpverlening. Dit bevestigt het idee dat er inderdaad niet altijd sprake is van een warme overdracht.

Losse opmerkingen van mw-ers:

- Een voorpostfunctie, die de nodige formulieren en papieren aanvraagt.
- Na aanmeldingsformulier, beter contact met consultant en AMW. Vaak stopt het na aanmeldingsformulier.
- Het maatschappelijk werk doet al het voorwerk van een cliënt voor de aanmelding van schuldhulpverlening. Dit moeten wij niet doen maar de cliënt komt er in z'n eentje meestal niet uit. Ik vind dat de cliënt beter begeleid moet worden in het voortraject van de schuldhulpverlening door de schuldhulpverlening en bij afwijzing de cliënt beter door verwijzen en eventuele andere mogelijkheden aanreiken.

Aanbeveling(en)

Zoals gezegd verdient het aanbeveling om zowel bij schuldhulpverlening als bij de verschillende stichtingen van het AMW vaste contactpersonen aan te wijzen. Deze contactpersonen zullen de aanmelding én begeleiding van cliënten op zich nemen.

Aan de aanmeldprocedure kan als volgt gestalte worden gegeven:

Indien een AMW-instelling een aanmelding heeft voor schuldhulpverlening, wordt de cliënt overgedragen aan de contactpersoon van de betreffende AMW-instelling. Deze neemt contact op met de contactpersoon bij de GKB. Deze bekijkt wie van de vaste groep consulenten binnen de GKB aan de beurt is voor het indelen van een dossier. De mw-er krijgt direct de naam en het telefoonnummer van de betreffende consulent en indien mogelijk wordt de mw-er direct doorverbonden. De overdracht vindt telefonisch en indien nodig schriftelijk plaats en er wordt direct een afspraak gemaakt met de cliënt voor een helpdeskgesprek. De cliënt krijgt informatie over wat hij kan verwachten van de schuldhulpverlening en het aanmeldingsformulier wordt ingevuld. Na het helpdeskgesprek en nadat de cliënt alle gegevens (indien nodig met hulp van de mw-er of de schuldhulpverlener) heeft ingeleverd, wordt het dossier van de cliënt beoordeeld. Indien cliënt wordt uitgenodigd voor de intake, adviseren we om de maatschappelijk werker met cliënt mee te laten komen, zodat direct concrete afspraken kunnen worden gemaakt en de verwachtingen duidelijk zijn.

Deze procedure is ook andersom toe te passen:

Indien een schuldhulpverlener een aanmelding heeft voor het maatschappelijk werk, wordt de cliënt overgedragen aan de contactpersoon van de GKB. Deze belt de contactpersoon bij de betreffende instelling van het AMW. Deze contactpersoon is bij die instelling dus de enige die GKB-dossiers behandelt. De schuldhulpverlener weet dus meteen de naam en het telefoonnummer van de maatschappelijk werker. De overdracht vindt telefonisch en indien nodig schriftelijk plaats en er wordt direct een afspraak gemaakt. De cliënt krijgt informatie over wat hij kan verwachten van het maatschappelijk werk en het aanmeldingsformulier wordt ingevuld. We adviseren om de schuldhulpverlener om, in overleg met cliënt en maatschappelijk werker, mee te gaan naar het eerste gesprek bij het maatschappelijk werk.

Alle contactpersonen en overige medewerkers van het AMW en SHV dienen ook de op de hoogte te zijn van deze procedure.

5.4 Conclusie 3

Conclusie

Slechts een beperkte hoeveelheid medewerkers geeft aan door het protocol beter te kunnen samenwerken.

Verantwoording

Bij het AMW geeft 45% aan door het protocol beter te kunnen samenwerken. Bij schuldhulpverlening is dit slechts 25%.

Opmerkingen die door SHV-ers en mw-ers zijn gemaakt, bevestigen deze conclusie:

- Niet iedereen bij AMW en GKB weet van de afspraken. Terugkoppeling dat helpt uitbreiding van het protocol niet.
- Er is nauwelijks persoonlijk contact. De samenwerking is afhankelijk van regels die op een hoger niveau zijn gemaakt.
- Samenwerking niet altijd goed. De rol van casemanager wordt door GKB onvoldoende uitgevoerd.

Aanbeveling(en)

In het kader van deze conclusie zijn de aanbevelingen die conclusie 1 en 2 zijn gegeven, van toepassing.

5.5 Conclusie 4

Conclusie

Cliënten worden door de schuldhulpverleners nauwelijks verwezen naar het Algemeen Maatschappelijk Werk.

Verantwoording

In 2003 zijn 5 cliënten van SHV naar AMW verwezen. In 2004 waren dat er 2.

Een opmerking van een mw-er:

- GKB verwijst erg weinig naar AMW! Weet de GKB wel wat wij kunnen bieden?

Aanbeveling(en)

Redenen voor de kleine hoeveelheid aanmeldingen zouden onbekendheid met de procedure of tijdsgebrek kunnen zijn. Omdat dit echter niet onderzocht is, valt hierover nog niet veel te zeggen. Het advies is daarom hier onderzoek naar te laten doen. Naar aanleiding van de uitkomst van dat onderzoek, kunnen dan maatregelen genomen worden om de hoeveelheid aanmeldingen te doen stijgen.

Een oplossing die de GKB reeds heeft doorgevoerd, is het wijzigen van de intakerapportage. In deze rapportage wordt nu aan de consulent schuldhulpverlening gevraagd of verwijzing naar het AMW of Parnassia noodzakelijk wordt geacht. Het doel hiervan is om het AMW en Parnassia onder de aandacht te brengen bij de schuldhulpverleners.

5.6 Conclusie 5

Conclusie

De medewerkers vinden dat de bevoegdheden van de andere instantie bij hen bekend moeten zijn. Dit is echter niet altijd het geval.

Verantwoording

80% van de maatschappelijk werkers vindt dat zij moeten weten wat de bevoegdheden zijn van de schuldhulpverleners. Bij 62% is wel bekend welke taken de schuldhulpverleners hebben, maar slechts bij 54% is duidelijk wat de maatschappelijk werkers van de schuldhulpverlening mogen verwachten.

De helft van de schuldhulpverleners is op de hoogte van taken van de maatschappelijk werker en eveneens de helft weet wat ze van de maatschappelijk werkers mogen verwachten. 72% vindt dat ze op de hoogte zou moeten zijn van de bevoegdheden van de maatschappelijk werkers.

67% van de maatschappelijk werkers en 64% van de schuldhulpverleners is op de hoogte van het eigen takenpakket ten aanzien van de andere partij.

Van het management van schuldhulpverlening wordt aangegeven dat het praktisch minder werkbaar is dat dat er sprake is van 7 verschillende AMW-stichtingen met wie verschillende afspraken zijn gemaakt. Dit werkt uniformiteit en duidelijkheid tegen.

Opmerkingen die door schuldhulpverleners zijn gemaakt:

- Wat betreft taken van het AMW is het lastig dat de functie van AMW op elk wijkkantoor verschillend zijn. Er lijkt geen algemeen beleid te zijn wat een mw-er wel/niet doet.
- Iedere organisatie heeft zijn eigen doelstellingen en die zijn soms conflicterend, zoals bijvoorbeeld NVVK versus WWB.

Opmerkingen die door mw-ers zijn gemaakt:

- De verwachtingen zijn mij niet geheel duidelijk.
- Wat weten schuldhulpverleners van psychosociale hulpverlening?
- Het is lang niet altijd duidelijk bij schuldhulpverlening dat wij alleen de psychosociale hulpverlening doen.
- Verhogen van het inzicht in elkaar competenties. Weten wat je van elkaar kunt verwachten.

Aanbeveling(en)

Geadviseerd wordt om de contactpersonen op de hoogte te stellen van de taken en bevoegdheden van de verschillende instellingen. Hiermee wordt voorkomen dat er te veel van de instelling wordt verwacht.

Het verdient aanbeveling om de verschillende AMW-instellingen afspraken te laten maken wat betreft hun takenpakket ten aanzien van schuldhulpverlening. Hierdoor wordt uniformiteit gecreëerd en is het duidelijk wat de schuldhulpverleners van het maatschappelijk werk kunnen verwachten.

5.7 Conclusie 6

Conclusie

Veel maatschappelijk werkers én schuldhulpverleners vinden dat zij zelf de functie van casemanager²⁷ zouden moeten uitvoeren.

Verantwoording

52% van de schuldhulpverleners vinden dat zij zelf de functie van casemanager zouden moeten uitvoeren. Een kwart vindt het logischer dat deze functie door het maatschappelijk werk wordt uitgevoerd. 76% van de SHV-ers vindt dat ze de vaardigheden in huis hebben om de functie te vervullen, slechts 40% heeft er ook tijd voor. Volgens 60% is het niet nodig dat de cliënt een onafhankelijke casemanager heeft²⁸.

43% van de maatschappelijk werkers vindt het een goed idee als zij zelf fungeren als casemanager. Hier tegenover staat dat 25% van de maatschappelijk werkers vindt dat de schuldhulpverlener de casemanager moet zijn. 58% geeft aan over de vaardigheden te beschikken om de functie van casemanager uit te voeren, 67% heeft er geen tijd voor.

Opmerkingen mw-ers:

- Casemanager hangt af van de problematiek cliënt.
- In de driehoek AMW-DSZW-GKB is de communicatie niet duidelijk wie de procedure in de gaten houdt.
- Het idee casemanager is voor mij nieuw en ik ken de voorwaarden/eisen etc van zo'n functie nog niet.
- Nee, ik ben erg tevreden over de samenwerking.
- GKB telefonisch bereikbaarheidsdienst voor algemene vragen. Bij algemene vragen is het soms moeilijk antwoord te krijgen.

²⁷ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten

²⁸ Dit is een casemanager die buiten het traject staat dus niet de schuldhulpverlener en niet de maatschappelijk werker.

- Taak casemanager duidelijker structureren.

Het Landelijk Platform geeft aan dat de casemanager een deel van het traject zelf kan uitvoeren. Hij is het aanspreekpunt voor de cliënt, maar ook voor bijvoorbeeld schuldeisers, hulpverleners en andere betrokkenen. De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie van de hulpverlening aan de cliënt. Als de cliënt ook nog in andere trajecten zit, stemt de casemanager schuldhulpverlening af met deze trajecten. De casemanager heeft onder andere dan de taak om de verschillende aspecten van de integrale schuldhulpverlening op de voortgang en het nakomen van de afspraken te controleren en stuurt het proces indien gewenst aan. Hij bemoeit zich niet inhoudelijk met de uitvoering van onderdelen van de hulpverlening die aan andere organisaties zijn uitbesteed. Alleen het beoogde resultaat telt.²⁹

Het Landelijk Platform geeft aan dat de Gemeente of eventueel AMW³⁰ de taken van casemanagement kunnen uitvoeren.

Aanbeveling(en)

Allereerst is het raadzaam na te gaan of het werkelijk noodzakelijk is om een casemanager aan te stellen. Als blijkt dat dit het geval is, raden we aan dit te laten uitvoeren door de schuldhulpverlener. Zoals een maatschappelijk werker van Haagse Hout al aangaf: een traject bij het maatschappelijk werk is kortdurend terwijl het schuldhulpverleningstraject 3 jaar duurt. Omdat de schuldhulpverleners ook aangegeven over de benodigde capaciteiten te beschikken, betekent dit dat de schuldhulpverlener de functie van casemanager het beste kan uitvoeren. Dit is op dit moment ook het geval en dat kan dus het beste gehandhaafd worden. Wel zal onderzocht moeten worden hoeveel tijd dit kost. Omdat de schuldhulpverleners aangeven er geen tijd voor te hebben, zou bekeken moeten worden of er tijd vrijgemaakt kan worden. Ook dient gecommuniceerd te worden wat van een casemanager wordt verwacht. De taken en bevoegdheden dienen duidelijk en uitvoerbaar te zijn.

5.8 Conclusie 7

Conclusie

Regelmatig contact tussen de schuldhulpverleners en de maatschappelijk werkers inzake een gemeenschappelijke cliënt wordt belangrijk gevonden.

Verantwoording

91% van de maatschappelijk werkers vindt het belangrijk dat er regelmatig contact is tussen hen en de schuldhulpverlener bij een gezamenlijke cliënt. Eén derde heeft nu naar tevredenheid regelmatig contact met de schuldhulpverlener. 84% van de schuldhulpverleners vindt regelmatig contact met het AMW bij een gezamenlijke cliënt belangrijk. 44% heeft regelmatig contact met de mw-er en is hier tevreden over. 64% is tevreden over de samenwerking met het AMEVROUW

61% van de cliënten wil graag regelmatig door de schuldhulpverlener naar het maatschappelijk werk begeleid worden. Dit gebeurt volgens slechts 22% van de cliënten.

50% van de cliënten geeft aan graag regelmatig door hun maatschappelijk werker naar de schuldhulpverlening begeleid te worden. Dit gebeurt volgens 44% van de cliënten.

Opmerkingen die door mw-ers zijn gemaakt:

- Er is nauwelijks persoonlijk contact. De samenwerking is afhankelijk van regels die op een hoger niveau zijn gemaakt.

²⁹ BRON: Handreiking integrale schuldhulpverlening, Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening

³⁰ Sterk afhankelijk van de lokale organisatievorm

- Afspraken over voortgang.
- Samenwerking tussen SHV en AMW is afhankelijk van de medewerker.
- Het uitwisselen van informatie over een cliënt kan bemoeilijkt worden in verband met de privacy. Je moet toestemming hebben van de cliënt.
- Initiatief tot contact komt vaak van mij als mw-er.
- Ik heb liever niet dat wij de Kredietbank schriftelijk op de hoogte moeten houden: nog meer bureaucratie! Met een telefoontje kom je er ook en dat gaat sneller.
- Regelmatig contact zou prettig zijn, zodat je weet met wie je te maken hebt en om alles goed bij te houden.
- Meer overleg per cliëntsituatie.
- Regelmatig bespreken met het GKB en het AMW blijft absoluut noodzakelijk. Zorg er voor dat het niet te bureaucratisch wordt.
- Bespreking gezamenlijke cliënten met een bepaalde frequentie.

Opmerking die door een schuldhulpverlener is gemaakt:

- Ik stel AMW wel telefonisch op de hoogte als er iets met cliënt aan de hand is.

Aanbeveling(en)

Indien nodig en in overleg met cliënt en maatschappelijk werker, wordt aangeraden de schuldhulpverlener aan de cliënt te begeleiden naar het AMW.

Ook andersom wordt geadviseerd dat de maatschappelijk werker, als hij een cliënt verwijst naar de schuldhulpverlening, de cliënt altijd overleg met de cliënt en de schuldhulpverlener, begeleidt naar het eerste gesprek.

Het verdient aanbeveling dat de maatschappelijk werker en de schuldhulpverlener inzake gezamenlijke cliënten regelmatig contact hebben. Concrete afspraken hierover kunnen per cliënt verschillen. De maatschappelijk werker en de schuldhulpverlener kunnen dit samen bepalen. Dit kan in overleg gebeuren omdat het afhankelijk is van de cliënt. Indien één van de partijen dit wenst, is schriftelijk rapporteren ook een optie. Dit kan bijvoorbeeld via de e-mail. Hierbij dient wel opgelet te worden op privacy-gevoelige informatie.

Bij het Landelijk Platform worden de kredietbanken of andere schuldregelende instanties niet aangemerkt voor de functie van casemanager. Het is voor ons niet duidelijk waarom het Landelijk Platform dit standpunt inneemt. Wij kunnen ons er daarom niet bij aansluiten.

5.9 Conclusie 8

Conclusie

De telefonische bereikbaarheid van het maatschappelijk werk is niet voldoende.

Verantwoording

Slechts 36% van de schuldhulpverleners geeft aan dat de bereikbaarheid van het maatschappelijk werk goed is. De aandachtsfunctionaris is volgens 28% goed bereikbaar.

Losse opmerking van schuldhulpverleners en mw-ers:

- AMW vaak moeilijk te bereiken/vinden.

Aanbeveling(en)

Zoals gezegd wordt aangeraden een groep contactpersonen samen te stellen. Deze hebben van elkaar de directe doorkiesnummers én emailadressen. Indien iemand telefonisch moeilijk bereikbaar is, kan men elkaar via de email oproepen om telefonisch contact op te nemen. Contactpersonen dienen onderling afspraken te maken over bereikbaarheid. Zo kan informatie over werkdagen e.d. uitgewisseld worden.

Geadviseerd wordt spreekuren in te stellen. Op deze uren zijn de contactpersonen zeker telefonisch bereikbaar.

5.10 Conclusie 9

Conclusie

Schuldhelpverleners en maatschappelijk werkers lichten elkaar niet voldoende in bij (tussentijdse) beëindiging.

Verantwoording

28% van de maatschappelijk werkers vinden dat de schuldhelpverlening voortijdig het AMW inlicht als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd of als de hulpverlening reeds is beëindigd. 20% van de schuldhelpverleners vindt dat het AMW voortijdig de SHV inlicht als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd, 24% van de schuldhelpverleners zegt dat de maatschappelijk werker de schuldhelpverlener inlicht bij beëindiging.

Opmerkingen van mw-ers:

- Als schuldhelpverlening beëindigd wordt hoor ik dit vaak van de cliënt en niet van de SHV-er. Maar ook ik als mw-er stelt de SHV-er niet altijd op de hoogte. Eigenlijk zou dit wel moeten!
- Vaak hoor ik van cliënten dat hulpverlening beëindigd is. GKB hoort dit ook te melden aan maatschappelijk werk.
- Bij beëindiging van tevoren overleggen.

Aanbeveling(en)

Zoals gezegd bij conclusie 1, verdient het aanbeveling stappenplannen te maken van maximaal 1 A4 voor alle betrokkenen. Op deze manier weet iedereen concreet wat te doen bij (tussentijdse) beëindiging van cliënten in de richting van de andere instelling. Er zullen verschillende stappenplannen gemaakt te worden voor de verschillende doelgroepen:

GKB – contactpersonen

GKB – overige consulenten

AMW – contactpersonen

AMW – overige maatschappelijk werkers

5.11 Conclusie 10

Conclusie

De cliënt is niet voldoende op de hoogte van wat het maatschappelijk werk en de schuldhelpverlening met elkaar over hem of haar bespreken.

Verantwoording

De helft van de cliënten geeft aan dat de schuldhelpverlener hen niet op de hoogte houdt van wat hij met de maatschappelijk werker bespreekt. Een derde van de cliënten zegt dat de maatschappelijk werker hem niet op de hoogte houdt van datgene hij bespreekt met de schuldhelpverlener. 50% van de

cliënten geeft aan dat hun verhaal bekend was bij de schuldhulpverlener toen zij het eerste gesprek hadden bij SHV.

Aanbeveling(en)

Zoals aangegeven bij conclusie 7, wordt de schuldhulpverlener aangeraden om in overleg met cliënt en maatschappelijk werk, de cliënt te begeleiden naar het AMW. Ook de mw-er wordt geadviseerd om de cliënt, wederom in overleg met cliënt en schuldhulpverlener, te begeleiden naar schuldhulpverlening.

Het verdient aanbeveling de cliënt in te lichten over datgene dat over hem besproken is met de schuldhulpverlener en andersom. Als de cliënt op gesprek komt bij de schuldhulpverlener, vertelt deze hem wat hij heeft besproken met het maatschappelijk werk. Afgeraden wordt om hierover telefonisch contact op te nemen met de cliënt omdat dat niet efficiënt en tijdrovend is.

5.12 Conclusie 11

Conclusie

Veel schuldhulpverleners zien het belang in van integrale schuldhulpverlening.

Verantwoording

96% van de schuldhulpverleners vindt het een noodzaak dat er integrale schuldhulpverlening is. 80% geeft aan dat je integrale schuldhulpverlening bereikt als je gelijktijdig de problematische schulden en de psychosociale problematiek aanpakt. Deze integrale schuldhulpverlening is niet bij iedere cliënt nodig, vindt 48%. Integrale schuldhulpverlening is volgens 96% van de schuldhulpverleners alleen te bereiken door het aangaan van goede samenwerkingsverbanden met de belanghebbende instellingen.

Opmerkingen schuldhulpverleners:

- Ik denk zeker dat integrale schuldhulpverlening complex is, maar wanneer iedereen dit zegt blijft men langs elkaar heen werken en is cliënt er niet mee geholpen!
- Integrale aanpak bij een cliënt, voor zover nodig.

Aanbeveling(en)

De Kredietbank wordt geadviseerd om maatregelen te treffen die integrale schuldhulpverlening bevorderen. Bij conclusie 12 wordt hierop dieper ingegaan.

5.13 Conclusie 12

Conclusie

Integrale schuldhulpverlening zou verder doorgevoerd kunnen worden.

Verantwoording

Een integrale aanpak van problematische schulden kenmerkt zich door het tegelijkertijd werken aan financieel-technische en psychosociale oplossingen. De organisaties die integrale schuldhulpverlening uitvoeren gaan uit van een eenduidige hulpverleningsdoelstelling en hebben een eenduidige opvatting over de aan te bieden hulpverleningsmethodieken. Zij bieden op lokaal of regionaal niveau een samenhangend hulpaanbod aan. De meest betrokken uitvoerende instanties zijn Gemeentelijke

Kredietbanken, gemeentelijke sociale diensten en organisaties voor Algemeen Maatschappelijk Werk. Schuldhelpverlening in Den Haag heeft samenwerkingsafspraken gemaakt voor de samenwerking met het maatschappelijk werk en de samenwerking met de sociale dienst. Daarom zou je in basis kunnen spreken van integrale schuldhelpverlening. Echter, zoals is gebleken uit dit onderzoek, is een aantal zaken dat nog niet goed loopt.

Ook is niet duidelijk hoe de samenwerking met de sociale dienst (DSZW) verloopt waardoor niet beoordeeld kan worden of de integrale schuldhelpverlening ook op uitvoeringsniveau wordt toegepast. Volgens een maatschappelijk werker van Laak, is er in dit kader nog wel een obstakel betreffende de DSZW-cliënten die help hebben vanuit het AMW. DSZW verwijst niet vlot door naar GKB of onvolledig waarbij AMW weer voorwerk moet doen.

Behalve deze integrale aanpak op cliënt- dus microniveau vraagt een integrale aanpak van problematische schulden een goed samenspel van alle betrokkenen op meso-niveau. Hierbij wordt niet alleen gedacht aan een sluitende samenwerking van de drie 'kernpartners' (Kredietbank, sociale dienst en maatschappelijk werk).

Andere begeleidende organisaties zoals reclassering, verslavingszorg, maatschappelijke opvang en activeringstrajecten worden betrokken bij de opzet en uitvoering van integrale schuldhelpverlening. Schuldeisers kunnen hier ook een rol spelen. Zo kunnen woningbouwverenigingen goedkopere woonruimte aanbieden. Dit leidt tot een hogere aflossingscapaciteit en na afloop van de regeling minder vaste lasten. Op dit niveau zijn ook afspraken gemaakt met organisaties zoals Parnassia en de Kesslerstichting. Hoe deze op uitvoeringsniveau verlopen, is bij ons onbekend. Wat wel bekend is, is dat er geen afspraken met schuldeisers zijn gemaakt, zoals hierboven omschreven.

Op macroniveau vraagt de integrale schuldhelpverlening een goede afstemming van gebieden als armoedebeleid, consumentenbeleid, insolventierecht. En dit alles zowel op gemeentelijk als op landelijk niveau ³¹. Het is niet bekend of en hoe het gemeentelijk beleid integrale schuldhelpverlening bevordert. Op landelijk niveau is de schuldhelpverlening een veel besproken item.

Uit de enquêtes die onder de schuldhelpverleners zijn verspreid, valt de volgende informatie te halen: Volgens 64% van de respondenten is van mening dat integrale schuldhelpverlening te bereiken is, ondanks de complexiteit ervan. Vierenzestig procent is van mening dat het protocol tussen de GKB en de instellingen voor maatschappelijk werk niet voldoende is om integrale schuldhelpverlening te bereiken. Bij de schuldhelpverlening vindt 44% dat er één procedure moet komen voor de totale integrale schuldhelpverlening, maar 28% denkt niet dat hij door een beleidsplan voor integrale schuldhelpverlening zijn werk beter kan uitvoeren.

Opmerkingen schuldhelpverleners:

- Integrale SHV moet uit meerdere organisaties/funcities bestaan: parnassia, AMW, dszw, werkbij.
- Een beleidsplan, mits er werkbare praktische afspraken uit volgen.

Volgens de leidinggegenden wordt in de gemeente Den Haag gedeeltelijk integraal gewerkt omdat er afspraken zijn gemaakt met het maatschappelijk werk en de sociale dienst. Ook zijn er afspraken gemaakt met andere aanmeldingsinstanties zoals de Kesslerstichting en Parnassia en zijn er mogelijkheden om bij dreigende schulden bijzondere bijstand aan te vragen of een fonds aan te schrijven. Indien een cliënt bepaalde problematiek heeft, zijn de consulenten schuldhelpverlening volgens het management zeer alert in het doorverwijzen van deze cliënt. Tot slot heeft schuldhelpverlening een helpdesk waar iedere cliënt tussen 9 en 16 uur terecht kan, wat drempelverlagend werkt. Wel zouden meer maatregelen getroffen kunnen worden om integrale schuldhelpverlening te stimuleren. Hierbij wordt gedacht aan preventie, budgetbegeleiding, intensivering van de afspraken met de huidige samenwerkingspartners en het aangaan van nieuwe

³¹ BRON: Handreiking integrale schuldhelpverlening, Landelijk Platform Integrale Schuldhelpverlening

samenwerkingsverbanden met bijvoorbeeld schuldeisers. Ook zou vanuit de GKB eventueel meer aandacht besteed kunnen worden aan gezamenlijke begeleiding mits ook het AMW hier meer tijd en aandacht aan zou besteden. Voorwaarde van eventueel wijzigingen in de samenwerking vindt zij wel dat dit geen extra geld kost en dat het de cliënt ten goede komt.

Tevens zouden duidelijkere afspraken moeten zijn over wie de casemanager is. Tot slot zou het volledige probleem van de cliënt in kaart moeten worden gebracht en zouden meer afspraken moeten worden gemaakt; het ontbreekt nog aan de contacten. Als zou blijken dat een cliënt door verwezen moet worden naar Parnassia, hebben we daar niet voldoende afspraken mee en is er dus ook geen ingang.

Aanbeveling(en)

Geadviseerd wordt onderzoek te doen naar de samenwerking tussen schuldhulpverlening en DSZW en indien nodig samenwerkingsafspraken tussen beide instanties nog eens bij de medewerkers onder de aandacht brengen.

Ook wordt aangeraden de samenwerking tussen DSZW en het AMW in het kader van integrale schuldhulpverlening te onderzoeken.

Het verdient aanbeveling afspraken te maken met activeringstrajecten en schuldeisers zoals de woningbouwvereniging.

Tot slot wordt aangeraden om te onderzoeken in hoeverre het gemeentelijke politieke beleid de integrale schuldhulpverlening bevordert en indien nodig schuldhulpverlening weer bovenaan de politieke agenda zetten.

5.14 Conclusie 13

Conclusie

In de samenwerking tussen het Algemeen Maatschappelijk Werk en de schuldhulpverlening, vallen veel cliënten nog tussen wal en schip.

Verantwoording

Uit het interview met de heer Klaasse, die al tientallen jaren maatschappelijk werker is en op dit moment fungeert als aandachtsfunctionaris voor AMW in de wijk Laak, blijkt dat nog veel mensen tussen wal en schip belanden. Ze voldoen niet aan de in zijn ogen strenge voorwaarden van schuldhulpverlening maar kunnen ook niet geholpen worden door het AMW, bijvoorbeeld omdat de laatsten hiervoor de know-how niet hebben.

Door veel maatschappelijk werkers wordt hierover ook iets gezegd. Opmerkingen die zijn gemaakt:

- De afspraken die gemaakt zijn, gelden niet voor alle cliënten. Bijvoorbeeld: cliënten waarvan een scheiding nog niet rond is, vallen tussen wal & schip
- Het protocol voorziet niet in de problemen van burgers die om verschillende redenen niet capabel zijn om met geld om te gaan
- Veel cliënten van het maatschappelijk werk zijn afgewezen of kunnen nog niet worden aangemeld bij het GKB in verband met boetes e.d. Uiteindelijk pakken veel maatschappelijk werkers de financiële dienstverlening zelf op terwijl dit officieel niet meer tot hun takenpakket behoort
- Procedure van SHV te starten voor een cliënt is te lang. Soms is ook niet duidelijk waarom de cliënt geweigerd is
- Los van “de gezamenlijke cliënt” waar deze enquête overgaat: Probleem blijft dat GKB niet iedereen (volledig) helpt, zodat toch veel hulpverlening m.b.t. schulden bij AMW blijft

- Wij hebben te maken met een groep mensen die meestal analfabeet zijn, geen Nederlands spreken en veel schulden hebben. Die worden keer op keer geweigerd bij GKB, ook met goede voorbereiding en begeleidingsbrieven
- Richtlijnen zijn duidelijk, echter wat gaan we doen met mensen die niet in aanmerking komen voor SHV
- Cliënten die buiten de schuldhulpverlening vallen komen bij maatschappelijk werk terecht. Hierdoor moet in samenwerking iets opgezet worden.

Cliënten geven aan dat de begeleiding bij het maatschappelijk werk is gestopt, omdat:

- Ik heel lang ziek ben geweest en vaak telefonisch bezettoon
- Weet niet waarom, ze zouden terugbellen

Cliënten geven de volgende reden aan bij de vraag waarom de schuldhulpverlening is gestopt:

- Niet genoeg schulden, omdat ik al bezig met aflossingen
- Ik betaal mijn vaste lasten niet, dat was de reden die zij mij opgaven
- Ben bezig met beroepszaak

Aanbeveling(en)

Het is aan te raden afspraken te maken tussen schuldhulpverlening en het AMW ten behoeve van cliënten die tussen wal en schip belanden. Wellicht is het mogelijk om voor deze mensen trajecten buiten de NVVK om op te zetten. (net als bijvoorbeeld 'De derde weg', een project dat nu loopt binnen schuldhulpverlening en waarbij voor jongeren stabiliseringstrajecten worden opgezet). Of wellicht is het mogelijk om budgetbegeleiding te bieden, waardoor iemand zelf uit de problemen kan komen. Dit soort zaken zouden bespreekbaar gemaakt moeten worden. Schuldhulpverlening en maatschappelijk werk kunnen hierin dan ook de taken verdelen.

Literatuurlijst

Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn
Ferdie Migchelbrink, SWP Amsterdam 2002

Het oplossen van problematische schulden
M.H.G. de Greef, DNB 2002

Integrale schuldhulpverlening Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties
LPIS en StimulanSZ, Utrecht 2004

Handboek Schuldhulpverlening
Elsevier

Reader Dienstverlening bij Schulden
2002-2003

Werkboek Lokale Integrale Schuldhulpverlening
LPIS, 1998

Aanmeldingsprotocol AMW-GKB (schuldhulpverlening)
Gemeentelijke Kredietbank te Den Haag, Den Haag 2002

www.schuldregelen.nl

www.denhaag.nl

www.welzijnscheveningen.nl

www.swosegbroekloosduinen.nl

www.welzijnescamp.nl

www.haagsehout.nl

Ten geleide

De onderliggende stukken zijn de bijlagen ten behoeve van het onderzoek naar de kwaliteit van het proces van samenwerking tussen het Algemeen Maatschappelijk Werk en de afdeling Schuldhulpverlening van de GKB.

Bijlage 1: Protocol

Bijlage 2: Aanmeldingsformulieren

Bijlage 3: Informatiepakket en enquête voor maatschappelijk werkers

Bijlage 4: Informatiepakket en enquête voor schuldhulpverleners

Bijlage 5: Informatiepakket en enquête voor cliënten

Bijlage 6: Vragenlijst voor management schuldhulpverlening

Bijlage 7: Uitslag van enquête cliënt van GKB verwezen naar AMW

Bijlage 8: Projectcontract

Bijlage 9: Oorzaken van problematische schuldsituaties

Bijlage10: Tabellen en analyse verschillende AMW-stichtingen



Gemeente Den Haag

1 + 1 = 3 ?

**Onderzoek naar de samenwerking tussen schuldhelpverlening en
het algemeen maatschappelijk werk in Den Haag**



Bijlagen

Bijlage 1 Protocol

AANMELDINGSPROTOCOL AMW - GKB (SCHULDHULPVERLENING)

Partijen:

De Gemeentelijke Kredietbank, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer S. Broers, directeur Integratie & Hulpverlening van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten, hierna te noemen 'GKB'; enerzijds, en, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door, in de functie, hierna te noemen "", anderzijds,

overwegende dat:

- Veel cliënten met schulden problemen hebben in hun maatschappelijk functioneren, terwijl veel mensen met psychosociale problematiek ook schulden hebben;
- De door partijen gebruikte werksoorten, financieel technische schuldregeling en psychosociale begeleiding, elkaar kunnen aanvullen en zodoende versterken, teneinde cliënten een meer volledige vorm van hulpverlening te bieden;
- In februari 2002 door de raadscommissies OSWI (Onderwijs, Sociale Zaken en Werkgelegenheidsbevordering en Integratie) en WVE (Welzijn, Volksgezondheid en Emancipatie) de notitie schuldhulpverlening is vastgesteld. Een van de projecten uit de notitie is 'het intensiveren van de afspraken tussen de dienst SZW en het AMW m.b.t. de doorgeleiding van cliënten';
- Door de GKB en overleg is gevoerd over de wijze waarop intensivering van de samenwerking gestalte kan worden gegeven;
- Partijen de uitkomsten hiervan -de samenwerkingsafspraken- in een protocol wensen vast te leggen;

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1

Algemene bepalingen:

- 1.1 Kennisgevingen die partijen op grond van de overeenkomst aan elkaar doen, gebeuren schriftelijk. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen werking, tenzij deze alsnog schriftelijk zijn bevestigd door partijen.
- 1.2 Partijen zullen elkaar wederzijds en tijdig informeren over de ontwikkelingen die in hun organisatie gaande zijn en relevantie hebben of kunnen hebben voor de uitvoering van het protocol.
- 1.3 Partijen zullen elkaar wederzijds informeren, indien de voortgang van de uit dit protocol voortvloeiende samenwerkingsafspraken vertraging dreigt te ondervinden c.q. heeft ondervonden.

Artikel 2

Aanmelding:

- 2.1 Aanmeldingen van cliënten in het kader van een schuldsituatie kunnen over en weer geschieden. Alvorens tot aanmelding wordt overgegaan dient te worden vastgesteld of cliënt in voldoende mate gemotiveerd is.
- 2.2 Er wordt gestreefd naar aanmelding op basis van een “warme overdracht”. Hiermee moet worden voorkomen dat cliënt op meerdere plaatsen zijn gegevens dient op te geven en formulieren dient in te vullen.
- 2.3 Het feit dat een cliënt is aangemeld, heeft niet tot gevolg dat de eigen hulpverlening wordt beëindigd. Trajecten dienen daar waar mogelijk parallel te lopen.
- 2.4.1 Indien een cliënt zich in eerste instantie heeft gewend tot en deze constateert naast problemen van bijvoorbeeld psychosociale aard eveneens een problematische schuldsituatie, zal cliënt worden aangemeld bij de GKB.
- 2.4.2 5 zal in overleg met de cliënt telefonisch een afspraak maken. GKB zal hiertoe aan een telefoonnummer en faxnummer opgeven. GKB zal zorg dragen voor een optimale bereikbaarheid voor het maken van een afspraak, zodat met name in crisissituaties handelend kan worden opgetreden.
- 2.4.3 Nadat de afspraak -telefonisch- is gemaakt, zal cliënt een formulier laten tekenen waarmee hij instemt met overdracht van zijn gegevens aan GKB. Voorts worden op dit formulier tevens de volgende gegevens vastgelegd:
 - Naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats en geslacht
 - Probleemschets / kort overzicht van beschikbare financiële situatie
 - Naam en telefoonnummer van consulent
 - Naam en telefoonnummer van consulent GKB
 - Datum en tijdstip gemaakte afspraak
- 2.4.4 5 zal dit formulier direct per fax aan GKB doen toekomen, opdat informatie over de cliënt in een vroeg stadium reeds beschikbaar is. Het origineel wordt door gearriveerd in het zorgdossier van cliënt. Cliënt ontvangt een afschrift van dit formulier. Hij dient dit te overhandigen bij zijn eerste afspraak met de GKB, die de “ontvangst” van cliënt naar bevestigt met behulp van een antwoordstrook aan het formulier.
- 2.5.1 Indien een cliënt zich in eerste instantie heeft gewend tot de GKB en deze constateert naast een problematische schuldsituatie eveneens problemen van bijvoorbeeld psychosociale aard, zal cliënt worden aangemeld bij .
- 2.5.2 De GKB zal in overleg met de cliënt telefonisch een afspraak maken. zal hiertoe aan de GKB een telefoonnummer en faxnummer opgeven. zal zorg dragen voor een optimale bereikbaarheid voor het maken van een afspraak, zodat met name in crisissituaties handelend kan worden opgetreden.
- 2.5.3 De GKB zal voorzien worden van een lijst met adressen, waaruit op te maken is wat haar werkingsgebied is, teneinde onjuiste aanmeldingen te voorkomen.

2.5.4 Nadat de afspraak -telefonisch- is gemaakt, zal de GKB cliënt een formulier laten tekenen waarmee hij instemt met overdracht van zijn gegevens aan . Voorts worden op dit formulier tevens de volgende gegevens vastgelegd:

- Naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats en geslacht
- Probleemschets / kort overzicht van beschikbare financiële situatie
- Naam en telefoonnummer van consulent GKB
- Naam en telefoonnummer van consulent
- Datum en tijdstip gemaakte afspraak

2.5.5 GKB zal dit formulier direct per fax aan doen toekomen, opdat informatie over de cliënt in een vroeg stadium reeds beschikbaar is. Het origineel wordt door GKB gearchiveerd in het zorgdossier van cliënt. Cliënt ontvangt een afschrift van dit formulier. Hij dient dit te overhandigen bij zijn eerste afspraak met , die de “ontvangst” van cliënt naar GKB bevestigt met behulp van een antwoordstrook aan het formulier.

Artikel 3

Tijdens het hulpverleningstraject:

- 3.1 De consulent schuldhulpverlening van de GKB zal fungeren als casemanager. In die hoedanigheid is hij eerst verantwoordelijke voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.
- 3.2 Los van de verantwoordelijkheid van de casemanager zullen partijen elkaar over en weer informeren omtrent zaken die voor een goede voortgang van de hulpverleningstrajecten relevant zijn.
- 3.3 Partijen verplichten zich een in redelijkheid maximale inspanning te leveren om elk der trajecten tot een goed eind te brengen.
- 3.4 Indien een situatie dreigt te ontstaan waarin cliënt dan wel één der partijen voornemens is het hulpverleningstraject tussentijds te beëindigen, zullen partijen constructief overleggen teneinde mogelijkheden te bezien om de trajecten toch doorgang te laten vinden.

Artikel 4

Beëindiging van het traject:

- 4 Indien -ondanks de inspanningen als bedoeld in artikel 3.3 en 3.4- een hulpverleningstraject wordt beëindigd, wordt dit door partijen aan elkaar gemeld.

Artikel 5

Registratie:

- 5.1 Nadat een aanmelding heeft plaatsgevonden, zal de verwijzende instelling dit in een registratiesysteem opnemen. Hierin worden de volgende gegevens vastgelegd:
 - Naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats en geslacht
 - datum aanmelding
 - datum ontvangstbevestiging (nadat deze is ontvangen)
- 5.2 Nadat een cliënt -na te zijn aangemeld- zich meldt bij de ontvangende partij, zal deze voorts aanvullend registreren.
- 5.3 Tijdens het hulpverleningstraject wordt een beknopte voortgangsregistratie bijgehouden.

5.4 Indien de hulpverlening is beëindigd wordt eveneens geregistreerd :

- datum beëindiging;
- hulpverlening afgerond;
- hulpverlening beëindigd door hulpverlener;
- hulpverlening beëindigd door hulpvrager.

5.5.1 Eenmaal per kwartaal zal een overzicht worden vervaardigd met daarin geanonimiseerd opgenomen de onder 5.1 en 5.4 genoemde gegevens.

5.5.2 Voor afloop van elk kwartaal zal GKB aan een format zenden, hetgeen binnen 4 weken na afloop van het kwartaal door dient te worden ingevuld / aangevuld en geretourneerd aan GKB.

Artikel 6

Looptijd:

- 6.1 Dit protocol treedt per 1 januari 2003 in werking na ondertekening door partijen en wordt aangegaan voor de duur van één jaar en wordt telkenmale geacht met één jaar te zijn verlengd tenzij en/of GKB uiterlijk 3 maanden voor de einddatum schriftelijk te kennen geeft dit protocol te willen ontbinden.
- 6.2 Eenmaal per kwartaal zal overleg plaatsvinden tussen partijen over de wijze waarop dit protocol wordt uitgevoerd.
- 6.3 Partijen kunnen schriftelijk wijzigingen en aanvullingen met elkaar overeenkomen en vervolgens in dit protocol opnemen.

Artikel 7

Slotbepalingen:

- 7.1 Indien een der bepalingen uit dit protocol tegenstrijdig zou zijn met de voor partijen geldende voorschriften of regelgeving, dit in de breedste zijn des woord, zal het bepaalde in de voor partijen geldende voorschriften of regelgeving van toepassing zijn.
- 7.2 Hetgeen hierboven tussen partijen is overeengekomen, bezit geen rechtsgevolg. De inhoud van dit protocol kan dan ook niet in rechte worden afgedwongen.

Aldus in tweevoud opgemaakt, ondertekend en geparafeerd op elke pagina van dit protocol

Gemeentelijke Kredietbank,

,

drs. S. Broers.
directeur Integratie & Hulpverlening
Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten

Datum :

Datum :

Bijlage 2 Aanmeldingsformulieren

Aanmelding van GKB naar AMW

Gemeente Den Haag

Dienst Sociale Zaken en
Werkgelegenheidsprojecten
Gemeentelijke Kredietbank

1. Aanvra(a)g(st)er

2. Partner

Naamm/v*m/v*

Geboortedatum

Adres

Postcode/woonplaats

Naam consulent Schuldhulpverlening

Telefoonnummer

Faxnummer

Reden aanmelding/relatie schulden:

- | | |
|---|---|
| 1. ☐ overbesteding | 5. ☐ eigen bedrijf |
| 2. ☐ werkloosheid/terugval in inkomsten | 6. ☐ verslaving |
| 3. ☐ echtscheiding | 7. ☐ overig, te weten |
| 4. ☐ arbeidsongeschikt | |

Afspraak voor gesprek bij :

adres, telefoon

op, tijdstip uur.

Ook achterzijde invullen !!!

Bevestiging ontvangst door Welzijnsorganisatie :

Consulent Welzijnsorganisatie

bevestigt hierbij de aanmelding inzake bovengenoemde cliënt.

Het eerste gesprek heeft opplaatsgevonden.

OP het moment dat cliënt het aanvraagformulier Schuldhulpverlening volledig heeft ingeleverd met alle gevraagde bijlagen, wordt hij/zij officieel aangemeld. Zowel de cliënt als u als de aanmelder ontvangen hiervan schriftelijk bericht. Cliënt krijgt na aanmelding en eventueel een wachttijd (genoemd in de bevestigingsbrief) een eigen consulent toegewezen.

Fax deze pagina van het formulier terug naar de Gemeentelijke Kredietbank !

Rapportage aanmelder:

O er is sprake van psycho-sociale problematiek

O de cliënt is gemotiveerd, s.v.p. toelichting hieronder invullen.

Toelichting / overig :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Aanmelding hulpverlening:

Verzoekt in verband met de huidige situatie in aanmerking te komen voor hulpverlening.

Verklaart bereid te zijn, volledig inzicht te geven in zijn/haar financiële omstandigheden.

Machtigt de Welzijnsinstelling en GKB om informatie uit te wisselen met betrekking tot inhoud en voortgang van de hulpverlening.

	Aanvrager	Partner
Naam		
Den Haag, d.d.		
Handtekening		
Naam en handtekening	consulent Schuldhulpverlening	
Naam		
Handtekening		

1. Aanvra(a)g(st)er

2. Partner

Naamm/v*m/v*

Geboortedatum

Adres

Postcode/woonplaats

Naam consulent Welzijnsinstelling

Welzijnsinstelling

Straat

Postcode Den Haag

Telefoonnummer

Faxnummer

Reden aanmelding/oorzaak schulden:

- | | |
|---|---|
| 1. ☐ overbesteding | 5. ☐ eigen bedrijf |
| 2. ☐ werkloosheid/terugval in inkomsten | 6. ☐ verslaving |
| 3. ☐ echtscheiding | 7. ☐ overig, te weten |
| 4. ☐ arbeidsongeschikt | |

Afspraak bij GKB : U kunt zich melden bij de receptie van de Gemeentelijke Kredietbank aan het Westeinde 40 te Den Haag op werkdagen tussen 9:00 en 15:30 uur.

Ook achterzijde invullen !!!

bevestiging ontvangst door Gemeentelijke Kredietbank :

De helpdesk medewerker Schuldhulpverlening
bevestigt hierbij de aanmelding inzake bovengenoemde cliënt.

Eerste gesprek heeft opplaatsgevonden.

Op het moment dat cliënt het aanvraagformulier Schuldhulpverlening volledig heeft ingeleverd met alle gevraagde bijlagen, wordt hij/zij officieel aangemeld. Zowel de cliënt als u als de aanmelder ontvangen hiervan schriftelijk bericht. Cliënt krijgt na aanmelding en eventueel een wachttijd (genoemd in de bevestigingsbrief) een eigen consulent toegewezen.

Fax deze pagina van het formulier met de gespreksbevestiging terug naar de welzijnsinstelling !

Rapportage aanmelder:

- ☐ schulden zijn problematisch
- ☐ geldig Nederlands legitimatiebewijs aanwezig
- ☐ inkomen op orde :
- ☐ minimaal ABW-niveau
 - ☐ huursubsidie geregeld / aangevraagd
 - ☐ heffingskortingen geregeld / aangevraagd
 - ☐ cliënt ontvangt kostgeld van inwonenden
- ☐ vaste lasten worden betaald
- ☐ er zijn wel / geen schulden bij het CJIB en / of fraudevorderingen
- ☐ er is wel / geen bijzondere bijstand of fonds aangevraagd
- ☐ de cliënt is gemotiveerd, s.v.p. toelichting hieronder invullen.

Toelichting / overig :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Aanmelding schuldhelpverlening:

Verzoekt in verband met de huidige situatie in aanmerking te komen voor schuldhelpverlening.

Verklaart bereid te zijn, volledig inzicht te geven in zijn/haar financiële omstandigheden.

Machtigt de Welzijnsinstelling en GKB om informatie uit te wisselen met betrekking tot inhoud en voortgang van de hulpverlening.

Geeft toestemming aan de GKB om aan derden informatie te verstrekken c.q. op te vragen, welke in het belang van een juiste afhandeling van de aanmelding schuldregeling noodzakelijk is.

Verklaart om, na aanmelding bij de GKB, geen nieuwe schulden te maken.

Geeft toestemming om maandelijkse lasten (huur, hypotheek, Eneco, water en ziekenfonds) rechtstreeks via de uitkering of via machtigingen te laten betalen.

Verklaart zaken die in huurkoop zijn gekocht onmiddellijk te retourneren.

Verklaart bereid te zijn om eventueel aanwezige auto te verkopen.

	Aanvrager	Partner
Naam		
Den Haag, d.d.		
Handtekening		
Naam en handtekening	consulent Welzijnsinstelling	
Naam		
Handtekening		

Bijlage 3 Informatiepakket en enquête voor maatschappelijk werkers

Begeleidend schrijven bij de enquête

Aan de medewerkers van de gemeentelijke kredietbank afdeling Schuldhelpverlening in Den Haag en de medewerkers van instellingen voor maatschappelijk werk in Den Haag.

Voor onze HBO opleiding Maatschappelijk werk en Dienstverlening gaan wij voor ons afstuderen een onderzoek uitvoeren. Bij dit onderzoek wordt onderzocht hoe u de samenwerking vindt lopen tussen de schuldhelpverlening en instelling voor maatschappelijk werk, hoe u deze ervaart en welke knelpunten u tegenkomt.

Wij hebben voor dit onderzoek toestemming gekregen van de leidinggevende van uw instelling.

Hierbij vragen wij u om uw medewerking te verlenen aan dit onderzoek door de vragenlijst in te vullen en deze te retourneren. Deze vragenlijst is bestemd voor alle werknemers die in dienst zijn van de gemeentelijke kredietbank of instellingen voor maatschappelijk werk. Het doel van de vragenlijst is inzicht te krijgen in de samenwerking tussen schuldhelpverlening en het maatschappelijk werk.

Het invullen neemt ongeveer 10 minuten tijd in beslag. Er worden vragen gesteld over onder andere het protocol, de inhoud van uw werk en de communicatie.

Hetgeen u invult in deze vragenlijst is strikt vertrouwelijk en niemand anders krijgt inzage in geretourneerde enquêtes dan wij persoonlijk. Bij de rapportage zullen de antwoorden of conclusies niet te herleiden zijn naar individuen.

Wij willen u alvast bedanken voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Annemieke Voogt en Irene Lansdaal

Instructies voor het invullen van de vragenlijst bij deelnemen van werkoverleg

De vragenlijst bestaat uit 5 pagina's inclusief de invulinstructie. Controleert u voordat u de vragenlijst gaat invullen of u alle pagina's heeft.

Belangrijk!

- Bij alle vragen is het de bedoeling dat u maar 1 hokje aankruist.
- Het is belangrijk dat u alle vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven.
- Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw mening en ervaring!
- Er staat in thema Inhoud werk één open vraag!

Insturen vragenlijst

Voor het insturen van de vragenlijst kunt u gebruik maken van de toegevoegde antwoordenvolp.

Wij vragen u de vragenlijst zo spoedig mogelijk in te vullen en uiterlijk **19 december 2004** op te sturen.

De enquête

Algemene vragen

Ik ben werkzaam bij:

- ☐ Stichting Welzijnsorganisatie Segbroek/Loosduinen
- ☐ Stichting Welzijnsorganisatie Escamp
- ☐ Welzijn Scheveningen
- ☐ Stichting Welzijnorganisatie Centrum, WDC De Heldenhoek
- ☐ Welzijn Laak, Vml. Ondernemend Welzijn, AMW Laak
- ☐ Welzijn Schilderswijk, Vml. Ondernemend Welzijn, AMW Schilderswijk s.
- ☐ Welzijnsorganisatie Haagse Hout

1. Protocol

Met het protocol wordt bedoeld de gezamenlijke samenwerkingsafspraken die tussen instellingen voor maatschappelijk werk in Den Haag en de gemeentelijke kredietbank in Den Haag zijn afgesproken. Zij hebben dit in een protocol vast laten leggen en deze is op 1 januari 2003 ingegaan.

	oneens	neutraal	eens	n.v.t.
Ik ken het protocol.				
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit.				
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen.				
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd.				
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen.				
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg.				
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is.				
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk.				
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met de schuldhulpverlening.				
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met de schuldhulpverlening.				

Opmerkingen:.....
.....

2. Inhoud werk

Met dezelfde doelstelling wordt bedoeld, dat bij een gezamenlijke cliënt een gezamenlijke doelstelling moet komen en (dus) niet dat deze cliënt wordt benaderd vanuit eigen doelstellingen.

LET OP!

De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.

	oneens	neutraal	eens	n.v.t.
Mijn takenpakket in relatie tot schuldhulpverlening is mij duidelijk.				
Ik vind dat de schuldhulpverlening en het algemeen maatschappelijk werk dezelfde doelstelling moeten hebben.				
Als ik iemand wil aanmelden bij de schuldhulpverlening, weet ik precies wat de procedure is.				
De taken van schuldhulpverleners zijn mij duidelijk.				
De bevoegdheden van de schuldhulpverlener moeten mij bekend zijn.				
Het is mij bekend wat ik van de schuldhulpverlening mag verwachten.				
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door een maatschappelijk werker.				
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren van de functie casemanager.				
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen.				
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is.				

Open vraag:

Heb je ideeën ter verbetering van de samenwerking tussen schuldhulpverlening en het algemeen maatschappelijk werk?

.....
.....

Opmerkingen:.....

.....

3. Communicatie

Met het aanmeldingsformulier wordt bedoeld het formulier t.b.v. aanmelding algemeen maatschappelijk werk naar Gemeentelijke Kredietbank wat bij het protocol behoort.

	oneens	Neutraal	Eens	n.v.t.
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels.				
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar.				
De samenwerking tussen schuldhulpverlening en het algemeen maatschappelijk werk verloopt moeilijk.				
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met de schuldhulpverlening over mijn cliënten.				
De schuldhulpverlening vult het aanmeldingsformulier, wat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in.				
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van de Gemeentelijke Kredietbank goed bereikbaar.				
De procedures/regels/voorschriften zijn mij duidelijk.				
Indien ik een schuldhulpverlener nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar.				
Er moet regelmatig contact zijn tussen het algemeen maatschappelijk werk en schuldhulpverlening bij een gezamenlijke cliënt.				
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van de Gemeentelijke Kredietbank volledige informatie geven.				
De Gemeentelijke Kredietbank licht voortijdig het algemeen maatschappelijk werk in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd.				
Als de Gemeentelijke Kredietbank de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt het algemeen maatschappelijk werk hierover ingelicht.				
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten, maak ik schriftelijke een rapportage.				
Ik stel de schuldhulpverlener schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten.				

Opmerkingen:.....

Bijlage 4 Informatiepakket en enquête voor schuldhulpverleners

Begeleidend schrijven bij de enquête

Aan de medewerkers van de gemeentelijke kredietbank afdeling Schuldhulpverlening in Den Haag en de medewerkers van instellingen voor maatschappelijk werk in Den Haag.

Voor onze HBO opleiding Maatschappelijk werk en Dienstverlening gaan wij voor ons afstuderen een onderzoek uitvoeren. Bij dit onderzoek wordt onderzocht hoe u de samenwerking vindt lopen tussen de schuldhulpverlening en instelling voor maatschappelijk werk, hoe u deze ervaart en welke knelpunten u tegenkomt.

Wij hebben voor dit onderzoek toestemming gekregen van de leidinggevende van uw instelling.

Hierbij vragen wij u om uw medewerking te verlenen aan dit onderzoek door de vragenlijst in te vullen en deze te retourneren. Deze vragenlijst is bestemd voor alle werknemers die in dienst zijn van de gemeentelijke kredietbank of instellingen voor maatschappelijk werk. Het doel van de vragenlijst is inzicht te krijgen in de samenwerking tussen schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk.

Het invullen neemt ongeveer 10 minuten tijd in beslag. Er worden vragen gesteld over onder andere het protocol, de inhoud van uw werk en de communicatie.

Hetgeen u invult in deze vragenlijst is strikt vertrouwelijk en niemand anders krijgt inzage in geretourneerde enquêtes dan wij persoonlijk. Bij de rapportage zullen de antwoorden of conclusies niet te herleiden zijn naar individuen.

Wij willen u alvast bedanken voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Annemieke Voogt en Irene Lansdaal

Instructies voor het invullen van de vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit 6 pagina's inclusief de invulinstructie. Controleert u voordat u de vragenlijst gaat invullen of u alle pagina's heeft.

Belangrijk!

- Bij alle vragen is het de bedoeling dat u maar 1 hokje aankruist.
- Het is belangrijk dat u alle vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven.
- Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw mening en ervaring!
- Er staat in thema Integrale schuldhulpverlening één open vraag!

Wij vragen u de vragenlijst zo spoedig mogelijk in te vullen en uiterlijk **19 december 2004** in te leveren.

De enquête

1. Protocol

Met het protocol wordt bedoeld de gezamenlijke samenwerkingsafspraken die tussen instellingen voor maatschappelijk werk in Den Haag en de gemeentelijke kredietbank in Den Haag zijn afgesproken. Zij hebben dit in een protocol vast laten leggen en deze is op 1 januari 2003 ingegaan.

	oneens	neutraal	Eens	n.v.t.
Ik ken het protocol.				
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit.				
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen.				
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd.				
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen.				
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg.				
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is.				
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk.				
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met het algemeen maatschappelijk werk.				
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met het algemeen maatschappelijk werk.				

Opmerkingen:.....
.....

2. Inhoud werk

Met dezelfde doelstelling wordt bedoeld, dat bij een gezamenlijke cliënt een gezamenlijke doelstelling moet komen en (dus) niet dat deze cliënt wordt benaderd vanuit eigen doelstellingen.

LET OP!

De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.

	oneens	Neutraal	Eens	n.v.t.
De taken van maatschappelijk werkers zijn mij duidelijk.				
Ik vind dat de schuldhulpverlening en het algemeen maatschappelijk werk dezelfde doelstelling moeten hebben.				
Als ik iemand wil aanmelden bij het algemeen maatschappelijk werk, weet ik precies wat de procedure is.				
Mijn takenpakket in relatie tot het algemeen maatschappelijk werk is mij duidelijk.				
De bevoegdheden van maatschappelijk werker moeten mij bekend zijn.				
Het is mij bekend wat ik van het algemeen maatschappelijk werk mag verwachten.				
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is.				
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren van de functie casemanager.				
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door een maatschappelijk werker.				
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen.				

Opmerkingen:.....
.....

3. Communicatie

Met het aanmeldingsformulier wordt bedoeld het formulier t.b.v. aanmelding GKB naar AMW wat bij het protocol behoort.

	oneens	neutraal	eens	n.v.t.
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels.				
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar.				
De samenwerking tussen schuldhulpverlening en het algemeen maatschappelijk werk verloopt moeilijk.				
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met het algemeen maatschappelijk werk over mijn cliënten.				
Het maatschappelijk werk vult het aanmeldingsformulier, wat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in.				
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van het algemeen maatschappelijk werk goed bereikbaar.				
Er moeten duidelijke procedures/regels/voorschriften zijn.				
Indien ik een maatschappelijk werker nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar.				
Er moet regelmatig contact zijn tussen het algemeen maatschappelijk werk en schuldhulpverlening bij een gezamenlijke cliënt.				
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van het algemeen maatschappelijk werk volledige informatie geven.				
Het algemeen maatschappelijk werk licht voortijdig de Gemeentelijke Kredietbank in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd.				
Als het algemeen maatschappelijk werk de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt de Gemeentelijke Kredietbank hierover ingelicht.				
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënt, maak ik een schriftelijke rapportage.				
Ik stel de maatschappelijk werker schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënt				

Opmerkingen:.....
.....

4. Integrale schuldhulpverlening

	oneens	Neutraal	Eens	n.v.t.
Als er gelijktijdig aan problematische schulden en psychosociale problemen wordt gewerkt, dan is er sprake van integrale schuldhulpverlening.				
Om integrale schuldhulpverlening te bereiken, is het voldoende dat er een protocol is tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank.				
Bij integrale schuldhulpverlening is het noodzakelijk dat er een onafhankelijke casemanager is.				
Integrale schuldhulpverlening is alleen te bereiken door goede samenwerkingsverbanden aan te gaan met belanghebbende instellingen.				
Integrale schuldhulpverlening is door de problemen in de huidige samenleving noodzakelijk.				
Als er een beleidsplan zou zijn voor integrale schuldhulpverlening zou ik mijn werk beter kunnen uitvoeren.				
Er zou bij elke cliënt sprake moeten zijn van een integrale aanpak.				
Er moet één procedure komen voor de totale integrale schuldhulpverlening.				
Ik geloof niet dat integrale schuldhulpverlening te bereiken is door de complexiteit ervan.				

Opmerkingen.....

Open vraag:

Heb je ideeën ter verbetering van de samenwerking tussen schuldhulpverlening en het algemeen maatschappelijk werk?

.....

Bijlage 5 Informatiepakket en enquête voor cliënten

Begeleidend schrijven bij de enquête

Geachte heer/mevrouw,

Voor de gemeentelijke kredietbank te Den Haag voeren wij een onderzoek uit. Bij dit onderzoek wordt onderzocht hoe de samenwerking loopt tussen maatschappelijk werk en de schuldhulpverlening. Om dit te kunnen onderzoeken is uw ervaring erg belangrijk voor ons.

Hierbij vragen wij u om ons te helpen met dit onderzoek door de vragenlijst in te vullen en deze terug te sturen.

Wij willen met de vragenlijst inzicht krijgen in de samenwerking tussen schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk.

Het invullen neemt ongeveer 10 minuten tijd in beslag en als u hem binnen 7 dagen aan ons terugstuurt maakt u kans op een VVV bon.

Hetgeen u invult in deze vragenlijst is strikt vertrouwelijk en niemand anders krijgt de ingevulde vragenlijsten te zien dan wij persoonlijk.

Wij willen u alvast bedanken voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Annemieke Voogt en Irene Lansdaal

Instructies voor het invullen van de vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit 3 pagina's inclusief de invulinstructie. Controleert u voordat u de vragenlijst gaat invullen of u alle pagina's heeft.

Belangrijk!

- Bij alle vragen is het de bedoeling dat u maar 1 hokje aankruist.
- Het is belangrijk dat u alle vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven.
- Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw mening en ervaring!

Insturen vragenlijst

Voor het insturen van de vragenlijst kunt u gebruik maken van de antwoordenvelop die toegevoegd is de vragenlijst.

Wij vragen u de vragenlijst zo spoedig mogelijk in te vullen en uiterlijk **19 december 2004** op te sturen.

De herinneringsbrief

Geachte heer/mevrouw,

Op 12 december 2004 hebben wij u gevraagd om ons te helpen met ons onderzoek.

Helaas hebben wij tot op heden te weinig vragenlijsten terug gekregen. Hierdoor hebben wij nu geen inzicht hoe u de samenwerking tussen schuldhulpverlening en maatschappelijk werk vindt lopen. Zoals eerder aangegeven is uw ervaring zeer belangrijk voor ons en het onderzoek.

Nogmaals vragen wij u om de vragenlijst in te vullen en terug te sturen.

Het invullen neemt ongeveer 10 minuten tijd in beslag.

Hetgeen u invult in deze vragenlijst is strikt vertrouwelijk en niemand anders krijgt de ingevulde vragenlijsten te zien dan wij persoonlijk.

Wij willen u alvast bedanken voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Annemieke Voogt en Irene Lansdaal

De vragenlijst

Algemene vragen

1.a) Ik heb nog steeds begeleiding van de schuldhulpverlening.

- ☐ Ja, ga door naar vraag 2.a
- ☐ Nee, ga door naar vraag 1.b

1.b) Bij u is de schuldhulpverlening gestopt. Welke reden was hiervoor?

- ☐ Geen medewerking van schuldeisers;
- ☐ Doorverwezen naar de WSNP;
- ☐ Ik wilde zelf stoppen;
- ☐ Anders, namelijk

2.a) Ik word nog steeds geholpen door het maatschappelijk werk.

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ga door naar vraag 2.b

2.b) Bij u is de hulpverlening door het maatschappelijk werk gestopt. Waarom is dit gebeurd?

- ☐ Ik wilde zelf stoppen;
- ☐ De maatschappelijk werker vond dat het kon stoppen;
- ☐ Ik ben doorverwezen naar een andere hulpverlener;
- ☐ Anders, namelijk

1. De vragenlijst

	Ja	Weet ik niet	Nee
Toen ik werd doorgestuurd naar het algemeen maatschappelijk werk, heb ik van de schuldhulpverlener informatie over het algemeen maatschappelijk werk gekregen.			
Er is mij duidelijk verteld, waarom ik naar het algemeen maatschappelijk werk ben doorgestuurd.			
Ik vond het goed dat ik door de schuldhulpverlener ben doorgestuurd naar het algemeen maatschappelijk werk.			
De schuldhulpverlener en de maatschappelijk werker hebben regelmatig contact met elkaar in mijn zaak.			
De schuldhulpverlener houdt mij op de hoogte wat hij met de maatschappelijk werker bespreekt.			
Mijn schuldhulpverlener heeft de eerste afspraak met het algemeen maatschappelijk werk gemaakt.			
Bij het eerste gesprek was duidelijk dat de maatschappelijk werker mijn verhaal kende.			
Ik heb van de schuldhulpverlener een aanmeldingsformulier meegekregen voor de maatschappelijk werker.			
Er wordt nu gewerkt aan alle problemen die ik heb.			
Ik heb het gevoel dat ik van het kastje naar de muur word gestuurd.			
De maatschappelijk werker houdt mij op de hoogte wat hij met de schuldhulpverlener bespreekt.			
Het was mij duidelijk wat ik van het algemeen maatschappelijk werk kon verwachten.			
Je kunt voor alle vragen bij de schuldhulpverlener terecht.			
De samenwerking tussen de schuldhulpverlener en de maatschappelijk werker vind ik goed.			
Mijn maatschappelijk werker begeleidt mij regelmatig naar de schuldhulpverlener.			
Ik vind het nodig dat de maatschappelijk werker mij regelmatig begeleidt naar de schuldhulpverlening.			
De schuldhulpverlener begeleidt mij regelmatig naar het algemeen maatschappelijk werk.			
Je kunt voor alle vragen bij de maatschappelijk werker terecht.			
Er is volgens mij niet echt sprake van samenwerking tussen de schuldhulpverlener en de maatschappelijk werker.			
Ik zou het prettig vinden als de schuldhulpverlener mij regelmatig zou begeleiden naar het algemeen maatschappelijk werk.			

Bijlage 6 Vragenlijst voor management schuldhulpverlening

De vragenlijst management SHV

1. Wat vind je van de samenwerking tussen schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk?
2. Verloopt de samenwerking met het maatschappelijk werk volgens jou conform het protocol?
3. Zijn de afspraken zoals omschreven in het protocol voldoende voor een goede samenwerking?
4. Wat vind je belangrijk in een goede samenwerking met AMW?
5. Vind je dat er iets veranderd moet worden aan de samenwerking met het AMW? Zo ja: wat?
6. Wat is integrale schuldhulpverlening?
7. Vind je dat er in Den Haag sprake is van integrale schuldhulpverlening?
8. Indien een medewerker een vraag heeft over het maatschappelijk werk
 - Bijv. inzake de procedure voor aanmelding
 - Bijv. inzake de taken van het maatschappelijk werk

Weet je dan het antwoord? En ben je bereid je werkwijze aan te passen als dit uit de enquête zou blijken?

Invullen pagina 1, 2 en 4 van de enquête zoals ingevuld door shv-ers

Extra vragen voor het hoofd:

9. Willen jullie geld stoppen in een eventueel nieuw beleid?
10. Zijn jullie bereid om tijd/ mensen in te zetten voor een nieuw beleid?
11. Wat is jullie intentie met ons beleid/aanbevelingen?

Bijlage 7 Uitslag van enquête cliënt van GKB verwezen naar AMW

tabel 1. De vragenlijst

	Ja	Weet niet	Nee
Toen ik werd doorgestuurd naar het amw, heb ik van de shv'er informatie over het amw gekregen	1 0	0 0	0 0
Er is mij duidelijk verteld, waarom ik naar het amw ben doorgestuurd	1	0	0
Ik vond het goed dat ik door de shv ben doorgestuurd naar het amw	1	0	0
De shv'er en de amw'er hebben regelmatig contact met elkaar in mijn zaak	0	1	0
De shv'er houdt mij op de hoogte wat hij met de amw'er bespreekt	0	1	0
Mijn shv'er heeft de eerste afspraak met het amw gemaakt	1	0	0
Bij het eerste gesprek was duidelijk dat de amw'er mijn verhaal kende	1	0	0
Ik heb van de shv'er een aanmeldingsformulier meegekregen voor de amw'er	1	0	0
Er wordt nu gewerkt aan alle problemen die ik heb	1	0	0
Ik heb het gevoel dat ik van het kastje naar de muur word gestuurd	0	0	1
De amw'er houdt mij op de hoogte wat hij met de schuldhulpverlener bespreekt	0	0	1
Het was mij duidelijk wat ik van het maatschappelijk werk kon verwachten	1	0	0
Je kunt voor alle vragen bij de schuldhulpverlener terecht	1	0	0
De samenwerking tussen de shv'er en de maatschappelijk werker vind ik goed	0	1	0
Mijn maatschappelijk werker begeleidt mij regelmatig naar de schuldhulpverlener	0	0	1
Ik vind het nodig dat de mwd'er mij regelmatig begeleidt naar de shv	1	0	0
De shv'er begeleidt mij regelmatig naar het algemeen maatschappelijk werk	0	0	1
Je kunt met alle vragen bij de maatschappelijk werker terecht.	1	0	0
Er is volgens mij niet echt sprake van samenwerking tussen de shv'er en de mwd'er	0	1	0
Ik zou het prettig vinden als de shv'er mij regelmatig zou begeleiden naar het amw	0	0	1

Bijlage 8 Projectcontract

Projectcontract 2004-2005

De opdrachtgevende instelling: Gemeentelijke Kredietbank afdeling Schuldhulpverlening

Aard en doel van de instelling:

De aard van de instelling is het verlenen van schuldhulpverlening.

Het doel van de Schuldhulpverlening is samen met de klant naar een oplossing voor het schuldenprobleem te werken. Verder moet de financiële zaken zo geregeld worden dat nieuwe schulden worden voorkomen en oude schulden niet groter worden.

Schuldhulpverlening bestaat uit voorlichting, preventie, advies, begeleiding, bemiddeling en sanering van schulden

Adres: Westeinde 40/42

Projectperiode: van 13 september 2004 (week 38) t/m 24 juni 2005 (week 25)

Projectopdracht:

Inzicht krijgen in de samenwerking tussen AMW en SHV zodat op basis van dit inzicht afspraken voor de toekomst gemaakt kunnen worden. Belangrijk is dat hierbij gekeken wordt naar de mening van de medewerkers, het management en de cliënt zodat er draagkracht gecreëerd wordt voor de nieuw te bepalen werkwijze waarbij de belangen van de cliënt voorop staan.

Probleemstelling project:

Sinds de invoering van het protocol, 1 januari 2003, is er geen inzicht in het proces van samenwerking tussen het Algemeen Maatschappelijk Werk en de afdeling Schuldhulpverlening van de Gemeentelijke Kredietbank.

Projectgroep, zijnde studenten MWD 4 van de Haagse Hogeschool in Den Haag.

Bestaande uit: 2 personen, te weten:

1. Naam: Irene Lansdaal
Adres: Muiderkring 19
Tel.nr: 071-5227581
2. Naam: Annemieke Voogt
Adres: Leidseweg 171
Tel.nr: 071-5613148

Contactpersoon projectgroep: Irene Lansdaal

De projectgroep zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten vanuit de probleemformulering van de opdracht.

Projectbegeleiding namens de instelling:

Naam: De heer Harrewijen
Adres: Westeinde 40/42
Tel.nr: 070-3847363

Vervanging bij langdurige afwezigheid van begeleiding :

Naam: Mevrouw Landstra
Adres: Westeinde 40/42
Tel.nr: 070-3847283

Coördinator afstudeerprojecten HHS, de heer Drs. D.A. Lammers:

Projectbegeleiding namens de Haagse Hogeschool:

Naam: Drs. A.J. Landhuis
Adres: Johanna Westerdijkplein 75
Tel.nr: 070- 4458354

De opdrachtgever is bereid aan de projectgroep de volgende faciliteiten toe te kennen:

- Indien relevant voor uitvoering van de opdracht: een werkruimte binnen de instelling met gebruik van computer en telefoon.
- Vergoeding van te maken projectkosten en reiskosten zoals overeengekomen, te weten:

Voorwaarden:

- 1) Gedurende de projectperiode is er minimaal 3x overleg tussen de opdrachtgever, de opleiding (projectbegeleiding) en de projectgroep (studenten). Het eerste overleg vindt plaats in het kader van het tot stand komen van het startdocument. Het 2^e overleg heeft betrekking op de tussenevaluatie. Het 3^e overleg dient plaats te vinden in de slotfase (beoordelingsfase) van het afstudeerproject;
- 2) Eventuele knelpunten worden zo snel mogelijk gemeld aan alle betrokkenen, waarna op korte termijn een overleg wordt gepland;
- 3) Indien er een situatie ontstaat die direct contact vereist, kan bij onbereikbaarheid van de direct betrokkenen, contact worden opgenomen met de coördinator afstudeerprojecten van de HHS: de heer Drs. D.A. Lammers (Tel. 4458339);
- 4) Afspraken betreffende financiële zaken worden in een begroting weergegeven en als bijlage aan dit contract toegevoegd;
- 5) De projectgroep is verplicht tot het geheimhouden van gegevens waarvan tijdens de werkzaamheden binnen de instelling kennis wordt genomen en waarvan vermoed kan worden dat deze onder geheimhouding vallen (bij twijfel overleg met projectbegeleiding/opdrachtgever);
- 6) De projectgroep is verplicht zich te houden aan de huisregels van de instelling;
- 7) Uitval van een lid van de projectgroep door ziekte of andere redenen, waarbij aangenomen mag worden dat dit voor langere tijd is, dient gemeld te worden aan alle betrokkenen. In een overleg met alle betrokkenen zal een plan worden opgesteld met de intentie de voortgang van het project veilig te stellen;
- 8) Tijdsplan. Zie startdocument;

- 9) Wijzigingen in het contract behoeven de instemming van alle partijen. De overeengekomen wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd. Indien de opdrachtgever of de opleiding wijzigingen aanbrengt in het contract zonder het gestelde te realiseren, heeft de projectgroep het recht het contract eenzijdig op te zeggen. De projectgroep informeert hierover de opdrachtgever en de opleiding (met redenen bekleed);
- 10) Indien de projectgroep zich niet houdt aan de voorwaarden die gesteld worden door opleiding en/of opdrachtgever, dan heeft de opleiding of de opdrachtgever het recht het projectcontract eenzijdig om te zeggen (met redenen bekleed);
- 11) Ingeval een projectgroep het oneens is met een beslissing aangaande het project, kan een beroep worden gedaan op de examencommissie MWD;
- 12) Beoordeling van het project vindt plaats door de begeleidend docent van de opleiding in overleg met de opdrachtgever. Het project wordt afgesloten met een cijfer voor het eindproduct en een cijfer voor de presentatie (zie betreffende paragrafen in de afstudeerhandleiding);
- 13) De 'Handleiding afstudeerproject' en de studiegids van de opleiding MWD vormen een eenheid met deze overeenkomst;
- 14) Het eigendom van het origineel van het door de projectgroep te maken eindproduct komt toe aan de opdrachtgever. De projectgroep en de opleiding hebben recht op enkele exemplaren van de eindproducten. De opleiding heeft de mogelijkheid producten te gebruiken voor onderwijsdoeleinden. Dit mag geschieden na overleg met de opdrachtgever;
- 15) De opdrachtgever verstrekt de informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering en voortgang van het project. De informatie kan gevraagd worden van beleidsmakers, professionals of cliënten afhankelijk van de aard van de opdracht.

Aldus overeengekomen te :

Datum: 1 november 2004

Opdrachtgever/instelling:

Coördinator afstudeerprojecten HHS:

Namens de projectgroep:

Bijlage 9 Oorzaken van problematische schuldsituaties

Endogene versus exogene oorzaken

Allereerst is een onderscheid te maken tussen endogene en exogene oorzaken¹.

Endogene oorzaken

Met endogene oorzaken worden de oorzaken bedoeld die in de persoon zelf liggen. Het eigen handelen wordt gezien als oorzaak van de problematiek. Voorbeeld hiervan zijn:

- mensen hebben moeite het geld in de zak te houden en doen impulsieve, onverantwoorde aankopen;
- mensen kunnen het inkomen niet goed beheren. Ze weten niet wat alles kost en waar het geld aan op gaat. Ze vergeten rekeningen te betalen. Ze zien de financiële situatie als de oorzaak in plaats van naar het eigen gedrag te kijken;
- mensen hebben niet voldoende kennis over subsidies, regels en wetten waardoor ze bepaalde regelingen mislopen. Men weet bijvoorbeeld niet dat men recht heeft op kwijtschelding gemeentelijke belastingen, huursubsidie of dat men belasting moet betalen over alimentatie;
- mensen hebben door emotionele of psychische problemen geen oog meer voor hun situatie.

Exogene oorzaken

Met exogene oorzaken alle oorzaken worden aangeduid die buiten de persoon liggen. Externe oorzaken hebben geleid tot een verslechtering van de financiële positie en uiteindelijk tot een problematische schuldsituatie. Voorbeelden hiervan zijn:

- terugval in inkomsten door werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of echtscheiding. Als men zich niet onmiddellijk aanpast aan de nieuwe situatie, kunnen schulden ontstaan;
- een structureel laag inkomen leidt ertoe dat mensen geen geld hebben om reserves op te bouwen. Als er dan iets gebeurt, bijvoorbeeld de uitkering komt te laat, ontstaat er een probleem;
- mensen komen plotseling voor hoge uitgaven te staan, bijvoorbeeld een nieuwe inboedel na echtscheiding of begrafeniskosten;

Meestal ligt de oorzaak van een problematische schuldsituatie in een combinatie van endogene en exogene oorzaken.

Oorzaken volgens gedragswetenschappers

Binnen de gedragswetenschappen heeft men ook gezocht naar de oorzaken van problematische schulden. Daar spreekt men liever van factoren die een rol kunnen spelen bij het ontstaan van financiële problemen²:

Sociaal – economische factoren

- de omvang van de vaste lasten van een huishouden in relatie tot het inkomen
- de omvang van het huishouden en de gezinsfase (kleine kinderen / pubers etc.)
- een daling van het inkomen (werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, echtscheiding)
- vermindering van de koopkracht door stijging van allerlei lasten
- groeiende complexiteit in het betalingsverkeer waardoor een behoorlijk administratief inzicht vereis is

Institutionele factoren

- het incassobeleid is afgestemd op de eigen vordering. Er wordt geen rekening gehouden met andere problemen
- de agressieve aanprijzingen van vele kredietmogelijkheden
- een soepel acceptatiebeleid van kredietverlenende instellingen

¹ Integrale Schuldhulpverlening, Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening, pag. 7

² Reader dienstverlening bij schulden 2002-2003, HvU, pag. 32

Sociale factoren

- de attitude: 'we hebben dat altijd zo gedaan' of 'wij kopen alleen merkkleding, want dat hoort erbij'
- de normen: 'bij het beroep van mijn vrouw hoort nu eenmaal dat wij dat feest geven'
- de cultuur: 'in onze cultuur zorgen wij voor elkaar, dus ik moet mijn familie onderhouden'
- de verwachtingen van anderen: 'als mijn ouders het zo willen...'

Psychologische factoren:

- het financiële beheer van een huishouden
- het te laat invoeren van hulp of lange tijd hulp weigeren
- overschatting van de eigen kredietkennis en / of onvoldoende vergelijk van kredietvormen
- aankopen doen in het optimisme dat het in de nabije toekomst financieel beter gaat
- de mate waarin mensen het gevoel hebben, ook financieel, hun situatie te beheersen

Typen oorzaken van De Greef

Ook kan op grond van typen schulden onderscheid worden gemaakt in de oorzaken van problematische schulden. De meeste gebruikte aanduiding is die van De Greef³. Hij onderscheidt vier soorten problematische schulden:

Overlevingsschulden

Dit zijn schulden die worden gemaakt om de dagelijkse gang van het huishouden te kunnen financieren. Schulden die gemaakt worden om de vaste lasten te kunnen betalen of om het schoolgeld en de kleding van de kinderen te financieren. De schulden komen vaak voor bij sociale minima. De dominante schuldsoort is de gecumuleerde woonlastenschuld in de vorm van huur- en energieschulden. Daarnaast komen bij deze groep relatief veel postorderschulden voor. Het zijn vooral huishoudens met opgroeiende kinderen en alleenstaanden. Het inkomen staat niet in verhouding met de vaste lasten en perspectief op verbetering ontbreekt.

Aanpassingsschulden

Deze schulden zijn voornamelijk het gevolg van veranderde levensomstandigheden van huishoudens. Duidelijke voorbeelden hiervan zijn: inkomensachteruitgang, bijvoorbeeld door ontslag, echtscheiding of onvoorziene uitgaven. Deze huishoudens zijn gedwongen om hun levensstijl aan te passen en met name in de beginfase levert dit vaak complicaties op. Vaak wil men de oude levensstijl zo lang mogelijk aanhouden in de hoop of verwachting dat het in de nabije toekomst weer betere financiële tijden aanbreken.

Compensatieschulden

Dit zijn schulden die voornamelijk voorkomen bij huishoudens op het minimumniveau en die het gevolg zijn van wat wel wordt aangeduid als 'compulsive consumption' of 'compensatory consumption'. Het is een vorm van overbesteding die sterk gevoed wordt door deprivatiegevoelens⁴. Duidelijke voorbeelden hiervan zijn schulden die voortkomen uit een gok-, alcohol-, drugs- en koopverslaving. Daarnaast komen compensatieschulden voor bij mensen die zichzelf belonen door zaken te kopen. Het consumptieniveau komt niet overeen met financiële draagkracht.

Overbestedingschulden

Deze schulden komen meer voor bij huishoudens die over het algemeen over een ruim voldoende huishoudbudget beschikken. Deze mensen hebben hun consumptiebehoefte op te ruime schaal gefinancierd. Er is vaak sprake van overkreditering en dit komt veelal voort uit gebrekkig financieel beheer, onvoldoende kennis van kredietvorming en kredietfaciliteiten en/of een onjuiste inschatting van de eigen financiële mogelijkheden.

³ Greef de, M.H.G., Het oplossen van problematische schulden; een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisatorische samenwerking en huishoudenkenmerken op de effectiviteit van schuldregeling, pag. 16.

⁴ Gevoelens van gemis aan bepaalde ervaringen

Bijlage 10 Tabellen en analyses verschillende AMW-stichtingen

Welzijn Haagse Hout

Welzijn Haagse Hout levert een bijdrage aan de verbetering van levensomstandigheden van mensen door middel van een aanbod aan hulp, alsook een aanbod aan mogelijkheden tot besteding van (vrije) tijd, ontwikkeling en ontplooiing. Zij levert daartoe cursussen en andere activiteiten van sociaal cultureel werk, ouderenwerk, maatschappelijk werk en peuterspeelzaalwerk.

De organisatie sluit in haar aanbod geen groeperingen uit, tenzij deze op enigerlei wijze uiting geven aan mensenvriendelijke gezichtspunten. Welzijn Haagse Hout hanteert daarbij een verhoogde verantwoordelijkheid voor mensen die verkeren in voor hen ongunstige maatschappelijke omstandigheden. Welzijn Haagse Hout is eerst en vooral een wijkgerichte organisatie voor en in het stadsdeel Haagse Hout, omvattende de wijken Mariahoeve, Marlot, Bezuidenhout (West, Midden en Oost) en Benoordenhout, Haagse Bos en Leidschenveen.

Alleen het team Surinaams Welzijnswerk richt zich op heel Den Haag en werkt - al of niet samen met een welzijnsorganisatie in een stadsdeel van Den Haag - voor en met groeperingen en (zelf-)organisaties vanuit de Surinaamse gemeenschap.

Welzijn Haagse Hout is een organisatie die gevormd wordt door professionals en vrijwilligers, die ieder vanuit eigen positie en verantwoordelijkheid bijdragen aan de uitvoering van een met Den Haag overeengekomen werkprogramma.

Tabellen:

Tabel 1 Protocol

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Ik ken het protocol.	0	0	6	0
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit	6	0	0	0
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen	0	1	5	0
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd	1	0	5	0
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen	0	1	5	0
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg	1	3	2	0
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is	6	0	0	0
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk	0	0	6	0
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met shv	0	0	6	0
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met shv	5	1	0	0

Opmerkingen:

- Er zijn weinig aanmeldingen vanuit het AMW en geen vanuit het GKB naar ons.

Tabel 2 Inhoud werk

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Mijn takenpakket in relatie tot schuldhulpverlening is mij duidelijk	0	0	6	0
Ik vind dat de shv en het amw dezelfde doelstelling moeten hebben	3	1	2	0
Als ik iemand wil aanmelden bij de shv, weet ik precies wat de procedure is	1	0	5	0
De taken van schuldhulpverleners zijn mij duidelijk	1	0	5	0
De bevoegdheden van de schuldhulpverlener moeten mij bekend zijn	0	2	4	0
Het is mij bekend wat ik van de schuldhulpverlening mag verwachten	1	0	5	0
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door amw'er	0	2	4	0
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren vd functie casemanager	1	0	5	0
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen	1	3	2	0
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is	4	1	1	0

Opmerkingen:

- **Inzake casemanager:** Het AMW is kortdurend, wanneer iemand 3 jaar in de schuldhulpverlening zit kan het AMW geen casemanager zijn.
- Ik neem zelf vaak contact op met GKB omtrent cliënten. Andersom gebeurt dit zelden, dit zou beter kunnen.

Tabel 3 communicatie

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels	5	0	1	0
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar	6	0	0	0
De samenwerking tussen shv en het amw verloopt moeilijk	5	1	0	0
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met de shv over mijn cliënten	0	3	3	0
De shv vult het aanmeldingsformulier, wat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in	1	2	3	0
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van de GKB goed bereikbaar	0	0	6	0
De procedures/regels/voorschriften zijn mij duidelijk	0	2	4	0
Indien ik een shv'er nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar	0	1	5	0
Er moet regelmatig contact zijn tussen het amw en shv bij een gezamenlijke cliënt	1	0	5	0
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van de GKB volledige informatie geven	1	0	6	0
De GKB licht voortijdig het amw in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd	1	2	3	0
Als de GKB de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt het amw hierover ingelicht	2	2	3	0
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten, maak ik schriftelijke een rapportage	1	1	4	0
Ik stel de schuldhulpverlener schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten	2	4	0	0

Opmerkingen:

- **Ik heb tot nu toe geen aanmeldingsformulier vanuit GKB naar AMW gehad. Wel gebruik ik het formulier bij verwijzing naar GKB.**

Ideeën:

- **Na aanmeldingsformulier, beter contact met consulent en AMW. Vaak stopt het na aanmeldingsformulier.**

Analyse:**Protocol:**

- Alle maatschappelijk werkers kennen het protocol⁵ en 83% van hen hebben een exemplaar van het protocol ontvangen. Bij het totaal van alle instellingen (tvai)⁶ komen de cijfers bijna overeen. Bij 79% is het protocol bekend en heeft 79% een exemplaar ontvangen.
- Het protocol is van voldoende kwaliteit volgens de maatschappelijk werkers. Tevens vinden zij allemaal dat het protocol positief bijdraagt aan de samenwerking met de schuldhulpverleners. De cijfers van het tvai wijken hier behoorlijk vanaf. De helft van hen vindt dat de kwaliteit voldoende is en dat het protocol een bijdrage levert aan een goede samenwerking

⁵ De gezamenlijke samenwerkingsafspraken die tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank zijn afgesproken.

² Dit is het totaal van alle maatschappelijk werkers bij elkaar opgeteld.

³ Bij een gezamenlijke cliënt een gezamenlijke doelstelling moet komen en (dus) niet dat deze cliënt wordt benaderd vanuit eigen doelstellingen.

⁴ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.

Inhoud werk:

- De meeste maatschappelijk werkers weten wat ze van de schuldhulpverlening kunnen verwachten en ze weten wat de taken zijn van de schuldhulpverleners (beide 83%). Vergeleken met het tvai (54% en 62%) zijn de percentages hoog bij de maatschappelijk werkers van Welzijnsorganisatie Haagse Hout.
- De maatschappelijk werkers (83%) geven aan dat ze weten wat de procedure is van aanmelding bij de schuldhulpverlening. De helft van hen vindt het niet nodig om dezelfde doelstelling⁷ te hebben als de schuldhulpverlening. Bij het tvai vindt juist de helft dat de doelstelling gelijk moet zijn aan elkaar.
- Bij de functie van casemanager⁸ vindt 66% dat deze functie door maatschappelijk werkers uitgevoerd moet worden, maar 33% geeft aan dat daar eventueel tijd voor is. In vergelijking met het tvai is dit zeer hoog, want 6% van het tvai geeft aan hier tijd voor te hebben en 43% vindt het logisch als deze functie door een maatschappelijk werker wordt uitgevoerd. De maatschappelijk werkers van Welzijnsorganisatie Haagse Hout geven ook aan de vaardigheden te hebben om de functie uit te voeren (83%). Volgens hen moet de uitvoering in ieder geval niet door een schuldhulpverlener uitgevoerd worden (66%). Het tvai is positiever over het feit dat de functie ook door een schuldhulpverlener uitgevoerd kan worden (39%). Bij het tvai is 58% van mening dat ze de vaardigheden hebben voor het uitvoeren van de functie van casemanager.

Communicatie:

- De maatschappelijk werker vindt dat er regelmatig contact moet zijn bij een gezamenlijke cliënt (83%), maar 50% geeft aan naar tevredenheid regelmatig contact te hebben met de schuldhulpverlener en 50% is hier neutraal in. Het tvai vindt dat er regelmatig contact moet zijn (91%), maar 33% is tevreden over de contacten met de schuldhulpverlening en 34% is hier neutraal over. De meeste maatschappelijk werkers vinden dat de samenwerking goed verloopt (83%). Zij zijn een stuk positiever dan het tvai, 39% is het met hen eens en 40% staat hier neutraal in.
 - De helft vindt dat de schuldhulpverleners zich houden aan de procedure zoals beschreven in het protocol. Het tvai is hier een stuk negatiever over (29%).
 - Over de bereikbaarheid van zowel de schuldhulpverleners (83%) als de contactpersonen (100%) zijn ze tevreden. Volgens alle maatschappelijk werkers van Welzijnsorganisatie Haagse Hout is de kennis van de contactpersonen goed. In vergelijking met het tvai is dit zeer positief. Het tvai vindt de bereikbaarheid bij de contactpersoon beter (63%) dan die van de schuldhulpverlener (52%). Zeventig procent vindt de kennis van de contactpersonen goed.
-

Stichting Welzijnsorganisatie Centrum (WOC)

De Stichting Welzijnsorganisatie Centrum (WOC) is een welzijnsorganisatie voor maatschappelijk werk, ouderenwerk, sociaal-cultureel werk, jongerenwerk in de wijk- en dienstencentra en peuterspeelzalen in het stadsdeel Centrum, te weten Centrum Noord en Zuid en Transvaal. De WOC verzorgt allerhande diensten en activiteiten die het mensen mogelijk maken hun 'welzijn' te vergroten. Te denken valt aan cursussen, studiekringen, voorlichtingsbijeenkomsten, peuteropvang, hulpverlening en recreatieve activiteiten zoals bijvoorbeeld sport en spel. De wijk- en diensten centra van de organisatie beschikken tevens over een uitgebreide informatiebalie voor allerlei vragen over welzijn en zorg.

Tabellen:

Tabel 1 Protocol

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Ik ken het protocol.	0	3	10	0
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit	3	10	0	0
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen	8	3	2	0
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd	3	2	7	1
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen	3	1	9	0
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg	5	4	3	1
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is	1	7	4	1
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk	1	8	4	0
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met shv	2	7	4	0
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met shv	1	2	10	0

Opmerkingen:

- Het protocol voorziet niet in de problemen van burgers die om verschillende redenen niet capabel zijn om met geld om te gaan.
- Er blijven hiaten, ontwikkelingen, ook van welzijn en andere instellingen zijn van invloed.

Tabel 2 Inhoud werk

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Mijn takenpakket in relatie tot schuldhulpverlening is mij duidelijk	5	3	5	0
Ik vind dat de shv en het amw dezelfde doelstelling moeten hebben	6	2	5	0
Als ik iemand wil aanmelden bij de shv, weet ik precies wat de procedure is	1	2	10	0
De taken van schuldhulpverleners zijn mij duidelijk	3	3	7	0
De bevoegdheden van de schuldhulpverlener moeten mij bekend zijn	0	1	11	1
Het is mij bekend wat ik van de schuldhulpverlening mag verwachten	2	5	6	0
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door amw'er	2	4	7	0
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren vd functie casemanager	0	2	11	0
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen	10	3	0	0
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is	6	4	3	0

Opmerkingen:

- De verwachtingen zijn mij niet geheel duidelijk.

Tabel 3 communicatie

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels	6	4	3	0
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar	5	5	3	0
De samenwerking tussen shv en het amw verloopt moeilijk	1	9	3	0
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met de shv over mijn cliënten	4	7	2	0
De shv vult het aanmeldingsformulier, wat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in	4	5	3	1
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van de GKB goed bereikbaar	0	2	10	1
De procedures/regels/voorschriften zijn mij duidelijk	3	4	6	0
Indien ik een shv'er nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar	0	4	9	0
Er moet regelmatig contact zijn tussen het amw en shv bij een gezamenlijke cliënt	0	1	12	0
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van de GKB volledige informatie geven	1	4	8	0
De GKB licht voortijdig het amw in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd	8	2	3	0
Als de GKB de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt het amw hierover ingelicht	6	1	5	1
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten, maak ik schriftelijke een rapportage	4	3	6	0
Ik stel de schuldhulpverlener schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten	5	6	2	0

Opmerkingen:

- **Er is nauwelijks persoonlijk contact. De samenwerking is afhankelijk van regels die op een hoger niveau zijn gemaakt.**
- **Afspraken over voortgang.**
- **Samenwerking tussen SHV en AMW is afhankelijk van de medewerker.**

Ideeën:

- **Een specifieke vorm van overleg tussen SHV en AMW, de afstand is nu te groot.**
- **Het belangrijkste vind ik dat duidelijke afspraken gemaakt worden in de hulpverlening, afhankelijk van de cliënt.**
- **Het maatschappelijk werk doet al het voorwerk van een cliënt voor de aanmelding van schuldhulpverlening. Dit moeten wij niet doen maar de cliënt komt er in z'n eentje meestal niet uit. Ik vind dat de cliënt beter begeleid moet worden in het voortraject van de schuldhulpverlening door de schuldhulpverlening en bij afwijzing de cliënt beter door verwijzen en eventuele andere mogelijkheden aanreiken.**
- **Nog duidelijker verwijzen (methode).**
- **Veel cliënten van het maatschappelijk werk zijn afgewezen of kunnen nog niet worden aangemeld bij het GKB in verband met boetes ed. Uiteindelijk pakken veel maatschappelijk werkers de financiële dienstverlening zelf op terwijl dit officieel niet meer tot hun takenpakket behoort.**
- **Een voorpostfunctie, die de nodige formulieren en papieren aanvraagt.**

Analyse:**Protocol:**

- Driekwart van de maatschappelijk werkers kennen het protocol⁹ en 69% heeft in het verleden een exemplaar ontvangen. Vergeleken met het totaal van alle instellingen (tvai)¹⁰ is de groep die het protocol kennen even groot, maar bij het tvai heeft 10% meer een exemplaar ontvangen.
- Over de kwaliteit van het protocol is driekwart neutraal, maar 62% vindt dat het protocol niet inspeelt op de ontwikkelingen. Het tvai denkt een stuk positiever over het protocol. Achtenveertig procent vindt de kwaliteit voldoende en 25 % vindt dat het protocol niet inspeelt op de ontwikkelingen.
- Driekwart van de maatschappelijk werkers vindt het nodig dat de afspraken worden uitgebreid om goed te kunnen samenwerken met de schuldhulpverlening. Eenenvijftig procent van het tvai is het daarmee eens. Een kleine groep (31%) vindt dat door de gemaakte afspraken de samenwerking goed verloopt, 54% is hier neutraal over. Deze percentages liggen vlak bij de cijfers van het tvai eens 45% en neutraal 36%.

⁹ De gezamenlijke samenwerkingsafspraken die tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank zijn afgesproken.

¹⁰ Dit is het totaal van alle maatschappelijk werkers bij elkaar opgeteld.

Inhoud werk:

- Vierenvijftig procent weet wat de taken zijn van de schuldhulpverleners en 85% vindt dat zij moeten weten wat de bevoegdheden van de schuldhulpverlener zijn. Bij 62% van het tvai zijn de taken duidelijk en 80% vindt dat zij moeten weten wat de bevoegdheden zijn. Nog net niet de helft van de maatschappelijk werkers (46%) weet wat ze mogen verwachten en 38% is daar neutraal in. Bij het tvai is het juist net iets meer dan de helft (54%) die weten wat ze van hen kunnen verwachten en 30% is daar neutraal in.
- De functie van casemanager¹¹ moet volgens de maatschappelijk werker voor 54% door hen zelf uitgevoerd worden en 23% vindt dat de schuldhulpverlener deze functie moet uitvoeren. Het tvai denkt er ongeveer ook zo over 43% vindt dat zij het zelf moeten doen en 39% vindt het logischer als het door een schuldhulpverlener wordt gedaan. De maatschappelijk werker vindt dat zij wel de vaardigheden hebben (85%), maar 77% geeft aan geen tijd te hebben om deze functie uit te oefenen. De maatschappelijk werkers van WOC zijn positiever over zichzelf dan het tvai, want daar geeft 58% aan de vaardigheden te hebben om de functie van casemanager te kunnen uitvoeren. Het tvai vindt ook dat zij te weinig tijd hebben om de functie uit te kunnen voeren (67%).

Communicatie:

- Meer dan de helft (54%) staan neutraal in de samenwerking met de schuldhulpverlening. Bij het tvai slaat de wijzer juist eerder door naar de positieve kant (45%).
- Een meerderheid van de maatschappelijk werker vindt dat de schuldhulpverlening zich niet aan de procedure houdt bij beëindiging (62% en 46%) van de cliënt. Het tvai is hier zelfs bijna 30% positiever over (34% en 34%).

¹¹ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.

Stichting Welzijnsorganisatie Escamp

Tabellen:

Tabel 1 Protocol

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Ik ken het protocol.	0	4	5	1
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit	4	5	0	1
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen	1	6	2	1
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd	2	2	3	3
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen	1	1	6	2
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg	4	2	2	2
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is	5	4	0	1
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk	0	3	6	1
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met shv	0	5	4	1
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met shv	1	4	4	1

Opmerkingen:

- **Contact personen aanstellen bij de GKB en AMW kantoren.**
- **Ik werk hier sinds 1.1.2004 en heb de invoering dus niet van ‘dichtbij’ meegemaakt.**
- **Regelmatig bespreken met het GKB en het AMW blijft absoluut noodzakelijk. Zorg er voor dat het niet te bureaucratisch wordt.**

Tabel 2 Inhoud werk

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Mijn takenpakket in relatie tot schuldhulpverlening is mij duidelijk	1	1	7	1
Ik vind dat de shv en het amw dezelfde doelstelling moeten hebben	6	1	2	1
Als ik iemand wil aanmelden bij de shv, weet ik precies wat de procedure is	1	2	6	1
De taken van schuldhulpverleners zijn mij duidelijk	1	2	6	1
De bevoegdheden van de schuldhulpverlener moeten mij bekend zijn	0	1	8	1
Het is mij bekend wat ik van de schuldhulpverlening mag verwachten	1	3	5	1
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door amw'er	3	5	1	1
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren vd functie casemanager	1	3	5	1
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen	3	4	1	2
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is	2	3	4	1

Opmerkingen:

- **Maatschappelijk werkers zijn qua opleiding niet toegerust voor SHV. SHV is een vak apart.**
- **Procedure van SHV te starten voor een cliënt is te lang. Soms is ook niet duidelijk waarom de cliënt geweigerd is.**

Tabel 3 communicatie

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels	3	3	3	1
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar	4	5	0	1
De samenwerking tussen shv en het amw verloopt moeilijk	0	5	4	1
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met de shv over mijn cliënten	3	2	1	4
De shv vult het aanmeldingsformulier, wat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in	2	7	0	1
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van de GKB goed bereikbaar	0	2	6	2
De procedures/regels/voorschriften zijn mij duidelijk	1	4	4	1
Indien ik een shv'er nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar	1	4	3	2
Er moet regelmatig contact zijn tussen het amw en shv bij een gezamenlijke cliënt	0	0	9	1
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van de GKB volledige informatie geven	0	2	7	1
De GKB licht voortijdig het amw in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd	3	3	1	3
Als de GKB de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt het amw hierover ingelicht	4	2	1	3
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten, maak ik schriftelijke een rapportage	1	2	6	1
Ik stel de schuldhulpverlener schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten	6	2	1	1

Opmerkingen:

- Het uitwisselen van informatie over een cliënt kan bemoeilijkt worden in verband met de privacy. Je moet toestemming hebben van de cliënt.
- Als SHV beëindigd wordt hoor ik dit vaak van de cliënt en niet van de shv'er. Maar ook ik als mw'er stelt de shv'er niet altijd op de hoogte. Eigenlijk zou dit wel moeten!

Ideeën:

- Aanstellen van contactpersonen verschillende instellingen.
- Meer samenwerking!
- Het is zo ie zo prettig om 1 keer telefonisch contact te hebben met elkaar om afspraken te maken, waardoor het makkelijker wordt goed samen te werken.
- Vaak overleggen.

Analyse:

Protocol:

- De helft geeft aan het protocol¹² werkelijk te kennen en 40% is neutraal. Dit is in vergelijking met het totaal van alle instellingen (tvai)¹³ een zeer laag percentage (79%). Dertig procent zegt dat het protocol bij de invoering is uitgelegd, maar 60% heeft wel een exemplaar ontvangen. Bij het tvai is bij 70% het protocol uitgelegd en heeft 79% een exemplaar ontvangen.
- Volgens 60% zijn de afspraken in het protocol duidelijk, 40% vindt het protocol van voldoende kwaliteit en 50% is hier neutraal over. Deze percentages ontlopen niet veel van het tvai. Hier zijn de percentages: 66% vind de afspraken duidelijk, 48% vindt het protocol van voldoende kwaliteit en 43% is hier neutraal over.
- Door de gemaakte afspraken kan 40% van de maatschappelijk werkers goed samenwerken met de schuldhulpverlening en 50% is neutraal hierover. Uitbreiding van de afspraken is nodig volgens 40%. Deze percentages komen bijna overeen met de percentages van het tvai, 45% vindt de samenwerking goed en 36% is neutraal. Eenenvijftig procent vindt uitbreiding noodzakelijk.

Inhoud werk:

- Dat het maatschappelijk werk en de schuldhulpverlening dezelfde doelstelling¹⁴ moeten hebben is 20% van de maatschappelijk werkers het eens. Dit is in vergelijking met het tvai erg laag, bij hen is het bijna de helft (48%).
- Volgens 40% van de maatschappelijk werkers zou de functie van casemanager¹⁵ uitgevoerd moeten worden door de schuldhulpverlening en 10% door een maatschappelijk werker. Dertig procent geeft aan wel tijd te hebben om de functie uit te voeren. Deze percentages wijken veel af van de percentages van het tvai. Drieënveertig procent vindt juist dat een maatschappelijk werker de functie moet uitvoeren en 25% geeft aan dat de functie beter bij de schuldhulpverlener past. Acht procent van het tvai geeft aan tijd te hebben voor de functie.

¹² De gezamenlijke samenwerkingsafspraken die tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank zijn afgesproken.

¹³ Dit is het totaal van alle maatschappelijk werkers bij elkaar opgeteld.

³ Bij een gezamenlijke cliënt een gezamenlijke doelstelling moet komen en (dus) niet dat deze cliënt wordt benaderd vanuit eigen doelstellingen.

⁴ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.

⁵ Het formulier t.b.v. aanmelding, wat bij het protocol behoort.

Communicatie:

- Bij Stichting Welzijnsorganisatie Escamp vindt bijna de helft van de maatschappelijk werkers(40%) dat de samenwerking met de schuldhulpverlening moeilijk verloopt. Dit is twee keer zoveel als bij het tvai (19%).
 - De maatschappelijk werkers zijn ook een stuk ontevredener over het contact met de schuldhulpverlening. Tien procent is maar tevreden, terwijl 33% van het tvai tevreden is.
 - Geen van de maatschappelijk werkers vinden dat de schuldhulpverlening het aanmeldingsformulier¹⁶ volledig invullen, terwijl van het tvai 31% aangeeft dat dit wel gebeurt.
 - Meer dan de helft van de maatschappelijk werkers (66%) stelt de schuldhulpverlening niet schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op een gezamenlijke cliënt. In vergelijking met het tvai is dit percentage 39%.
-

Welzijn Laak

Tabellen:

Tabel 1 Protocol

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Ik ken het protocol.	0	1	9	0
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit	8	2	0	0
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen	0	4	6	0
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd	0	0	10	0
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen	0	0	10	0
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg	4	1	5	0
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is	9	1	0	0
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk	0	1	9	0
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met shv	0	3	7	0
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met shv	2	4	4	0

Opmerkingen:

- **Opstakel is de DSZW-cliënten die hulp hebben vanuit het AMW. DSZW verwijst niet vlot door naar GKB of onvolledig waarbij AMW weer voorwerk moet doen.**
- **Ik ben in maart bij het AMW komen werken Sjaak Klaasse heeft mij toen meteen van het protocol op de hoogte gesteld.**

Tabel 2 Inhoud werk

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Mijn takenpakket in relatie tot schuldhulpverlening is mij duidelijk	0	2	8	0
Ik vind dat de shv en het amw dezelfde doelstelling moeten hebben	0	3	7	0
Als ik iemand wil aanmelden bij de shv, weet ik precies wat de procedure is	0	1	9	0
De taken van schuldhulpverleners zijn mij duidelijk	1	2	7	0
De bevoegdheden van de schuldhulpverlener moeten mij bekend zijn	0	2	8	0
Het is mij bekend wat ik van de schuldhulpverlening mag verwachten	0	2	8	0
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door amw'er	1	4	5	0
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren vd functie casemanager	3	3	3	1
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen	7	3	0	0
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is	2	4	4	0

Opmerkingen:

- **Los van "de gezamenlijke cliënt" waar deze enquête overgaat: Probleem blijft dat GKB niet iedereen (volledig) helpt, zodat toch nog veel hulpverlening m.b.t. schulden bij AMW blijft.**

Tabel 3 communicatie

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels	6	2	1	1
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar	9	1	0	0
De samenwerking tussen shv en het amw verloopt moeilijk	9	1	0	0
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met de shv over mijn cliënten	0	1	7	2
De shv vult het aanmeldingsformulier, wat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in	1	2	6	1
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van de GKB goed bereikbaar	0	2	8	0
De procedures/regels/voorschriften zijn mij duidelijk	0	1	8	1
Indien ik een shv'er nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar	0	2	6	2
Er moet regelmatig contact zijn tussen het amw en shv bij een gezamenlijke cliënt	0	1	9	0
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van de GKB volledige informatie geven	0	1	8	1
De GKB licht voortijdig het amw in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd	1	3	6	0
Als de GKB de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt het amw hierover ingelicht	0	3	6	1
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten, maak ik schriftelijke een rapportage	0	0	9	1
Ik stel de schuldhulpverlener schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten	1	1	6	2

Opmerkingen:

- Vaak wordt SHV telefonisch op de hoogte gehouden bij een gezamenlijke cliënt.

Ideeën:

- Casemanager hangt af van de problematiek cliënt.
- In de 3 hoek AMW-DSZW-GKB is de communicatie niet duidelijk wie de procedure in de gaten houdt.
- Het idee casemanager is voor mij nieuw en ik ken de voorwaarden/eisen etc van zo'n functie nog niet.
- Nee, ik ben erg tevreden over de samenwerking

Analyse:

Protocol:

- Alle mw-ers hebben bij de invoering een exemplaar van het protocol¹⁷ ontvangen en deze is ook aan iedereen uitgelegd. De helft van de mw-ers geeft aan dat het protocol regelmatig wordt behandeld in het werkoverleg. Het protocol is volgens 70% altijd beschikbaar. Dit is vergelijking met het totaal van alle instellingen (tvai)¹⁸ zeer positief. Bij het tvai heeft 79% een exemplaar ontvangen en 70% uitleg gehad bij de invoering. Bij een kwart wordt het protocol regelmatig besproken in het werkoverleg. Het protocol is bij de helft beschikbaar indien zij hem nodig hebben.
- Tachtig procent van de maatschappelijk werkers vindt het protocol van voldoende kwaliteit. Over de duidelijkheid van de afspraken in het protocol is 90% tevreden. Bij het tvai zijn ze iets negatiever, 48% vindt het protocol van voldoende kwaliteit en 66% vindt de afspraken in het protocol duidelijk.
- Het samenwerken met de schuldhulpverlening verloopt goed door de gemaakte afspraken, hier is 70% van de maatschappelijk werkers van Welzijn Laak het mee eens, bij het tvai is dit 45%.

Inhoud werk:

- Bij 80% van de maatschappelijk werkers is bekend wat hun takenpakket is in relatie tot de schuldhulpverlening. Bij hetzelfde percentage is bekend wat zij van de schuldhulpverlening mogen verwachten. Dit is in vergelijking met het tvai veel, want bij 54% is bekend wat ze van de schuldhulpverlening mogen verwachten en bij 67% is duidelijk wat hun takenpakket is. De maatschappelijk werkers (90%) geven aan dat zij precies weten wat de procedure is van aanmelding bij de schuldhulpverlening. Bij het tvai weet driekwart hoe de procedure is.
- Dertig procent van de maatschappelijk werkers vindt dat zij de vaardigheden hebben om de functie van casemanager¹⁹ uit te kunnen voeren. Achtenvijftig procent van het tvai vindt dat zij de vaardigheden bezitten die ze nodig hebben om casemanager te kunnen zijn.

¹⁷ De gezamenlijke samenwerkingsafspraken die tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank zijn afgesproken.

² Dit is het totaal van alle maatschappelijk werkers bij elkaar opgeteld.

³ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.

⁴ Het formulier t.b.v. aanmelding, wat bij het protocol behoort.

Communicatie:

- De samenwerking tussen de schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk verloopt goed volgens 90% van de maatschappelijk werkers. Zeventig procent heeft regelmatig contact met de schuldhulpverlening en zij zijn hier tevreden over. Bij het tvai vindt 39% de samenwerking goed en heeft 33% naar tevredenheid regelmatig contact met de schuldhulpverlening.
 - 60% geeft aan dat de shv-er het aanmeldingsformulier²⁰ volledig invult. Bij het tvai is dit 31%
 - Door 90% van de mw-ers wordt schriftelijk een rapportage gemaakt van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten. Zestig procent stelt de schuldhulpverlener schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op een gezamenlijke cliënt. Bij het tvai gaat het hierom 55% die schriftelijk rapportages maakt en 15% stelt de schuldhulpverlener schriftelijk op de hoogte.
 - Over de bereikbaarheid van de contactpersoon is 80% tevreden. Bij het tvai is dit percentage 63%.
 - Zestig procent zegt dat de Gemeentelijke Kredietbank voortijdig het maatschappelijk werk inlichten bij een dreiging van tussentijdse beëindiging. Dit geldt tevens bij een definitieve beëindiging. De percentages bij het tvai liggen een stuk lager bij beide is dit 34%.
-

Welzijn Scheveningen

Welzijn Scheveningen is een brede welzijnsorganisatie die onder meer activiteiten ontwikkelt en uitvoert op het terrein van peuterspeelzaal werk, kinderwerk, tienerwerk, jongerenwerk, volwassenenwerk, ouderenwerk, maatschappelijk werk en sociale activering.

De werkzaamheden worden grotendeels uitgevoerd in het stadsdeel Scheveningen, dat meerdere wijken en buurten omvat. Deze wijken/buurten hebben een onderling een sterk verschillend uiterlijk en karakter, zowel voor wat betreft de sociale structuren, als voor wat betreft de leefomgeving.

Aan de ene kant een bevolking met een laag opleidingsniveau en lage inkomens, aan de andere kant een bevolking met een hoog tot zeer hoog opleidingsniveau en (zeer) hoge inkomens. Het stadsdeel kent + 56.000 inwoners.

Om het werk zo dicht als mogelijk bij de mensen te kunnen uitvoeren heeft Welzijn Scheveningen het stadsdeel gedeeld in een drietal regio's die ieder voor zich bediend worden door een multi-diciplinair regioteam. Verder heeft zij een achttal welzijns-accomodaties, een negental peuterspeelzalen, twee Haagse Hopjes, een mobiel jongerencentrum en een centraal bureau in beheer en exploitatie.

In totaal zijn in de organisatie zo'n 95 mensen bij de uitvoering en ondersteuning actief betrokken en worden zij terzijde gestaan door zo'n 250 vrijwilligers.

Tabellen:

Tabel 1 Protocol

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Ik ken het protocol.	0	1	7	0
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit	1	7	0	0
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen	1	6	1	0
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd	1	0	7	0
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen	0	0	8	0
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg	5	2	1	0
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is	4	2	2	0
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk	0	2	6	0
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met shv	3	3	2	0
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met shv	0	2	6	0

Opmerkingen:

- Samenwerking niet altijd goed. De rol van casemanager wordt door GKB onvoldoende uitgevoerd.

Tabel 2 Inhoud werk

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Mijn takenpakket in relatie tot schuldhulpverlening is mij duidelijk	2	1	5	0
Ik vind dat de shv en het amw dezelfde doelstelling moeten hebben	0	0	7	1
Als ik iemand wil aanmelden bij de shv, weet ik precies wat de procedure is	2	1	5	0
De taken van schuldhulpverleners zijn mij duidelijk	3	1	4	0
De bevoegdheden van de schuldhulpverlener moeten mij bekend zijn	1	2	5	0
Het is mij bekend wat ik van de schuldhulpverlening mag verwachten	3	1	3	1
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door amw'er	1	4	3	0
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren vd functie casemanager	0	1	7	0
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen	8	0	0	0
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is	4	4	0	0

Tabel 3 communicatie

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels	2	1	5	0
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar	5	2	1	0
De samenwerking tussen shv en het amw verloopt moeilijk	3	3	2	0
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met de shv over mijn cliënten	2	4	2	0
De shv vult het aanmeldingsformulier, wat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in	3	4	1	0
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van de GKB goed bereikbaar	1	4	3	0
De procedures/regels/voorschriften zijn mij duidelijk	0	1	7	0
Indien ik een shv'er nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar	0	4	4	0
Er moet regelmatig contact zijn tussen het amw en shv bij een gezamenlijke cliënt	0	0	8	0
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van de GKB volledige informatie geven	1	2	5	0
De GKB licht voortijdig het amw in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd	5	2	1	0
Als de GKB de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt het amw hierover ingelicht	5	3	0	0
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten, maak ik schriftelijke een rapportage	1	3	4	0
Ik stel de schuldhelpverlener schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten	4	4	0	0

Opmerkingen:

- Zelf heb ik te weinig cliënten die zowel bij GKB als AMW lopen om goed te kunnen reageren op de vragen.
- Initiatief tot contact komt vaak van mij als mw'er.

Ideeën:

- GKB telefonisch bereikbaarheidsdienst voor algemene vragen. Bij algemene vragen is het soms moeilijk antwoord te krijgen.
- Taak casemanager duidelijker structureren.
- Iets vaker overleg.

Analyse:**Protocol:**

- Twaalf procent van de maatschappelijk werkers vindt het protocol²¹ van voldoende kwaliteit. Vijfenzeventig procent vindt het dan ook noodzakelijk dat er uitbreiding komt van de afspraken. Zij zijn een stuk negatiever dan het totaal van alle instellingen (tvai)²², 48% van hen vindt dat het protocol van voldoende kwaliteit is en de helft vindt het nodig dat er uitbreiding komt van de afspraken.
- Bij de invoering van het protocol heeft iedereen een exemplaar ontvangen en bij 88% is deze ook uitgelegd. Drieënzestig procent geeft aan dat het protocol niet regelmatig terugkomt in het werkoverleg. Deze eerste twee percentages zijn een stuk positiever dan die van het tvai. Daar heeft 79% een exemplaar ontvangen en is bij 70% deze uitgelegd. Bij het tvai geeft 40% aan dat het protocol niet regelmatig terugkomt bij het werkoverleg.
- Een kwart geeft maar aan dat zij door de gemaakte afspraken goed kunnen samenwerken met de schuldhelpverlening. Dit is een stuk lager dan bij het tvai, want daar geeft bijna de helft (45%) aan dat ze door de gemaakte afspraken goed kunnen samenwerken.

²¹ De gezamenlijke samenwerkingsafspraken die tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank zijn afgesproken.

² Dit is het totaal van alle maatschappelijk werkers bij elkaar opgeteld.

³ Bij een gezamenlijke cliënt een gezamenlijke doelstelling moet komen en (dus) niet dat deze cliënt wordt benaderd vanuit eigen doelstellingen.

⁴ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.

Inhoud werk:

- De maatschappelijk werkers van Welzijn Scheveningen (88%) geven aan dat zij het noodzakelijk vinden om dezelfde doelstelling²³ te hebben als de schuldhulpverlening. In vergelijking met het tvai is dit zeer hoog. Bij het tvai is het percentage 48%.
- Volgens 63% is het niet nodig dat zij de bevoegdheden van de schuldhulpverlener kennen. Tachtig procent van het tvai wil wel de bevoegdheden weten van de schuldhulpverleners.
- Alle maatschappelijk werkers geven aan niet de tijd te hebben om de functie van casemanager²⁴ te kunnen uitvoeren. Van die 100% geeft 88% wel aan de vaardigheden te hebben om de functie te kunnen uitvoeren. Bij het tvai geeft 67% geen tijd te hebben en 58% geeft aan de vaardigheden te hebben.

Communicatie:

- Achtendertig procent vindt dat de contactpersonen van de Gemeentelijke Kredietbank goed bereikbaar zijn. Het tvai heeft een andere mening, want 63% geeft aan dat zij wel goed bereikbaar zijn.
- De maatschappelijk werkers (63%) geven aan dat bij beëindiging van de schuldhulpverlening het maatschappelijk werk niet wordt ingelicht. Tevens gebeurt dit ook niet als dreigt dat de hulpverlening tussentijds beëindigd wordt (63%). In vergelijking met het tvai zijn deze percentages hoog, want daar zijn de percentages beide 34%.

Welzijn Schilderswijk

Tabellen:

Tabel 1 Protocol

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Ik ken het protocol.	1	1	7	0
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit	4	2	2	1
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen	3	2	3	1
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd	1	1	6	1
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen	2	0	5	2
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg	2	1	3	3
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is	2	2	2	3
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk	2	0	6	1
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met shv	3	2	3	1
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met shv	1	3	4	1

Opmerkingen:

- Wij hebben te maken met een groep mensen die meestal analfabeet zijn, geen Nederlands spreken en veel schulden hebben. Die worden keer op keer geweigerd bij GKB, ook met goede voorbereiding en begeleidingsbrieven.
- Richtlijnen zijn duidelijk, echter wat gaan we doen met mensen die niet in aanmerking komen voor SHV.

Tabel 2 Inhoud werk

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Mijn takenpakket in relatie tot schuldhulpverlening is mij duidelijk	1	1	7	0
Ik vind dat de shv en het amw dezelfde doelstelling moeten hebben	3	0	6	0
Als ik iemand wil aanmelden bij de shv, weet ik precies wat de procedure is	0	1	8	0
De taken van schuldhulpverleners zijn mij duidelijk	1	2	6	0
De bevoegdheden van de schuldhulpverlener moeten mij bekend zijn	0	1	7	1
Het is mij bekend wat ik van de schuldhulpverlening mag verwachten	2	2	5	0
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door amw'er	3	1	5	0
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren vd functie casemanager	0	2	7	0
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen	6	2	1	0
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is	5	3	1	0

Opmerkingen:

- Van de GKB gaan voldoende initiatieven uit (o.a. voorlichtingsbezoekjes bij diverse AMW-afdelingen).

Tabel 3 communicatie

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels	6	2	1	0
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar	6	2	0	1
De samenwerking tussen shv en het amw verloopt moeilijk	4	3	2	0
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met de shv over mijn cliënten	2	3	4	0
De shv vult het aanmeldingsformulier, wat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in	3	2	4	0
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van de GKB goed bereikbaar	1	1	7	0
De procedures/regels/voorschriften zijn mij duidelijk	3	0	6	0
Indien ik een shv'er nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar	1	3	4	1
Er moet regelmatig contact zijn tussen het amw en shv bij een gezamenlijke cliënt	0	1	8	0
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van de GKB volledige informatie geven	0	0	8	1
De GKB licht voortijdig het amw in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd	3	3	2	1
Als de GKB de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt het amw hierover ingelicht	4	2	2	1
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten, maak ik schriftelijke een rapportage	2	3	4	0
Ik stel de schuldhulpverlener schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten	2	5	1	1

Opmerkingen:

- Goede communicatie is vaak een kwestie van voldoende tijd. Daar ontbreekt het wel eens aan. Gevolg: cliënt naar GKB, bureau leeg.
- Vaak hoor ik van cliënten dat hulpverlening beëindigd is. GKB hoort dit ook te melden aan maatschappelijk werk.
- Bij beëindiging van tevoren overleggen.

Ideeën:

- Verhogen van het inzicht in elkaar competenties. Weten wat je van elkaar kunt verwachten.
- Cliënt die buiten de schuldhulpverlening vallen komen bij maatschappelijk werk terecht. Hierdoor moet in samenwerking iets opgezet worden.
- Per casus, duidelijke afspraken maken met GKB/cliënt/AMW.
- Bij de functie van casemanager co-schap: samenwerking + afspraken wie wat doet en dat op elkaar afstemmen.

Analyse:

Protocol:

- Zesenvijftig procent geeft aan een exemplaar van het protocol²⁵ ontvangen te hebben en 22% zegt dat het protocol beschikbaar is als het nodig is. Bij het totaal van alle instellingen (tvai)²⁶ heeft 79% een exemplaar ontvangen en is bij 51% het protocol wel beschikbaar.

Inhoud werk:

- Bij Welzijn Schilderswijk vindt 67% van de maatschappelijk werkers dat zij dezelfde doelstelling²⁷ moeten hebben als de schuldhulpverlening. Dit is een hoog percentage, want bij het tvai is dit 48%.
- De functie van casemanager²⁸ zou door een maatschappelijk werker uitgevoerd moeten worden zegt 56% en 78% geeft aan dat zij de vaardigheden hebben om de functie uit te voeren. Meer dan de helft (56%) vindt in ieder geval dat de functie niet uitgevoerd moet worden door de schuldhulpverlening. Het tvai is iets minder stellig in het feit dat de functie door een maatschappelijk werker moet worden uitgevoerd (43%). Zij zijn positiever over het feit dat de functie ook uitgevoerd kan worden door de schuldhulpverlening, maar 39% geeft aan dat de schuldhulpverlening die functie niet kan uitvoeren. Achtenvijftig procent van het tvai geeft aan de benodigde vaardigheden te hebben voor de functie van casemanager.

Communicatie:

- Vierenveertig procent heeft regelmatig contact met de schuldhulpverlening naar tevredenheid. Bij het tvai is het percentage 33%.
- De maatschappelijk werkers van Welzijn Schilderswijk vinden dat de contactpersonen van de Gemeentelijke Kredietbank goed bereikbaar zijn (78%). Het tvai is hier iets minder tevreden over (63%).
- Niet alle maatschappelijk werkers maken van alle zaken een schriftelijke rapportage bij een gezamenlijke cliënt (44%). Tweeëntwintig procent geeft aan niet de schuldhulpverlening op de hoogte te stellen van zaken die betrekking hebben op een gezamenlijke cliënt. Bij het tvai geven meer maatschappelijk werkers aan schriftelijke rapportages te maken (55%) en 39% geeft aan dat zij de schuldhulpverlening niet schriftelijk op de hoogte te stellen.

²⁵ De gezamenlijke samenwerkingsafspraken die tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank zijn afgesproken.

² Dit is het totaal van alle maatschappelijk werkers bij elkaar opgeteld.

³ Bij een gezamenlijke cliënt een gezamenlijke doelstelling moet komen en (dus) niet dat deze cliënt wordt benaderd vanuit eigen doelstellingen.

⁴ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.

Stichting Welzijnsorganisatie Segbroek/Loosduinen

De Stichting Welzijnsorganisatie Segbroek/ Loosduinen is een organisatie die verantwoordelijk is voor het welzijnsaanbod ten behoeve van 112.000 inwoners van de stadsdelen Segbroek en Loosduinen.

Bij deze organisatie werken ca 160 beroepskrachten en vele vrijwilligers aan sociaal cultureel werk, peuterspeelzaalwerk en maatschappelijk werk, verdeeld over 26 locaties.

De organisatie wil een bijdrage leveren aan:

- Verbetering van de sociale infrastructuur en de sociale cohesie.
- Verkleining van sociale achterstanden
- Het aanpakken van nieuwe maatschappelijke vraagstukken
- Het vergroten van zelfredzaamheid.

Deze bijdrage willen zij vorm geven door het organiseren van gevarieerde activiteiten en diensten voor jong en oud.

Tabellen:

Tabel 1 Protocol

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Ik ken het protocol.	1	1	9	0
Het protocol waarmee ik werk is van onvoldoende kwaliteit	6	3	2	0
Het protocol speelt voldoende in op ontwikkelingen	4	6	1	0
Het protocol is bij de invoering aan mij uitgelegd	1	1	9	0
Ik heb bij de invoering van het protocol een exemplaar ontvangen	0	0	10	1
Het protocol wordt regelmatig besproken in een werkoverleg	6	4	1	0
Het protocol is niet altijd beschikbaar wanneer dat nodig is	7	2	2	0
De afspraken in het protocol zijn voor mij duidelijk	2	1	7	1
Door de gemaakte afspraken in het protocol kan ik goed samenwerken met shv	3	4	4	0
Ik vind uitbreiding van de afspraken noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken met shv	2	3	6	0

Opmerkingen:

- De afspraken die gemaakt zijn, gelden niet voor alle cliënten. Bijvoorbeeld: cliënten waarvan een scheiding nog niet rond is, komen tussen wal & schip.
- De mogelijkheid om dingen af te stemmen of te overleggen, voelt goed aan.
- Ik maak er weinig gebruik van, verwijzingen van het GKB zijn helemaal sporadisch, zo niet 0.
- Contactpersoon van GKB voor AMW werkt zeer goed! Overleg altijd mogelijk!
- Een aantal mensen kan geen rekening meer openen. De DSZW verlangt een rekening door de cliënt te openen. Kan de GKB hierin iets betekenen?

Tabel 2 Inhoud werk

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
Mijn takenpakket in relatie tot schuldhulpverlening is mij duidelijk	0	4	7	0
Ik vind dat de shv en het amw dezelfde doelstelling moeten hebben	6	2	3	0
Als ik iemand wil aanmelden bij de shv, weet ik precies wat de procedure is	2	2	7	0
De taken van schuldhulpverleners zijn mij duidelijk	0	5	6	0
De bevoegdheden van de schuldhulpverlener moeten mij bekend zijn	0	2	9	0
Het is mij bekend wat ik van de schuldhulpverlening mag verwachten	1	5	5	0
Het is logisch als de functie van casemanager wordt uitgevoerd door amw'er	4	4	3	0
Ik heb de benodigde vaardigheden voor het uitvoeren vd functie casemanager	3	4	4	0
Er is voldoende tijd om de taak van casemanager te vervullen	10	1	0	0
Ik vind het logisch dat de schuldhulpverlener de casemanager is	3	4	4	0

Opmerkingen:

- Als er verder geen 'problemen' zijn, is het naar mijn mening logisch als de schuldhulpverlener de taak van casemanager op zich neemt. Die persoon heeft meer overzicht op de situatie van cliënt.
- Wat weten schuldhulpverleners van psychosociale hulpverlening?
- Het is lang niet altijd duidelijk bij schuldhulpverlening dat wij alleen de psychosociale hulpverlening doen.

Tabel 3 communicatie

	Oneens	Neutraal	Eens	Nvt
De communicatie loopt te veel over verschillende schakels	5	3	2	1
Op mijn afdeling zijn procedures/regels/voorschriften vaak niet uitvoerbaar	4	7	0	0
De samenwerking tussen shv en het amw verloopt moeilijk	4	5	2	0
Ik heb naar tevredenheid regelmatig contact met de shv over mijn cliënten	3	3	3	2
De shv vult het aanmeldingsformulier, wat meegegeven wordt met de cliënt, volledig in	4	2	4	1
Voor algemene zaken zijn de contactpersonen van de GKB goed bereikbaar	1	5	5	0
De procedures/regels/voorschriften zijn mij duidelijk	1	4	6	0
Indien ik een shv'er nodig heb betreffende mijn cliënt, is deze in het algemeen goed bereikbaar	0	6	5	0
Er moet regelmatig contact zijn tussen het amw en shv bij een gezamenlijke cliënt	0	1	10	0
Bij algemene vragen kunnen de contactpersonen van de GKB volledige informatie geven	1	4	6	0
De GKB licht voortijdig het amw in, als dreigt dat tussentijds de hulpverlening wordt beëindigd	3	7	0	1
Als de GKB de hulpverlening van een gezamenlijke cliënt beëindigt, dan wordt het amw hierover ingelicht	3	5	2	1
Van alle zaken die betrekking hebben op de gezamenlijke cliënten, maak ik schriftelijke een rapportage	4	3	4	0
Ik stel de schuldhulpverlener schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten	6	4	0	1

Opmerkingen:

- (n.a.v. laatste 2 punten) Alleen als hier naar gevraagd wordt, in het algemeen hebben we een registratiesysteem waarin we alles opslaan over de cliënt.
- Ik heb de afgelopen jaren heel erg weinig contact nodig gehad met schuldhulpverlening waardoor een aantal vragen met 'neutraal' beantwoord is.
- Ik heb zelden een cliënt verwezen.
- Ik maak korte contactverslagen voor mezelf; geen rapportages.
- Er is weinig samenwerking met schuldhulpverlening.
- Schuldhulpverlening moet ook aanvragen voor het Suppletiefonds verzorgen.
- Ik heb liever niet dat wij de kredietbank schriftelijk op de hoogte moeten houden: nog meer bureaucratie! Met een telefoontje kom je er ook en dat gaat sneller.

Ideeën:

- Regelmatig contact zou prettig zijn, zodat je weet met wie je te maken hebt en om alles goed bij te houden
- Meer overleg per cliëntsituatie.
- Persoonlijk contact, bijvoorbeeld 1 of 2 keer per jaar, maakt het makkelijk om te overleggen bij ingewikkelde zaken.
- Wat te doen met cliënten die tussen wal en schip raken – dit punt duidelijker krijgen;
- Regelmatig face-to-face overleg rond bestaande cliënten, overdracht, kennis waar nodig, beter leren kennen van elkaar mogelijkheden.
- GKB verwijst erg weinig naar AMW! Weet het GKB wel wat wij kunnen bieden?
- Meer telefonisch overleg.
- Ik mis het initiatief van de schuldhulpverlener om ook contact te onderhouden met het maatschappelijk werk. Vaak moet de amw-er de schuldhulpverlener bellen. Dus: meer contact door schuldhulpverlening.
- Sneller handelen bij huisuitzetting!
- Schuldeiser sneller op de hoogte houden bij aanmelding bij schuldhulpverlening.
- Hulp bieden bij de kredietbank bij het invullen van aanmeldingformulieren.
- Bespreking gezamenlijke cliënten met een bepaalde frequentie.
- Het kunnen aanpassen van de afspraak n.a.v. gebeurtenissen in het leven van de cliënt.

Analyse:

Protocol:

- Bij Stichting Welzijnsorganisatie Segbroek/Loosduinen heeft 91% bij de invoering van het protocol²⁹ een exemplaar ontvangen. De maatschappelijk werkers geven aan dat het protocol altijd beschikbaar is indien je hem nodig hebt (64%). De percentages bij het totaal van alle instellingen (tvai)³⁰ zijn een stuk lager, 79% heeft ooit een exemplaar ontvangen en bij 51% is het protocol altijd beschikbaar.
- Iets meer dan de helft (55%) zegt dat het protocol niet regelmatig wordt besproken op het werkoverleg. Dit is 15% meer dan bij tvai, daar is het percentage 40%.

Inhoud werk:

- Vijfenvijftig procent van de maatschappelijk werkers vindt het niet nodig dat er een zelfde doelstelling³¹ is met de schuldhulpverlening. Bij het tvai is het juist andersom, 48% vindt het juist nodig dat het maatschappelijk werk en de schuldhulpverlening dezelfde doelstelling moeten hebben.
- Bijna de hele groep maatschappelijk werkers (91%) geeft aan niet voldoende tijd te hebben om de taak van casemanager³² te vervullen. Tevens vindt maar 36% dat zij de benodigde vaardigheden te hebben voor het uitvoeren van die functie. Bij het tvai geeft 58% aan dat zij de vaardigheden hebben, maar 67% zegt dat zij niet voldoende tijd hebben om de taak van casemanager uit te voeren.

Communicatie:

- De contactpersonen en de schuldhulpverleners zijn beide goed bereikbaar volgens 45% van de maatschappelijk werkers. Het tvai is hier veel positiever over, zo vindt 63% dat de contactpersoon goed bereikbaar is en 52% de schuldhulpverleners.
- Vijfenvijftig procent van de maatschappelijk werkers zijn tevreden over de volledigheid van informatie die zij krijgen op hun vragen van de contactpersonen. Dit is bij het tvai 70%.
- Door 36% van de maatschappelijk werkers worden schriftelijke rapportages gemaakt, maar 55% stelt de schuldhulpverleners niet schriftelijk op de hoogte van zaken die betrekking hebben op gezamenlijke cliënten. Bij het tvai wordt door 55% schriftelijke rapportages gemaakt en stelt 39% van hen de schuldhulpverlener niet schriftelijk op de hoogte.

¹ De gezamenlijke samenwerkingsafspraken die tussen instellingen voor maatschappelijk werk en de Gemeentelijke Kredietbank zijn afgesproken.

² Dit is het totaal van alle maatschappelijk werkers bij elkaar opgeteld.

³ Bij een gezamenlijke cliënt een gezamenlijke doelstelling moet komen en (dus) niet dat deze cliënt wordt benaderd vanuit eigen doelstellingen.

⁴ De casemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten.