

Schuldhulpverlening in perspectief



Over de ervaringen van
klanten en dienstverleners
van de Rotterdamse kredietbank
met het minnelijke traject
schuldhulpverlening



Afke Theunissen

Schuldhulpverlening in perspectief

Over de ervaringen van klanten en dienstverleners van
de Rotterdamse kredietbank met het minnelijke traject
schuldhulpverlening

Afke Theunissen

Schuldhulpverlening in perspectief

Over de ervaringen van klanten en dienstverleners van de Rotterdamse kredietbank met het minnelijke traject schuldhulpverlening.

Academisch proefschrift, Universiteit Utrecht

Met samenvatting in het Engels (with a summary in English)

ISBN: 978-94-6299-066-1

Omslag: Ridderprint BV - www.ridderprint.nl

Lay-out: Ridderprint BV - www.ridderprint.nl

Druk: Ridderprint BV - www.ridderprint.nl

© 2015 Afke Theunissen

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd of worden opgeslagen in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Schuldhulpverlening in perspectief

Over de ervaringen van klanten en dienstverleners van
de Rotterdamse kredietbank met het minnelijke traject
schuldhulpverlening

Debt counselling in perspective

The experiences of Rotterdam credit bank clients and service professionals
with the amicable route of debt counselling
(with a summary in English)

Proefschrift

ter verkrijging van de graad van doctor
aan de Universiteit Utrecht
op gezag van de rector magnificus, prof.dr. G.J. van der Zwaan,
ingevolge het besluit van het college voor promoties
in het openbaar te verdedigen
op dinsdag 19 mei 2015 des ochtends te 10.30 uur

door

Afke Agnes Catharina Theunissen

geboren op 22 januari 1969
te Eindhoven

Promotor: Prof.dr. P. Verweel

Copromotor: Dr. M.M. Gastelaars

Inhoud

Voorwoord	13
Deel I: Introductie en achtergrond	15
Hoofdstuk 1 Introductie	17
1.1 De wereld van de schuldhulpverlening	17
1.2 Focus van deze studie	18
1.2.1 De centrale onderzoeksvraag	22
1.2.2 Opzet dataverzameling	25
1.2.3 Methoden van dataverzameling	27
1.2.4 De benadering van en informatie over respondenten	30
1.2.5 Analyse van de data	33
1.3 Onderzoeksoriëntatie	35
1.4 Doelstelling en relevantie van dit onderzoek	38
1.5 Generaliseerbaarheid, betrouwbaarheid en representativiteit	39
1.6 Opbouw van het boek	40
Hoofdstuk 2 Achtergronden van schulden en schuldhulpverlening	43
2.1 Inleiding	43
2.2 Welvaartstijging en toegenomen consumptie	44
2.3 Moderne armoede en bestaansonzekerheid in Nederland en Rotterdam	46
2.4 Het proces van schuldvorming onderzocht	49
2.5 Financiële kennis en het omgaan met financiën	52
2.6 Psychologische aspecten	53
2.7 Immateriële problemen bij schuldvorming	57
2.8 Omgaan met schulden en het gebruikmaken van schuldhulpverlening	58
2.9 Schuldhulpverlening en de NVVK	62
2.9.1 Het minnelijke traject	64
2.9.2 Integrale schuldhulpverlening	67
2.9.3 Landelijke cijfers van organisaties aangesloten bij de NVVK	67
2.9.4 Screening en selectie	71
2.10 Juridisering van schuldhulpverlening	71
2.10.1 Het wettelijke traject: De Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen	71
2.10.2 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	72
2.11 Conclusie	72

Hoofdstuk 3	De kredietbank Rotterdam: wat achtergronden	75
3.1	Inleiding	75
3.2	De hulpverlening aan Rotterdamse burgers bij financiële problemen	75
3.3	De kredietbank	80
3.3.1	De verschillende teams binnen de kredietbank	82
3.3.2	Cijfers kredietbank Rotterdam	83
3.4	De dienstverlening van de kredietbank en de beschrijving van het primaire proces	86
3.5	Toelatingscriteria, voorwaarden hulpverlening en contra-indicaties	96
3.6	De dienstverleners werkzaam bij de kredietbank	98
3.7	Repertoire en handelingsruimte van uitvoerend dienstverleners	100
3.8	Conclusie	103
Deel II:	De wereld van de klant	105
Hoofdstuk 4	De gang naar de kredietbank	107
4.1	Inleiding	107
4.2	Concrete aanleiding om de stap naar de kredietbank te zetten	108
4.3	Verwachtingen en kennis over de schuldhelpverlening	111
4.4	Verhalen in omloop	115
4.5	De wensen en behoeftes van de klant	117
4.6	Conclusie	119
Hoofdstuk 5	De situatie en gemoedstoestand van de klant	123
5.1	Inleiding	123
5.2	Problemen met de gezondheid	124
5.3	Verslavingsproblematiek	126
5.4	Relatieproblemen	128
5.5	Taalbarrières	130
5.6	Gevolgen van schulden	132
5.7	Gemoedstoestand van de klant	133
5.7.1	Schaamte, vernedering en frustratie	133
5.7.2	Onzekerheid en angst	135
5.7.3	Moedeloosheid en hopeloosheid	137
5.8	Conclusie	138

Hoofdstuk 6	Omgaan met schulden en financiën	141
6.1	Inleiding	141
6.2	Oorzaken van schulden	142
6.2.1	Door persoonlijke omstandigheden	142
6.2.2	Door verslaving	146
6.2.3	Door mijn financiële gedrag	147
6.2.4	Door anderen	152
6.2.5	Door uitkeringsinstanties	153
6.3	Omgaan met financiën en administratie	155
6.4	Omgaan met schulden	160
6.4.1	Regelingen afspreken	160
6.4.2	Stellen van prioriteiten	162
6.4.3	Geld lenen	163
6.4.4	Andere strategieën	164
6.5	Ervaringen met schuldeisers	167
6.6	Conclusie	170
Hoofdstuk 7	In de molen van de kredietbank	175
7.1	Inleiding	175
7.2	Eerste contact met de kredietbank	176
7.3	Communicatie met de kredietbank	181
7.4	Bereikbaarheid en steeds andere medewerkers	184
7.5	Verplicht budgetbeheer	188
7.6	De procedure	190
7.7	Conclusie	192
Deel III:	De wereld van de dienstverlener	195
Hoofdstuk 8	De positionering van de dienstverlener	197
8.1	Inleiding	197
8.2	Over de hulpverlening aan mensen met schulden	198
8.3	Motieven om in de schuldhelpverlening te werken	202
8.4	Waardering in het werk	205
8.5	(Her-)verdeling taken en verantwoordelijkheden per functie	209
8.5.1	De receptionist	209
8.5.2	De budgetconsulent	210
8.5.3	De schuldbemiddelaar	211
8.5.4	De kwaliteitsmedewerker	213

8.5.5	De teamchef	215
8.6	Kwaliteit personeel	215
8.7	Conclusie	220
Hoofdstuk 9 Over de klanten en hun verwachtingen		223
9.1	Inleiding	223
9.2	De klantpopulatie van de kredietbank	224
9.3	Verwachtingen van klanten	229
9.4	Het managen van verwachtingen	231
9.5	Houding van klanten	235
9.6	Gemoedstoestand van klanten	240
9.7	Klachten van klant	244
9.8	Omgaan met klanten	246
9.9	Conclusie	250
Hoofdstuk 10 Werken voor én achter de schermen		257
10.1	Inleiding	257
10.2	Over de wijziging van de procedure	258
10.3	Hoeveelheid taken en drukte in de uitvoering	264
10.4	Afwijken van de procedure	270
10.5	Problemen met betrekking tot de betalingen	271
10.6	Het rapporteren	273
10.7	Samenwerken met schuldeisers en andere partijen	275
10.8	Het imago en de verwachtingen over de kredietbank	278
10.9	Omgaan met de signalen en problemen van de werkvloer	281
10.10	Conclusie	286
Hoofdstuk 11 Werken volledig achter de schermen		289
11.1	Inleiding	289
11.2	Over de procedure en de wijziging van de procedure	290
11.3	Afwijken van de procedure	296
11.4	Drukke in de uitvoering	297
11.5	De problemen met betrekking tot de betalingen	302
11.6	Het rapporteren	306
11.7	Een gebrek aan uniformiteit	307
11.8	Samenwerking met schuldeisers en andere partijen	308
11.9	Het imago en de verwachtingen over de kredietbank	312
11.10	Conclusie	314

Deel IV: Het geheel overziend	319
Hoofdstuk 12 Conclusies	321
12.1 Inleiding	321
12.2 Beide partijen over schuldsituaties van klanten	322
12.3 Beide partijen over de startfase van het dienstverleningsproces	326
12.4 De dienstverleners over de organisatie	330
12.5 Alles overziend	334
12.5.1 Empirische conclusie	334
12.5.2 Theoretische verdieping	334
12.5.3 Methodologische reflectie	342
Nawoord	345
Bibliografie	351
Summary	363
Over de auteur	377

Voorwoord

Het is bijna zover. Nog enkele maanden en dan is mijn promotieproject klaar. Wat heb ik hier naar uitgekeken! Toen ik zeven jaar geleden met dit project begon, wist ik niet wat me allemaal te wachten stond. Het zelf bedenken van het onderzoeksthema en dit verwerken tot een aanvraag was al een traject op zich. Ik vind het nog steeds fantastisch dat ik via mijn werkgever, Hogeschool Inholland, deze mogelijkheid geboden kreeg.

Het veldwerk en de vele ontmoetingen met heel veel verschillende soorten mensen heb ik als zeer leuk ervaren. De analyse- en schrijffase waren een hele uitdaging. Hoe verwerk je een enorme hoeveelheid data tot een interessant, bruikbaar en goed leesbaar boek? Door mijn drukke werkzaamheden als docent zijn hier vele vakanties aan besteed. Maar nooit met tegenzin; altijd met plezier. Nu ik dit onderzoek heb afgerond, heb ik sterk de behoefte om van alles met mijn handen te doen en mijn hoofd wat rust te gunnen.

Dat het proefschrift nu eindelijk af is, komt niet alleen door mij, maar ook door de inzet van anderen. Ten eerste wil ik graag mijn promotor, Paul Verweel, en copromotor, Marja Gastelaars, bedanken.

Paul, bedankt voor het vertrouwen in mijn project, je altijd snelle handelen en je concrete feedback, met name in de laatste, essentiële fase.

Marja, bedankt voor je tomeloze inzet in de afgelopen jaren. Ik heb enorme bewondering voor je geduld, je grote betrokkenheid en het vertrouwen dat dit onderzoek tot een goed einde zou komen. Ik zal de lekkere taartjes missen.

De beoordelingscommissie wil ik graag bedanken voor hun bereidheid om zitting te nemen in de commissie en het snel beoordelen van het manuscript.

Ik wil mijn werkgever, Hogeschool Inholland, bedanken voor het mogelijk maken van dit promotietraject door de facilitering. Ook wil ik mijn collega's, voornamelijk bij het cluster Recht en het Lectoraat Dynamiek van de Stad, bedanken voor de betrokkenheid en ondersteuning die ik van hen gekregen heb.

Niet te vergeten wil ik alle betrokkenen bij de Rotterdamse kredietbank bedanken die een rol hebben gespeeld bij dit onderzoek. Als eerste de leiding van de kredietbank die dit onderzoek mogelijk heeft gemaakt. Daarnaast de medewerkers voor hun bereidheid om mij een kijkje te gunnen in hun wereld. Ondanks hun eigen drukte waren ze altijd bereid om mij te woord te staan of te helpen. Ik heb grote bewondering voor hun inzet. Ook wil ik de klanten bedanken die ik heb ontmoet tijdens mijn veldwerk. Dat ze ondanks hun vaak grote problemen mij toch te woord wilden staan.

Ook mensen uit mijn privéleven wil ik graag bedanken. Vrienden die altijd betrokkenheid hebben getoond. Mijn ouders die me altijd gesteund hebben en vertrouwen hebben gehad dat het goed zou komen. Mijn zus en broer, Liesbeth en Martijn; jullie kennen het klappen van de zweep en hebben me van goede adviezen voorzien en gemotiveerd. Ook mijn zwager, schoonzus en schoonouders wil ik danken voor hun interesse en support. Nog een speciaal dankwoord gaat uit naar Liesbeth en Dieteke. Dank dat jullie mijn paranimfen willen zijn en ervoor willen zorgen dat dit promotietraject goed afgerond wordt.

Tot slot wil ik mijn lieve Meer bedanken. Je hebt niet het hele traject meegemaakt, maar wel de cruciale fase waarin ik na een lastige periode de draad weer moest oppakken en de motivatie moest vinden om de eindstreep te halen. Lieverd, zonder jouw ondersteuning op allerlei fronten was dit nooit gelukt. Ontzettend bedankt dat je er voor mij was.

Afke Theunissen

Berkel en Rodenrijs, 31 januari 2015

Deel I

Introductie en achtergrond

1

Introductie

1.1 De wereld van de schuldhelpverlening

“Alle keren dat ik in het gebouw van de Stadsbank vertoef, in de wachtkamer of in de kantooruimte aan de andere kant van het glas, ben ik getuige van een kleine parade van onbegrip en miscommunicatie aan de balie. Het zijn momentopnamen, maar de momenten lijken veel op elkaar.

De dienstdoende consulent treedt de cliënt tegemoet met een voorsprong in kennis en de vanzelfsprekendheid van de routine van alledag. De cliënt blijkt iets niet te hebben gesnapt of zijn hand te hebben overspeeld; hij heeft het gevoel voor voldongen feiten te worden gesteld. Het glas verdeelt de mensen in twee groepen. In de wachtkamer zit de groep waar het fout gaat, waar men afhankelijk is en iets heeft nagelaten of niet begrepen. De mensen die een tijdje moeten wachten – wat op zichzelf al niet bevorderlijk is voor het welbevinden – zijn getuige van de teleurstelling, misdeeldheid of zelfs de wanhoop van degenen die voor hen zijn. Ze worden gesmeed tot lotgenoten en versterken elkaars ontevredenheid.

Aan de andere kant van het glas geldt het gelijk van de functionaris die nee kan verkopen, die heerst over het computersysteem dat onverbiddelijke cijfers laat zien, en die, als er iets werkelijk helemaal is misgegaan, verwijst naar elders gelegen factoren waar hij ook niets aan kan doen. Hij krijgt iets ongenaakbaars, die persoon achter het glas, hoezeer hij, objectief bekeken, ook gelijk heeft met zijn uitleg.

De onmacht die de cliënt dan kan voelen, is begrijpelijk. Het ressentiment ook. De balie is een doorzichtige wand, maar op dat moment eigenlijk een blinde muur. Het instituut dat een toevlucht is bij financiële misère, biedt niet altijd de gehoopte uitweg. Andere oplossingen zijn er echter niet meer, in ieder geval geen legale of opbouwende.

Van tevoren hoopt iedereen uiteraard dat het alleen maar beter zal gaan als hij eenmaal bij de Stadsbank zit. Sommigen zien niet in dat hun eigen gedrag de oorzaak is van de beperkte oplossingsmogelijkheden van de consulent, of ze willen het niet zien. En wie toch al nooit uitkwam met zijn centen maar er ook niets meer van begreep, zal beteuterd kijken naar het luttele leefgeld en het gevoel hebben dat die hulpverleners hem nog besodemieteren ook. Eenmaal bij de stadsbank wordt er niet meer geschipperd, terwijl je gewend was je met geschipper nog enigszins op de been te houden.

Uit deze bron van gefnuikte verwachtingen, de voldongenheid van uitgeputte opties en gebrek aan inzicht in al die ingewikkeldheden, stijgt gemakkelijk de klacht op dat ‘ze je niet helpen bij de Stadsbank’.“

Bron: Pool (2007), *Alle dagen schuld, Praktijkverhalen over armoede*, pag. 185-186).

In deze studie staat het proces van schuldhulpverlening centraal, zoals dat wordt uitgevoerd bij de kredietbank in Rotterdam. In dit onderzoek wordt dit proces, net als in het fragment hierboven, vanuit twee perspectieven bezien, het perspectief van de klant met schulden en het perspectief van de dienstverlener die werkzaam is bij een organisatie die schuldhulpverlening biedt aan klanten met schulden. Voor en achter de scheidslijn, tussen dienstverleners en klanten.

In dit eerste hoofdstuk werk ik de focus van dit onderzoek uit en zal ik een centrale vraagstelling en een viertal onderzoeksvragen presenteren. Op basis van de onderzoeksvragen wordt er bovendien een aantal inhoudelijke thema's geïntroduceerd die ook van belang zijn voor deze studie. Vervolgens leg ik uit op welke wijze het onderzoek is opgezet en de data zijn verzameld. Tot slot geef ik aan wat ik de lezer met dit boek wil bieden en hoe het boek is opgebouwd.

1.2 Focus van deze studie

Uit diverse onderzoeken (Serail, 2004; EIM, 2007; Serail en von Bergh, 2007; Ommeren van, e.a. 2009; Westhof e.a., 2011, Kerkhaerts en De Ruig, 2013) blijkt dat steeds meer Nederlandse huishoudens kampen met betalingsachterstanden en/of

schulden die problematisch¹ worden genoemd en dat het hebben van schulden een enorme belemmering kan vormen om te participeren in de samenleving. Zo kan het gevolgen hebben voor het functioneren van een werknemer vanwege ziekteverzuim, concentratieproblemen en stress (Nibud, 2009a: 20), en meer in het algemeen op de fysieke en psychische gezondheid van mensen (Keese en Schmitz, 2010). Daarnaast kan het leiden tot afsluiting van gas en elektra en tot huisuitzettingen met dakloosheid als resultaat. Ook zijn er burgers die in verband met hun financiële problemen hun ziektekostenpremie en andere verzekeringspremies niet meer kunnen betalen.² Kortom, een problematische schuldsituatie kan het leven van burgers serieus ontwrichten waardoor participatie in de samenleving ernstig belemmerd wordt. Dit brengt allerlei maatschappelijke kosten met zich mee.

Mensen met schulden proberen over het algemeen eerst zelf een oplossing te vinden voor hun precaire financiële situatie door bijvoorbeeld aflossingsafspraken te maken met hun schuldeisers en aanpassingen te doen in hun budget (Van Ommeren e.a., 2009). Maar soms is de schuldenproblematiek zo ernstig of zijn de aflossingsmogelijkheden zo beperkt dat huishoudens (noodgedwongen) hulp zoeken in verband met hun schulden. Ze doen dit aanvankelijk meestal door advies te vragen aan mensen uit hun eigen netwerk of door te zoeken op internet en belanden daardoor vaak bij commerciële, maar helaas ook malafide organisaties. Een zeer beperkt aantal mensen met problematische schulden komt terecht bij een door de overheid erkende professionele organisatie (Van Ommeren e.a., 2009) die schuldhulpverlening aanbiedt. Deze hulpverlening aan mensen met schulden bestaat sinds enkele decennia uit het zogenaamde minnelijke traject. Binnen het minnelijke traject wordt getracht de schulden van een burger op vrijwillige basis en in samenspraak met schuldeisers te regelen. Dit minnelijke traject wordt in Nederland door verschillende partijen aangeboden en uitgevoerd, waaronder

1 Er worden in onderzoeken naar betalingsachterstanden en schulden verschillende definities van problematische schulden gehanteerd. Vergelijking van cijfers afkomstig uit verschillende onderzoeken is hierdoor niet altijd mogelijk. Binnen dit onderzoek zal voornamelijk aangesloten worden bij de definitie die de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) hanteert en die is opgenomen in de Gedragscode Schuldregeling: *‘de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen’*. Deze definitie stemt overeen met de verwoording in artikel 284 Faillissementswet ten aanzien van de wettelijke schuldsaneringsregeling. Zie hiervoor tevens hoofdstuk twee.

2 Op 31 december 2010 waren er 244 duizend wanbetalers voor de Zorgverzekeringswet. Op 31-12-2011 waren dit er ruim 274.000. Bron persbericht CBS (PB11-023), 29 maart 2011.

de eerder genoemde commerciële organisaties³ en non-profitorganisaties als afdelingen schuldhulpverlening van gemeentes, gemeentelijke kredietbanken en instellingen voor maatschappelijk werk. De organisatie die het minnelijke traject aanbiedt, treedt als een bemiddelaar op tussen aan de ene kant de klant met schulden en aan de andere kant de schuldeisers van de klant met als doel een schuldregeling op te zetten, vaak op basis van landelijke en lokale convenanten. Bovendien biedt de organisatie vaak voor hun klanten budgetbeheer aan, budgetcoaching of flankerende hulpverlening. Omdat door de weigerachtige opstelling van schuldeisers veel van deze schuldregelingen niet zomaar tot stand kwamen (Jungmann, 2006), is sinds 1998 de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP), als onderdeel van de Faillissementswet in werking getreden. Die wordt ook wel het wettelijke traject genoemd. Eén van de voorwaarden om als klant toegelaten te worden tot dit wettelijke traject is het overleggen van een verklaring⁴ waaruit blijkt dat een minnelijk traject niet tot de mogelijkheden behoort (art. 285 lid 1f Fw). Indien een klant wordt toegelaten, is er juridisch toezicht over de klant en zijn financiële handelingen door onder meer de benoeming van een bewindvoerder en een rechtercommissaris en het opleggen van een postblokkade (art. 287 Fw). Schuldeisers van mensen die toegelaten zijn tot deze regeling kunnen worden gedwongen om mee te werken aan een wettelijke schuldregeling; schulden zijn na een positieve afronding van dit wettelijke traject niet meer afdwingbaar door schuldeisers (art. 358 Fw). In hoofdstuk twee wordt dieper ingegaan op de inrichting van het minnelijke traject.

Deze aanpak van de schuldenproblematiek van Nederlandse burgers baart de overheid echter zorgen.⁵ Naast het reeds genoemde feit dat maar weinig mensen met problematische schulden gebruikmaken van de door de overheid erkende schuldhulpverlening, blijken de resultaten van deze hulpverlening ook nog eens beperkt te zijn. (Jungmann e.a., 2008).

-
- 3 Om misbruik bij mensen met schulden te voorkomen is commerciële schuldbemiddeling verboden (art. 47 lid 1 Wet op het consumentenkrediet). Dit verbod (art. 48 lid 1 Wck) is niet van toepassing op schuldbemiddeling:
- a. om niet;
 - b. door gemeenten, gemeentelijke kredietbanken of andere door gemeenten gehouden instellingen, die zich krachtens hun doelstelling met schuldbemiddeling bezighouden;
 - c. door advocaten, curatoren en bewindvoerders ingevolge de Faillissementswet aangesteld, notarissen, deurwaarders, registeraccountants en accountants-administratieconsulenten;
 - d. door natuurlijke personen of rechtspersonen, dan wel categorieën daarvan, aan te wijzen bij algemene maatregel van bestuur.
- 4 Afgegeven door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente van de woon- of verblijfplaats van de schuldenaar of een door het college gemandateerde instelling zoals een kredietbank.
- 5 Zie Kamerbrief staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid inzake toezeggingen (voortgezet) algemeen overleg armoede- en schuldenbeleid d.d. 23 januari en 5 februari 2013 d.d. 2 april 2013 referentie 2013-0000041173.

Zo constateren Jungmann e.a. niet alleen dat niet iedereen voor schuldhulpverlening in aanmerking komt, maar dat gedurende de hulpverlening knelpunten optreden waardoor de hulpverlening voortijdig beëindigd wordt.

In deze studie richt ik me op een erkende organisatie voor schuldhulpverlening in Rotterdam, die het minnelijke traject aanbiedt. Het gaat hier om de kredietbank Rotterdam, op het moment van onderzoek een afdeling van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van deze gemeente. Bij deze organisatie melden zich dagelijks mensen die geen uitweg meer zien voor hun schulden in de hoop dat daar een oplossing komt voor hun vaak problematische situatie. Voor de dienstverlener is dit werk een alledaagse routine; een van de vele processen die hij vanuit zijn specifieke functie uitvoert. De dienstverlener heeft veel meer zicht dan de klant op de complexe processen die zich binnen de organisatie, vaak achter de schermen, afspelen en bepaalt aan de hand van allerlei regels en voorschriften welke mogelijkheden er zijn voor de individuele klant. Het gaat er in dit boek met name om zicht te krijgen op de wereld van de klant en de begaanbaarheid van het dienstverleningsproces (Gastelaars, 2006: 183) en de wereld van de dienstverlener en de hanteerbaarheid van het dienstverleningsproces (Gastelaars, 2006: 183) en op de aansluiting van deze twee werelden die allebei vorm geven aan de schuldhulpverlening bij de kredietbank in Rotterdam. Het gaat dus om subjectieve percepties van deze twee belangrijke actoren binnen het dienstverleningsproces en hun definitie van de situatie: *'if men define situations as real, they are real in their consequences'* (Thomas en Thomas, 1938: 571-572).

Hierbij zal worden gefocust op de eerste fases van het minnelijke traject schuldhulpverlening. Uit eerder onderzoek (Jungmann, 2002; Bronsveld, 2005; Oosten en Van Putten, 2007; Van Ommeren, 2009) wordt namelijk duidelijk dat voornamelijk in de eerste fases van het proces knelpunten optreden. Deze fases hebben betrekking op de start van de procedure en hebben voornamelijk het doel vast te stellen welke mogelijkheden er zijn om de individuele klant met schulden te ondersteunen. De werkzaamheden binnen de kredietbank kunnen verdeeld worden in werkzaamheden die voor de schermen plaatsvinden, 'on stage', en werkzaamheden die achter de schermen plaatsvinden, 'backstage' vanuit het gezichtspunt van de klant (Normann, 1984). Bij de start van de procedure vinden voor de schermen de face-to-face-contacten plaats tussen de klant met schulden en uitvoerende dienstverleners van de kredietbank. Daar hoort elk individu, of het nu om een dienstverlener of een klant gaat, zich te conformeren aan zijn maatschappelijke rol. Normann (1984: 8) en in navolging daarvan Grönroos (1990: 14) noemen zulke face-to-face-ontmoetingen tussen klanten en dienstverleners, 'moments of truth'. Normann (1984: 9) zegt over deze ontmoetingen:

“It is the skill, the motivation and the tools employed by the firm’s representative and the expectations and behaviour of the client which together will create the service delivery process.”

Er vindt een wederzijdse informatie-uitwisseling plaats, die bepalend is voor het verdere verloop van de dienstverlening. Backstage worden diverse werkzaamheden uitgevoerd die niet zichtbaar zijn voor de klant. Zo vindt het opstarten en komen tot een definitieve schuldregeling door te onderhandelen met schuldeisers geheel achter de schermen plaats. Grönroos (1990: 199) spreekt dan ook over ‘a line of visibility’ die het primaire proces verdeelt in gedeeltes die zichtbaar zijn voor de klant en waar ze hun ervaringen op baseren en gedeeltes die niet zichtbaar zijn maar die, ondanks hun onzichtbaarheid voor klanten, wel van invloed zijn op de kwaliteit.

Klanten ervaren, voornamelijk in de eerste fases van de procedure, de knelpunten waar al eerder over is gesproken (Jungmann, 2002; Bronsveld, 2005; Oosten en Van Putten, 2007; Van Ommeren, 2009). Deze hebben niet alleen te maken met het feit dat de verwachtingen van de klanten niet overeenkomen met de feitelijke dienstverlening, maar ook met een onduidelijke informatievoorziening, de lange duur van het traject, de bejegening door de dienstverleners en de voorwaarden en verplichtingen waar klanten zich aan moeten houden.

De oorzaken van genoemde knelpunten liggen mogelijk ook in de toegenomen complexiteit van dit soort dienstverlenende organisaties en in de procedures die uitgevoerd moeten worden (Gastelaars, 2009). Dienstverlenende organisaties die hulpverlening bieden aan klanten met schulden staan bovendien vaak onder druk, en niet alleen door toenemende aantallen klanten en door de complexere problematiek van deze klanten. Ze hebben ook te maken met de vele nieuwe verantwoordingseisen vanuit de overheid. Dit heeft direct gevolgen voor hoe de voor en achter de schermen werkende dienstverleners in hun dagelijkse werk pogen hun eigen wereld inzichtelijk en overzichtelijk te maken en te houden (Lipsky, 1980).

1.2.1 De centrale onderzoeksvraag

In de context van een sterk veranderende organisatie is voor dit onderzoek de volgende hoofdvraag geformuleerd:

Hoe ervaren klanten en dienstverleners hun positie, verwachtingen en handelingsmogelijkheden in de startfase van het minnelijke traject schuldhelpverlening bij de kredietbank Rotterdam?

Nu de onderzoeksvraag van dit onderzoek duidelijk is, is nog niet duidelijk welke klanten en welke dienstverleners centraal staan in de empirische dataverzameling. De selectie van respondenten is in eerste instantie bepaald door de keuze dit onderzoek te richten op de schuldhulpverleningstrajecten die uitgevoerd worden door het voormalige balieteam en de zogenaamde integrale teams van de kredietbank met speciale aandacht voor de eerste fases. Hulpverleningstrajecten die uitgevoerd worden door zogenaamde speciale teams⁶ blijven buiten beschouwing. In hoofdstuk drie staan de teams van de kredietbank beschreven voor zover ze relevant zijn voor deze studie.

Het gaat hierbij in de eerste plaats om dienstverleners die vanuit hun functie in de eerste fases van het schuldhulpverleningstraject direct klantcontact hebben. Het gaat hier om de functies receptionist, medewerker balieteam, schuldbemiddelaar en budgetconsulent. Naast hun werkzaamheden voor de schermen verrichten diezelfde dienstverleners ook veel werkzaamheden achter de schermen. Daarnaast zullen er dienstverleners worden geïnterviewd die geen direct klantcontact hebben, maar een functie vervullen achter de schermen die actief van invloed is op het reguliere proces. Het gaat om functies als kwaliteitsmedewerker en teamchef.

Ook is gesproken met een stafmedewerker, een medewerker van de financiële administratie, het hoofd bedrijfsvoering en het hoofd van de kredietbank. Zij leveren niet direct een bijdrage aan de uitvoering van het primaire proces maar vervullen een ondersteunende of aansturende functie ‘ver achter de schermen’, onzichtbaar voor klanten van de kredietbank. Hun eigen functie en taken zijn hierbij geen onderwerp maar vanuit hun ervaring en deskundigheid hebben zij wel een visie op de manier waarop het primaire proces binnen de kredietbank wordt uitgevoerd.

Daarnaast heeft de focus op de eerste fases van het hulpverleningstraject, de aanmeldingsfase en de intakefase, ook een rol gespeeld bij de selectie van de klanten. Er zijn voornamelijk data verzameld van klanten voorafgaand en gedurende deze twee fases.

In de hoofdvraag komen de twee perspectieven, van de klant én van de dienstverlener, duidelijk tot uitdrukking. De focus ligt ten eerste op de klant die als gevolg van een problematische financiële situatie de dienstverlenende organisatie binnenkomt. De klant treedt van buiten naar binnen en zal spreken over zijn situatie en zijn ervaringen, zowel buiten als binnen de organisatie. De eerste fases van het dienstverleningstraject die de klant doorloopt, staan hier centraal. Het perspectief van de klant wordt uitgewerkt aan de hand van twee deelvragen:

6 De speciale teams zijn het jongerenteam, team stedelijke zorg en maatschappelijke opvang en team gemeentebambtenaren.

Hoe ervaren klanten van de kredietbank hun eigen (financiële) situatie en de oorzaken van hun schulden? (zie hoofdstuk vijf en zes)

Hoe praten ze over hun situatie en hun gemoedstoestand? Wat zijn in hun ogen de oorzaken voor het ontstaan van de schulden en hoe spreken ze over hun eigen rol hierin? Hoe gaan zij om met hun financiën en administratie en wat hebben ze tot nu toe zelf ondernomen om hun schulden af te lossen? En wat zijn hun ervaringen met schuldeisers?

Hoe ervaren klanten het eerste contact met de kredietbank en de startfase van het minnelijke traject schuldhulpverlening? (zie hoofdstuk vier en zeven)

Klanten vertellen over hun persoonlijke gang naar de kredietbank en wat het voor hen betekent om hulp te zoeken bij de kredietbank. Ook de kennis over schuldhulpverlening en de verwachtingen en behoeften die ze hebben, komen ter sprake. De focus ligt hierbij zoals gezegd voornamelijk op de eerste contacten van de klant met de dienstverlening en de gesprekken die de klant en de dienstverlener met elkaar voeren in de eerste fases van het dienstverleningstraject bij de kredietbank. Hoe ervaren klanten deze eerste contacten cq. gesprekken? Wat vinden ze hiervan en op welke wijze praten ze hierover? Komen de ervaringen overeen met de verwachtingen die ze van te voren hadden? Wat vinden ze van de voorwaarden die de dienstverlener stelt?

Het perspectief van de dienstverleners zal worden uitgewerkt aan de hand van de onderstaande deelvragen:

Hoe ervaren de dienstverleners de klanten van de kredietbank en hun schuldsituaties? (zie hoofdstuk negen)

Een deel van de dienstverleners heeft veelvuldig en op allerlei manieren contact met klanten van de kredietbank, anderen minder veelvuldig en op een meer indirecte manier. Hierdoor hebben ze een beeld van hun klanten die ze tegen komen in hun dagelijkse werk. De dienstverleners beschrijven de klanten en geven aan wat volgens hen de oorzaken zijn waardoor zij in de schulden terecht komen. De dienstverleners geven hun visie op de houding van klanten en hun gemoedstoestand en in hoeverre deze aspecten een rol spelen bij de dienstverlening van de kredietbank. Hoe kijken de dienstverleners van de kredietbank aan tegen de verwachtingen van klanten en hoe gaan ze in hun dagelijkse werkzaamheden om met de klanten, hun verwachtingen en motivatie?

Hoe ervaren dienstverleners van de kredietbank Rotterdam de inrichting/herinrichting van de startfase van het minnelijke traject schuldhulpverlening? (zie hoofdstuk acht, tien en elf)

De dienstverleners die zich op dagelijkse basis bezighouden met de schuldenproblematiek van burgers hebben vanuit hun ervaring en deskundigheid een visie op de dienstverlening aan mensen met schulden. Daarnaast hebben de dienstverleners bepaalde motieven om te werken binnen de schuldhulpverlening. Dit kan voortkomen uit betrokkenheid, affiniteit met de doelgroep of uit geheel andere motieven. Wat is hun visie op de feitelijke uitvoering van de dienstverlening zoals deze door de kredietbank ingericht en uitgevoerd wordt? Wat is hun visie op hun eigen functie, de daarbij horende werkzaamheden (voor en achter de schermen) en verantwoordelijkheden? Hoe kijken ze aan tegen de uitvoering van andere functies binnen de kredietbank? Hoe ervaren zij het verantwoorden van de werkzaamheden en op welke wijze praten ze hierover? En over de vele klachten waar de kredietbank gedurende de onderzoeksperiode mee werd geconfronteerd. Gelet wordt hierbij op het mogelijk onderscheid tussen dienstverleners met direct klantcontact en medewerkers met een functie achter de schermen.

Gedurende het veldwerk (maart 2009 tot en met december 2010) deed zich een reorganisatie voor die voornamelijk gevolgen had voor de inrichting van de eerste fases van het primaire proces. Deze herinrichting kwam voort uit het feit dat de kredietbank het toenemend aantal aanvragen volgens de toen geldende procedure niet meer goed kon verwerken. Dit leidde onder meer tot een toename van de wachttijden en klachten van klanten. De geïnterviewde dienstverleners geven dan ook hun mening over de herinrichting van de procedure (van 'oud' naar 'nieuw') en over de gevolgen die deze verandering heeft voor hun eigen werkzaamheden en voor de klanten, al moet dit project niet gezien worden als een systematische evaluatie van twee verschillende uitvoeringsprocedures. De klant werd óf volgens de 'oude procedure' geholpen óf volgens de 'nieuwe procedure' en heeft deze herinrichting dus niet als een wijziging ervaren. De herinrichting bleek behoorlijk van invloed te zijn, vooral als het gaat om het selecteren en classificeren van klanten (Gastelaars, 2009: 50), wat plaatsvindt in de eerste fases van het dienstverleningsproces.

1.2.2 Opzet dataverzameling

Binnen dit onderzoek is gekozen voor een casestudy, dat wil zeggen één locatie waar schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Het gaat om dataverzameling in de natuurlijke situatie, om de intensieve bestudering van deze lokale setting in

zijn complexiteit, in context geplaatst, vanuit twee perspectieven. Ze is gericht op de dienstverleningsprocessen die daar in het kader van het minnelijke traject schuldhulpverlening plaatsvinden. De belangrijkste overweging om te kiezen voor een casestudy is de wens om over gedetailleerde kennis te kunnen beschikken over het te bestuderen sociale verschijnsel. Doordat het onderzoek zich afspeelt in de 'natuurlijke omgeving' van de dienstverleningsprocessen, kunnen de verschillende sociale en fysieke contexten en hun invloed op het sociale proces verkend worden (Swanborn, 2003: 22). Daarnaast hebben de betrokkenen bepaalde verwachtingen, behoeftes en ervaringen. Ze ontwikkelen onder invloed van communicatie en gebeurtenissen denkbeelden over elkaar en op grond hiervan komen ze tot (nieuwe) handelingspatronen. Er zal ook gelet worden op waarden, normen, visies, attitudes en gedragingen. Zo kan de complexiteit van de dienstverlening van twee kanten worden belicht.

Bij het bepalen van de keuze voor een organisatie speelde een aantal aspecten een rol. Zo was er een voorkeur voor een organisatie die is aangesloten bij de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK), gezien de erkenning vanuit de overheid van deze vereniging. Daarnaast ging de voorkeur uit naar een grote organisatie in een stedelijke omgeving waar veel verzoeken voor schuldhulpverlening worden ingediend en waar een zekere diversiteit aan klanten te vinden is. Op basis hiervan had de kredietbank Rotterdam (kredietbank), onderdeel van de Dienst Sociale Zaken & Werkgelegenheid de voorkeur. De leiding van de kredietbank is eind januari 2009 door mij benaderd met het verzoek kennis te nemen van het onderzoeksvoorstel en om medewerking te verlenen aan de uitvoering van het onderzoek. Enkele weken later heeft de leiding van de kredietbank, na bespreking van het verzoek in het managementteam, laten weten dat het onderzoek bij de kredietbank uitgevoerd kon worden.

Mijn aanwezigheid gedurende langere tijd bij de kredietbank had als doel om de natuurlijke omgeving te leren kennen en te begrijpen. Dit gebeurde door te interviewen, documenten te bestuderen en te observeren. De data die verzameld zijn, vormen het uitgangspunt voor de analyse die uiteindelijk tot resultaten heeft geleid. De inductieve werkwijze overheerst derhalve ten opzichte van een deductieve werkwijze. In dit onderzoek staan de perspectieven van de respondenten zelf centraal. De onderzoeksresultaten worden op een verhalende manier gepresenteerd, met gebruikmaking van citaten van respondenten om op deze manier het beeld van de werkelijkheid te presenteren, zoals deze door de onderzochten zelf wordt ervaren.

Benadrukt moet worden dat het in dit onderzoek gaat om inzicht te krijgen in de complexiteit van dienstverleningsprocessen, vanuit deze twee perspectieven. Het gaat

er derhalve niet om een oordeel te geven over de organisatie waar het onderzoek zich afspeelt of om een meting van haar effectiviteit.

1.2.3 Methoden van dataverzameling

Om data op een betrouwbare manier te verzamelen, met als doel een antwoord te kunnen formuleren op de geformuleerde vraagstelling, zijn verschillende onderzoeksmethoden ingezet. Het gaat hierbij om het kwalitatief interview, documentenonderzoek en als aanvulling de methode observatie. De methode observatie is alleen gebruikt als bron voor de interviews. De observatiedata zijn niet geanalyseerd en derhalve is dit onderzoek geen observatieonderzoek. Het inzetten van deze onderzoeksmethoden heeft in een en dezelfde onderzoeksperiode plaatsgevonden, namelijk van maart 2009 tot en met december 2010. Hierdoor leerde ik de organisatie en de actoren steeds beter kennen. Verschillende opvattingen van respondenten en bevindingen uit de interviews, het documentenonderzoek en de observaties konden op elkaar betrokken worden, waardoor er beter begrip verkregen werd van wat er zich binnen de organisatie afspeelde en hoe er door de respondenten mee werd omgegaan. Door verschillende databronnen te hanteren is er sprake van datatriangulatie (Boeije, 2005: 152). Doordat een deel van de verzamelde subjectieve data vergeleken kan worden met objectieve verzamelde data (aantal contactmomenten, duur van de gesprekken, beschikbaarheid van materiële voorzieningen e.d.) is er een extra controlemogelijkheid.

Kwalitatieve interviews

Om zicht te krijgen op het perspectief van klanten en medewerkers is gekozen voor de onderzoeksmethode kwalitatief interview. Het gaat er voornamelijk om *“respondenten ruimte te geven voor uitwijding – in hun eigen woorden – over de door hen ervaren feiten, hun beleving, betekenisverlening en nuanceringen met betrekking tot het onderwerp van onderzoek en eventuele effecten daarvan op hun leven. De onderzoeker probeert daarmee de leefwereld van de respondenten te begrijpen en doorgronden”* (Evers en de Boer, 2007: 27). Er is bij 66 klanten een interview afgenomen, alle in een spreekkamer van de organisatie. De klanten zijn geïnterviewd voor aanvang van de schuldhulpverleningsprocedure en gaandeweg de eerste fases van de procedure (zie hiervoor de procedurebeschrijvingen van de kredietbank in hoofdstuk drie). Alle interviews met klanten hebben plaatsgevonden voor of na een interactie tussen de betreffende klant en een dienstverlener van de organisatie, te weten de aanmelding aan de balie, het oriëntatiegesprek en het intakegesprek.

Bij 25 medewerkers zijn interviews afgenomen en ook deze vonden plaats in een ruimte (spreekkamer, werkkamer, vergaderruimte) van de organisatie.

Ter voorbereiding van de interviews zijn topiclijsten gemaakt. Deze vormden de leidraad voor de interviews. In het daadwerkelijke interview is bewust datgene gevolgd wat de geïnterviewde over het betreffende onderwerp naar voren wilde brengen. Mijn taak was verdiepende vragen te stellen om achter de mening en beleving van de respondent te komen. Dit bleek bij enkele klanten een moeilijke opgave. Daar zorgde een taalbarrière of het gedrag van de respondent voor het moeizaam verlopen van het interview. Enkele klant-respondenten stelden zich op als ‘oesters’, respondenten die nauwelijks te verleiden zijn tot uitwijding over het betreffende onderwerp. Ik had soms de indruk dat dit te maken had met de communicatieve vaardigheden van de respondent, maar ook wel met een mogelijk wantrouwende houding naar mij of naar de organisatie, of met de gemoedstoestand van de klant op het moment van interviewen. Het is ook mogelijk dat klanten ervaren niet vrijuit te kunnen praten en hierdoor sociale wenselijke antwoorden gaven. Daarnaast zal mijn aanwezigheid invloed hebben gehad op het gedrag en de antwoorden van de klant. Door mijn rol als onderzoeker en het doel van het onderzoek goed uit te leggen, door altijd het interview af te nemen op een plek met veel privacy en door de anonimiteit te waarborgen, is geprobeerd sociaal wenselijke antwoorden te minimaliseren. Sommige klanten gaven na het interview aan het prettig gevonden te hebben om over hun situatie te praten.

De interviews varieerden sterk in duur. Het kortste interview met een klant duurde rond de vijf minuten, het langste interview duurde ongeveer 45 minuten. Van alle interviews met de klanten zijn na toestemming van de respondent geluidsopnames gemaakt. Eén klant gaf daar geen toestemming voor. Van dit interview is een gespreksverslag gemaakt. De interviews met de dienstverleners waren aanzienlijk langer. Het kortste interview duurde ongeveer 35 minuten, het langste bijna twee uur. Van alle interviews met de medewerkers zijn na toestemming van de respondent geluidsopnames gemaakt. Over het algemeen was er onder de medewerkers een grote bereidheid om over hun werk te praten.

Aan alle medewerkers en klanten is toestemming gevraagd voor het bijwonen van het dienstverleningsgesprek. Er is daarbij altijd uitgelegd dat ik niet werkzaam ben bij de kredietbank, maar een onderzoek doe met als doel de hulpverlening aan klanten met schulden te verbeteren. Er is geen enkele medewerker of klant geweest die bezwaar had tegen het bijwonen van het dienstverleningsgesprek. Ook is uiteraard altijd toestemming gevraagd voor het afnemen van een interview en uitleg gegeven over het feit dat de anonimiteit gewaarborgd was. Daarnaast hebben alle klanten die geïnterviewd zijn een brief meegekregen waarin het onderzoek uitgelegd werd en waarin contactgegevens vermeld stonden indien de klant achteraf nog vragen had over het onderzoek. Uiteraard

hadden de medewerkers deze mogelijkheid ook, maar dit is in plaats van schriftelijk mondeling aan hen medegedeeld.

Bronnenonderzoek

Er zijn gedurende het veldwerk diverse schriftelijke bronnen onderzocht. Het gaat om:

- Bronnen waarin informatie over de organisatie terug te vinden is, zoals: jaarverslagen, beleidsnotities of interne rapporten, intern handboek, overlegverslagen, procesbeschrijvingen, standaardovereenkomsten en -brieven, nieuwsbrieven, functiebeschrijvingen en trajectplannen.
- Bronnen waarin informatie over klanten terug te vinden is, zoals: de automatiseringssystemen Allegro en Regas, papieren klantdossiers en rapportages over klanten in Word die binnen de kredietbank op team en klantnummer digitaal worden opgeslagen.

Ik had digitaal toegang tot alle documenten die voor medewerkers beschikbaar zijn. Alleen managementinformatie was niet direct toegankelijk, maar verzoeken om inzage in bepaalde bronnen zijn door de leiding van de organisatie altijd gehonoreerd. Voor aanvang van de interviews zijn veel bronnen bestudeerd om een beeld te vormen van de context van de organisatie, de inrichting en uitvoering van het dienstverleningsproces en de ontwikkelingen die op het moment van het onderzoek speelden. Met deze kennis waren uitingen die respondenten maakten beter te begrijpen en te plaatsen. De informatie afkomstig uit de hierboven genoemde bronnen kan daarnaast dienen ter verificatie.

Observaties

Zoals eerder gezegd is dit onderzoek geen observatieonderzoek, maar toch is er om meerdere redenen voor gekozen om de ontmoetingen tussen dienstverleners en klanten te observeren. Zo kon door het observeren van deze ontmoetingen mijn kennis over de eerste fases van het schuldhelpverleningstraject vergroot worden, bijvoorbeeld over de inhoud van de contacten en de vereiste gegevensuitwisseling. Maar ik kreeg ook inzicht in het verloop van de ontmoetingen, met name de interactie tussen de klant en de dienstverlener. Daarnaast vonden de interviews met klanten in veel gevallen plaats na afloop van een gesprek tussen een dienstverlener en de betreffende klant. Door het observeren van deze gesprekken konden de ervaringen van de klant over dit gesprek door mij in perspectief geplaatst worden en beter begrepen worden.

De observaties vonden plaats in de natuurlijke setting van het dienstverleningsproces namelijk aan de balie, in de spreekkamer of achter de schermen op de afdelingen van de kredietbank. De focus van de observatie lag op de interactie tussen de klant

en de dienstverlener. Er is simpelweg waargenomen wat er gebeurde en hiervan zijn observatieverslagen gemaakt. Er was sprake van een non-participerende directe observatie doordat ik geen deel nam aan de activiteiten van de geobserveerde respondenten en zichtbaar was voor de respondenten. Er is door mij in de spreekkamer een positie ingenomen die de situatie zo min mogelijk stoorde, maar wel de nodige informatie opleverde. Dat betekende vaak dat ik achter de medewerker plaatsnam en mezelf hierdoor buiten het gesprek plaatste. In de meeste gevallen is toestemming gevraagd aan de respondenten voor de observatie. Dan wel zelf, dan wel in het geval van sommige klanten via de medewerker die bij de observatie aanwezig was. Bovenstaande betekent dat mijn rol op de achtergrond was, maar dat door mijn zichtbaarheid er vanuit moet worden gegaan dat er toch een bepaalde mate van beïnvloeding heeft plaatsgevonden. In totaal zijn 62 dienstverleningsgesprekken tussen klanten en medewerkers geobserveerd in een spreekkamer van de organisatie (aantal 57) of tijdens huisbezoeken van het Meldpunt Huisuitzetting (MPH) (aantal 5). De overige observaties (aantal 24) vonden verspreid over diverse dagdelen plaats aan de balie van de organisatie, waar ontmoetingen plaatsvonden tussen de dienstverleners achter de balie en klanten die zich meldden aan de balie. Al deze observaties speelden zich af ‘voor de schermen’ (frontstage). Ook ‘achter de schermen’ (backstage) zijn er observaties verricht, bijvoorbeeld van medewerkers die achter de schermen diverse werkzaamheden verrichten (telefoneren, rapporteren, overleg plegen e.d.). Ook zijn gezamenlijke bijeenkomsten van medewerkers geobserveerd.

1.2.4 De benadering van en informatie over respondenten

Hoe de klanten en de medewerkers geselecteerd en benaderd zijn als onderzoekseenheden verschilt en staat hieronder beschreven.

De klanten

De ‘face-to-face’-contacten tussen klanten en dienstverleners van de kredietbank gaandeweg de eerste fases van het dienstverleningsproces, zijn aangegrepen om klanten te benaderen voor deelname aan het onderzoek.

Gaandeweg *de aanmeldingsfase* heb ik gedurende een aantal willekeurig geplande dagdelen⁷, wat niet bekend was bij klanten, achter de balie naast de receptionist plaats genomen. Klanten die zich op deze dagdelen meldden bij de kredietbank in verband met financiële problemen, zijn aangesproken met het verzoek enkele vragen te beantwoorden in het kader van een onderzoek. Indien de klant hier toestemming voor gaf, ben ik samen

⁷ 4 juni 2009, 5 juni 2009, 11 juni 2009, 15 januari 2010, 12 maart 2010, 18 maart 2010, 19 maart 2010 en 26 maart 2010.

met de klant gaan zitten in een spreekkamer. Er is vervolgens uitgelegd wat het doel van het gesprek is en na toestemming van de klant om mee te werken, is het interview gestart. De meeste klanten wilden meewerken. Slechts enkele malen wilde een klant niet deelnemen. De opgegeven redenen hiervoor waren het ontbreken van tijd of het nut er niet van inzien. Na het interview zorgde de receptionist van de organisatie er voor dat de klant direct verder werd geholpen met zijn of haar vraag. Zowel gaandeweg de 'oude procedure' (voor 1 oktober 2009) als de 'nieuwe procedure' (na 1 oktober 2009) zijn in deze fase interviews afgenomen bij in totaal 29 klanten.

Daarnaast zijn er observaties gedaan tijdens het zogenaamde indicatiesprekuur en het inleversprekuur binnen de 'nieuwe procedure' (na 1 oktober 2009) bij drie verschillende integrale teams. In hoofdstuk drie staan de verschillende procedures ('oude' en 'nieuwe') van de kredietbank en de fasering daarbinnen gedetailleerd beschreven. Er zijn op willekeurig gekozen data⁸ acht indicatiegesprekken en acht inleveragesprekken bijgewoond en geobserveerd.

Oriëntatiefase: deze fase was een onderdeel van de 'oude procedure' zoals die werd uitgevoerd tot 1 oktober 2009. Klanten werden door het balieteam uitgenodigd voor een oriëntatiegesprek. Ik heb een aantal medewerkers van het toenmalige balieteam gevraagd of ik aanwezig kon zijn bij deze gesprekken. Al deze medewerkers en de betrokken klanten gingen hiermee akkoord. Niet alle geplande oriëntatiegesprekken vonden doorgang omdat de klant zich afmelde of niet verscheen op het geplande moment. Er zijn zo 14 observaties verricht van de interactie tussen de klant en de medewerker. Bij al deze klanten is na afloop van het dienstverleningsgesprek een interview afgenomen.

Intakefase: ik heb willekeurig aan een aantal medewerkers⁹ van verschillende integrale teams gevraagd of ik aanwezig kon zijn bij enkele van hun intakegesprekken¹⁰. De intakegesprekken vonden zowel in de 'oude' als in de 'nieuwe procedure' plaats. Alle medewerkers en betrokken klanten zijn hiermee akkoord gegaan. Ook nu vonden niet alle geplande intakegesprekken doorgang. Ter indicatie: van de 48 geplande intakegesprekken hadden 11 gesprekken geen doorgang, voornamelijk omdat de klant niet verscheen op het afgesproken tijdstip. Er zijn 27 intakegesprekken geobserveerd en na afloop van het intakegesprek is bij 23 van deze klanten een interview afgenomen.

8 8 april 2010, 9 april 2010 en 16 april 2010.

9 In totaal zijn bij elf verschillende medewerkers (schuldbemiddelaars) intakegesprekken bijgewoond.

10 De intakegesprekken hebben plaatsgevonden in periode 19 september 2009 tot en met 16 juni 2010.

In totaal zijn 102 klanten op een of andere manier betrokken (interview, bestudering dossier, observatie) geweest bij dit onderzoek. Van 95 respondenten is specifieke informatie bekend.

Kijkend naar de huishoudsamenstelling blijkt onder de respondenten een oververtegenwoordiging van alleenstaanden. Hiervan heeft ruim de helft inwonende kinderen.

Er bestaat een hoge uitkeringsafhankelijkheid onder de respondenten. Ruim de helft heeft als hoofdkomen een uitkering op basis van het sociaal zekerheidstelsel, waarvan een groot deel een uitkering in het kader van de Wet Werk en Bijstand (WWB). Een deel van de respondenten is ten tijde van het onderzoek geheel of gedeeltelijk niet in staat om arbeid te verrichten en heeft een (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheidsuitkering of een uitkering op basis van de Ziektewet. Minder dan een derde van de respondenten heeft werk en sommigen hadden op het moment van het interview geen inkomen. De meesten hiervan waren in afwachting van hun aanvraag voor een werkloosheids- of WWB-uitkering. De meerderheid van de respondenten heeft een inkomen dat ligt op of net boven het niveau van het sociaal minimum. Er zijn maar weinig respondenten bij met een inkomen dat aanzienlijk hoger ligt dan het sociaal minimum.

Het overgrote deel van de respondenten waarvan de duur van de schulden bekend is, kampt al meerdere jaren met schulden. En groot deel van de respondenten had al eerder een beroep gedaan op de kredietbank. In de meeste gevallen had dit niet tot een succesvol minnelijke traject geleid. Dit bevestigt de eerder genoemde voortijdige uitval binnen de schuldhelpverlening zoals die onder meer door Jungmann (2002) is onderzocht. Enkele respondenten hebben eerder een minnelijk traject geheel doorlopen, waarbij hun schulden met een schuldbemiddeling of -sanering waren geregeld. Bij deze klanten is dus sprake van recidive. De genoemde totale omvang van de schulden door respondenten varieert van een bedrag onder de € 10.000 tot een bedrag tussen de €10.000 - € 50.000. Enkele respondenten geven aan dat hun schuldenlast meer dan € 50.000 bedraagt, met één uitschieter van € 100.000.

De medewerkers

Zoals eerder aangegeven, vond de selectie van de medewerkers voornamelijk plaats op basis van hun plaats en functie binnen de organisatie (zie pagina 9). In totaal zijn 32 medewerkers actief betrokken geweest bij dit onderzoek, bij 24 van hen is een interview afgenomen. Bij één medewerker is tweemaal een interview afgenomen. Eenmaal vanuit zijn functie als teamchef van het voormalige balieteam en een aantal maanden later

vanuit zijn functie als klachtencoördinator. Om de anonimiteit van de medewerkers zo veel mogelijk te waarborgen, is van de dienstverleners geen individueel profiel gemaakt.

Bij alle geïnterviewde uitvoerend medewerkers met direct klantcontact zijn ook dienstverleningsgesprekken met klanten geobserveerd. Dit varieert van één tot meerdere gesprekken. Bij acht andere medewerkers waar geen interview bij is afgenomen, zijn wel één of meerdere dienstverleningsgesprekken geobserveerd. Het gaat om vier schuldbemiddelaars, twee medewerkers van het balieteam (na de opheffing van het balieteam zijn deze medewerkers budgetconsulent geworden) en twee uitvoerend medewerkers van het Meldpunt Huisuitzetting.

De kredietbank bestaat in zijn huidige vorm nog maar enkele jaren. Zie voor een beschrijving van de geschiedenis van de kredietbank hoofdstuk drie. Ze is ontstaan uit een fusie tussen de Gemeentelijke Kredietbank en de afdeling schuldhulpverlening. De meeste geïnterviewde medewerkers werkten toen al bij één van deze twee organisaties. Elf van de deelnemende medewerkers werken al langer dan 10 jaar bij een van deze twee organisaties. Het gaat hier voornamelijk om medewerkers met een functie achter de schermen. Vijf medewerkers werken tussen de vijf en tien jaar bij een van de twee organisaties. Acht medewerkers hebben een arbeidsverleden korter dan vijf jaar.

Voor zo ver bekend varieert het opleidingsniveau van de geïnterviewde medewerkers van middelbare school aangevuld met interne opleidingen tot een hbo-opleiding.

1.2.5 Analyse van de data

Alle interviews zijn opgenomen en getranscribeerd, met uitzondering van één interview van een klant waarbij de respondent geen toestemming gaf voor opname. Van dit interview zijn aantekeningen gemaakt. Ook is al het materiaal geanonimiseerd en hebben alle respondenten een nummer gekregen. Het transcriberen is zo letterlijk mogelijk gebeurd, om zo dicht mogelijk bij de natuurlijke weergave te blijven. Van alle observaties zijn zo veel mogelijk direct na de observaties verslagen gemaakt. Gezien de grote hoeveelheid data zijn alle documenten afkomstig van het veldwerk voorbereid om digitaal te kunnen analyseren. In totaal ging het om bijna 300 bestanden. Om snel en duidelijk zicht te kunnen hebben op deze hoeveelheid bestanden is een logisch systeem bedacht om de bestanden op te slaan. In de bestandsnaam is tevens aangegeven of het ging om een observatie of een interview. Ook de fase waarin de klanten geobserveerd en eventueel geïnterviewd zijn, is in de bestandsnaam aangegeven. Eenzelfde systeem is opgezet voor data afkomstig van de medewerkers en data afkomstig uit dossiers.

Omdat het schuldhulpverleningstraject start met een klant met schulden die binnenkomt bij de organisatie, heb ik er voor gekozen om eerst de klantgegevens te analyseren. Om grip te krijgen op het interviewmateriaal, is een aantal interviews eerst handmatig gecodeerd. Doel van deze handmatige analyse was om een voorlopige codelijst te kunnen samenstellen. Bij het coderen is onderscheid gemaakt in verschillende soorten codes. Zo heb ik codes gemaakt van de begrippen/onderwerpen waar de respondent specifiek op bevraagd is. Deze zijn afgeleid van de aandachtspunten die voortkwamen uit de eerder bestudeerde onderzoeksrapporten. Daarnaast is er gebruik gemaakt van zogenaamde open codering (o-code). Strauss en Corbin (1990: 61) definiëren deze vorm van coderen als: *“The process of breaking down, examining, comparing, conceptualizing, and categorizing data”*. Deze codes komen voort uit de data, er is van te voren niet door mij over nagedacht. Een andere wijze van coderen betreffende de woorden of zinsneden die door de respondenten zelf zijn gebruikt: *“the catchy ones that immediately draw your attention to them”* (Strauss en Corbin, 1990: 69). Zie ook Boeije (2005). Deze codes worden in-vivo-codes genoemd. Na de handmatige codering en de vaststelling van de voorlopige codelijst zijn alle interviews gecodeerd met behulp van het softwareprogramma Atlas-ti¹¹. Met dit computerprogramma is het mogelijk om grote hoeveelheden materiaal op een overzichtelijke manier te analyseren. Codes en tekstfragmenten zijn op eenvoudige wijze terug te vinden alsmede de context van het fragment. Na deze eerste uitvoerige ronde van coderen zijn de gehanteerde codes met tekstfragmenten opnieuw gelezen, bestudeerd, vergeleken en gegroepeerd tot categorieën en patronen, het zogenaamde axiaal coderen. Hiermee wordt de betekenis van de belangrijkste begrippen achterhaald en waar mogelijk wordt het begrip omschreven en met voorbeeldfragmenten geïllustreerd. (Boeije, 2005: 99). De derde vorm van coderen is het selectief coderen. Na de uiteenrafeling schuift de onderzoeker de gegevens in elkaar en brengt er structuur in aan. Hierbij ligt de nadruk op integratie en het leggen van verbanden tussen de categorieën (Boeije, 2005: 105-106).

Na een eerste analyse van de onderzoeksresultaten konden de onderzoeksvragen verder aangescherpt worden en konden na verdere analyse de perspectieven van de twee respondentengroepen beschreven worden. De belangrijkste bevindingen/begrippen zijn vervolgens in context geplaatst waarbij op zoek is gegaan naar verklaringen. Daarbij moet vermeld worden dat dit onderzoek datagedreven is en niet theoriegedreven en voornamelijk praktische, situatiegebonden kennis oplevert.

11 Atlas-ti is een softwareprogramma waarmee kwalitatieve data geanalyseerd kan worden.

1.3 Onderzoekso oriëntatie

De onderzoekso oriëntatie bepaalt de manier waarop ik als onderzoeker kijk naar de sociale werkelijkheid en daarmee de manier waarop dit onderzoek is ingericht en uitgevoerd.

Alvesson en Deetz (2000) beschrijven dimensies van onderzoeksbenaderingen waarin verschillende opties worden aangegeven met betrekking tot de houding van de wetenschapper ten opzichte van het veld dat hij wil onderzoeken. Deze studie sluit aan bij een meer interpretatieve onderzoeksbenadering. Het uitgangspunt van deze studie is namelijk dat er niet één werkelijkheid of waarheid is die door een onderzoeker kan worden bestudeerd, maar dat er meerdere werkelijkheden bestaan, gecreëerd door de betekenis die mensen toekennen aan hun omgeving en door de relaties die zij onderhouden met anderen (zie ook Burrell en Morgan, 1979). De dagelijkse praktijk binnen de schuldhulpverlening zal zoals eerder aangegeven vanuit twee perspectieven worden bestudeerd, het perspectief van de klant met schulden en het perspectief van medewerkers werkzaam bij de kredietbank. Beide categorieën geven betekenis aan hun ervaringen, ervaringen die hun werkelijkheid vormen. Vanuit de subjectiviteit van deze werkelijkheid zijn er meerdere werkelijkheden. Vanuit deze visie betekent dit dat mensen 'meaning-making creatures' zijn (Yanow, 1996: 5) en dus in dagelijkse interactie door de uitwisseling van betekenissen hun werkelijkheid creëren. De betekenissen die de respondenten geven en die hun waarheden vormen, dat is waar ik als onderzoeker in geïnteresseerd ben. Dit onderzoek richt zich dan ook op het begrijpen van die subjectieve en geconstrueerde wereld van respectievelijk de klanten én de medewerkers die zijn geïnterviewd en geobserveerd.

Een interpretatieve onderzoeksbenadering stelt de alledaagse betekenisgeving centraal. De onderzoekssubjecten, hun visie en ervaringen zijn dan ook leidend in dit onderzoek. Maar ook hun zelfbeschreven achtergronden doen er toe. Bij de klant gaat het om zijn persoonlijke achtergronden in relatie met zijn financiële problemen en zijn relatie met de schuldhulpverlenende organisatie/dienstverlener. Bij de medewerkers gaat het om hun professionele oriëntatie op hun klanten en op hun werk en hun ingebed zijn in de organisatie waar ze werken. Daarbij speelt kortom de lokale context waarbinnen dit onderzoek zich afspeelt, de 'local emergent context' (Alvesson en Deetz, 2000) een belangrijke rol. Het gaat erom zicht te krijgen op zoveel mogelijk aspecten die van invloed zijn op het onderzochte thema. Ook Gastelaars e.a. (2000: 19) benadrukken dat altijd rekening moet worden gehouden met het 'hier' en 'nu' in een gegeven organisatie. Voor dit onderzoek betekent dit dat de lokale context (de Rotterdamse situatie) zeer belangrijk is. De kennis die dit onderzoek oplevert is derhalve contextuele kennis en is dus niet zonder meer generaliseerbaar naar andere situaties.

Er staan binnen dit onderzoek twee categorieën respondenten centraal maar ik ga er niet vanuit dat binnen deze categorieën consensus bestaat over de bestudeerde praktijk. Er kan niet gesproken worden over dé Rotterdamse klant van de kredietbank of dé medewerker werkzaam bij deze organisatie. Maar er zijn naast verschillen ook gemeenschappelijke elementen te onderscheiden bij beide categorieën en door de bestudering van de twee verschillende categorieën kan wel meer recht worden gedaan aan de verscheidenheid van perspectieven rond dit hulpverleningsproces en daarmee aan zijn complexiteit.

Het doel van een interpretatieve benadering is *“to demonstrate how particular, contextual specific realities are socially produced and maintained through norms, rites, rituals and daily activities”* (Alvesson en Deetz, 2000:34) en dit pakt per categorie doorgaans anders uit. Daarmee gaat het om het krijgen van meer zicht op twee verschillende werelden, die beide vormgeven aan de het minnelijke traject schuldhulpverlening van de Rotterdamse kredietbank. Zo geven de klanten binnen de schuldhulpverlening én de medewerkers werkzaam bij de schuldhulpbiedende organisatie samen vorm aan de organisatie waar zij gebruik van maken cq. werken en worden ze tegelijkertijd door de organisatie, context en de specifieke tijd waarin zij leven en werken gevormd. Giddens (1990) heeft deze wederzijdse beïnvloeding ‘*structuratie*’ genoemd. De context is hier niet het directe onderwerp van het onderzoek maar is wel op het onderwerp van invloed. Daarbij valt te denken aan de heersende denkbeelden rond schuldvorming, de maatschappelijke en lokale omstandigheden en ontwikkelingen en kennis met betrekking tot financieel gedrag, schuldvorming en schuldhulpverlening in Nederland en de vele reorganisaties. De context die relevant is voor dit onderzoek staat beschreven in het volgende hoofdstuk. Een nadere verdieping van de focus van dit onderzoek staat beschreven in het derde hoofdstuk. De twee hoofdrolspelers, de klant en de dienstverlener, komen hier gedetailleerd in beeld op basis van eerder onderzoek. Daarnaast worden in dit hoofdstuk de eerste fases van het minnelijke traject zoals die uitgevoerd werden (oude procedure) en worden (nieuwe procedure) door de kredietbank geïntroduceerd.

Deze studie is zoals gezegd nadrukkelijk niet theoriegestuurd, maar inductief van aard. Theorie is in eerste instantie gebruikt om aandachtspunten en voorlopige onderzoeksvragen te formuleren en om op basis hiervan mijn blik cq. lens te richten. Een gedeelte van de theorie wordt vooraf gepresenteerd maar komt voornamelijk gaandeweg de datapresentatie bij de conclusies aan de orde en achteraf.

Mijn rol als onderzoeker

In een kwalitatief empirisch onderzoek naar de praktijk van de schuldhulpverlening is de rol van de onderzoeker van belang. De onderzoeksfases moeten zorgvuldig uitgevoerd

en verantwoord worden. Daarnaast gaat ook de interpretatieve benadering ervan uit dat ook de onderzoeker zich bewust is van het feit dat zij onderdeel uitmaakt van de onderzochte werkelijkheid (Alvesson en Deetz, 2000). Het nadrukkelijk benoemen van de eigen rol en positie ten opzichte van het onderzoeksonderwerp maar ook ten aanzien van de onderzoeksprocedure is daarbij essentieel.

Tijdens het opzetten en uitvoeren van dit onderzoek speelde aan de ene kant de affiniteit met het onderzoeksthema een belangrijke rol. Die begon in feite bij mij al op jonge leeftijd. Ik wilde vroeger altijd 'bankje spelen' en was dus al vroeg geïnteresseerd in geld. Ik groeide op in een katholiek gezin in een klein Brabants dorp bij ouders die goed met geld konden omgaan en spaarzaamheid hoog in het vaandel hadden (nog steeds trouwens). Dit heb ik wel van ze meegekregen. Als je iets wil hebben, zal je er voor moeten sparen; er wordt geen geld geleend of op afbetaling gekocht. Behalve als het gaat om het aangaan van een hypotheek voor het kopen van een huis. Met schulden werd ik niet geconfronteerd, ook niet via vriendinnen of op andere manieren. Mijn eerste kennismaking met het thema schulden was toen ik al het ouderlijk huis had verlaten en begonnen was aan de Hbo-opleiding Toegepaste Huishoudwetenschappen (THW). Dit was een thema tijdens de opleiding en de schuldhulpverlening was een klein, maar in mijn ogen, interessant en opkomend werkveld voor afgestudeerde THW-ers. De combinatie financiën en hulp bieden sprak mij in die tijd aan, waardoor ik tijdens mijn Hbo-opleiding stage ging lopen in de schuldhulpverlening in een kleine gemeente het oosten van het land. Dit was een leerzame en indrukwekkende periode omdat ik voor het eerst geconfronteerd werd met mensen die het financieel niet breed hadden of niet goed met geld konden omgaan, met verstreckende gevolgen. Na mijn Hbo-opleiding heb ik ervoor gekozen om verder te studeren aan de opleiding Algemene Sociale Wetenschappen. Ook hier koos ik voor financieel gerelateerde vakken, zoals enkele keuzevakken die vielen onder de sociale economie. Voor mijn afstudeeronderzoek besloot ik me weer te richten op de schuldhulpverlening door een onderzoek te doen naar de recidive binnen de schuldhulpverlening bij de projectgroep schuldsanering van de gemeente Rotterdam. Door de opgedane relaties kon ik na afronding van mijn opleiding aan de slag als schuldhulpverlener bij de projectgroep Schuldsanering. Ik heb hier de nodige kennis en ervaringen opgedaan die de affiniteit en betrokkenheid met het onderzoeksthema verder vergroot hebben. Hier werd ik dagelijks geconfronteerd met grootstedelijke problematiek en de gevolgen van financiële problemen. Na enkele jaren ben ik, in eerste instantie als gastdocent, aan de slag gegaan bij de juridische opleidingen van hogeschool Inholland en vanuit deze hoedanigheid leid ik toekomstige sociaal juridische dienstverleners op die mogelijk, na afronding van hun opleiding, binnen de schuldhulpverlening werkzaam zullen zijn. Vanuit deze huidige functie heb ik mij altijd verdiept in het thema schulden en las en hoorde ik vanuit het werkveld

over de steeds verder toenemende financiële problematiek van huishoudens en de problemen waar de hulpverlening mee kampt om deze huishoudens te ondersteunen. Met name de complexiteit van het thema, de geringe mogelijkheden om huishoudens op een structurele manier te ondersteunen en het gebrek aan gedetailleerde kennis van de eerste fases van het hulpverleningstraject brachten mij tot de onderzoeksvraag van dit onderzoek. Deze opgedane kennis en ervaringen betekenen dat ik zelf ook (voor) oordelen heb over het onderzoeksthema en deze meeneem in het onderzoeksproces. In dit opzicht heb ik geen neutrale positie. Bij het doen van onderzoek is het juist zaak om een goede balans te vinden tussen betrokkenheid aan de ene kant en distantie aan de andere kant (Maso en Smaling, 2004: 67). Een te betrokken houding met teveel (voor) oordelen bepalen mijn blik en kunnen leiden tot verkokering. Door in alle fases van het uitvoeringsproces gebruik te maken van een tweede lezer en veelvuldig gebruik te maken van citaten van respondenten heb ik mij 'beschermd' tegen een mogelijk verkokerde blik als gevolg van een te grote betrokkenheid. Echter, betrokkenheid is ook essentieel om vat te krijgen op het onderzoeksthema, zeer gedetailleerd, diepgravend en dus intensief te werk te gaan en om relaties aan te kunnen gaan met de verschillende actoren binnen het onderzoek. Het aangaan van relaties is nodig om het perspectief van de verschillende respondenten tot zijn recht te laten komen.

1.4 Doelstelling en relevantie van dit onderzoek

In veel eerder gedaan onderzoek rond het thema schuldhulpverlening staat vaak maar één van de actoren centraal (zie meer hierover in hoofdstuk twee en drie). De focus ligt óf op de klant, zijn financiële gedragingen en de oorzaken van schuldvorming óf op de dienstverlenende organisaties en de medewerkers die vorm geven aan het dienstverleningsproces. Deze studie tracht meer zicht te geven op de wereld van de klant én op de wereld van de medewerker vanuit hun eigen perspectief, voor zo ver het gaat om aspecten die betrekking hebben op de eerste fases van het schuldhulpverleningsproces uitgevoerd binnen één specifieke organisatie. Het gaat om een meer verfijnd inzicht te krijgen in deze twee werelden, die bij elkaar komen bij de dienstverlening van de kredietbank en zicht te krijgen op de elementen die van invloed zijn op het dienstverleningsproces. Het doel is de kennis over de dagelijkse complexe praktijk van de schuldhulpverlening te vergroten. Het gaat dus niet alleen om het vergroten van kennis van de leefwereld van klanten met financiële problemen, maar ook die van de medewerkers die kampen met allerlei dagelijkse uitvoeringsproblemen. Mogelijk bieden de feitelijke ervaringen van zowel klanten als dienstverleners, gaandeweg de eerste fases van het hulpverleningstraject, zelfs zicht op bepaalde knelpunten in het dienstverleningsproces.

Daarnaast wordt met dit onderzoek een bijdrage gegeven aan het onderwijs. Het middelbaar en hoger beroepsonderwijs is de leverancier als het gaat om medewerkers binnen de schuldhulpverlening. Kennis over deze problematiek én de dagelijkse uitvoeringspraktijk van de schuldhulpverlening is dan vaak belangrijk. De resultaten van dit onderzoek zullen derhalve een bijdrage kunnen leveren aan de competentieinvulling van de aankomende professionals binnen de schuldhulpverlening.

1.5 Generaliseerbaarheid, betrouwbaarheid en representativiteit

Zoals eerder aangegeven staat bij de kennis die dit onderzoek oplevert de specifieke lokale situatie centraal. Dit heeft dus ook gevolgen voor de generaliseerbaarheid en de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten. Gezien de contextgebondenheid is de herhaalbaarheid van dit onderzoek bijna onmogelijk. Gezien de kwalitatieve invalshoek van deze studie is de representativiteit en dus de generaliseerbaarheid van de resultaten van minder groot belang en vormen deze derhalve geen doel van dit onderzoek (Maso en Smaling, 2004: 73). Het doel is om het inzicht in de dagelijkse aspecten en verschijnselen binnen de praktijk van schuldhulpverlening te vergroten. Door verschijnselen die zich voordoen op een gedetailleerde manier en vanuit verschillende gezichtspunten te bestuderen, kunnen mechanismen die ten grondslag liggen aan deze verschijnselen ook voor anderen inzichtelijk worden gemaakt.

Een van de grote beperkingen van deze wijze van onderzoeken is de geringe controleerbaarheid. Toch is hier de controleerbaarheid onder meer vergroot door verschillende methoden, triangulatie, te hanteren. (Maso en Smaling, 2004: 69) Hoewel ondergeschikt, zijn de methoden documentenonderzoek en observatie gebruikt om de verzamelde interviewdata te vergelijken en te controleren. Daarnaast zijn de interpretaties van de betekenisgeving van respondenten controleerbaar gemaakt door veelvuldig gebruik te maken van interviewfragmenten in de rapportage. Zoveel mogelijk is dus de taal van de respondenten gebruikt. Daarnaast zijn de gebruikte fragmenten regelmatig bewust van een zekere lengte om de context van hetgeen gezegd wordt zoveel mogelijk inzichtelijk te maken. Omdat het perspectief van beide respondentgroepen centraal staat, vormen de citaten een wezenlijk onderdeel van dit verslag. Daarnaast is het onderzoeksproces zelf nauwkeurig en gedetailleerd gedocumenteerd, waardoor de onderzoeksfases voor anderen navolgbaar zijn. Er is in alle fases van het onderzoek gebruik gemaakt van een tweede lezer die mij 'beschermd' tegen een mogelijk verkokerde blik. Daarnaast konden op deze manier bevindingen vergeleken, besproken en indien nodig aangepast worden.

Toch is het wellicht informatief iets aan te geven over de representativiteit van de data. De onderzochte groep betreft immers een selectieve verzameling (het betreft klanten van de integrale teams) ten opzichte van de gehele populatie van de kredietbank. De kenmerken van de klanten die betrokken zijn bij dit onderzoek (zie 1.2.4) kunnen echter niet afgezet worden tegen de kenmerken van de totale klantpopulatie van de kredietbank. Deze data worden niet gegenereerd en gepresenteerd door deze organisatie. Wel presenteert de brancheorganisatie NVVK (zie hoofdstuk twee voor meer informatie over deze organisatie) beknopte informatie over de aanvragers van schuldhulpverlening bij hun leden. Zo blijkt in 2009 85% van de aanvragers alleenstaand/gescheiden te zijn (NVVK, 2010). De oververtegenwoordiging van alleenstaanden blijkt ook nu aan de orde. In 2009 had 37% van de aanvragers bij de NVVK werk en 63% een uitkering (NVVK, 2010). Onder de onderzochte klanten van de kredietbank was deze verhouding 28% en 70%. Bij de cijfers van de NVVK zien we ook een oververtegenwoordiging van inkomens lager dan modaal, maar onder de hier onderzochte klanten is het inkomen gemiddeld nog lager. Deze afwijking kan verklaard worden door het feit dat in grote steden zoals Rotterdam de werkloosheid en dus ook de uitkeringsafhankelijkheid over het algemeen hoger is dan landelijk. Zie hiervoor tevens hoofdstuk twee.

1.6 Opbouw van het boek

Dit boek is opgebouwd uit vier delen. Het eerste deel is een introducerend deel en bestaat uit drie hoofdstukken. Na dit eerste inleidende hoofdstuk wordt in hoofdstuk twee de context van dit onderzoek beschreven op basis van bestaand onderzoek en andere schriftelijke bronnen. Zo wordt er informatie gegeven over de achtergronden van schuldvorming in Nederland waarbij ingegaan wordt op de welvaartsstijging, de toename van de consumptie en het ontstaan van moderne armoede, zowel op nationaal als lokaal niveau. Vervolgens wordt specifiek ingezoomd op de schuldvorming bij Nederlandse huishoudens en de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen. Naast externe oorzaken speelt het gedrag van mensen volgens diverse auteurs een belangrijke rol bij het ontstaan van financiële problemen. Ook wordt nader ingezoomd op de wijze waarop huishoudens omgaan met schulden en hun ervaringen met schuldhulpverlening zoals beschreven in ander onderzoek.

Daarna wordt een beschrijving gegeven van de schuldhulpverlening in Nederland, de rol van de brancheorganisatie NVVK en ontwikkelingen van juridische aard. In hoofdstuk drie staat dan vervolgens de kredietbank als dienstverlenende organisatie centraal en dan met name de inrichting en stroomlijning van de eerste fases van het traject schuldhulpverlening. Met een beschrijving van de formele werkzaamheden van de medewerkers binnen de kredietbank, zowel voor als achter de schermen wordt dit derde hoofdstuk afgesloten.

In het tweede deel van dit boek staat de datarapportage over de wereld van de klant centraal. Dit deel bestaat uit vier hoofdstukken. Klanten vertellen in deze hoofdstukken in wat voor situatie ze verkeren, hun omgang met schulden en schuldeisers, hun gang naar de kredietbank en wat hun ervaringen zijn met de eerste fases van dienstverleningstraject van de kredietbank.

Het derde deel van dit boek is gewijd aan de datapresentatie over de wereld van de dienstverleners. Dit deel bestaat eveneens uit vier hoofdstukken. Vanuit hun deskundigheid en ervaringen praten medewerkers over de klanten die ze tegenkomen in hun werk, de werkzaamheden die ze uitvoeren en de problemen waarmee ze in hun werk geconfronteerd worden.

In het vierde deel, hoofdstuk twaalf, wordt een antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag. Naast de conclusies zullen er aanbevelingen worden gedaan ter verbetering van de schuldhulpverlening in Rotterdam.

2

Achtergronden van schulden en schuldhulpverlening

2.1 Inleiding

De verschillende actoren in dit onderzoek, de klanten en de medewerkers van de kredietbank, geven vorm aan deze organisatie maar worden tegelijkertijd door de context en de specifieke tijd waarin zij leven en participeren gevormd. Zo zal er hier ingegaan worden op onder meer de schuldvorming onder Nederlandse huishoudens. Deze is niet los te zien van de stijging van de welvaart in de vorige eeuw en de daarmee samenhangende toename van de consumptie. De aanschaf van luxe-consumptiegoederen en de toename van de financieringsmogelijkheden voor 'gewone' burgers leidden tot een enorme toename van het aantal openstaande consumptieve kredieten. In paragraaf 2.2 wordt ingegaan op de typering van onze samenleving door Bauman (1992: 50) als een 'consumer society' waarin burgers steeds kwetsbaarder worden voor schuldvorming. Eén gevolg hiervan is de 'moderne armoede' (Engbersen en van der Veen, 1987: 165-166) van groepen in de samenleving die op allerlei aspecten afhankelijk zijn geworden van de overheid en die langdurig rond moeten komen van een minimuminkomen. Onder deze groepen bleek ook de schuldenproblematiek groot te zijn. Deze 'moderne armoede', beschreven in paragraaf 2.3, vind je terug in deze studie. Omdat deze studie zich in Rotterdam afspeelt, staat in deze derde paragraaf tevens de Rotterdamse situatie rond armoede en werkloosheid centraal die, afgezet tegen de Nederlandse situatie, nog problematischer is.

In paragraaf 2.4 wordt specifiek ingegaan op het proces van schuldvorming bij Nederlandse huishoudens zoals dat tot dus ver is onderzocht. Daaruit blijkt dat het ontstaan van financiële problemen bij Nederlandse huishoudens ook samenhangt met de financiële kennis van burgers en hun omgang met financiën. Het feitelijke financiële gedrag van mensen wordt dan ook besproken in paragraaf 2.5. De mate waarin mensen controle denken te hebben over gebeurtenissen die zich afspelen in hun leven en de mate van zelfbeheersing waarover zij beschikken, blijken daarbij zwaar te wegen. Deze twee elementen worden besproken in paragraaf 2.6. Ook blijkt dat het hebben van schulden vaak gepaard gaat met immateriële problemen. In paragraaf 2.7 wordt ingegaan op diverse onderzoeken die meer duidelijkheid geven over deze immateriële problematiek. In paragraaf 2.8 wordt specifiek gekeken naar de wijze waarop huishoudens omgaan met schulden en hun ervaringen met schuldhulpverlening zoals beschreven in ander onderzoek. In paragraaf 2.9 staat de schuldhulpverlening in Nederland centraal, zoals die vandaag de dag wordt aangeboden door leden van de branchevereniging Nederlandse Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK), waaronder de kredietbank. Er zal nader ingezoomd worden op deze door de overheid erkende brancheorganisatie en de wijze waarop (leden van) deze organisatie vorm geeft aan de hulpverlening aan huishoudens met schulden, waarbij ook wordt ingaan op de verdergaande juridisering van de schuldhulpverlening in paragraaf 2.10.

2.2 Welvaartstijging en toegenomen consumptie

Het op grote schaal ontstaan van schulden bij Nederlandse huishoudens hangt direct samen met de stijging van de welvaart in Nederland in de eerste decennia na de Tweede Wereldoorlog (Brand, 1989: 11). De economische ontwikkelingen zorgden bij de meeste huishoudens voor flinke koopkrachtstijgingen waardoor allerlei nieuwe en luxe consumptieartikelen zoals televisies en auto's, voor veel Nederlanders ineens binnen handbereik kwamen te liggen. De aanschaf van allerlei materiële en immateriële consumptiegoederen werd daarnaast enorm beïnvloed door een toenemend aantal reclamecampagnes en marketingstrategieën door commerciële bedrijven, met gebruikmaking van de toen eveneens nieuwe massamedia (radio, televisie en later het internet) én nieuwe vormen van kredietverlening, zoals commerciële kredietverlening en kopen op afbetaling. Met de toegenomen welvaart en consumptie nam ook het openstaande bedrag aan consumptief krediet van Nederlandse huishoudens de afgelopen decennia enorm toe. Door onder meer de stijging van de inkomens en de ontwikkeling en uitbreiding van het sociaal zekerheidsstelsel, zijn steeds meer partijen bereid om aan huishoudens kredieten te verstrekken (Van Dam, 2007). In 1941 bedroeg het openstaande bedrag aan consumptief krediet nog geen 12 miljoen euro, in 1955 was dit bedrag toegenomen tot 55 miljoen euro. Eind 2005 bedroeg de openstaande schuld in

de vorm van consumptief krediet 25 miljard euro (Noordam, 2008: 1-2). Dit overtreft de toename van de bevolking in Nederland over dezelfde periode.¹²

De veel gelezen auteur Bauman (1992: 50) spreekt in dit verband over de ontwikkeling van een ‘consumer society’, een samenleving waarin het consumentisme een belangrijke rol speelt. Het consumentisme staat volgens hem voor productie, distributie, verlangen, verwerven en gebruiken van symbolische goederen. Het gaat niet alleen om het vervullen van materiële behoeften, maar het gaat evenzeer om het construeren van identiteit en het creëren van relaties met anderen. Daarbij draait het volgens hem vooral om het je onderscheiden van anderen. We maken onze identiteit zichtbaar voor anderen door hetgeen we consumeren, en dat gaat dus niet alleen meer om het bevredigen van onze materiële levensbehoeften. Het spenderen is volgens Bauman intussen een belangrijke plicht die vooral door de commerciële wereld wordt gestimuleerd.

“For the consumer system, a spending-happy consumer is a necessity; for the individual consumer, spending is a duty – perhaps the most important of duties. There is a pressure to spend: on the social level, the pressure of symbolic rivalry, for the needs of self-construction through acquisition (mostly in the commodity form) of distinction and difference, of the search for social approval through lifestyle and symbolic membership; on the systemic level, the pressure of merchandising companies, big and small, who between themselves monopolize the definition of the good life, of the needs whose satisfaction the good life requires, and of the ways of satisfying them.”

(Bauman 1992: 50)

Toch wordt de druk tot consumeren volgens Bauman niet ervaren als een negatieve druk. Het gaat meestal gepaard met plezier en vreugde omdat dat meestal het resultaat is van consumeren. Wil een consument meetellen in een consumptiemaatschappij, dan rest hem volgens Bauman maar één ding, namelijk meedoen. Bedrijven spelen daar in hun marketingstrategieën handig op in.

Deze op consumptie gebaseerde samenleving maakt mensen kwetsbaar voor schuldvorming. Zij die in financieel opzicht niet mee kunnen doen en hierdoor aan de kant blijven staan, staan namelijk wel bloot aan de constante verleiding. Hij constateert dat met de toenemende consumptie en welvaart ook een groeiende kloof ontstaat tussen mensen die wel over de middelen beschikken en die dus toe kunnen geven aan

12 In 1940 bedroeg de bevolking in Nederland rond de 9 miljoen mensen. In 2005 is dit aantal toegenomen tot ruim 16,3 miljoen mensen. In 1940 stond € 1,3 open aan consumptief krediet per hoofd van de bevolking. In 2005 is dit bedrag opgelopen tot € 1533 per hoofd van de bevolking. Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek. Bevolking en bevolkingsontwikkeling; per maand, kwartaal en jaar. www.statline.cbs.nl Geraadpleegd 27-12-2012.

de verleiding en mensen die niet over deze middelen beschikken en die wellicht de verleiding niet kunnen weerstaan.

2.3 Moderne armoede en bestaansonzekerheid in Nederland en Rotterdam

In de crisis van de jaren tachtig van de vorige eeuw steeg de werkloosheid en nam het aantal huishoudens dat rond moet komen van een minimuminkomen derhalve toe. Daardoor kwam er vanuit de wetenschap en politiek meer aandacht voor het onderwerp armoede in Nederland. Zoals de onderzoekers Engbersen en Van der Veen (1987), die spreken over ‘nieuwe armoede’, en niet alleen omdat de groep bestaansonzekeren intussen in Nederland veel groter was dan in de jaren zestig en zeventig. Het woord ‘nieuw’ benadrukte volgens Engbersen en Van der Veen ook de veranderde aard van de armoede. Het gaat niet zozeer om het ontbreken van materiële bestaansvoorwaarden, zoals een dak boven je hoofd en het hebben van voedsel, maar om de immateriële gevolgen van armoede. De bestaansonzekerheid en de dagelijkse worsteling om met het geringe inkomen rond te kunnen komen, leiden bijvoorbeeld tot een inperking van sociale netwerken van veel minima. Zij zijn op vele aspecten afhankelijk geworden van de overheid, al profiteren ze relatief weinig van overheidsvoorzieningen (onder meer onderwijs). Toch is de groep minima zeer heterogeen en is armoede sterk geprivatiseerd. In het onderzoek van Engbersen en Van der Veen (1987) wordt tevens duidelijk dat schuldvorming vaak onderdeel vormt van deze bestaansonzekerheid. Bijna de helft van de onderzochte huishoudens met een minimuminkomen heeft grote moeite met rondkomen en heeft als gevolg hiervan schulden. Het beperkte budget van de minima heeft tot gevolg dat financiële tegenslagen nauwelijks opgevangen kunnen worden. Hierdoor kan volgens de onderzoekers moeilijk gesproken worden over ‘een onverantwoord beheer van het huishoudgeld’ (Engbersen en Van der Veen, 1987: 44). Ze concluderen dat schulden voorkomen bij alle inkomensgroepen maar dat de inkomenspositie van de huishoudens met een minimuminkomen het hebben van schulden extra problematisch maakt. In het licht van Bauman’s betoog zijn deze mensen eigenlijk géén consument meer.

Hoewel het leven in armoede niet per definitie hoeft te leiden tot schuldvorming is gebleken dat huishoudens met een inkomen onder de beleidsmatige inkomensgrens¹³ vaker financiële problemen hebben dan huishoudens met een hoger inkomen. Zo had in 2009 17% van de huishoudens met een inkomen onder het beleidsmatig minimum één of meer betalingsachterstanden met betrekking tot huur of hypotheek, nutsvoorzieningen

13 101% van het sociaal minimum, zijnde het wettelijk bestaansminimum dat door de politiek is vastgesteld.

of op afbetaling gekochte artikelen. Het gaat hier voornamelijk om alleenstaanden en eenoudergezinnen (Sociaal en Cultureel Planbureau/Centraal Bureau voor de Statistiek, 2010).

Zes procent van alle Nederlandse huishoudens moest in 2008 rondkomen van een inkomen onder het beleidsmatig minimum. Dit percentage ligt echter fors hoger in grote steden. In Rotterdam ging het in 2008 om 11,7% van de huishoudens (Sociaal en Cultureel Planbureau/Centraal Bureau voor de Statistiek, 2010). Dit komt onder meer door een relatief groot aantal mensen met een bijstands- of werkloosheidsuitkering. Het gemiddeld besteedbaar inkomen per huishouden bedroeg in Nederland in 2009 € 34.300. In Rotterdam bedroeg dit gemiddeld per huishouden € 29.400. Tabel 1 laat zien dat meer dan de helft van de Rotterdamse huishoudens in 2009, in vergelijking met Nederland als geheel, rond moest komen van een laag inkomen.

Tabel 1: Percentuele verdeling huishoudinkomens (landelijke en Rotterdam) naar inkomenscategorie.

Inkomenscategorieën	Nederland	Rotterdam
Laag inkomen (tot € 25.200 bruto per jaar)	40%	53%
Midden inkomen (tot € 47.100 bruto per jaar)	40%	33%
Hoog inkomen (vanaf 47.100 bruto per jaar)	20%	13%

Bron: CBS, bewerking COS (2011)

14% van de Rotterdamse huishoudens had in 2009 een werkloosheids-, bijstands- of een arbeidsongeschiktheidsuitkering als voornaamste inkomstenbron. Landelijk gezien was dit 8%. Het aantal huishoudens met een inkomen tot 120% van het wettelijke minimum loon bestond voor meer dan de helft uit allochtone huishoudens (CBS, bewerking COS, 2011).

Als gekeken wordt naar de werkloosheid in Rotterdam, dan is ook deze aanzienlijk hoger dan in de rest van Nederland. Daarnaast is in de periode 2008 tot en met 2011 een aanzienlijke stijging waar te nemen van het werkloosheidspercentage in Rotterdam, op de totale beroepsbevolking, ook in verhouding tot die van Nederland.

Werkloosheidscijfers

Tabel 2: Werkloosheidscijfers (landelijk en Rotterdam) Periode 2008-2011

Regio	Onderwerp		2008	2009	2010	2011
Nederland	Beroepsbevolking	Totale beroepsbevolking (x 1000)	7.801	7.846	7.817	7.811
		Werkloze beroepsbevolking (x 1000)	300	377	426	419
	Werkloosheidspercentage (%)		3,8	4,8	5,4	5,4
Rotterdam	Beroepsbevolking	Totale beroepsbevolking	282	278	281	280
		Werkloze beroepsbevolking	19	23	25	27
	Werkloosheidspercentage (%)		6,9	8,1	8,8	9,5

Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 22-6-2012

Als ingezoomd wordt op het aantal personen met een bijstandsuitkering, dan blijkt dat deze voornamelijk in de grote steden te vinden zijn, maar van alle Nederlandse gemeentes heeft de gemeente Rotterdam daarbij verhoudingsgewijs de meeste personen met een bijstandsuitkering.

8,4% van de Rotterdamse bevolking ouder dan 27 jaar leeft van een bijstandsuitkering tegen 2,8% van Nederlandse bevolking ouder dan 27 jaar. Het ging in 2010 om 33.890 bijstandsuitkeringen in de gemeente Rotterdam.¹⁴

Bovendien heeft ongeveer een derde van de mensen met een bijstandsuitkering in Rotterdam deze uitkering al 5 jaar of langer. Dit zijn veelal mensen met een lagere opleiding, die daarnaast vaker kampen met medische en sociale beperkingen in vergelijking met mensen die een kortere periode een bijstandsuitkering hebben. Ook blijkt er binnen deze groep een oververtegenwoordiging te zijn van alleenstaande moeders. Deze groep langdurig armen heeft vaak te kampen van een combinatie van financiële, psychische en sociale problemen (Reelick e.a., 2008: 63-64).

Geconcludeerd kan worden dat de armoede en werkloosheidsproblematiek en de daarmee samenhangende uitkeringsafhankelijkheid in Rotterdam hardnekkiger is dan in andere delen van Nederland. Gezien de eerder besproken relatie tussen schuldvorming en hoogte van inkomen zal dit betekenen dat de schuldenproblematiek onder Rotterdamse huishoudens ernstigere vormen aanneemt dan in andere delen van Nederland.

¹⁴ Bron: Nationale Atlas Volksgezondheid, www.zorgatlas.nl/beinvloedende-factoren/sociale-omgeving/ses/bijstandsuitkeringen/, geraadpleegd 29-09-2012.

2.4 Het proces van schuldvorming onderzocht

In de jaren tachtig van de 20^{ste} eeuw komt er steeds meer wetenschappelijke aandacht voor de schuldenproblematiek bij Nederlandse huishoudens. Een eerste onderzoek dat inzicht gaf in schuldvorming bij Nederlandse huishoudens werd in 1983 door de Sociaal-Wetenschappelijke Afdeling van de Gemeentelijke Sociale Dienst van Rotterdam onder tien grotere Nederlandse gemeenten uitgevoerd. Hieruit bleek dat 48% van de 1070 huishoudens die rond moesten komen van een inkomen op of rond het sociaal minimum één of meerdere schulden had. Bij herhaling van dit onderzoek 3 jaar later onder 1826 gezinnen in 27 gemeenten bleek wederom 48% van de onderzochte huishoudens met een minimuminkomen een of meer schulden te hebben (Oude Engberink, 1983: 101-102). Op basis van dit onderzoek werd een eerste schatting gemaakt dat van de 830.000 huishoudens met een minimuminkomen in Nederland, 140.000 huishoudens in financiële problemen zouden verkeren (Oude Engberink, 1987: 122).

Om meer inzicht te geven in het ontstaan van problematische schuldsituaties ontwikkelde De Greef (1992: 23-24) een typologie, op basis van twee factoren die volgens hem bepalend zijn voor het ontstaan van problematische schuldsituaties. De eerste factor is de behoefte aan krediet. Deze behoefte is volgens hem niet alleen afhankelijk van individuele voorkeuren maar wordt voor een belangrijk deel maatschappelijk bepaald door het op peil brengen en houden van het consumptiepatroon. Deze redenering sluit aan op die van Bauman (1992). De tweede factor is het beschikbare huishoudbudget, met name voor huishoudens met een minimuminkomen. Dat blijkt niet altijd voldoende om alle bestaanskosten te voldoen, met als gevolg een aanvullende behoefte aan krediet om het ontstane tekort te kunnen financieren. Op basis van deze factoren beschrijft De Greef (1992: 23-24) de volgende vier typen schuldsituaties:

1. Overlevingsschulden. Hier kunnen in principe de meeste problematische schuldsituaties van huishoudens met een inkomen op of rond het sociaal minimum toe gerekend worden. Hier domineren schulden met betrekking tot de vaste lasten. De vaste lasten zijn in feite structureel te hoog in relatie tot het maandelijkse inkomen. Hierdoor ontstaan er betalingsachterstanden.
2. Overbestedingsschulden. Deze komen naar verwachting meer voor bij huishoudens die over een voldoende huishoudbudget beschikken, maar die hun consumptiebehoefte op een te ruime manier hebben gefinancierd door teveel geld uit te geven. Deze schulden kunnen getypeerd worden als een middenklasse probleem. Het dominante probleem is overbesteding. Het probleem ligt niet alleen bij het huishoudens zelf door het op onjuiste wijze beheren van het huishoudbudget en wellicht onvoldoende kennis van kredietvormen, maar ligt ook bij de kredietverstrekker. Er kan te makkelijk, via agressieve marketing-campagnes met onduidelijke informatieverstrekking, geld worden geleend.

3. Aanpassingsschulden. Deze zijn het gevolg van veranderende levensomstandigheden van huishoudens zoals inkomensachteruitgang, echtscheiding of veranderingen in het sociaal zekerheidsstelsel. Hierdoor daalt het inkomen of nemen de uitgaven toe. Deze huishoudens zijn gedwongen om hun levensstijl en het daarbij horende uitgavenpatroon aan te passen. Dat wil of kan men niet altijd en hierdoor slaagt men er niet in om de uitgaven af te stemmen op het lagere inkomen. Schulden zijn dan het gevolg.
4. Compensatieschulden. Deze worden veroorzaakt door gedragsproblemen. Het is een vorm van overbesteding die gevoed wordt door deprivatiegevoelens. Men probeert gevoelens van 'onbehagen' te compenseren door specifiek gedrag. Het kan gaan om diverse vormen van verslaving (drug-, alcohol-, gok- of koopverslaving) waardoor financiële problemen ontstaan.

Deze typologie is bedoeld om meer inzicht te krijgen in de achtergronden van een problematische schuldsituatie van een huishouden. De werkelijke achtergronden van schuldvorming zijn echter niet altijd even eenduidig. Bij problematische schuldsituaties gaat het vaak om complexe situaties, waarin meerdere problemen een rol spelen en zijn oorzaak en gevolg niet goed van elkaar te scheiden. Is een alcoholprobleem nu het gevolg van de problematische schuldsituatie of van de werkloosheid of juist de oorzaak?

Uit recenter onderzoek van onder meer Serail (2004 en 2007), Desain (2006), EIM (2007), Van Ommeren e.a. (2009), Westhof e.a. (2011), Kerkhaerts en De Ruig (2013) blijkt onder meer dat Nederlandse huishoudens (te) gemakkelijk financiële verplichtingen aangaan. Steeds meer huishoudens hebben moeite om hun financiële verplichtingen na te komen. Schulden vormen dan ook voor steeds meer huishoudens een probleem.

De meest actuele cijfers over het aantal huishoudens met problematische schulden¹⁵ zijn afkomstig van het onderzoek van Van Ommeren e.a. (2009)¹⁶ en het vervolgonderzoek van Kerkhaerts en de Ruig (2013). Volgens Van Ommeren e.a. hebben naar schatting 900.000 huishoudens in Nederland (een risico op) problematische schulden. Het recente onderzoek van Kerkhaerts en De Ruig (2013) toont aan dat deze tendens zich verder doorzet en dat het risico op schulden een steeds groter maatschappelijk probleem

15 Binnen dat onderzoek luidt als criterium voor de definitie van problematische schulden: 'de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden is hoger dan de volgens de Recofa rekenmethode gecalculeerde aflossingscapaciteit'.

16 In dit onderzoek is een telefonische enquête afgenomen bij 3.809 huishoudens via een aselechte steekproef. Daarnaast zijn met 140 huishoudens face-to-face-gesprekken gevoerd.

vormt. Tevens wordt uit beide onderzoeken duidelijk dat een heel groot deel van deze groep (bijna 70%) problematische schulden heeft maar hiervoor geen hulp zoekt.

In het onderzoek van Van Ommeren is bovendien gekeken naar de kenmerken van de huishoudens met (een risico op) problematische schulden. Ze zijn onder meer jonger en lager opgeleid dan huishoudens zonder risico. De volgende groepen zijn volgens hen extra kwetsbaar: alleenstaanden (vooral alleenstaande moeders), lager opgeleiden, minima met een inkomen rond bijstandsniveau, kleine ondernemers (vooral zelfstandigen zonder personeel), grote gezinnen met een modaal inkomen en tweeverdieners waarbij sprake is van een te luxe levensstijl of overkreditering (Van Ommeren e.a. 2009: 92)

Uit het vervolgonderzoek van Kerkhaerts en De Ruig (2013) wordt overigens duidelijk dat de positie van huishoudens met problematische schulden ten opzichte van het onderzoek van Van Ommeren e.a. (2009) verder verslechterd is. Huishoudens met problematische schulden zijn nog vaker afhankelijk van overheidsondersteuning en vallen nog vaker in de laagste inkomens- en opleidingscategorie.

Van Ommeren e.a. (2009) concluderen ook nog iets anders, namelijk dat *“het belangrijk is om op te merken dat er slechts weinig huishoudens zijn waarvoor een exogene oorzaak de enige verklaring is voor het optreden van een schuldsituatie. Vaak is er sprake van een bepaalde ‘voedingsbodem’ die er voor zorgt dat een onvoorziene gebeurtenis kan escaleren in een schuldsituatie”*. (Van Ommeren, 2009: 69)

Zij constateren dat het grootste deel van de respondenten met problematische schulden behoort tot het type overlevingsschulden zoals dat door De Greef (1992) is gedefinieerd. Het gaat dan om huishoudens met een laag of zeer laag inkomen waarbij het inkomen nauwelijks voldoende is voor de vaste lasten. Een kleiner deel van de onderzochte huishoudens met problematische schulden behoort volgens deze onderzoekers tot de overbesteders of heeft compensatieschulden. Zij benoemen in die gevallen ook een aantal interne oorzaken, zoals een gebrekkig financieel beheer bij huishoudens wat zich uit in laconiek financieel gedrag, een gebrek aan financiële kennis en een matig financieel overzicht. Daarnaast zien zij het moeilijk kunnen anticiperen op een achteruitgang van het inkomen als een belangrijke aanleiding voor het ontstaan van schulden. Een te hoge levensstandaard wordt ook als oorzaak genoemd. Overkreditering en verslavingen kunnen evenzeer oorzaken zijn.

Waar De Greef (1992) met name bij het type overlevingsschulden de nadruk legde op de ontoereikendheid van het beschikbare huishoudbudget in relatie tot de vaste lasten

en de onontkoombaarheid van schuldvorming benadrukken Van Ommeren e.a. dan ook voornamelijk de capaciteiten van de huishoudens zelf. Zij concluderen dan ook dat:

“(...) schulden grotendeels zijn te voorkomen. Als het financieel beheer van huishoudens zou verbeteren is een belangrijke oorzaak weggenomen. Ook risico's van exogene oorzaken zoals ziekte, werkloosheid en echtscheiding zijn voor een deel te beheersen, met een zorgvuldige risico-inschatting en adequate verzekering. Lastiger te beïnvloeden zijn huishoudens waarbij het maken van schulden een levensstijl is geworden” (Van Ommeren e.a., 2009: 15).

Vandaar dat in de volgende paragraaf nader gekeken wordt naar de financiële kennis van burgers en hun omgang met financiën, voor zover die reeds zijn onderzocht.

2.5 Financiële kennis en het omgaan met financiën

Het verwerven van competenties om met geld om te gaan is volgens het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) erg belangrijk om in de toekomst uit de financiële problemen te blijven. Het Nibud doet periodiek onderzoek in Nederland naar financiële opvoeding en financieel gedrag van Nederlanders. Volgens het Nibud vraagt de huidige samenleving om zelfstandige burgers, die in financieel opzicht de juiste keuzes kunnen maken en om kunnen gaan met moderne betalingsmogelijkheden. De rol van de opvoeders wordt hierbij als essentieel gezien. Het Nibud beschouwt iemand als financieel zelfredzaam *“wanneer hij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op de korte als op de lange termijn”* (Nibud, 2012: 3).

Het Nibud onderscheidt vijf competenties¹⁷ die kunnen bijdragen aan deze financiële zelfredzaamheid. Deze competenties zijn beschreven in termen van vaardigheden (Nibud, 2012, pag. 8-10) en men spreekt nadrukkelijk over de consument.

1. In kaart brengen

De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.

2 Verantwoord besteden

De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.

¹⁷ Zie voor een uitvoerige beschrijving van de competenties en de daarbij horende vaardigheden de publicatie van het NIBUD, *Goed omgaan met geld*, 2012.

3. Vooruit kijken

De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en de lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.

4. Bewust financiële producten kiezen

De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.

5. Over voldoende kennis beschikken

De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en de lange termijn in balans te brengen en te houden.

Het streven van het Nibud is dat iedereen in principe beschikt over deze vaardigheden. Daarbij geeft men expliciet aan dat er groepen zijn in deze samenleving waarvan niet of niet verwacht kan worden dat zij nu over deze vaardigheden beschikken. Voor die groepen wordt een extra competentie geformuleerd, namelijk dat zij in staat zouden moeten zijn om de juiste instantie of dienstverlener te raadplegen bij financiële vragen (Nibud, 2012).

Zoals duidelijk wordt, gaat het in deze tijd bij het zelfstandig kunnen beheren van financiële zaken niet alleen om het sec kunnen omgaan met geld maar ook en veel meer, om het nemen van verantwoorde beslissingen die financiële gevolgen hebben op korte, middellange en lange termijn. Bij een juist financieel beheer kun je overbestedingsschulden zoals omschreven in paragraaf 2.5 wellicht voorkomen, net als de zogenaamde aanpassingsschulden (De Greef, 1992). De overlevingsschulden en compensatieschulden komen hier minder in beeld. Het eigentijdse consumentisme wordt hier met nieuwe gedragsnormen gepareerd.

2.6 Psychologische aspecten

De wijze waarop huishoudens omgaan met gebeurtenissen die plaatsvinden in hun leven is een belangrijk aspect als het gaat om het voorkomen van financiële problemen. Anticiperen ze nu wel of niet op gebeurtenissen die kunnen gaan plaatsvinden, zoals werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, relatiebeëindiging e.d. in hun persoonlijke leven? Een belangrijke vraag achter deze vraag luidt: In hoeverre zijn deze mensen zelf van mening dat ze controle hebben over hun persoonlijke levensloop?

Het aspect van persoonlijke controle is in 1966 voor het eerst onderzocht door Rotter met zijn concept van 'locus of control' als resultaat. Daarmee werd gedoeld op de mate waarin iemand de oorzaken van wat hem of haar overkomt buiten zichzelf of juist bij zichzelf zoekt. Rotter spreekt enerzijds van een 'external locus of control': "When a

reinforcement is perceived by the subject as following some action of his own but not being entirely contingent upon his action, then, in our culture, it is typically perceived as the result of luck, chance, fate, as under the control of powerful others, or as unpredictable because of the great complexity of the forces surrounding him. When the event is interpreted in this way by an individual, we have labelled this a belief in external control" (Rotter, 1966: 1).

Daartegenover spreekt hij van een 'internal locus of control': *"if the person perceives that the event is contingent upon his own behavior or his own relatively permanent characteristics, we have termed this a belief in internal control"* (Rotter, 1966: 1).

Uit het onderzoek van Rotter wordt duidelijk dat individuen met een geloof in een 'internal locus of control' actiever zijn dan zij met een 'external locus of control'. Ze zoeken naar informatie en zijn doelgericht met als gevolg dat ze over het algemeen goed met problemen om kunnen gaan. Rotter zegt hierover onder andere het volgende: *"A series of studies provides strong support for the hypotheses that the individual who has a strong belief that he can control his own destiny is likely to (a) be more alert to those aspects of the environment which provide useful information for his future behavior; (b) take steps to improve his environmental condition; (c) place greater value on skill or achievement reinforcements and be generally more concerned with his ability, particularly his failures; and (d) be resistive to subtle attempts to influence him"* (Rotter, 1966: 25).

De 'normen' van het Nibud lijken dan ook gericht op de internalisering van deze controle.

Het antwoord op de vraag of het eigen schuld is of komt door de omstandigheden, kan per situatie anders liggen. Uit onderzoek (Nibud, 2004; Antonides, 2007) blijkt dan ook dat bijna de helft van de respondenten¹⁸ die een inkomstenterugval heeft meegemaakt, van te voren geen maatregelen (sparen, verzekeringen afsluiten, vooraf uitgavenpatroon aanpassen) heeft getroffen om met de nieuwe situatie om te gaan; zo hebben ze geen informatie ingewonnen over de financiële situatie na de gebeurtenis omdat ze niet wisten waar ze die informatie vandaan konden halen; of hebben ze onvoldoende gedaan om de gevolgen van de inkomstenterugval te verzachten. Daarnaast werd duidelijk dat bij inkomensachteruitgang vaker wordt geleend dan dat mensen hulp vragen. Lenen kan dan volgens de onderzoekers gezien worden als een drastische maatregel vooral als mensen toch al niet kunnen rondkomen en het inkomen na verloop van tijd niet blijkt te stijgen. Maar: naarmate mensen ouder worden, bereiden ze zich echter vaker voor op de gevolgen van een inkomstenterugval (Nibud, 2004; Antonides, 2007). Dat betekent wellicht ook dat iemand een 'external locus of control' voelt voor een deel van zijn leven, maar gaandeweg juist een 'internal locus of control' ontwikkelt.

18 N = 808

De zogenaamde overbestedingsschulden kunnen volgens De Greef (1992) voornamelijk getypeerd worden als een middenklasse probleem. Het dominante schuldprobleem is dan overbesteding. De oorzaak ligt volgens hem niet alleen in een gebrekkig financieel beheer maar ook in de beschikbare kredietfaciliteiten. De consument kan te makkelijk geld lenen en in combinatie met een gebrekkig financieel beheer kan dit leiden tot een problematische schuldsituatie. Een belangrijke factor bij het ontstaan van dit soort schulden is dus niet alleen de kennis en vaardigheden met betrekking tot financieel beheer maar zeker ook de zelfbeheersing. In de woorden van het Nibud (2009c; 2012) gaat het hierbij om in hoeverre men in staat is zich te beheersen, weerstand te bieden en niet toe te geven aan allerlei verleidingen waar men via diverse mediakanalen dagelijks aan bloot gesteld wordt. Een eigentijds soort weerbaarheid ten opzichte van het consumentisme van alledag.

Uit weer ander onderzoek blijkt echter dat dit soort zelfbeheersing, als een spier, uitgeput (ego-depletion) kan raken (Baumeister e.a., 1998; Faddegon, 2009). Met de term ego-depletion wordt door Baumeister e.a. (1998) en Faddegon (2009) gedoeld op een tijdelijke reductie in de capaciteit van mensen om wilskracht of zelfbeheersing te tonen. Deze uitputting van de wilskracht ontstaat door voorgaande inspanningen die tevens een beroep deden op deze wilskracht (Baumeister e.a., 1998). Dit betekent dat mensen met een gering inkomen of met financiële problemen vanwege het vaker aanspreken van de zelfbeheersing over het algemeen een grotere kans hebben op deze ego-depletion. Ook blijkt de zelfbeheersing tevens beïnvloed te worden, eerder uitgeput te raken, onder invloed van stress (Baumeister e.a., 2008).

Deze theorie rond ego-depletion maakt deel uit van het limited-resource-model (Muraven en Baumeister, 2000; Baumeister, 2008) en gaat in tegen het rationele-keuzemodel dat veel gangbaarder is in theorieën over financieel handelen. Daar gaat men ervan uit dat mensen een rationele afweging maken tussen kosten en baten en op basis daarvan keuzes maken. Toch zijn ook deze aanhangers van het limited-resource-model van mening dat zelfbeheersing trainbaar is (Muraven en Baumeister, 2000; McGonigal, 2012).

Vaak wordt immers verondersteld door economen dat consumenten op rationele gronden keuzes maken. Geen wonder dat ook het financieel beheer van het huishoudbudget vaak op een zeer rationele manier benaderd wordt. Burgers zouden kennis en vaardigheden aangeleerd moeten worden in het streven naar financiële zelfredzaamheid (zie de competenties geformuleerd door het Nibud). Dit is een vrij rationele benadering, niettemin een belangrijke want het kunnen afstemmen van de uitgaven op de inkomsten, blijft een primaire voorwaarde om met de financiën om te kunnen gaan. Uit onderzoek van onder meer psycholoog Kahneman (1991) is echter ook gebleken dat economische

afwegingen vaak beïnvloed worden door onbewuste psychologische invloeden, niet alleen bij de afweging zelf, maar ook bij het verzamelen en verwerken van informatie. Een Nederlandse wetenschapper die zich bezighoudt met deze psychologische aspecten bij economisch en financieel keuzegedrag is Prast (2005a, 2005b). Zij richt zich in haar onderzoek op de persoonlijke financiële planning van mensen. Zij verstaat daar onder de keuzes van mensen omtrent arbeidsuren, tussen sparen en consumeren, over beleggen en verzekeren. Het terrein van de persoonlijke financiële planning wordt volgens haar steeds belangrijker en dit wordt volgens haar door een terugtrekkende overheid, waarbij steeds meer wordt overgelaten aan de verantwoordelijkheid van het individu versterkt, gevoegd bij de toenemende complexiteit van financiële producten. Volgens Prast (2005a, 2005b) is wetenschappelijk aangetoond dat emotionele factoren een rol spelen bij het financiële en economische gedrag van mensen. Zij stelt zelfs dat het een mythe is dat mensen op een objectieve manier met informatie omgaan en dat ze op basis daarvan rationele keuzes maken. Zo vertonen mensen systematisch uitstelgedrag, omdat ze moeite hebben zich te houden aan goede voornemens onder meer omdat gewoontegedrag moeilijk te doorbreken is. Ook gaan mensen selectief om met informatie. Ze overschatten hun eigen capaciteiten en onderschatten de kans op tegenvallers. Daarnaast blijken mensen gevoelig voor framing: de wijze waarop inkomstenbronnen, financiële producten, diensten e.d. geformuleerd en gepresenteerd worden. De marketingsector maakt volop gebruik van deze psychologische inzichten (Prast en Thomas, 2010), maar de consumenten zelf houden zich er nauwelijks mee bezig, ook de schuldhulpverlening voor zover bekend nog nauwelijks.

In navolging van McClelland (1993) plaatsen Bergenhenegouwen e.a. (1998) echter grote vraagtekens bij de leerbaarheid van zulke onzichtbare, vaak zelfs onbewuste, attitudes. Volgens hen bestaat menselijk gedrag, naast een zichtbare laag, bestaand uit kennis en vaardigheden (laag 1), uit een minder zichtbare laag van intermediaire vaardigheden (laag 2) zoals communicatieve en sociale vaardigheden, inzichten en organisatorische kwaliteiten, die ook van belang kunnen zijn voor het financiële gedrag van mensen (zie figuur 1). Zo helpen communicatieve vaardigheden bij de omgang met schuldeisers of overheidsinstanties. Een derde, volgens de auteurs vaak een onzichtbare laag, bestaat uit de waarden en normen, de ethiek en de moraal van de persoon zelf en de omgeving waartoe hij behoort. Het gaat om een persoonlijke kijk op het leven, en dus, neem ik hier aan, op financiële aangelegenheden, op het aangaan en aflossen van schulden. Een vierde laag gaat om zeer diep verankerde aspecten zoals persoonlijkheidskenmerken en intelligentie. Zo bepaalt de persoonlijkheid onder meer of iemand risicovol of risicomijdend gedrag vertoont, of iemand rechtlijnig of flexibel is, sociaal of minder sociaal is. In deze laag gaat het ook om het beeld dat een persoon over

zichzelf heeft en hoe hij denkt dat anderen over hem denken. Hierbij spelen emoties een belangrijke rol. Deze lagen onder water hebben grote invloed op het zichtbare gedrag, maar tegelijkertijd laat hun 'leerbaarheid' vaak te wensen over. Ze vergen (laag 3) volgens Bergenhenegouwen e.a. (1998) namelijk een langdurig socialisatieproces of zijn (laag 4) behoorlijk in de persoon verankerd.



Figuur 1: Competenties en persoonskenmerken uit het ijsbergmodel

Bron: McClelland 1993, aangehaald Bergenhenegouwen, 1998.

2.7 Immateriële problemen bij schuldvorming

Geen wonder dus dat bij heel veel mensen met schulden immateriële aspecten van het leven ertoe doen. Melief en Plomp (1989), die onderzoek deden naar de werkwijze van het maatschappelijk werk, het opbouwwerk en het sociaal cultureel werk bij de hulpverlening aan huishoudens met financiële problemen, constateren dat financiële problemen vaak samen gaan met andere problemen. Het gaat dan niet alleen om lichamelijke klachten, maar ook om psychische problemen en relatieproblemen. Deze problemen zijn zo verweven met de financiële problemen dat het moeilijk is vast te stellen wat de oorzaak is en wat het gevolg.

De Greef (1992) constateert dat *“een problematische schuldsituatie in veel gevallen leidt tot een ontwrichting van de totale leefsituatie, omdat financiële problemen veelal samengaan met sociale -, relationele – en psychische problemen, gezondheidsproblemen, huisvestingsmoeilijkheden en relatieproblemen binnen het gezin”* (De Greef, 1992: 22).

Hulshoff (1997) onderzocht de verwevenheid van psychische/psychiatrische problemen en schuldenproblematiek. Uit haar onderzoek komt naar voren dat het leven met schulden psychisch belastend is. Het voortdurend het ene met het andere gat moeten vullen, hopen dat de schulden geen verdere verstoring van het dagelijkse leven met zich meebrengen, de angst voor deurwaarders leidt tot psychische druk. Met name huurschulden en schulden bij energiebedrijven, voornamelijk terug te zien bij de overlevingsschulden (De Greef, 1992), zijn extra belastend omdat ze een bedreiging vormen ten aanzien van de primaire bestaanszekerheid. Vooral als er kinderen aanwezig zijn binnen het huishouden kunnen dit soort schulden veel stress en spanning met zich meebrengen. Hulshoff noemt in haar onderzoek gevoelens als machteloosheid, schaamte, fatalisme, angst, irritatie, woede die samenhangen met het hebben van schulden. Tevens constateert zij diverse lichamelijke klachten en een hoger gebruik van alcohol, medicijnen en drugs als gevolg van het hebben van schulden (Hulshoff, 1997: 21-24).

Bepaalde constateringën worden tevens bevestigd in een onderzoek dat de Gemeentelijke Kredietbank Drenthe (2008) heeft uitgevoerd onder respondenten van 13 gemeenten in Drenthe. Het merendeel van de respondenten (56,9%) ervaart stress als gevolg van schulden, heeft hierdoor last van depressies (29,2%) en/of voelt zich sociaal geïsoleerd (13,8%). De sociale verarming waar Engbersen en van der Veen (1987) over spreken, komt dus ook in dit Drentse onderzoek naar voren. Soms lopen zulke situaties volledig uit de hand. Zo zijn situaties bekend dat ouders hun kinderen om het leven brengen en een poging doen zichzelf van het leven te beroven uit wanhoop vanwege oplopende financiële problemen.¹⁹ Dit zijn gelukkig uitzonderingen, al vallen ze door de extremiteit en media-aandacht extra op.

2.8 Omgaan met schulden en het gebruikmaken van schuld-hulpverlening

Op welke wijze gaan huishoudens met hun problematische schulden om? De oplossingsstrategieën zijn volgens Van Ommeren e.a. (2009) divers. Ze variëren van bezuinigingen, het vermeerderen van inkomsten door werk te zoeken/uit te breiden en door de verkoop van spullen, het lenen van geld voornamelijk door het verhogen van een kredietlimiet of door het intensiever gebruikmaken van de roodstandmogelijkheid tot het verbeteren van het financieel beheer en het afspreken van een aflossingsregeling. Bij een deel van de huishoudens met problematische schulden ervaren de onderzoekers net als Engbersen en Van der Veen (1987) een 'wat lethargische houding'. Zij hebben

¹⁹ Algemeen Dagblad, 4 maart 2008, *Huib van O. vermoorde gezin vanwege schulden*. Elsevier, 9 maart 2007, *Schulden dreven ouders tot drama*.

pogingen om de situatie te verbeteren opgegeven. Sommige huishoudens noemen als strategie hulp vragen, maar dit doen ze in eerste instantie eerst binnen hun eigen sociale netwerk (familie en/of vrienden). Slechts een gering aantal huishoudens noemt het zoeken van hulp bij een professionele organisatie. (Van Ommeren, 2009: 76,77, 81).

Er worden twee factoren genoemd die cruciaal zijn als het gaat om het kunnen controleren en/of oplossen van de schuldsituatie. Dat is ten eerste de eerder genoemde zelfredzaamheid van de schuldenaar. Ten tweede geven de onderzoekers aan dat het sociale netwerk op verschillende manieren een grote invloed kan hebben op het verloop van de schuldsituatie. Het hebben van mensen met soortgelijke problemen in het sociale netwerk, maakt praten erover, informatie uitwisselen en hulp zoeken makkelijker. Ook fungeert een sterk sociaal netwerk als vangnet voor mensen met schulden. Door bij familie/vrienden te eten of tweedehands spullen te krijgen, lukt het sommige mensen het leven met problematische schulden langer vol te houden (Van Ommeren, 2009: 82, 83). Gastelaars (2009) benadrukt eveneens het belang van informele sociale netwerken en de functies van deze netwerken in relatie tot de praktijken van dienstverlenende organisaties. Het gaat hierbij volgens haar niet alleen om de invloed die de informele sociale netwerken hebben op de gehanteerde probleemdefinities maar ook om de algemeen culturele waarden, die bepaalde stappen legitimeren. Dat betekent hier, hoe kijkt men binnen de culturele omgeving van de klant aan tegen geld, financiële problemen en de manier waarop hiervoor een oplossing moet worden gevonden? De directe omgeving kan soms een actieve bijdrage leveren aan de oplossing van problemen of een voorkeur hebben voor een bepaalde oplossingsrichting. Is het gebruikelijk om voor het oplossen van schulden bij (overheids)instanties aan te kloppen of lost men het binnen de eigen gemeenschap op? Welke oplossingsrichtingen worden gestimuleerd?

Bij een groot deel van de mensen die geen hulp zoeken, is sprake van drempels die verhinderen dat er een beroep op de hulpverlening wordt gedaan. Er wordt gesproken over het hebben van psychologische drempels (Van Ommeren e.a., 2009). Zo hebben sommige mensen moeite met het moeten erkennen van hun financieel problematische situatie. Ook vindt een deel van de respondenten schuldhulpverlening niet van toepassing op hun eigen situatie, dit is alleen voor de zware gevallen. Daarnaast blijken veel huishoudens angst te hebben voor (te) professionele organisaties omdat ze officiële trajecten (minnelijk en wettelijk) willen vermijden. Ze zijn bang dat ze voor deze trajecten tot verkoop van bepaalde waardevolle spullen zullen worden gedwongen (o.a. auto of de woning) (Van Ommeren, 2009: 84, 85). Ook associëren ze een hulpverleningstraject met 'onder curatele stelling' of 'inleveren van inkomen en vrijheid'. Als laatste blijken de eerder genoemde 'external en internal locus of control' (Rotter, 1966) een rol te spelen. Schuldenaren met een 'external locus of control' leggen de schuld buiten zichzelf en

vaak bij 'de gemeente' of 'de overheid' en gaan om deze reden daar niet om hulp vragen. Ze blijken ook gevoelig voor verhalen over slechte hulpverlening. Overschatting van hun eigen mogelijkheden, onderschatting van de hulpverlening en het willen blijven controleren van hun eigen situatie blijkt bij schuldenaren met een 'internal locus of control' een belangrijke rol te spelen om geen hulp te zoeken (Van Ommeren, 2009: 86-88).

Er zijn in Nederland relatief weinig onderzoeken gedaan van kwalitatieve aard waar de ervaringen van klanten over schuldhulpverlening zelf het uitgangspunt zijn. Bij een aantal onderzoeken waarbij dit wel het geval is, staat de uitval in de schuldhulpverlening centraal. Dat wil zeggen dat het hulpverleningstraject van een klant beëindigd wordt zonder dat er een oplossing is gevonden voor de schuldsituatie van de klant. In de meeste gevallen wordt dit vanuit het hulpverleningsperspectief als een ongewenste situatie gezien. Het verkrijgen van inzicht in de factoren die leiden tot uitval en daarmee in de mogelijkheden om uitval te beperken, is aanleiding om binnen enkele onderzoeksprojecten met de 'uitvallers' in gesprek te gaan en hun ervaringen te bespreken. Een van de eerste onderzoeken over uitval binnen de schuldhulpverlening is het onderzoek van Jungmann (2002).²⁰ Uit de gesprekken met uitvallers bleek dat de redenen van uitval ten eerste te maken hebben met de verwachtingen die mensen hebben van de schuldhulpverlening. Deze blijken niet overeen te komen met de feitelijke hulp. Mensen die uitgevallen waren, gaven onder meer aan niet te willen voldoen aan de voorwaarden voor schuldhulpverlening. Zo hadden ze onder meer problemen met het door de organisatie vastgestelde aflossingsbedrag of de voorwaarde van budgetbeheer. Andere door de respondenten genoemde redenen zijn het ontstaan van misverstanden, de lange duur van het traject waardoor onder druk van schuldeisers nieuwe schulden werden gemaakt en het niet kunnen voldoen aan de voorwaarden voor schuldhulpverlening. De grootste uitval constateerde Jungmann (2002: 22, 23) in de eerste fases van de hulpverlening (de aanmeld- en intakefase). In deze fases komen de verwachtingen die de klant heeft samen met de feitelijke hulp die door de organisaties geboden kan worden. Deze eerste fases worden door klanten als zwaar ervaren, bijvoorbeeld omdat zij veel informatie moeten aanleveren, veel moeten vertellen, aan allerlei voorwaarden moeten voldoen, maar nog geen idee hebben of zij uiteindelijk geholpen kunnen worden. Na het passeren van de eerste twee fases, wordt volgens Jungmann de uitval lager. De eerste twee fases zijn kortom van groot belang.

²⁰ Jungmann heeft ten behoeve van het onderzoek drie verschillende schuldhulpverlenende organisaties geselecteerd; een sociale dienst, een kredietbank en een maatschappelijk werk instelling. Binnen het onderzoek stonden twee groepen uitvallers centraal. De eerste groep had betrekking op uitvallers tijdens het minnelijke traject, de tweede groep had betrekking op huishoudens die na het mislukken van het minnelijke traject geen beroep doen op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen.

Na het onderzoek van Jungmann (2002) zijn diverse lokale onderzoeken (o.a. Klein Rouweler, Leefrink en Polstra, 2004; Bronsveld, 2005; Oosten en Van Putten, 2007, Akkermans, 2011) uitgevoerd naar de uitval binnen de schuldhulpverlening, waarbij tevens gesproken is met mensen die ervaring hebben met het schuldhulpverleningstraject. Akkermans (2011), die de uitvalproblematiek in de gemeente Utrecht onderzocht, concludeert net als Jungmann (2002), dat de verwachtingen van de schuldenaren een belangrijke rol spelen. Ook hier werden de lange wachttijden als een probleem ervaren. In het onderzoek van Akkermans (2011) hadden de respondenten, in tegenstelling tot het onderzoek van Jungmann (2002), klachten over de uitvoering van de schuldhulpverlening, met name de bejegening. Klachten over de uitvoering (bejegening, bereikbaarheid en wijze van afspraken maken) komen ook naar voren in een onderzoek binnen de gemeente Rotterdam (Bronsveld, 2005). Procedures en beslissingen werden door de uitvallers niet begrepen. Bejegeningssklachten zijn ook te lezen in het onderzoek van Oosten en Van Putten (2007) naar de uitval binnen de schuldhulpverlening in de gemeente Tiel.²¹ De moeilijkheidsgraad van de procedure en zich moeten conformeren aan de voorwaarden werden tevens door respondenten als knelpunten benoemd.

Van Ommeren e.a. (2009) spraken met klanten in zijn algemeenheid over hun ervaringen met de schuldhulpverlening. Deze ervaringen zijn wisselend. Sommige klanten zijn tevreden en vinden een hulpverlener die streng optreedt prettig. Klanten die ontevreden zijn, benoemen onder meer de bejegening, zich als een nummer behandeld voelen en telkens opnieuw het verhaal moeten vertellen (Van Ommeren, 2009: 85).

Ook in een rapport van de Nationale ombudsman (2012) blijkt dat deze een toenemend aantal klachten krijgt van burgers over schuldhulpverlening. De klachten hebben betrekking op lange wachttijden, het feit dat er door schuldhulpverlening niet direct na het intakegesprek contact wordt opgenomen met schuldeisers waardoor schulden verder oplopen of zelfs nieuwe schulden ontstaan, gebrekkige of onduidelijke informatieverstrekking, wisseling van schuldhulpverleners, het zich door de schuldhulpverlening niet serieus genomen voelen en het geen zicht hebben op de voortgang in het schuldhulpverleningstraject (Nationale Ombudsman, 2012: 7).

Het is nu tijd om nader in te gaan op de hulpverlening aan huishoudens met schulden.

²¹ De gemeente Tiel wilde weten wat de redenen zijn dat een aanzienlijk percentage (bijna 30%) huishoudens met problematische schulden zich wel meldt bij schuldhulpverlening maar vervolgens geen aanvraag indient. Van de 445 huishoudens die zich in de periode januari 2005 t/m december 2006 hebben gemeld bij schuldhulpverlening besluiten 130 huishoudens geen aanvraag in te dienen. Met 30 van deze huishoudens zijn interviews afgenomen. Daarnaast is gekeken naar de kenmerken van de niet-uitvallers om een vergelijking tussen beide categorieën te kunnen maken.

2.9 Schuldhelpverlening en de NVVK

Dit onderzoek richt zich op de eerste fases van het minnelijke traject zoals dat wordt vormgegeven en aangeboden door de kredietbank Rotterdam, een organisatie die is aangesloten bij de Vereniging voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren (NVVK)²². De NVVK profileert zich als de brancheorganisatie voor schuldhelpverlening en sociale kredietverlening. Organisaties die hierbij zijn aangesloten, zijn onder meer Gemeentelijke Kredietbanken, Bureaus of Afdelingen Schuldhelpverlening van gemeentes, Maatschappelijk Werk organisaties en ook een aantal commerciële organisaties.²³ De gedragscodes van de NVVK vormen de leidraad voor het minnelijke traject schuldhelpverlening. De artikelen die hierin beschreven staan, hebben niet de kracht van wet, maar zowel schuldeisers als organisaties aangesloten bij de NVVK conformeren zich aan deze richtlijnen. Ze hebben in ieder geval als doel om rechtsgelijkheid te bewerkstelligen, primair voor de schuldeisers maar ook voor klanten.

De NVVK is opgericht in 1932, in eerste instantie ter bestrijding van woeker door commerciële instellingen. Leden van de vereniging gingen op niet-commerciële basis volkskredieten verstrekken. Men name volkskredietinstellingen (gemeentelijke kredietbanken) werden lid van de vereniging (van Dam, 2007: 21-24). Voornamelijk door de toename van het consumptief krediet, zoals kort beschreven in paragraaf 2.2, nam ook het aantal aanvragen voor een schuldregeling toe bij de gemeentelijke kredietbanken. Dit blijkt uit onderzoek onder de gemeentelijke kredietbanken in de jaren '70 van de vorige eeuw. Om de behandeling van schuldregelingsverzoeken te stroomlijnen nam de directeur van de gemeentelijke kredietbank in Den Haag het initiatief om een gedragscode schuldregeling uit te werken. Deze gedragscode werd goedgekeurd door de leden van de NVVK en gepubliceerd in juni 1979 (van Dam, 2007: 56-57).

In opdracht van het Ministerie van Economische Zaken en het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur en het Programmeringscollege Onderzoek Maatschappelijke Dienstverlening (PCMD) verrichtte de Rijksuniversiteit Groningen in 1988 als een van de eerste een landelijk onderzoek naar de hulpverlening aan huishoudens met problematische schulden. De onderzoekers concludeerden onder meer dat het problematische schuldenvraagstuk behalve omvangrijk ook zeer complex

22 Bij de oprichting op 30 april 1932 was de naam van de vereniging de Nederlandsche Vereniging voor Volkskredietwezen en Woekerbestrijding. Op 18 december 1986 werd de naam van de vereniging gewijzigd in Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, afgekort NVVK. Momenteel wordt alleen de afkorting NVVK gebruikt met als onderschrift, vereniging voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren. (Bron: van Dam, 2007).

23 Voor een overzicht van bij de NVVK aangesloten organisatie zie www.nvbk.eu/schuldhelpverlening/Ledenoverzicht.

is. Over de effectiviteit van deze hulpverlening waren de bij het onderzoek betrokken instellingen (kredietbanken, Algemeen Maatschappelijk Werk, gemeentelijke sociale diensten) niet erg hoopvol. De helft van de instellingen was bovendien van mening dat er onvoldoende hulpmogelijkheden zijn voor huishoudens met problematische schulden (De Greef, 1989: 55-56).

Enkele jaren daarna kwamen zowel De Greef (1992) als Hulshof (1993) tot de conclusie dat er grote verschillen bestaan in de manier waarop schulden door de belangrijkste hulpverlenende instanties²⁴ werden aangepakt. Ook was er weinig consistentie, werden er verschillende methodieken gehanteerd terwijl de effectiviteit van de hulpverlening gering was. Mede hierdoor maar ook vanwege de vele signalen dat de schuldenproblematiek onder huishoudens, met name huishoudens met een minimuminkomen, steeds verder toenam, nam ook de landelijke overheid de schuldenproblematiek in toenemende mate serieus. Dit leidde onder meer²⁵ tot het instellen in 1992 van de commissie Boorsma. De commissie concludeerde dat niet alleen de methodiek van schuldhulpverlening, maar ook de organisatie van de schuldhulpverlening, de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de samenhang met de minimaproblematiek en het minimale belang waren bij de effectieve aanpak van problematische schuldsituaties (Boorsma, 1994). Naar aanleiding van de adviezen van de commissie Boorsma werd in 1995 het Landelijke Platform Integrale Schuldhulpverlening²⁶ ingesteld. In opdracht van dit toenmalige Platform werd het Landelijk Referentiemodel werkproces schuldhulpverlening opgesteld. Dit model, dat in 2004 werd geactualiseerd, beschrijft het gehele proces van schuldhulpverlening en dient de landelijke uniformiteit in de schuldhulpverlening te bevorderen en fungeert tevens als kapstok voor met name gemeenten, bij een integrale aanpak van problematische schuldsituaties (Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening en Stichting StimulanSZ, 2004: 5-6). Bij zulke integrale schuldhulpverlening richt men zich niet alleen op de materiële problemen. Er wordt tegelijkertijd ook gewerkt aan meer persoonlijke problemen en aan een gedragsverandering (Bommelje, 2000: 21).

24 Gemeentelijke Sociale Diensten, Gemeentelijke Kredietbanken, het maatschappelijk werk, Stichting Consument en Huishouding/Planpraktijk BV.

25 Daarnaast wilde de overheid een juridische verankering van een sanering van schulden. Begin 1993 werd een wetsvoorstel ingediend voor de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Op 1 december 1998 is de WSNP in werking getreden.

26 Samenwerkingsverband van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), De Vereniging van directeuren van overheidsorganen voor sociale arbeid (DIVOSA), de Maatschappelijke Ondernemersgroep (MO-groep) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

In 2006 neemt de NVVK opnieuw het besluit om de schuldhulpverlening te vernieuwen (NVVK, 2006). De NVVK constateert naast een toegenomen beroep op schuldhulpverlening een steeds grotere uitval binnen deze hulpverlening, dat wil zeggen dat steeds meer mensen binnen het minnelijke traject niet geholpen kunnen worden. Het hulpaanbod van de organisaties, aangesloten bij de NVVK, sluit volgens deze organisatie niet aan bij hulpvraag. De vernieuwing van de schuldhulpverlening bestaat uit het toevoegen van het zogenaamde 'stabilisatietraject', dat wil zeggen een traject achter de schermen waarin eerst geprobeerd wordt de situatie van de klant te stabiliseren onder meer door het inzetten van budgetbeheer. Hiermee wordt geprobeerd de uitval in de schuldhulpverlening als gevolg van een instabiele situatie van een klant terug te dringen.

De huidige trajecten

Als over schuldhulpverlening wordt gesproken in dit onderzoek staat de hierboven aangekondigde integrale schuldhulpverlening centraal. De definitie ervan is ook terug te vinden in de Memorie van Toelichting bij de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Kamerstukken II, 2009/10, 32 291, nr. 3: 21):

Schuldhulpverlening omvat zowel het voorkomen van problematische schulden (preventie), het helpen van een schuldenaar bij het vinden van een oplossing voor zijn problematische schulden als het voorkomen van terugval in de oude situaties (nazorg). Schuldhulpverlening dient een integraal karakter te hebben. Zowel materiële als immateriële aspecten maken onderdeel uit van schuldhulpverlening. Integrale schuldhulpverlening is een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met zorg gericht op zowel de financiële als psychosociale en andere oorzaken van schulden. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, de verslaving en de gezinssituatie.

De NVVK tracht vorm te geven aan deze integrale benadering van schuldhulpverlening door het zogenaamde minnelijke traject, sinds 1 juli 2012 ingekaderd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

2.9.1 Het minnelijke traject

Kort gezegd wordt binnen het minnelijke traject door bemiddeling geprobeerd op basis van vrijwilligheid een schuldregeling tussen de klant en de schuldeisers tot stand te brengen. Om dit te realiseren, is een goede verstandhouding met schuldeisers onmisbaar. De NVVK spreekt dan ook voortdurend met schuldeisers en probeert

door middel van convenanten met grote, vaak landelijk werkende schuldeisers goede samenwerkingsafspraken te maken over het voorkomen en regelen van schulden (NVVK, 2007, 130-131). Zoals eerder aangegeven, spelen bij de aangesloten organisaties de gedragscodes van de NVVK een belangrijke rol.²⁷ De spelregels die in de gedragscode Schuldregeling²⁸ staan beschreven, hebben invloed op zowel de voorwaarden voor de minnelijke schuldhelpverlening als de inrichting van het schuldhelpverleningsproces. Ze zijn tot stand gekomen in samenwerking met vertegenwoordigers van schuldeisers, te weten de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN) en de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (NTO). De uitgangspunten zijn:

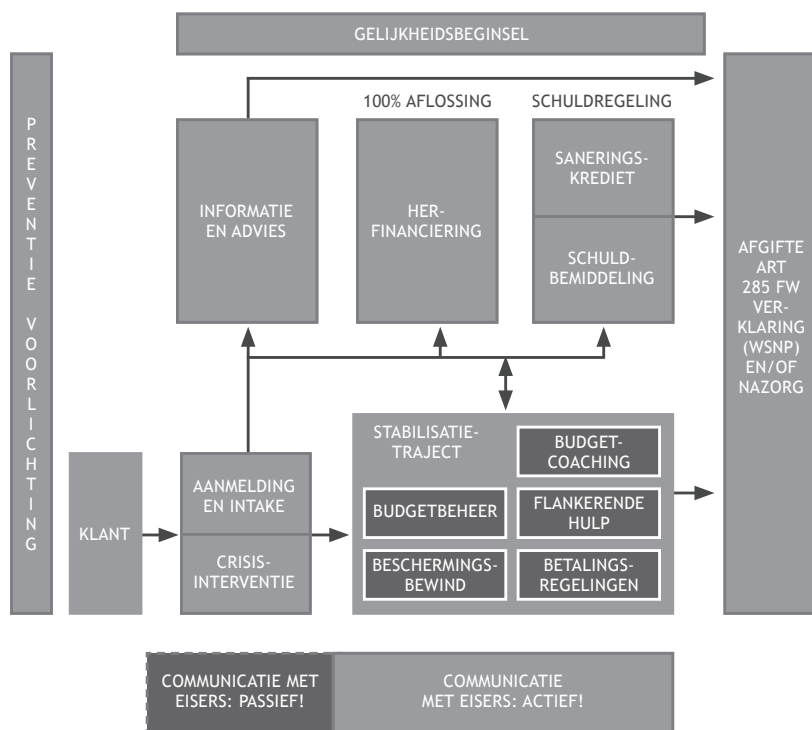
- De schuldenaar dient zich onder toezicht van de schuldregelende organisatie gedurende 36 maanden volledig in te spannen om zijn schulden af te lossen.
- De aflossingscapaciteit (het bedrag dat de schuldenaar kan en dient aan te wenden ter aflossing van zijn schulden) wordt volgens een afgesproken rekenmethodiek²⁹ vastgesteld. De schuldregelende organisatie dient periodiek te controleren of de schuldenaar deze aflossingscapaciteit volledig heeft aangewend ter aflossing van zijn schulden.
- Schuldeisers worden gelijk berechtigd, daarbij rekening houdend met wettelijke voorschriften waarbij schuldeisers met een bevoorrechte vordering (preferente vordering) twee keer meer ontvangen dan schuldeisers zonder een bevoorrechte vordering (concurrente vordering).

(NVVK, *Gedragscode Schuldregeling* 2000)

27 De NVVK kent anno 2012 meerdere gedragscodes zoals de gedragscodes Schuldregeling, Budgetbeheer en Sociale Kredietverlening. Bron: website NVVK, www.NVVK.eu. Datum raadplegen 3 juli 2012.

28 Op 22-05-2014 zijn de NVVK-leden akkoord gegaan met een overkoepelende Gedragscode Schuldhelpverlening. Deze sluit aan bij de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs), de Algemene Wet bestuursrecht (Awb) en de normering NEN8048 en is van toepassing op alle diensten en producten (o.a. schuldregeling en budgetbeheer) die NVVK-leden kunnen leveren. De genoemde wijzigingen hebben echter geen consequenties voor de uitvoering van de schuldregeling zelf. Bron: NVVK, *Leeswijzer: Wijzigingen geactualiseerde Gedragscode Schuldhelpverlening ten opzichte van Gedragscode Schuldregeling, geraadpleegd via website NVVK* (www.NVVK.eu).

29 Het gaat hier om de rekenmethodiek van de Vereniging van Rechter-commissarissen in Faillissement (ReCoFa). Deze methodiek wordt tevens gehanteerd in de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP).



Figuur 2: Processchema vernieuwing schuldhulpverlening

Bron: NVVK, 2006.

Het processchema vernieuwing schuldhulpverlening zoals hierboven afgebeeld, vormt het kader voor organisaties om hun schuldhulpverleningsproces in te richten. Na een probleemanalyse in de intakefase wordt in het stabilisatietraject een stabiele financiële basis gecreëerd. Budgetbeheer wordt gerealiseerd, flankerende hulpverlening wordt opgestart en de eerste contacten met schuldeisers worden gelegd. Deze werkzaamheden vinden plaats in de eerste fases van het hulpverleningstraject, die in dit onderzoek centraal staan. Pas als de financiële situatie gestabiliseerd is, wordt gestart met het opzetten van een schuldregeling. De NVVK hoopt met deze werkwijze meer huishoudens met problematische schulden binnen de hulpverlening te houden (NVVK, 2006). De face-to-face-contacten met de klant vinden voor de schermen plaats, de meeste werkzaamheden vinden echter achter de schermen plaats zoals, het opstarten van het budgetbeheer en de onderhandelingen met de schuldeisers (zie verder hierover paragraaf 3.4.).

2.9.2 Integrale schuldhulpverlening

Het integrale karakter van schuldhulpverlening komt in *het processchema vernieuwing schuldhulpverlening* voornamelijk tot uiting in de mogelijkheden die genoemd worden onder het stabilisatietraject. Waar informatie en advies, herfinanciering en de schuldregeling vooral ingezet worden ter oplossing van financiële problematiek richten de diensten genoemd onder het stabilisatietraject zich voornamelijk op de financiële begeleiding en coaching van huishoudens met schulden. De flankerende hulp die hierbij genoemd wordt, representeert alle hulpverlening die ingezet kan worden om immateriële problematiek bij huishoudens weg te nemen. Om te kunnen bepalen wat huishoudens nodig hebben aan aanvullende hulpverlening, om naast de financiële problemen de immateriële problemen aan te pakken én om te voorkomen dat schuldvorming in de toekomst weer plaats vindt, is een goede probleemanalyse essentieel. Afhankelijk van het aanbod in de betreffende gemeente en de afspraken die gemaakt zijn door ketenpartners om met elkaar samen te werken, wordt er algemeen maatschappelijk werk, geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg, jeugdzorg, reclassering en maatschappelijke opvang aangeboden. De gemeente bepaalt in feite op welke wijze ze de hulpverlening aan huishoudens met schulden organiseert.

2.9.3 Landelijke cijfers van organisaties aangesloten bij de NVVK

Er zijn cijfers bekend van het aantal huishoudens dat de afgelopen jaren een beroep heeft gedaan op hulpverlening via een organisatie die is aangesloten bij de NVVK. Tabel 3 laat deze cijfers zien.³⁰ Zoals duidelijk wordt in de tabel doet een toenemend aantal huishoudens een beroep op deze vorm van minnelijke schuldhulpverlening.

In 2009, het jaar van de start van het veldwerk voor dit onderzoek, deden ruim 53.000 huishoudens een aanvraag voor een schuldregeling via een van de leden van de NVVK. Dit betekende een stijging van ruim 20% ten opzichte van het jaar daarvoor. Ruim 42% van de aanvragers kon in 2009 niet geholpen worden met een schuldregeling via het minnelijke traject.³¹ Van meer dan 27,4% was de uitkomst of hulp mogelijk was, nog niet duidelijk. Ook is een aanzienlijke stijging te constateren van het aantal trajecten dat in behandeling is, 19,7% in 2008 naar 27,4% in 2009. De jaarcijfers vanaf 2010 worden om onduidelijke redenen op een andere, minder gedetailleerde wijze gepresenteerd waardoor een gedetailleerde vergelijking met voorgaande jaren niet mogelijk is.

³⁰ De cijfers in het schema zijn afkomstig uit de jaarverslagen van de NVVK over de jaren 2005 tot en met 2011.

³¹ Het betreft hier een optelsom van de percentages van: de niet geaccepteerde aanvragen, intrekken aanvraag door de klant, doorgeleiding met WSNP-verklaring, afwijzing zonder WSNP-verklaring en overige afwijzing. Deze worden aangegeven in de rode rijen.

Tabel 3: Landelijke cijfers NVVK periode 2007-2013

	2007	%	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
Aanvragen Schuldregeling	47.500	100	44.100	100	53.250	100	78.986	100	76.043	100	84.250	100	89.000	100
Niet geaccepteerde aanvragen	9.183	19,3	7.902	17,9	10.125	19,0	-	-	-	-	-	-	-	-
Voorraad trajecten in behandeling	9.133	19,2	8.696	19,7	14.617	27,4	-	-	-	-	-	-	-	-
Advies, herfinanciering, betalingsregeling	1.561	3,3	9.455	21,4	10.571	19,9	-	-	-	-	-	-	-	-
Schuldregeling loopt door	6.992	14,7	2.794	6,3	3.035	5,7	-	38	-	-	-	-	-	-
Saneringskrediet	3.344	7,0	2.298	5,2	2.641	5,0	-	-	1.806	2,4	3.178	3,8	6.897	14,6
Intrekken aanvraag door klant	912	1,9	476	1,1	429	0,8	-	-	-	-	-	-	-	-
Doorgeleiding met WSNP-verklaring	12.464	26,2	8.599	19,5	6.004	11,3	18.167	23	20.532	27	-	24	-	17
Afwijzing zonder WSNP-verklaring	2.432	5,1	1.760	4,0	1.185	2,2	-	-	-	-	-	-	-	-
Overige afwijzingen	3.040	6,4	2.210	5,0	4.643	8,7	-	-	-	-	-	-	-	-

Bronnen: Jaarverslagen NVVK 2008 tot en met 2014.

In 2010, het jaar dat het veldwerk nog steeds gaande was, deden ruim 78.000 huishoudens een aanvraag voor een minnelijke schuldregeling. Dit betekende een stijging van bijna 50% ten opzichte van 2009. De NVVK verklaart deze stijging aan de hand van drie factoren. Ten eerste verliezen mensen door de nasleep van de economische crisis hun werk of ze hebben te maken met inkomstenachteruitgang of een onverkoopbaar huis. Dit kan leiden tot financiële problemen en de eerder genoemde aanpassingsschulden. Vanuit het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is ten tweede vanaf eind 2009 extra geld ter beschikking gesteld voor schuldhelpverlening. Hiermee hebben sommige gemeenten wachtlijsten weggewerkt. Tot slot zou de stijging van het aantal NVVK-leden tot een stijging van het aantal aanvragen hebben geleid (NVVK, 2011).

De daling van het aantal aanvragen in 2011 ten opzichte van 2010 is opvallend te noemen. Nederland verkeert immers nog steeds in een economische crisis en er zijn signalen (Westhof e.a., 2011) dat de financiële situatie van veel Nederlandse huishoudens aan het verslechteren is. De leden van de NVVK geven als verklaring voor deze daling “een strengere selectie aan de poort voordat een schuldhelpverleningsproces wordt opgestart”(NVVK, 2011: 11). Zo staat te lezen dat leden aangeven “strenger te selecteren aan de poort op de haalbaarheid van een minnelijk traject. Daardoor worden minder aanvragen daadwerkelijk doorgezet” en “aanvragers zijn nog niet ‘klaar’ voor een traject in de schuldhelpverlening” (NVVK, 2011: 13). Deze selectie vindt plaats in de eerste fases van het helpverleningstraject.

Na 2011 is een verdere stijging te zien van het aantal aanvragen voor een schuldregeling. In een tijdsbestek van vijf jaar (2008-2013) gaat het om een verdubbeling. De verdere stijging vanaf 2011 wordt volgens de NVVK vermoedelijk verklaard door de “duur en diepte van de economische crisis” (NVVK, 2013: 13).

Met de cijfers uit de jaarverslagen vanaf 2010 van de NVVK is geen zicht op het aantal mensen dat zich aanmeldt bij leden van de NVVK voor hulp bij het oplossen van hun schulden. Er is alleen informatie verstrekt over het aantal mensen waarvan een aanvraag in behandeling is genomen. Daardoor is er ook geen zicht op het aantal mensen waarvan de aanvraag niet geaccepteerd wordt. Gezien de toename van de schuldenproblematiek (Westhof e.a., 2011) en de aangegeven “strengere selectie aan de poort” is een toename van het aantal niet geaccepteerde aanvragen aannemelijk.

De NVVK geeft in haar jaarverslag aan dat in 2010 38% van de trajecten om een saneringskrediet, schuldbemiddeling, herfinanciering of betalingsregeling succesvol was (NVVK, 2011). In 2011 gaat het om 44% van de trajecten (NVVK, 2012). Uit de gegevens wordt echter niet duidelijk hoe de genoemde percentages tot stand zijn

gekomen. Ze worden immers niet uitgesplitst in het overzicht. Wel kan het zijn dat door een strengere selectie aan de poort en het niet meetellen van de niet in behandeling genomen aanvragen de rendementscijfers vanzelf stijgen (van 38% naar 44%). Of er dan daadwerkelijk sprake is van een rendementsverbetering is afhankelijk van de gehanteerde definitie. Op basis van de gegevens uit de jaarverslagen kan wel geconcludeerd worden dat het aantal huishoudens dat een aanvraag indient bij een NVVK-lid de afgelopen jaren sterk is gestegen maar dat nog steeds veel van deze huishoudens binnen het minnelijke traject van schuldhulpverlening niet geholpen kunnen worden.

Een veel gebruikt aanbod binnen de schuldhulpverlening is het budgetbeheer. Ook dit wordt vaak opgestart binnen de eerste fases van het schuldhulpverleningstraject. Volgens een definitie van de NVVK (NVVK, 2011: 15) omvat budgetbeheer alle activiteiten in het kader van het beheren van de inkomsten van de schuldenaar en het verrichten van betalingen, overeenkomstig het vastgestelde budgetplan. Onderstaande tabel geeft informatie over het aantal mensen dat een budgetbeheerrekening heeft bij een NVVK-lid en het gemiddeld schuldbedrag van huishoudens met schulden en het aantal schuldeisers gemiddeld per huishouden.

Tabel 4: Cijfers budgetbeheerrekeningen NVVK-leden periode 2007-2013

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Aantal budgetbeheerrekeningen	40.000	51.000	55.000	63.000	43.000	55.500	51.000 ³²
Gemiddelde schuldbedrag per huishouden in euro's	30.100	29.900	33.700	30.742	32.250	33.500	37.700
Gemiddeld aantal schuldeisers	13	15	17	16	14	14	14

Bronnen: Jaarverslagen NVVK 2008 tot en met 2014.

De cijfers laten over de afgelopen jaren een aanzienlijke toename zien, met een piek in 2010, van het absolute aantal budgetbeheerrekeningen. Dat wil zeggen dat van steeds meer mensen het inkomen beheerd wordt door organisaties die zijn aangesloten bij de NVVK. De laatste jaren lijkt er een afbouw te zijn van het aantal budgetbeheerrekeningen. Het gemiddeld openstaand schuldbedrag laat een stijging zien in 2009 ten opzichte van 2008. Het jaar erna daalt dit bedrag om weer in 2011 en de jaren erna toe te nemen. Het gemiddeld aantal schuldeisers neemt na 2010 weer af en is de laatste jaren gestabiliseerd. Er wordt echter wel een toename van de schuldenproblematiek (Westhof e.a., 2011) geconstateerd.

32 Dit getal wordt in het jaarverslag 2013 niet concreet benoemd. Afgelezen in grafiek (pag. 17) bedroeg het aantal budgetbeheerrekeningen naar schatting 51.000.

2.9.4 Screening en selectie

Sinds de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (zie paragraaf 2.10.2) en de daarbij horende verantwoordelijkheid van gemeentes voor schuldhulpverlening blijkt dat zij de eerste fases van het minnelijke traject meer in eigen hand willen houden. Het gaat hier om de eerste selectie van schuldenaren aan de poort (Nederland en Stavenuiter, 2014: 8). Hierbij wordt door gemeentes steeds vaker gebruik gemaakt van klantprofielen (van Geuns e.a., 2011) en daaruit voorkomende screeningsinstrumenten. Elementen die daarin terug te vinden zijn, zijn de regelbaarheid van de schulden, het gedrag (vaardigheden en houding) van de klant en diens motivatie. De screeningsinstrumenten zijn middelen die hulp- en dienstverleners gebruiken om te bepalen wat de mogelijkheden zijn (bijv. is de klant in staat een minnelijk traject te doorlopen?) en welke ondersteuning (financieel en immaterieel) is hiervoor nodig (Nederland en Stavenuiter, 2014: 36).

2.10 Juridisering van schuldhulpverlening

2.10.1 Het wettelijke traject: De Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

Indien er aantoonbaar geen mogelijkheden zijn om een oplossing te vinden voor de problematische schuldsituatie binnen het minnelijke traject kan de schuldenaar een beroep doen op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Deze wet is in december 1998 in werking getreden en moet in wezen het gebruik van het minnelijke traject helpen bevorderen. Het minnelijke traject heeft namelijk de voorkeur van de wetgever. De WSNP kan een oplossing bieden als schuldeisers weigeren akkoord te gaan met een voorstel tot schuldregeling binnen het minnelijke traject. Door de benoeming van een bewindvoerder in het wettelijke traject en de daaraan verbonden kosten, levert het wettelijke traject echter minder op voor schuldeisers. Hierdoor was de wetgever van mening dat schuldeisers eerder geneigd zouden zijn aan een minnelijke regeling hun medewerking te verlenen. 15 jaar later, is uit diverse evaluaties³³ gebleken dat de WSNP wel nieuwe handelingsopties heeft geboden aan de schuldenaren. Zij worden niet meer tot in lengte van dagen achtervolgd door hun schuldeisers. De WSNP fungeerde echter niet als stok achter de deur, zoals beoogd werd. Veel schuldeisers gaven om diverse redenen de voorkeur aan het wettelijke traject boven het minnelijke traject. Zo bleek onder meer het geringe vertrouwen in het minnelijke traject en de mogelijkheden van rechtelijke toezicht in het wettelijke traject belangrijke redenen voor schuldeisers om het wettelijke traject te prefereren. In 2005 deden 18.652 mensen een beroep op de WSNP. Na een daling in de jaren erna werd op 1 januari 2008 een wetswijziging WSNP

33 o.a. Evaluatie Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, Kamerstukken 28 258.

doorgevoerd, die was bedoeld om het minnelijke traject te versterken en de instroom in de WSNP te verminderen.³⁴ Daarnaast zijn de toelatingseisen tot de WSNP verscherpt waardoor de instroom in de WSNP naar verwachting beperkt zal worden. Sinds de wetwijziging van 2008 is het aantal WSNP-verzoeken echter weer toegenomen. In 2010 deden 16.643 mensen een beroep op de WSNP, 30% meer dan in 2009 en 48% meer dan in 2008 (zie ook NVVK 2011 en 2012). Dit is ook het geval in Rotterdam (Combrink-Kuiters en Lalta, 2011).

2.10.2 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Om de schuldhulpverlening effectiever te maken door gemeentes verantwoordelijk te laten zijn voor schuldhulpverlening aan burgers is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ontwikkeld. De gemeente heeft door deze wet een wettelijke zorgplicht op het terrein van de schuldhulpverlening gekregen. De wet is per 1 juli 2012 in werking getreden, na afronding van de veldwerkfase die ten grondslag ligt aan dit onderzoek. De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad een plan dient vast stellen waarin staat omschreven hoe integrale schuldhulpverlening vorm krijgt in de betreffende gemeente (art. 2 Wgs). Daarnaast staat in de wet vermeld dat iemand die zich meldt voor schuldhulpverlening binnen 4 weken een eerste gesprek dient te krijgen waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Bij een bedreigende situatie zoals een gedwongen woningontruiming, beëindiging gas, elektriciteit of water of opzegging of ontbinding van de zorgverzekering is deze termijn drie werkdagen (art. 4 Wgs).

2.11 Conclusie

Alles overziend kan gesteld worden dat steeds meer huishoudens kampen met financiële problemen. De schuldsituaties worden diverser en complexer en gaan bij veel huishoudens gepaard met allerlei immateriële problemen. Met betrekking tot de oorzaak van de schuldvorming komt steeds nadrukkelijker het financiële gedrag van burgers ter sprake en minder de financieel beperkte omstandigheden van specifieke huishoudens. Om financieel zelfredzaam te zijn moeten burgers over bepaalde vaardigheden beschikken. Het hebben van een 'external locus of control' en onbewuste psychologische elementen zoals (een gebrek aan) zelfbeheersing en irrationeel gedrag, lijken invloed te hebben op het financiële gedrag van mensen en het ontstaan van financiële problemen. De overheid voelt zich verplicht om via erkende organisaties hulpverlening te bieden aan huishoudens met problematische schulden. Ze ziet het minnelijke traject in eerste

³⁴ Door wettelijke middelen, als het moratorium op maatregelen van schuldeisers en een verzoek tot dwangakkoord alvorens een verzoek tot toepassing van de WSNP, hoopt de wetgever dat meer schuldregelingen binnen het minnelijke traject tot stand komen.

instantie als de aangewezen weg. Veel van deze huishoudens maken echter om allerlei redenen geen gebruik van dit traject. Ze proberen eerst zelf een oplossing te vinden of zoeken in eerste instantie hulp in hun eigen sociale netwerk. Als mensen eenmaal de stap nemen om een beroep te doen op schuldhulpverlening blijken er vanuit het perspectief van de klant regelmatig knelpunten te zijn. Zo komen de verwachtingen van klanten niet overeen met de feitelijke dienstverlening, hebben sommige klanten negatieve ervaringen (o.a. de bejegening, de bereikbaarheid, communicatie met de dienstverlener) of moeite met de voorwaarden voor schuldhulpverlening of met de lange duur van het traject. Organisaties voor schuldhulpverlening staan daarnaast onder druk door de toenemende aantallen verzoeken van mensen met schulden en zijn hierdoor voortdurend in verandering. Er is vanuit de integrale benadering oog voor de immateriële aspecten, maar ondanks dat laatste vindt er een strengere selectie plaats in de eerste fases van het hulpverleningstraject. Tegen deze achtergrond vindt dit onderzoek plaats.

3

De kredietbank Rotterdam: wat achtergronden

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk zoomt in op de kredietbank Rotterdam die getypeerd kan worden als een selectiebureaucratie (Hasenfeld, 1983; Gastelaars, 2009). Deze organisatie en de totstandkoming ervan worden in paragraaf 3.2 en 3.3 beschreven. Vervolgens zal in paragraaf 3.4 de inrichting en stroomlijning van het primaire proces bij de kredietbank aan bod komen en de werkzaamheden die daarin door dienstverleners worden uitgevoerd. Aangezien er gedurende het onderzoek een reorganisatie plaatsvond die gevolgen had voor met name de voorkant van het primaire proces, wordt zowel de procedure voor als na de reorganisatie beschreven ('oude' en 'nieuwe' procedure). In paragraaf 3.5 wordt specifiek ingegaan op de toelatingscriteria, de voorwaarden en de contra-indicaties die horen bij het minnelijke traject van de kredietbank. In de paragrafen 3.5 en 3.6 wordt gesproken over werkzaamheden voor en achter de schermen, over de verdeling over bepaalde functies en het repertoire en de handelingsruimte van uitvoerend dienstverleners. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een conclusie.

3.2 De hulpverlening aan Rotterdamse burgers bij financiële problemen

In 1985 startte in de gemeente Rotterdam de georganiseerde schuldhulpverlening. In dat jaar onderkent het bestuur van de gemeente Rotterdam schuldproblemen bij Rotterdamse huishoudens als structureel maatschappelijk verschijnsel, vooral bij mensen met de laagste inkomens. De aanleiding vormden grote invorderingsachterstanden bij verscheidene gemeentelijke instellingen, zoals het energiebedrijf en de gemeentelijke woningbouwverenigingen. In september 1985 werd de Projectgroep Schuldsanering opgericht, een samenwerkingsverband van de Gemeentelijke Sociale Dienst, de Gemeentelijke Kredietbank en het Gemeentelijke Waarborgfonds. Met de gemeentelijke schuldeisers enerzijds en anderzijds onder meer het algemeen maatschappelijk werk werden samenwerkingsafspraken gemaakt over de volgende thema's:

- Het ontwikkelen van een slagvaardig en samenhangend incassobeleid bij de gemeentelijke crediteuren met als doel de invorderingsachterstanden terug te brengen.
- Het zo veel mogelijk voorkomen van afsluiting van gas en licht, uithuiszettingen en beslagleggingen op inboedel.
- Een integrale schuldsanering voor huishoudens met problematische schulden.
- Een actief beleid in de vorm van budgetbegeleiding, gericht op het leren van vaardigheden en budgetvoorlichting, bijvoorbeeld in de vorm van een budgetcursus (Brand, 1989: 211-214).

De formatie van de Projectgroep Schuldsanering had per oktober 1987 25 arbeidsplaatsen (inclusief administratie en leiding). De in de Projectgroep werkzame consulenten verrichtten uitsluitend werkzaamheden op het terrein van de schuldhulpverlening: het voeren van intake- en begeleidingsgesprekken, het onderhandelen met schuldeisers en het komen tot een schuldregeling (Rekenkamer Rotterdam, 2001: 13).

De centraal bij de dienst Sociale Zaken & Werkgelegenheid (Sozawe) georganiseerde Projectgroep Schuldsanering werd in 1995 vervangen door een gedecentraliseerd model van hulpverlening, via de districtskantoren van Sozawe. Cliënten moesten zo dicht mogelijk bij huis geholpen worden. De consulenten sociale dienstverlening van de districtskantoren behandelden naast de geijkte aanvragen in het kader van de Bijstandswet, nu ook schuldhulpverleningszaken. Door het leggen van andere prioriteiten door de districtskantoren, zoals de bestrijding van bijstandsfraude kwam deze nieuwe zorgverleningstaak echter ernstig in het gedrang (Rekenkamer Rotterdam, 2001: 15).

In 1998 constateerde de Rotterdamse gemeenteraad dan ook dat de schuldhulpverlening in Rotterdam ad hoc georganiseerd was. Rotterdamse burgers konden de weg naar schuldhulpverlening niet vinden, ook vanwege de geringe samenwerking met de verschillende hulpverlenende instanties. Uit het onderzoek *Rond of Rood?* (Libregts en Moors, 1997) kwam naar voren dat naar schatting 20.000 tot 26.000 Rotterdamse huishoudens specialistische hulp nodig hadden om hun problematische schulden op te kunnen lossen. Dit vormde de aanleiding voor het plan *Nieuwe aanpak schuldhulpverlening*. Dit plan bestond uit de oprichting van zogenaamde meldpunten, verdeeld over de stad. Daar konden Rotterdamse huishoudens met schulden na verwijzing door onder meer Sozawe en het Algemeen Maatschappelijk Werk, via een integrale aanpak geholpen worden. Via dit meldpunt werd allereerst materiële hulpverlening zoals budgetadvies, schuldregeling, inkomensbeheer door verschillende organisaties aangeboden. Daarnaast kon ook immateriële hulpverlening worden geboden, via verwijzing naar onder meer het Algemeen Maatschappelijk Werk, het Riagg of het Centrum voor Dienstverlening. Het doel was om jaarlijks ongeveer 5.000 Rotterdamse huishoudens met problematische schulden te helpen. Per 1 oktober 1999 zijn uiteindelijk zeven meldpunten van start gegaan (Gemeente Rotterdam, 2002).

In 2001 verscheen een rapport van de Rekenkamer Rotterdam over de effectiviteit van deze nieuwe aanpak. De belangrijkste conclusies van dit rapport logen er niet om:

- Schuldhulpverlening Rotterdam maakte zijn belofte om jaarlijks 5.000 Rotterdamse huishoudens te helpen met hun problematische schulden niet waar.
 - De aantallen geholpen cliënten bleven ver achter bij de gestelde doelen.
 - Doelen van het beleid dienden eenduidiger en helderder gedefinieerd te worden.
 - De gehanteerde caseload was onrealistisch en de formatie voor schuldhulpverlening schoot structureel te kort.
 - En opnieuw bleek de samenwerking tussen Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de Gemeentelijke Kredietbank en het Algemeen Maatschappelijk Werk niet optimaal en het werkproces verliep inefficiënt.
 - Ook werd de instroom van cliënten belemmerd doordat schuldeisers niet direct naar een meldpunt konden verwijzen.
 - De wachtlijsten leidden tot voortijdige uitval en verergering van de problemen.
- (Rekenkamer Rotterdam, 2001, pag. 3-6).

De aanbevelingen van de Rekenkamer werden door de Rotterdamse gemeenteraad grotendeels overgenomen en bestonden onder meer uit het formuleren van een preciezer hoofddoel inclusief een termijn van realisatie en de normen ten aanzien van de voortgang. Er werden convenanten met schuldeisers afgesloten en de personeelsformatie werd afgestemd op het vastgestelde beleid (Gemeente Rotterdam, 2002).

Uit een tweede door de Sociaal Wetenschappelijke Afdeling uitgevoerd onderzoek met als titel *Rond of Rood?* (Libregts en Moors, 2004) bleek dat het met veel Rotterdamse huishoudens met een minimuminkomen in financieel opzicht slecht gaat. Zo had 43% van deze huishoudens schulden. De continuering en intensivering van het ingezette gemeentelijke armoedebestrijdingsbeleid, waaronder schuldhulpverlening werd daarom door het Rotterdamse gemeentebestuur noodzakelijk geacht. Bijgevolg ging men terug van meerdere meldpunten schuldhulpverlening naar één centraal meldpunt schuldhulpverlening en enkele specialistische meldpunten voor ex-zelfstandigen, voor gemeenteambtenaren en andere bijzondere doelgroepen. Schuldhulpverlening Rotterdam werd per 1 januari 2004 een eerstelijnsorganisatie die rechtstreeks, d.w.z. zonder verwijzing, door de klanten kon worden bezocht (De Wit, 2004, p. 19). Daarnaast werd met het energiebedrijf Eneco en met de Maaskoepel³⁵ schuldhulpverleningsconvenanten afgesloten (Gemeente Rotterdam, 2005).

Op 21 augustus 2004 besloot het college van Burgemeester en Wethouders vervolgens de afdeling Schuldhulpverlening en de Gemeentelijke Kredietbank samen te voegen. De nieuw ontstane kredietbank Rotterdam werd als afdeling toegevoegd aan de dienst Sozawe en vervult per 1 januari 2006 een sturende rol (Gemeente Rotterdam, 2004).

In het Rotterdamse collegeprogramma 2006-2010 staat beschreven dat het college van B en W het als zijn taak ziet om “uitzichtloze schuldsituaties te voorkomen en op te lossen”. Dit wil het college wederom bereiken door in te zetten op preventie en door een toenemend aantal schuldregelingen te realiseren (van 8% in 2006 naar 20% in 2010), ook om het aantal huisuitzettingen binnen de gemeente Rotterdam te verminderen (Gemeente Rotterdam, 2006a: 11).

In het Uitvoeringsprogramma Schuldhulpverlening *Van eerder naar beter, via meer naar minder* (Gemeente Rotterdam, 2006b: 6-20) staan doelstellingen geformuleerd die relevant zijn voor dit onderzoek:

- Verhoging van het aantal intakegesprekken van 4000 in 2006 tot 6000 in 2010. Dit moet resulteren in een verhoging van het percentage schuldregelingen ten opzichte van het aantal intakes van 8% in 2006 tot 20% in 2010.
- Het aantal klanten dat gebruik maakt van budgetbeheer via de kredietbank Rotterdam stijgt van 1000 in 2006 tot 1750 in 2010.
- Het opheffen van belemmeringen en contra-indicaties.

35 De Federatie van woningcorporaties verenigd in de regio Rotterdam.

- Terugdringen uitval uit trajecten door voldoende personele inzet om te komen tot samenwerking, die resulteert in een goede terugkoppeling tussen de schuldregelende instelling (kredietbank Rotterdam) en de begeleidende instellingen.
- Het vergroten van het draagvlak voor minnelijke regelingen bij schuldeisers.
- Op termijn mogelijk maken dat betrokkenen hun financiën weer zelfstandig beheren.
- Preventie, het stabiliseren en beheersbaar maken van schuldproblemen door onder meer beschermingsbewind wordt waar nodig een integraal onderdeel van een schuldhulpverleningstraject.
- Mensen leren zelfstandig hun financiën goed te beheren door actief en gratis budgetteringscursussen aan te bieden als dat uit oogpunt van schuldhulpverlening geïndiceerd is.
- Voorkomen en terugdringen van dakloosheid.
- Dreigende schuldproblemen worden tijdig gesignaleerd.

Voor de realisering van deze doelstellingen stelde het College van B en W een jaarlijks budget beschikbaar van 1,54 miljoen euro in 2007, oplopend tot 2,19 miljoen euro in 2010 (Gemeente Rotterdam, 2006b: 23).

In een brief d.d. 21 juli 2009 gericht aan de leden van de Commissie voor Maatschappelijke Ondersteuning, Volksgezondheid en Participatie gaf de toenmalige verantwoordelijke wethouder van Volksgezondheid, Welzijn en Maatschappelijke Opvang haar visie omtrent de evaluatie van de hulpverlening aan Rotterdamse burgers met financiële problemen. Zij constateert dat het aantal aanmeldingen voor hulp bij schulden fors was toegenomen en dat hetzelfde gold voor het aantal minnelijke schuldregelingen. Door toename van het aantal klanten met meervoudige problemen en de economische recessie is volgens haar de druk op de kredietbank aanzienlijk toegenomen. Het gevolg hiervan is dat de kredietbank niet alle klanten direct kan helpen en dat een langere wachttijd is ontstaan.

Een nieuwe koers is volgens de wethouder dan ook noodzakelijk. Het belangrijkste uitgangspunt van deze nieuwe koers vormt: *“de aanscherping van de doelstelling van de Kredietbank, waarbij het definitief regelen van schulden met uitzicht op een schone lei niet langer een doel op zich is. Het hoofddoel is het beheersbaar maken van de problematische schuldsituatie van klanten. De nieuwe doelstelling luidt: De Kredietbank draagt zorg voor burgers van Rotterdam die problemen ondervinden bij het op orde houden of krijgen van hun financiële huishouding. Betalingsachterstanden worden waar mogelijk voorkomen, opgelost of binnen een redelijke termijn beheersbaar gemaakt. De eigen verantwoordelijkheid van de klant staat daarbij centraal. Dat houdt onder meer in, dat hij gemotiveerd moet zijn om zijn financiële problemen op te lossen. Daarvoor is inzet en discipline nodig. Als hij geen*

werk heeft, moet hij zich inspannen om aan het werk te gaan. Ook is de Kredietbank voor een geslaagd traject afhankelijk van de medewerking van schuldeisers. Daarbij past het om niet langer van ‘schuldhulpverlening’ als koepelterm van de activiteiten te spreken, maar van ‘schulddienstverlening’. Dat drukt nog beter uit, dat de aanpak van schulden een onderdeel is van de totale dienstverlening aan de Rotterdammer die dit nodig heeft.”³⁶

Belangrijke maatregelen die hieruit volgden, waren in de eerste plaats de herinrichting van de start van de procedure met als voornaamste doel het verkorten van de wacht- en doorlooptijden, het verbeteren van de kwaliteit en het kunnen signaleren of flankerende hulp noodzakelijk is. Een tweede wijziging betreft het verminderen van de druk bij de kredietbank zelf door het inzetten van organisaties als het Algemeen Maatschappelijk Werk en het Centrum voor Dienstverlening bij de budgetbegeleiding en de begeleiding naar zelfstandigheid van de klant. De kredietbank blijft zelf uitsluitend verantwoordelijk voor het meer technische deel van het budgetbeheer (Gemeente Rotterdam, 2009).

3.3 De kredietbank

Bij de start van het veldwerk voor dit onderzoek is de kredietbank gehuisvest in een bedrijfsverzamelgebouw in het centrum van Rotterdam. Behalve de kredietbank zijn hier meerdere organisaties gehuisvest, onder meer het Werkplein Schiekade van de Dienst Sozawe, waar ook de kredietbank intussen deel van uitmaakt.

De kredietbank kan getypeerd worden als een publieke dienstverlenende organisatie (Hasenfeld, 1983; Gastelaars, 2009) die zich bevindt in een juridische context.³⁷ Met haar verschillende vormen van hulp- en dienstverlening beweegt ze zich in een sociaal financiële maar ook in een zakelijke markt. De kern van een dienstverleningsproces bestaat volgens Gastelaars (2009: 7) uit een reeks klantcontacten die gezamenlijk vormgeeft aan de kerntaken van de organisatie. De invulling van deze dienstverlenende kern wordt onder meer bepaald door de vraag wie in feite de klant is. In het geval van schuldhulpverlening door de kredietbank staan twee klanten centraal. Het gaat ten eerste om de Rotterdamse burger met schulden die voor het oplossen van zijn financiële problematiek een beroep doet op de kredietbank. Daarvoor zijn contacten tussen de klant en de uitvoerend dienstverlener noodzakelijk. Deze contacten kunnen heel divers zijn en omvatten zowel face-to-face-contacten als contacten via allerlei communicatiekanalen

36 Bron: brief wethouder van Volksgezondheid, Welzijn en Maatschappelijke Opvang d.d. 21 juli 2009 gericht aan de leden van de Commissie voor Maatschappelijke Ondersteuning, Volksgezondheid en Participatie, pag. 2.

37 Naast de eerder genoemde wetgeving rond de aanpak van schulden (Wgs, WSNP) gaat het om onder meer wetgeving rond invordering van schulden (o.a. Wet beslag op loon en uitkeringen), maar ook om wetgeving in relatie tot (sociale) kredietverlening (o.a. Wet financiële dienstverlening).

(telefonisch, mail e.d.) al naar gelang de inrichting van de organisatie. Op basis van de contacten en de gegevensuitwisseling tussen klant en dienstverlener krijgt de dienstverleningsrelatie vorm. Grönroos (1990) spreekt hierbij van ‘moments of truth’ (zie ook paragraaf 3.4). Het uiteindelijke doel van de dienstverlening is het tot stand brengen van een verandering in de toestand van de klant (Gastelaars, 2009). Bij een integrale aanpak van de schuldenproblematiek gaat het niet alleen om het oplossen van diens problematische schuldsituatie, maar ook om het bieden van ondersteuning om te voorkomen dat in de toekomst opnieuw schulden ontstaan.

Maar ook schuldeisers zijn klanten van de kredietbank. Zij zijn niet actief en fysiek aanwezig in de organisatie zelf zoals de schuldenaar-klant, maar ze spelen achter de schermen een belangrijke rol als het gaat om de totstandkoming van een schuldregeling. Zoals eerder beschreven, heeft de kredietbank een bemiddelende functie waarbij zij zowel de belangen van de schuldenaar als de belangen van de schuldeisers behartigt. Deze schuldhulpverlening wordt door de overheid gefinancierd³⁸ en dus heeft deze een belangrijke rol in de bepaling van hoe de middelen over de verschillende doelstellingen worden verdeeld.

Publieke organisaties die schuldhulpverlening bieden, zijn net als andere publieke organisaties volgens Noordegraaf e.a. (2011) verbonden met landelijke en lokale politieke processen en democratische randvoorwaarden zoals het betrachten van openbaarheid, het afleggen van verantwoording en het toestaan van toezicht en controle door onder andere de media. Daarnaast wordt van deze organisaties door bestuurlijke opdrachtgevers, klanten en andere betrokken partijen verwacht dat ze prestatiegericht opereren. Ze willen een adequate aanpak van het maatschappelijke probleem ‘problematische schulden’ (Noordegraaf e.a. 2011).

Bij de voorgenomen rationalisering van de dienstverlening van de kredietbank moeten we bedenken dat resultaten van dit soort dienstverlenende organisaties, omdat ze werken met mensen, niet alleen moeilijk meetbaar zijn maar ook vaak onvoorspelbaar. Ze leiden soms tot onbedoelde of ongewenste gevolgen. Het technisch oplossen van een schuldsituatie is daarbij makkelijker te operationaliseren en te meten (in termen van aantallen geslaagde schuldregelingen). En dus worden vooral deze gegevens naar buiten gepresenteerd en gebruikt om verantwoording af te leggen. Immateriële hulp is moeilijker te meten.

³⁸ Voor de financiering van de schuldhulpverlening kunnen gemeenten gebruikmaken van het fictief budget bijzondere bijstand. Dit budget is onderdeel van het Gemeentefonds. Ook kunnen gemeenten eigen middelen inzetten. Financiering uit het participatiebudget (WWB-werkdeel) is alleen mogelijk als de schuldhulpverlening wordt ingezet als re-integratie instrument. Het mag dan niet gaan om uitvoeringskosten. Bron: website Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. www.gemeenteloket.minszw.nl/dossiers/werk-en-inkomen/schuldhulpverlening/financiering.html.

Bij het managen van deze publieke organisatie leidt dit vaak tot strijdige invloeden en ontwikkelingen. Behalve het zakelijk runnen van de organisatie, met de nadruk op kosten en resultaat vooral als gevolg van New Public Management³⁹ en het verlangen om 'in control' te zijn, zal het managen van deze publieke organisatie ook beïnvloed worden door de eigen kenmerken van de dienstverlening, waar de specifieke diensten en producten die door specifieke dienstverleners moeten worden geleverd aan een specifiek soort klanten (Noordegraaf e.a. 2011). De ruimte die daarvoor nodig is, staat meestal onder druk.

3.3.1 De verschillende teams binnen de kredietbank

De kredietbank bestaat uit verschillende teams. Hieronder worden alleen die teams beschreven⁴⁰ zoals ze bestonden per 1 maart 2009 bij de start van het veldwerk én die in het kader van dit onderzoek relevant zijn, omdat ze werkzaamheden verrichten in de eerste twee fases van het dienstverleningsproces.

Tot 1 oktober 2009

Het balieteam was verantwoordelijk voor de eerste fase van het dienstverleningsproces; dat wil zeggen de eerste face-to-face-contacten aan de balie van de kredietbank en het opstarten van het budgetbeheer voor klanten. De medewerkers van dit team bemanden volgens een rooster de balie van de kredietbank en voerden de zogenaamde oriëntatiegesprekken met klanten. Op basis van de verzamelde informatie en de input van deze gesprekken startten zij achter de schermen het budgetbeheer op. Zodra het budgetbeheer daadwerkelijk liep, werd het dossier voor het inhoudelijk indiceren van de financiële problematiek en het eventueel opzetten van een schuldregeling overgedragen aan een van de integrale teams.

De integrale teams behandelden ook de aanvragen van burgers met financiële problemen die niet bij één van de specialistische teams thuishoren (voor 1 oktober 2009 waren dit drie teams, na 1 oktober 2009 vier). Het balieteam verzorgde tot 1 oktober 2009 de aanmeldingsprocedure voor klanten voor de integrale teams. Na deze datum waren de integrale teams zelf verantwoordelijk voor de aanmeldingsfase van hun klanten. Zij

39 New Public Management (NMP) kan volgens Noordegraaf e.a. (2011: 20) een veelvormige gedaante aannemen. "Het gaat bijvoorbeeld over duidelijke plannen en 'targets', maar ook over het belang van 'empowerment' van medewerkers. Het gaat om kosten en kostenbeheersing, maar ook over kwaliteit en kritische consumenten die kwaliteit verlangen. Het gaat over de interne optimalisatie van bedrijfsvoering, maar ook over externe strategische partnerships die niet eenvoudig 'manageable' te maken zijn."

40 De beschrijving is gebaseerd op kredietbank Rotterdam (2009), *concept handboek schuldhulpverlening*, versie 27 april 2009.

hebben daarmee het grootste deel van de activiteiten voor de schermen overgenomen van het balieteam.

Het Meldpunt Preventie Huisuitzetting (MPH) is ingericht nadat de gemeente Rotterdam een convenant had afgesloten met de Rotterdamse woningcorporaties met als doel het aantal ontruiming op basis van achterstallige huurbetalingen te verminderen. Zodra er sprake is van een huurschuld en de corporatie overweegt om tot ontruiming van de woning over te gaan, wordt het MPH geïnformeerd. Medewerkers van het MPH gaan vervolgens langs het betreffende adres om contact te leggen met de betreffende huurder. Indien dit lukt, wordt bekeken of de huurder hulp wil bij het oplossen van zijn financiële problemen. Als dit het geval is, start het MPH de eerste fase van het dienstverleningstraject op en dragen zij het dossier over aan een integraal team om de mogelijkheden voor een schuldregeling te onderzoeken.

Het formulierenteam, dat de status had van een project, was ingericht om Rotterdamse burgers met een laag inkomen te ondersteunen door hen te helpen aanspraak te maken op allerlei (inkomensondersteunende) regelingen. Het formulierenteam verzorgde voorlichting en legde huisbezoeken af, ondersteunde mensen bij het invullen van aanvraagformulieren. Het project formulierenteam is beëindigd in 2010.

Het team financiële administratie van de kredietbank is onder meer verantwoordelijk voor het financieel beheer van in- en uitgaande geldstromen, achterstandsbewaking en de contractbeëindigingen bij schuldbemiddeling, leningen en budgetbeheerrekeningen van individuele schuldenaren. Dienstverleners van dit team opereren ver achter de schermen, onzichtbaar voor deze klanten.

De dagelijkse leiding van de kredietbank is ondergebracht bij het hoofd en het hoofd bedrijfsvoering. Zij sturen de teamchefs van de verschillende teams aan. Daarnaast zijn er enkele stafmedewerkers die achter de schermen specifieke taken verrichten voor de kredietbank. Hier kom ik elders nog op terug.

3.3.2 Cijfers kredietbank Rotterdam

De kredietbank heeft de laatste jaren een sterke ontwikkeling doorgemaakt in zowel het aantal klantcontacten als in het aantal werknemers. Onderstaande cijfers, die tevens betrekking hebben op de periode dat het veldwerk voor dit onderzoek plaatsvond, maken deze ontwikkeling zichtbaar.

Tabel 5: Cijfers kredietbank Rotterdam⁴¹

Productie kredietbank Rotterdam	2007	2008	2009	2010
Aanmeldingen (intakegesprekken)	4.662	6.708	4.867	4.616
Adviezen, voorlichting en training	340	580	580	765
Budgetbeheerrekeningen	2.107	5.091	6.122	6.801
Bewindvoering	267	221	273	274
Gerealiseerde minnelijke trajecten	348	620	703	848
	31-12-2006	31-12-2007	31-12-2008	31-12-2009
Aantal FTE kredietbank	111,3	150,0	179,2	201,3

Bij zijn aanmeldingen gaat de kredietbank uit van aantallen intakegesprekken. Dat zijn de gesprekken die plaatsvinden na de oriëntatiefase of na het zogenaamde indicatie- en inlevergesprek (zie beschrijving van de procedures verderop in dit hoofdstuk) en dus ruim na de eerste aanmelding. Cijfers van daadwerkelijke aanmeldingen ontbreken in de jaarverslagen van de kredietbank. Het aantal budgetbeheerrekeningen is in 2008 meer dan verdubbeld ten opzichte van het jaar 2007. Deze stijging zet in mindere mate door in de jaren 2009 en 2010. Ook laat het aantal geslaagde minnelijke trajecten een stijging zien in de periode 2007 tot en met 2010. Ten opzichte van het aantal intakegesprekken neemt het aantal geslaagde minnelijke trajecten toe van 7,4% in 2007 tot 18,3% in 2010. Dat betekent dat minder dan één op de vijf klanten met wie een intakegesprek is gevoerd uiteindelijk geholpen wordt door middel van een minnelijke schuldregeling. Als dit afgezet wordt tegen het aantal Rotterdamse huishoudens dat zich feitelijk aanmeldt bij de kredietbank zal dit percentage nog aanzienlijk lager liggen.

Rond de start van het veldwerk bestond het personeelsbestand van de kredietbank uit ongeveer 192 fulltime-equivalent (fte). In een periode van 4 jaar (2007-2010) is het personeelsbestand bijna verdubbeld. De toename is onder meer te verklaren door het aantrekken van extra personeel ten behoeve van het toenemende aantal intakegesprekken en het toenemende aantal mensen dat in budgetbeheer is. Daarnaast is er vanuit de Rijksmiddelen extra geld ter beschikking gesteld voor schuldhelpverlening, voornamelijk om wachttijsten weg te kunnen werken.⁴²

41 Cijfers tabel 1 zijn afkomstig van jaarverslag Sociale zaken en werkgelegenheid (2007), Jaarverslagen afdeling kredietbank 2008, 2009 en 2010 inclusief mutatie overzicht Normformatie kredietbank.

42 Deze informatie is afkomstig uit de jaarverslagen afdeling kredietbank 2008, 2009 en 2010.

Klachten over de kredietbank

In de periode van het veldonderzoek werd de kredietbank geconfronteerd met een aanzienlijke hoeveelheid klachten. Geïnterviewde dienstverleners brachten dit onderwerp regelmatig ter sprake, vandaar dat hier aandacht aan wordt besteed. Klachten over een afdeling van de Rotterdamse dienst Sozawe worden afgehandeld door het Centraal Meldpunt Klachten (CMK). Het aantal klachten is volgens informatie van het CMK in de periode 2007-2010 toegenomen.

Tabel 6: Ontwikkeling klachten bij de kredietbank⁴³

2007	2008	2009	2010	Mutatie 2007-2010
67	136	477	553	725%

Uit gegevens van de kredietbank zelf ⁴⁴ blijkt dat er in 2009 545 klachten zijn ontvangen. In 2010 zijn dit er 596. De cijfers van de kredietbank liggen dus aanzienlijk hoger dan die van het CMK.

Omdat in dit onderzoek de focus ligt op de eerste fases van het dienstverleningsproces is het relevant te kijken naar de aard van de klachten. Bij schuldhelpverlening blijken volgens Hekelaars en van Toorn (2011) de klachten in 2010 voornamelijk betrekking te hebben op de afhandelingstermijn van aanvragen (25%), dienstbaarheid⁴⁵(24%), de bereikbaarheid (11%) en het innemen van de aanvraag (6%). Deze categorieën vertegenwoordigen ruim twee derde van alle klachten in 2010 en zijn tevens de laatste jaren het snelst toegenomen. Bij budgetbeheer (bijna een derde van alle klachten) gaat het om de dienstbaarheid (19 %) en de bereikbaarheid (8%). Bovendien is het aantal klachten hier sneller gestegen dan het volume. Bij uitsplitsing naar product blijkt dat rekening houdend met de toename van het volume het klachtenpercentage bij schuldhelpverlening veel sterker is toegenomen dan bij budgetbeheer. In 2010 werd 35% van de klachten als terecht bestempeld en 41% als onterecht (Hekelaar en van Toorn, 2011: 37-39).

⁴³ Hekelaar en van Toorn, 2011: 13.

⁴⁴ kredietbank Rotterdam, Jaarverslag 2009 en 2010.

⁴⁵ Dienstbaarheid: het niet nakomen van afspraken, niet terugbellen, geen acties ondernemen, niets laten horen en dergelijke.

3.4 De dienstverlening van de kredietbank en de beschrijving van het primaire proces

In het kader van haar dienstverlening, die gebaseerd is op het 'service concept', richt de kredietbank haar productiesysteem in (Grönroos, 1990: 74) en zet ze diverse diensten en producten in. Zo beheert zij het inkomen van mensen met problematische schulden met als doel een stabiele situatie te creëren. Ook wordt het inkomen beheerd van mensen die niet in staat worden geacht dit zelf te doen. Ter oplossing van een schuldensituatie zet de kredietbank het minnelijke traject op in de vorm van een schuldsanering of een schuldbemiddeling. Indien een minnelijke regeling niet tot de mogelijkheden behoort, kan de klant toegeleid worden tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). De kredietbank is gemandateerd door het college van Burgemeester en Wethouders om WSNP-verklaringen af te geven die een beroep op de WSNP mogelijk maken. Ook zijn bij de kredietbank twee bewindvoerders in dienst die door de rechtbank toegewezen kunnen worden aan sanieten.⁴⁶ Daarnaast verstrekt de kredietbank kredieten aan burgers die bij de commerciële kredietverstrekkers niet in aanmerking komen voor een krediet. Ook biedt de kredietbank voorlichting, advies en budgettrainingen aan klanten. De voorlichtingsactiviteiten richten zich voornamelijk op het onderwijs.

De eerder genoemde 'vernieuwing schuldhulpverlening' en het daarbij ontwikkelde nieuwe processchema van de NVVK heeft vooral een grotere effectiviteit van de schuldhulpverlening op het oog. Het gaat dan onder meer om standaardisering van de handelingen, zoals afbakening van de duur van de verschillende soorten gesprekken, standaardisering van rapportages en brieven, het gebruik van processchema's en beslisbomen, het gebruik van nieuwe technologieën zoals digitale klantdossiers, berekeningsprogramma's voor de vaststelling van het vrij te laten bedrag én een focus op meetbare output (zoals afgeronde schuldregelingen). Door termijnen te hanteren, ontstaan er meer mogelijkheden voor controle en het meetbaar maken van resultaten waarmee de organisatie rekenschap kan afleggen over haar activiteiten.

Het aanbieden van aparte producten of diensten komt ook voort uit de behoefte tot verdere flexibilisering van de dienstverlening (Gastelaars, 2009) en het kunnen bieden van maatwerk. Daardoor ontstaan vaak verschillende stromen. Zo zijn er twee verschillende procedures die vaak gelijktijdig doorlopen worden bij de kredietbank, het beheren van het budget van een klant en het opzetten van een schuldregeling met de schuldeisers. Als het budgetbeheer niet goed verloopt, kan dit direct gevolgen hebben voor de resultaten van een schuldregeling. Een schuldeiser zal immers niet mee willen werken aan een schuldregeling als de lopende verplichtingen niet worden nagekomen.

⁴⁶ Een saniet is een schuldenaar, die toegelaten is tot de WSNP en die ter controle van de uitvoering van de wettelijke voorschriften onder bewind staat van een door de rechtbank toegewezen bewindvoerder.

Deze wederzijdse afhankelijkheid, door Hasenfeld (1983: 132) en Gastelaars (2006: 101-102) 'reciproque interdependentie' genoemd, vergt van de organisatie dat er duidelijke afspraken worden gemaakt binnen het proces. Die worden gemaakt met de schuldenaar, want deze klant is de constant terugkerende factor waar het uitvoerende werk rond georganiseerd is, maar ook de schuldeiser is hier relevant. Daarbij zijn goede informatiesystemen onmisbaar, om te weten hoever de afzonderlijke procedures gevorderd zijn en wat op een gegeven moment de resultaten zijn.

Beschrijving van de eerste fases van het primaire proces bij de kredietbank Rotterdam⁴⁷

Het productiesysteem van de dienstverlening bestaat volgens Grönroos (1990: 208) uit een interactief deel, waar de klant zijn ervaringen opdoet (vanuit het oogpunt van de klant voor de schermen) met de organisatie en waar de gesprekken met de bepaalde medewerkers (frontofficemedewerkers) van de organisatie plaatsvinden. De backoffice, achter de schermen, bestaat uit een ondersteunende deel waar onder meer diensten worden geleverd aan de medewerkers die werkzaam zijn in de frontoffice (Grönroos, 1990: 208).

Om te zorgen dat de klant het juiste aanbod krijgt, is de 'voorkant' van het proces, waar de selectie en classificatie plaatsvindt, belangrijk (Gastelaars, 2009: 73-75). Deze voorkant is zeer relevant voor dit onderzoek en zal hieronder dan ook gedetailleerd beschreven worden.

Het eerste fysieke contact

Voor klanten die vallen onder de integrale teams van de kredietbank kan het eerste fysieke contact tussen de klant en de kredietbank op twee verschillende manieren plaatsvinden. De eerste mogelijkheid is dat de klant zich zelf meldt bij de kredietbank. De tweede mogelijkheid is dat de klant thuis bezocht wordt door een medewerker van de kredietbank. Het gaat in dat geval om een medewerker die werkzaam is bij het Meldpunt Huisuitzetting (MPH). De procedures rond beide mogelijkheden zijn hieronder beschreven.

Voor een klant die zich zelf bij de kredietbank meldt, bevindt deze organisatie zich op de tweede verdieping van een verzamelgebouw in het centrum van Rotterdam. Als een klant arriveert op deze verdieping is er één grote balie zichtbaar. Deze balie deelt de kredietbank met het districtskantoor Noord van de dienst Sozawe. De balie is op werkdagen geopend van 8.30 - 17.00 uur en is centraal gesitueerd in een grote ruimte

⁴⁷ Bij de beschrijving van de procedures van de kredietbank is gebruik gemaakt van informatie afkomstig uit jaarverslagen van de afdeling kredietbank 2008, 2009 en 2010 inclusief mutatie overzicht Normformatie kredietbank en van eigen observaties.

waar ook een aanzienlijk aantal spreekkamers zichtbaar is. Bij de balie zijn standaard twee beveiligingsmedewerkers aanwezig. Er is ook een bord zichtbaar waarop staat vermeld dat klanten niet geacht worden te telefoneren. In de centrale ruimte is een aantal zitplaatsen gerealiseerd, deze staan vast in de vloer en kunnen niet verplaatst worden. Alle mensen die komen voor de kredietbank kunnen zich melden aan de balie. Achter de balie zitten meestal twee medewerkers van de kredietbank. De balie is aan de kant van de klanten op schouderhoogte. De medewerkers achter de balie zitten op een verhoging en hierdoor zitten zij hoger dan de klant die voor de balie staat.

Zodra een klant zich meldt voor hulp voor zijn financiële problemen wordt er door de medewerkers een procedure gevolgd, die gedetailleerd beschreven staat in zogenaamde procesinstructies.

Zoals eerder aangegeven is gedurende het veldwerk de start van het primaire proces gewijzigd. De beschrijving hieronder heeft daarom betrekking op de eerste fases van de procedure van voor de reorganisatie, genoemd de 'oude' procedure. De 'nieuwe procedure' volgt daarna.

'Oude' procedure aan de balie (voor 1 oktober 2009)⁴⁸

Het eerste fysieke contact van een klant die zich meldt bij de kredietbank is met een receptionist. Als een klant hulp wil bij het oplossen van zijn financiële problemen, krijgt hij een nummer uitgereikt van de receptionist. Na het afroepen van dit nummer volgt een gesprek aan dezelfde balie met een medewerker van het balieteam. Deze medewerker doet een eerste selectie (Gastelaars 2009: 73), aan de poort. Op basis van een kort onderzoek⁴⁹ bepaalt hij of zij, of de klant aanspraak kan maken op de dienstverlening van de kredietbank. Alleen in de Gemeentelijke Basisadministratie ingeschreven Rotterdamse burgers met een geldig legitimatiebewijs én een aantoonbaar inkomen kunnen gebruikmaken van deze dienstverlening.

De klanten die aan deze eerste selectiecriteria voldoen, krijgen aan de balie een brief mee en een aanmeldingsformulier. Aan de klant wordt uitgelegd dat ze het volledig

48 Procedurebeschrijving is gebaseerd op de procesinstructie 10.2 Opstarten Budgetbeheer, 11-12-2008, Sociale Zaken en Werkgelegenheid gemeente Rotterdam en de observatieverslagen balie 26032009 en balie 02042009.

49 Om de aanspraak van een klant vast te stellen, stelt de baliemedewerker de volgende vragen: bent u een inwoner van Rotterdam? Heeft u inkomen? Heeft u een legitimatiebewijs bij u? Als de klant op de eerste drie vragen bevestigend antwoordt, wordt de procedure vervolgd. Als een van de drie vragen met een nee wordt beantwoord, legt de baliemedewerker uit dat de klant vooralsnog niet geholpen kan worden en wat de klant moet doen om wel hiervoor in aanmerking te komen. Door de toegang van de medewerker tot allerlei informatiesystemen kan de inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie, de legitimatie en het soort inkomen geverifieerd worden.

ingevulde formulier en kopieën van bepaalde papieren⁵⁰ (staat in de brief aangegeven) binnen 14 dagen moeten inleveren bij de balie. De medewerker vraagt tevens of er een betalingsachterstand is in de vaste lasten. Als er sprake is van een crisissituatie (aangekondigde huisuitzetting, aangekondigde of gerealiseerde energieafsluiting), wordt de klant uitgelegd dat hij de gevraagde gegevens binnen drie werkdagen moet aanleveren bij de kredietbank. Vervolgens vertelt de medewerker dat de klant een uitnodiging ontvangt voor een oriëntatiegesprek zodra alle gevraagde documenten binnen zijn.

Als de klant de gevraagde gegevens binnen de gestelde termijn niet (volledig) ingeleverd heeft, ontvangt hij een telefonisch of schriftelijk verzoek van een medewerker van het balieteam om dit alsnog te doen. Als de klant daarna de gegevens binnen 10 dagen niet inlevert, stelt de medewerker van het balieteam de aanmelding van deze klant 'buiten behandeling', er worden dan geen acties meer ondernomen door de kredietbank.

De aanmelding bij de kredietbank is een feit wanneer de klant het aanmeldingsformulier en de gevraagde gegevens compleet aanlevert bij de kredietbank. Voor de klanten die aan deze eerste selectiecriteria voldoen, start vanaf dit punt het classificatieproces; het bepalen wat de kredietbank voor de schuldenaar kan doen (Gastelaars, 2009: 75). Het classificeren gebeurt op basis van gegevensuitwisseling tussen de klant en de organisatie, al dan niet via ontmoetingen tussen dienstverlener en klant. Er wordt achter de schermen een fysiek klantdossier aangemaakt en de gegevens van de klant worden ook geregistreerd in het digitale systeem. Als er sprake is van een crisissituatie zoals hierboven is uitgelegd, krijgt een medewerker van het balieteam onmiddellijk de gegevens van de klant en neemt achter de schermen contact op met de betreffende crediteur of met het Meldpunt Huisuitzetting in geval van een ontruiming van een woning die eigendom is van een Rotterdamse woningcorporatie. Het doel hiervan is het voorkomen van een dreigende ontruiming of van afsluiting van gas en elektriciteit.

Reguliere klanten ontvangen vervolgens een uitnodiging voor het oriëntatiegesprek. Ook dit gesprek wordt gevoerd door een medewerker van het balieteam en heeft als doel het opstarten van het budgetbeheer en de uitleg van de verdere procedure. Budgetbeheer betekent concreet dat de kredietbank de inkomsten van de klant ontvangt en de vaste lasten (huur, energie, water en ziektekostenverzekering) betaalt. De klant ontvangt afhankelijk van zijn situatie een bepaald bedrag aan leefgeld. De feitelijke uitvoering van

⁵⁰ De gegevens die de klant moet aanleveren zijn: inkomensgegevens van de laatste 3 maanden, specificatie huur, energie, water en ziektekostenverzekering, kopie geldig legitimatiebewijs, alle bankafschriften van laatste drie maanden, voorlopige teruggave belastingdienst en het ingevulde aanmeldingsformulier.

dit budgetbeheer vindt volledig achter de schermen plaats, onzichtbaar voor klanten. Om het budgetbeheer op te kunnen starten, ondertekent de klant een overeenkomst stabilisatietraject en machtigingsformulieren. Hiermee geeft de klant toestemming voor het budgetbeheer en om zijn/haar inkomen over te maken naar de kredietbank. Als nog informatie moet worden aangeleverd door de klant start de medewerker van het balieteam, backstage, het budgetbeheer pas op als alle gegevens binnen zijn en ingevoerd in het systeem. De medewerker stelt een budgetplan op met een overzicht van de door de kredietbank betaalde vaste lasten en het leefgeld dat de klant ontvangt. De medewerker doet op dat moment nog niets met de schulden van de klant al geeft hij de klant wel een indruk van de procedure. Pas na het opstarten van het budgetbeheer wordt het dossier achter de schermen overgedragen naar een integraal team. Het dossier wordt daarbij door de kwaliteitsmedewerker van het balieteam getoetst.

Na de overdracht van het dossier naar het integrale team, verstuurt een administratief medewerker van dit team een uitnodigingsbrief naar de klant voor een intakegesprek met een van de schuldbemiddelaars. In dit gesprek wordt ingegaan op de schulden van de klant en de oorzaken ervan en op de schuldregeling en de rechten en plichten voor de klant. De schuldbemiddelaar neemt de gegevens van de klant in het dossier door, bekijkt of de klant nog aanvullende informatie moet aanleveren en vult het dossier aan met de overeenkomst schuldregeling. Ook bepaalt de schuldbemiddelaar of er vooraf schulden moeten worden afbetaald en inventariseert hij/zij of de klant nog andere problemen heeft waarvoor hij eventueel doorverwezen moet worden naar een hulpverlenende organisatie.

De kern van een proces als dit is volgens Grönroos “the series of moments of truth of service encounters, where the employee and the consumer, supported by systems and technology and physical resources, meet and interact” (Grönroos, 1990: 27). De klanten zijn hier actieve co-producenten van het dienstverleningsproces. Echter, de rollen, de inbreng van beide partijen verschillen en worden als verschillend ervaren (Grönroos, 1990; Gastelaars, 2009). De nadruk ligt op gegevensuitwisseling op basis waarvan backstage het classificatieproces plaatsvindt en bepaald wordt wat er met de klant gaat gebeuren. De classificatie gaat aan de hand van de regels die zijn opgesteld en bekrachtigd door de gemeente. Als een klant niet wil voldoen aan de voorwaarden horend bij het schuldhulpverleningstraject kan diens aanvraag niet in behandeling worden genomen.

Na het intakegesprek stelt de schuldbemiddelaar, ook al achter de schermen, een volledig budgetplan op. Dit betekent dat het bestaande budgetbeheer uitgebreid kan

worden met eventuele andere betalingen. Ook schrijft de schuldbemiddelaar backstage een rapportage met daarin een beschrijving van de situatie van de klant, de oorzaak van de financiële situatie, een plan van aanpak (met daarin onder meer wel of (nog) geen schuldregeling, een indicatie van de looptijd van het budgetbeheer, de noodzaak van het inzetten van een budgetcursus), de afspraken die met de klant zijn gemaakt en een berekening van het Vrij Te laten Bedrag (VTLB-berekening) en de daarvan afgeleide afloscapaciteit⁵¹.

Dit dossier legt de schuldbemiddelaar voor aan de kwaliteitsmedewerker ter fiatting. Als de kwaliteitsmedewerker niet akkoord gaat met het voorstel, zal hij contact opnemen met de schuldbemiddelaar. Als de kwaliteitsmedewerker wel akkoord gaat, wordt afhankelijk van hetgeen is voorgesteld de procedure vervolgd. Er bestaat derhalve een 'sequentiële interdependentie' (Hasenfeld, 1983: 132; Gastelaars, 2006: 101-102) tussen uitvoerend medewerker en kwaliteitsmedewerker; ze moeten wachten op elkaar.

Bij het vervolg van de procedure zijn er vier mogelijkheden, die voor dit onderzoek minder relevant zijn, maar die voor de volledigheid even kort benoemd worden:

1. Er wordt achter de schermen, onzichtbaar voor klanten, een schuldregeling opgestart. Een uitvoerend medewerker voert de gegevens van de schuldeisers van de klant in het digitale systeem. De schuldeisers worden aangeschreven en verzocht de exacte schuldhoogte door te geven. Het 120-dagen traject van de NVVK (zie bijlage 4) gaat nu van start. Dat betekent in principe dat het opzetten van de schuldregeling in 120 dagen gerealiseerd moet zijn. Als alle reacties van de schuldeisers binnen zijn, nodigt de schuldbemiddelaar de klant uit om het schuldenoverzicht te bespreken en ondertekenen⁵². Na ondertekening stelt de schuldbemiddelaar op basis van de afloscapaciteit een betaalplan op. Op basis van dit betaalplan krijgen de schuldeisers een voorstel. De administratief medewerker inventariseert wederom de reacties van de schuldeisers op dit voorstel. Als alle schuldeisers akkoord zijn, wordt de schuldregeling definitief opgezet.

51 Daartoe berekent de schuldbemiddelaar eerst het 'Vrij Te Laten Bedrag' (VTLB): het bedrag dat een klant minimaal nodig heeft om van te leven. Het netto-inkomen minus het VTLB geeft de aflossingscapaciteit. Het VTLB wordt door de kredietbank berekend met de Recofa-methode. Die methode wordt ook gebruikt in de wettelijke schuldsaneringsregeling, de WSNP. In de methode is bepaald dat het VTLB ongeveer 95% van de voor een klant geldende bijstandsnorm is. Bij het bepalen van het VTLB kan rekening worden gehouden met inkomen uit werk, bijzondere omstandigheden en bijzondere kosten.

52 Met de ondertekening erkent de klant de aansprakelijkheid voor de schulden die op het overzicht staan. Zonder deze erkenning zal de kredietbank niet verder gaan met de procedure. Als de klant (de hoogte van) een of meerdere schulden betwist en niet wil tekenen, zal de schuldbemiddelaar de klant adviseren de betwisting met de schuldeiser (eventueel met juridische ondersteuning van bijv. het Juridisch Loket) te bespreken cq. juridisch aan te vechten.

2. Als het opzetten van een schuldregeling niet lukt, schrijft de schuldbemiddelaar een beëindigingsrapportage en als de kwaliteitsmedewerker hiermee akkoord gaat, vindt er een verwijzing plaats naar het wettelijke traject (de WSNP), dat vervolgens door de schuldbemiddelaar besproken wordt met de klant. Als de klant instemt met een verwijzing naar de WSNP, ontvangt hij de WSNP-verklaring en een beëindigingsbrief die hij kan inleveren bij de rechtbank.
3. Het kan ook zijn dat de aanmelding van de klant niet in behandeling wordt genomen. Als er evenmin sprake is van een verwijzing naar de WSNP, stelt de schuldbemiddelaar een beëindigingsbrief op voor de klant en informeert de klant over de (reden van) beëindiging van de procedure. De klant heeft de mogelijkheid om een heroverweging in te dienen. Als de klant hier geen gebruik van maakt, dan wordt de procedure beëindigd en het dossier gearchiveerd. Als het budgetbeheer wel door blijft gaan, draagt de schuldbemiddelaar het dossier over aan een budgetconsulent van het integrale team voor het vervolgen van het budgetbeheer. Als de klant een heroverwegingsverzoek indient, dan wikkelt een kwaliteitsmedewerker (van een ander team) deze zaak af en laat zijn voorstel toetsen door de teamchef. De schuldbemiddelaar krijgt bij honorering van het heroverwegingsverzoek het betreffende dossier retour om de procedure te vervolgen. Bij het handhaven van de beslissing wordt de procedure definitief beëindigd.
4. Het kan ook zijn dat de schuldbemiddelaar van mening is dat de situatie van de klant eerst stabiel moet worden gemaakt. Er wordt op dat moment nog niets met de schulden gedaan. De schuldbemiddelaar draagt het dossier over aan een budgetconsulent voor budgetbeheer. Als volgens de budgetconsulent de belemmeringen voor het opstarten van een schuldregeling weg zijn, rapporteert de budgetconsulent dit en stelt voor het dossier over te dragen aan een schuldbemiddelaar. De kwaliteitsmedewerker fiatteert dit voorstel wederom.

Tot zover de voorkant van de procedure zoals die van toepassing was voor 1 oktober 2009.

*‘Nieuwe’ procedure aan de balie (na 1 oktober 2009)*⁵³

Ook in de nieuwe procedure is het eerste fysieke contact van een klant die zich meldt bij de kredietbank met een receptionist. Achter de balie zitten twee vaste receptionisten. Zodra een klant zich meldt, vraagt de receptionist of de klant voor zichzelf komt. Als

⁵³ Procedurebeschrijving is gebaseerd op de procesinstructie Aanvraag Schulddienstverlening, 01-10-2009, Sociale Zaken en Werkgelegenheid gemeente Rotterdam, powerpointpresentatie instructie indicatiesprekkuur 10-06-2010 en de observatieverslagen balie 15012010 en 12032010 en inleversprekkuur 16042010.

dit het geval is, vraagt de receptionist naar de postcode van de klant. Op basis van deze postcode bepaalt de receptionist bij welk integraal team de klant een indicatiegesprek krijgt. De receptionist reikt een folder, een korte vragenlijst en een nummer uit. De klant neemt vervolgens weer plaats in de wachtruimte totdat het nummer zichtbaar wordt op een elektronisch bord ten teken dat de klant voor een indicatiegesprek naar een van de spreekkamers kan gaan.

Het indicatiespreekuur vindt alleen in de ochtend, tussen 9.00 en 12.00 uur plaats⁵⁴. Tijdens het indicatiegesprek, waar circa 15 minuten voor staan, geeft de schuldbemiddelaar uitleg over de procedure, onderzoekt hij de hulpvraag van de klant en beoordeelt hij of de klant in aanmerking komt voor dienstverlening van de kredietbank en zo ja, voor welke. Het kan zijn dat de klant komt voor een persoonlijke lening. De schuldbemiddelaar geeft de klant dan uitleg en overhandigt het aanvraagformulier 'persoonlijke lening'. Als de klant hulp zoekt in verband met financiële problemen, dan onderzoekt de schuldbemiddelaar of er sprake is van een crisissituatie (zie bij 'oude procedure') en, als dit het geval is, informeert de schuldbemiddelaar de klant welke gegevens hij binnen drie werkdagen in moet leveren om de crisissituatie te stabiliseren. In het geval van zeer directe crisis (bijvoorbeeld de woning wordt binnen drie dagen ontruimd) neemt de schuldbemiddelaar direct⁵⁵ telefonisch contact op met de betreffende schuldeiser of deurwaarder.

Als volgens het oordeel van de schuldbemiddelaar bij een klant contra-indicaties (zie paragraaf 3.5) aanwezig zijn, die de dienstverlening door de kredietbank in de weg staan, dan verwijst hij de klant in de meeste gevallen naar een organisatie voor algemeen maatschappelijk werk of het Centrum voor Dienstverlening (CVD)^{56 57}. Daarbij maakt de schuldbemiddelaar afspraken met de klant over de voorwaarden waaronder de klant zich opnieuw kan melden bij de kredietbank.

54 Zodra een klant zich na 12.00 uur meldt bij de kredietbank, krijgt hij van de receptionist te horen dat hij terug moet komen in de ochtenduren.

55 Dit kan direct tijdens het indicatiegesprek gebeuren in de spreekkamer, in aanwezigheid van de klant (frontstage) of na afloop van het indicatiespreekuur op de afdeling (backstage).

56 Het Centrum voor dienstverlening biedt vraaggerichte hulp aan Rotterdammers met diverse problemen. Een maatschappelijk werker kan informatie geven, adviseren, begeleiden en bemiddelen. Bron: website CVD d.d. 30-03-2012

57 Ten tijde van het verzamelen van alle data voor dit onderzoek was er een pilot gaande waarin de kredietbank met zes deelgemeentes tot afspraken is gekomen met betrekking tot samenwerking met organisaties voor maatschappelijk werk op het gebied van ondersteuning bij schuldhulpverlening. Voor de deelgemeentes waar geen samenwerkingsverband mee is, wordt de klant verwezen naar het CVD. Het project is gericht op het operationaliseren van de samenwerking tussen kredietbank en AMW/CVD, waarbij de kredietbank zicht richt op de financiële dienstverlening en het AMW/CVD op de psychosociale dienstverlening (Bron: Gemeente Rotterdam, 2010).

Als de schuldbemiddelaar van mening is dat de klant een zogenaamde ‘niet kunner’⁵⁸ is, kan hij de klant aanmelden bij het Formulierenteam. Dit team neemt contact op met de klant om hem te ondersteunen bij het aanleveren van de gevraagde gegevens. Ook kan de schuldbemiddelaar de klant naar de belastingdienst verwijzen voor het aanvragen van voorliggende voorzieningen. Als er geen contra-indicaties zijn, beoordeelt de schuldbemiddelaar of budgetbeheer noodzakelijk is. Bij achterstanden in de vaste lasten schrijft de schuldbemiddelaar in principe budgetbeheer als verplicht voor. Als er geen achterstanden zijn in de vaste lasten, dan dient de klant zelf voor betaling van de vaste lasten te zorgen. De schuldbemiddelaar kruist op de checklist aan welke gegevens de klant moet aanleveren en informeert de klant dat hij de gegevens en een ingevuld aanvraagformulier ‘schulddienstverlening’ kan inleveren tijdens het inleverspreekuur. Elk integraal team heeft op maandag, woensdag en vrijdagmiddag van 13.00 tot 16.00 uur inleverspreekuur. De schuldbemiddelaar controleert tijdens dit spreekuur of het aanvraagformulier door de klant volledig en correct is ingevuld en of alle benodigde gegevens door de klant ingeleverd zijn. Als de gegevens nog niet compleet zijn, krijgt de klant al zijn gegevens weer terug met daarbij een overzicht van de gegevens die hij nog moet aanleveren.

Als alle gegevens compleet zijn, wordt achter de schermen een klantdossier aangemaakt en wordt de klant uitgenodigd voor een intakegesprek⁵⁹, indien mogelijk met dezelfde schuldbemiddelaar. Tijdens het intakegesprek geeft de schuldbemiddelaar uitleg over zowel het budgetbeheer als de schuldregeling en over de rechten en plichten van de klant. De schuldbemiddelaar neemt het dossier van de klant door en geeft aan of de klant nog gegevens moet aanleveren. Ook nu bepaalt de schuldbemiddelaar of er voorafgaand aan de schuldregeling schulden moeten worden afbetaald en of er contra-indicaties zijn die dienstverlening door de kredietbank in de weg kunnen staan. Om het budgetbeheer op te kunnen starten, ondertekent de klant ook nu een overeenkomst stabilisatietraject en machtigingsformulieren.

Als alle gegevens compleet zijn, stelt de schuldbemiddelaar achter de schermen een volledig budgetplan op en schrijft een rapportage met daarin een beschrijving van de situatie van de klant, de oorzaak van de financiële situatie, en een plan van aanpak, inclusief de afspraken die er met de klant zijn gemaakt en een berekening van het Vrij Te laten Bedrag (VTLB-berekening), en de daarvan afgeleide afloscapaciteit. De schuldbemiddelaar legt de rapportage met het plan van aanpak ook nu voor aan de

58 In de procesinstructie 10.2 Opstarten Budgetbeheer staat hierover het volgende: “dit kan wanneer de medewerker ‘direct’ al ziet dat de klant extra hulp nodig heeft, of wanneer de klant stukken onvoldoende/onvolledig inlevert, waaruit blijkt dat de klant extra hulp nodig heeft”.

59 Dit geldt ook voor klanten die via het Meldpunt Huisuitzetting het traject zijn gestart. Budgetbeheer is dan al opgestart door het MPH.

kwaliteitsmedewerker. Bij een akkoord zijn er opnieuw verschillende mogelijkheden voor de procedure. Ook dit vervolg is minder relevant voor dit onderzoek, maar een korte beschrijving geeft inzicht in deze mogelijkheden:

1. Het budgetbeheer wordt achter de schermen opgestart. Hiervoor stelt de schuldbemiddelaar een budgetplan op en voert de vereiste gegevens in het systeem. In het budgetplan staat een overzicht van de door de kredietbank betaalde vaste lasten (huur, energie, water en ziektekostenverzekering), eventueel andere betalingen en het wekelijkse of maandelijkse leefgeld. Als er (nog) geen schuldregeling wordt opgestart, draagt de schuldbemiddelaar het dossier na opstarten van het budgetbeheer over aan een budgetconsulent (stabilisatietraject).
2. De schuldregeling wordt opgestart (zie voor de beschrijving hiervan punt 1 van de 'oude' procedure).
3. Een beëindiging van de procedure (zie voor de beschrijving hiervan punt 2 of 3 van de 'oude' procedure).

De verschillen tussen de 'oude' en 'nieuwe' procedure hebben met name betrekking op het eerste inhoudelijke contactmoment. Dit vindt niet meer plaats aan de balie maar in een spreekkamer. Het doel van het eerste inhoudelijke contactmoment is niet meer het opstarten van het budgetbeheer en de uitleg van de verdere procedure (oriëntatiegesprek in de oude procedure), maar de uitleg van (de voorwaarden) van de procedure en het stellen van een indicatie (indicatiegesprek in de nieuwe procedure). De klant moet daarnaast in de nieuwe procedure al voor aanvang van de procedure alle gevraagde gegevens tijdens het inleversprekuren aanleveren, anders wordt de procedure niet vervolgd. De controle op volledigheid van deze gegevens vindt niet meer backstage plaats, maar frontstage, in aanwezigheid van de klant. Het budgetbeheer wordt pas na het intakegesprek opgestart, en alleen als het geïndiceerd is door de schuldbemiddelaar. Alle frontstage-activiteiten binnen de eerste fases van het dienstverleningstraject worden in de nieuwe procedure grotendeels door de schuldbemiddelaars verricht.

Een alternatieve route verloopt via het Meldpunt Huisuitzetting (MPH)⁶⁰ van de gemeente Rotterdam.

Dit MPH is gesitueerd bij de kredietbank en komt voort uit het convenant Preventie Huisuitzetting Rotterdam⁶¹. Het MPH ontvangt een melding van de woningcorporatie

⁶⁰ De beschrijving van de procedure via het MPH is gebaseerd op het Convenant preventie huisuitzetting Rotterdam d.d. 19-12-2007, de procesinstructie 10.13 Meldpunt Preventie Huisuitzetting 31-07-2008, Sociale Zaken en Werkgelegenheid gemeente Rotterdam en het verslag meeloopdag Meldpunt Preventie Huisuitzetting 12 november 2009.

⁶¹ Doel van dit convenant is het voorkomen van huisuitzetting vanwege een schuldenlast van de huurder. Het is op 19 december 2007 getekend door de gemeente Rotterdam en de Rotterdamse woningcorporaties.

dat er sprake is van een huurachterstand en een dreigende ontruiming. Op basis van deze melding verzamelt een administratief medewerker de benodigde gegevens⁶² en neemt telefonisch contact op met de klant. Als dit lukt dan maakt de administratief medewerker een afspraak met de klant voor een huisbezoek door een projectmedewerker van het MPH. Als het niet lukt om contact te krijgen, plant een projectmedewerker een onaangekondigd huisbezoek en gaat dan langs bij de huurder. Indien de huurder niet thuis is of niet open doet, laat de projectmedewerker een brief achter met het verzoek om binnen twee werkdagen contact op te nemen met het MPH. Als de klant niet ingaat op het verzoek, zal dit vaak leiden tot een ontruiming van de woning. Als de klant wel contact opneemt, wordt er opnieuw een huisbezoek ingepland. De projectmedewerker bespreekt dan de situatie met de klant. Hij legt uit dat een ontruiming van de woning alleen voorkomen wordt als de klant de volledige huurschuld in één keer voldoet of door bemiddeling van de kredietbank. Dit laatste houdt in dat de kredietbank zo spoedig mogelijk budgetbeheer opstart om de situatie te stabiliseren en om te zorgen dat de maandelijkse betalingsverplichtingen worden nagekomen. Als de klant instemt met bemiddeling door de kredietbank, verzamelt de projectmedewerker de benodigde gegevens om het budgetbeheer op te kunnen starten en maakt verdere afspraken met de klant⁶³. Vervolgens draagt de medewerker van het Meldpunt Huisuitzetting, na toetsing door een kwaliteitsmedewerker, het dossier over aan een integraal team. De klant ontvangt dan een uitnodiging voor een intakegesprek⁶⁴.

3.5 Toelatingscriteria, voorwaarden hulpverlening en contra-indicaties

Zoals onder meer uit de procedurebeschrijvingen blijkt, moeten mensen aan bepaalde selectiecriteria voldoen, willen ze in aanmerking komen voor schuldhelpverlening door de kredietbank. Een aantal van deze verwachtingen wordt al vooraf gecommuniceerd met de klant via foldermateriaal en informatie op de website www.rotterdam.nl/schulden. De overige voorwaarden staan vermeld in de verschillende overeenkomsten (budgetbeheer, schuldregeling en stabilisatietraject) waar binnen de kredietbank mee wordt gewerkt en komen dus ter sprake gaandeweg de intakefase.

62 (uitdraai, eventuele gegevens van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, uitdraai arbeidsverleden)

63 Als de projectmedewerker van het MPH van mening is dat er sprake is van complexe problematiek, kan hij de huurder in overleg met de betreffende corporatie doorverwijzen naar het Lokaal Zorgnetwerk. Het Lokaal Zorgnetwerk betreft een intensieve samenwerking tussen verschillende instanties in de directe woonomgeving van de client zodat deze met zijn vele en ongewikkelde problemen goed en snel geholpen kan worden. Deelnemende instanties zijn onder meer GGD, Algemeen Maatschappelijk, sociale Dienst, politie, verslavingszorg en woningcorporaties.

Bron: <http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/zorgverlening/lokaal-zorgnetwerk.html>

64 Zie voor vervolg van procedure 'oude' (voor 1 oktober 2009) en 'nieuwe' procedure (na 1 oktober 2009) na aanmelding.

De kredietbank hanteert toelatingscriteria als het ingeschreven staan in de Gemeentelijke basisadministratie, het beschikken over een geldig legitimatiebewijs en het hebben van enige bron van inkomsten. Deze criteria zijn door dienstverleners backstage direct te verifiëren door de toegang tot allerlei informatiesystemen.

Daarnaast worden de klanten geïnformeerd (mondeling als schriftelijk) over de voorwaarden⁶⁵ die horen bij de dienstverlening van de kredietbank. Zo dient de klant:

- Volledig inzicht te geven in zijn financiële situatie.
- Alle wijzigingen in de persoonlijke en/of financiële situatie direct door te geven aan de kredietbank.
- Geen nieuwe schulden te maken en alle financiële verplichtingen na te komen.
- Zich te houden aan alle gemaakte afspraken.
- Indien dit door de kredietbank noodzakelijk wordt geacht, akkoord te gaan met budgetbeheer.
- Indien dit door de kredietbank noodzakelijk wordt geacht, akkoord te gaan met het volgen van een budgettraining of met aanvullende hulpverlening bijv. van het Algemeen Maatschappelijk Werk.
- Inspanningen te verrichten om de inkomsten te vergroten, zoals solliciteren.
- Eventueel eigen vermogen aan te wenden ter aflossing van de schulden (bijvoorbeeld auto verkopen of spaarrekeningen aanspreken).

Daarnaast staan in de procesinstructie van de ‘nieuwe procedure’ zogenaamde contra-indicaties schulddienstverlening⁶⁶ voor dienstverlening door de kredietbank. Voor een deel hebben ze betrekking op de hierboven genoemde voorwaarden maar het gaat ook om nieuwe voorwaarden die nadrukkelijker betrekking hebben op de houding, inzet en betrouwbaarheid van de klant. Hierbij herkennen we een aantal vaardigheden, beschreven door het Nibud in het kader van financiële zelfredzaamheid (Nibud, 2012). Als de klant:

- Niet weet en begrijpt wat het eigen aandeel is in de oorzaak van schulden.
- Geen kennis heeft van het dienstverleningstraject en niet beseft wat de impact van het traject is op de (nabije) toekomst.
- Geen inzicht heeft in inkomsten en uitgaven en niet in staat is deze op elkaar af te stemmen.

65 Afkomstig van overeenkomst tot budgetbeheer, overeenkomst stabilisatietraject en overeenkomst tot schuldregeling (zie bijlage 5), Folder *Schulden; ben je klaar om ze samen aan te pakken*, Gemeente Rotterdam Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de website www.rotterdam.nl/schulden.

66 Informatie is afkomstig uit de procesinstructie Aanvraag Schulddienstverlening, 01-10-2009, Sociale Zaken en Werkgelegenheid gemeente Rotterdam

- Niet handelt naar het beschikbare budget en geen kennis heeft van wat financieel gezien mogelijk en onmogelijk is.
- Niet zijn administratie heeft geordend en geen overzicht hierover heeft.
- Te maken heeft met een nog niet uitgesproken echtscheiding.
- Geen duidelijk en stabiel inkomen heeft.
- Niet alle schulden erkent.
- Niet ter goeder trouw is geweest.
- Schulden(en) heeft op grond van een misdrijf.

kan de procedure niet vervolgd worden. Dan is het de taak van de schuldbemiddelaar te beoordelen of de klant een zogenaamde 'niet-willer' is. Als dat geval is, informeert hij de klant mondeling én schriftelijk dat er geen dienstverlening zal worden aangeboden (via een brief die de klant direct meekrijgt). Als naar het oordeel van de schuldbemiddelaar de klant een 'willer' is, geeft hij de klant opdrachten mee die het mogelijk maken dat hij later alsnog in aanmerking kan komen voor dienstverlening van de kredietbank.

In de overgang van 'oude' naar 'nieuwe procedure' is duidelijk een verzwaring van toelatingscriteria te constateren. Het "strenger selecteren aan de poort" van de NVVK is ook concreet het geval bij de kredietbank. Het wordt de klanten moeilijker gemaakt om gebruik te maken van de dienstverlening.

3.6 De dienstverleners werkzaam bij de kredietbank

In de voorgaande procesbeschrijvingen zijn verschillende functies gepasseerd van de uitvoerend medewerkers van de kredietbank. Mintzberg (1983: 9) noemt zulke medewerkers de: "operators, those people who perform the basic work of producing the products and rendering the services". Volgens Gastelaars (2009: 93) zijn het de meest aanwezige 'bewoners' van een organisatie.

In dit onderzoek spelen de volgende functies een rol:

- Receptionist: ontvangt de klanten van de kredietbank aan de balie en geleidt de klanten door. Voor zo ver het gaat, handelt de receptionist aan de balie algemene vragen af. De receptionist is het eerste aanspreekpunt voor klanten zowel in de 'oude' als 'nieuwe' procedure.
- Medewerker balieteam: het balieteam heeft bestaan tot 01-09-2009. De medewerkers van het balieteam waren grotendeels verantwoordelijk voor de eerste fases van het dienstverleningsproces. Zij deden de eerste inhoudelijke contacten met de klant aan de balie en voerden de oriëntatiegesprekken, startten het budgetbeheer op en zorgden voor overdracht van het dossier naar de integrale teams.

- Schuldbemiddelaar: in de procedure voor 01-09-2009 nodigde de schuldbemiddelaar de klant pas later uit voor een intakegesprek om de mogelijkheden van een schuldregeling te onderzoeken. In de 'nieuwe' procedure, na 01-09-2009 wordt de rol van de schuldbemiddelaar naar voren gehaald en wordt hij/zij voor een groot deel verantwoordelijk voor de eerste fases van de procedure. De schuldbemiddelaar verzorgt het indicatie- en het inleversprek, voert intakegesprekken, start het eventueel noodzakelijk geachte budgetbeheer op en onderzoekt de mogelijkheden voor een schuldregeling.
- Budgetconsulent: voert het budgetbeheer uit van klanten die (nog) geen schuldregeling hebben of die ondersteuning nodig hebben bij een schuldregeling die is opgezet door een schuldbemiddelaar.

Bovenstaande medewerkers⁶⁷ hebben allen een meer of minder direct klantencontact maar werken ook backstage.

Achter de schermen zijn diverse andere uitvoerend medewerkers actief. Het zijn vaak medewerkers die geen klantcontact hebben en die voor klanten ook niet zichtbaar zijn. Het gaat in het kader van deze studie om de:

- Kwaliteitsmedewerker. De toetsing van dossiers, dat wil zeggen het controleren en verifiëren van dossiers op geldende beleids- en uitvoeringsvoorschriften (kwaliteitsbewaking) is een van de belangrijke taken van een kwaliteitsmedewerker. Daarnaast hebben ze een adviserende en ondersteunende taak richting het management en coachen en instrueren ze uitvoerend medewerkers.
- Teamchef: heeft ook uitvoerende taken (zoals de toetsing van voorstellen bij heroverwegingen) maar geeft vooral leiding aan een team en realiseert daarbij doelstellingen die zijn afgesproken met de leiding van de kredietbank. Ook geeft een teamchef uitvoering aan het personeelsbeleid.
- Stafmedewerker: de bij dit onderzoek betrokken stafmedewerker houdt zich op dagelijkse basis bezig met het interne handboek en de procesinstructies die horen bij de procesbeschrijvingen die direct van invloed zijn op de uitvoering van het primaire proces.

⁶⁷ Het gevraagde opleidingsniveau van deze uitvoerend medewerkers varieert van voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (receptionist), middelbaar beroepsonderwijs (medewerker balieteam en budgetconsulent) tot hoger beroepsonderwijs (schuldbemiddelaar).

Nog verder achter de schermen en niet op dagelijkse basis betrokken bij de uitvoering van het primaire proces, zitten onder meer:

- Medewerkers van de financiële administratie die verantwoordelijk zijn voor de correcte toeleiding van in- en externe geldstromen naar hun bestemming.
- Het hoofd en het hoofd bedrijfsvoering van de kredietbank. Dit zijn, net als de teamchef managementfuncties maar ze worden hier besproken als medeverantwoordelijk voor het productieproces. Samen zijn zij verantwoordelijk voor het functioneren van de kredietbank als geheel.

Laatstgenoemde medewerkers praten dan ook voornamelijk vanuit hun ervaring en deskundigheid over de feitelijke uitvoering van met name de eerste fases van het primaire proces.

3.7 Repertoire en handelingsruimte van uitvoerend dienstverleners

Om als uitvoerend dienstverlener het werk binnen het primaire proces te kunnen uitvoeren, moet hij over een specifiek repertoire ofwel bepaalde competenties beschikken. Gastelaars (2009) en Meurs (2006) onderscheiden daarbij een aantal elementen die elk hun eigen betekenis hebben voor het werk van een uitvoerend dienstverlener binnen de schuldhulpverlening.

Kennis en cognitieve vaardigheden

Het gaat hier om specifieke basiskennis (Meurs, 2006: 8; Gastelaars, 2009: 94-99) die nodig is om het primaire proces uit te kunnen voeren en die vaak ontbreekt bij mensen buiten de beroepsgroep. Bijvoorbeeld heel veel procedurele kennis:

- Het minnelijke en het wettelijke traject schuldhulpverlening.
- Invorderingswetgeving en -procedures van schuldeisers.
- Het Nederlandse Sociaal Zekerheidsstelsel en het belastingstelsel.
- Voorliggende voorzieningen zoals de Algemene Wet Inkomensafhankelijke regelingen (Awir), bijzondere bijstand, kwijtscheldingsregelingen.

Maar ook meer algemene kennis van lokale netwerken en van hoe mensen functioneren:

- De lokale sociale kaart (relevante hulpverlenende instellingen).
- Oorzaken van schuldvorming en de vereiste competenties voor financiële zelfredzaamheid.
- De verschillende doelgroepen met hun specifieke (immateriële) problematiek.

Het is echter ook belangrijk dat de kennis toegepast kan worden, daarom zijn ook vaardigheden van essentieel belang. Bij cognitieve vaardigheden gaat het om

vaardigheden om systematisch na te denken over bepaalde activiteiten of over oplossingen voor bepaalde problemen (Gastelaars, 2009, 94-95), ook in het geval van individuele klanten. Tevens spreekt Gastelaars over deliberatievaardigheden, de vermogens die nodig zijn om een beslissing naar behoren uit te voeren (Gastelaars, 2009: 97). Het gaat hier om de vaardigheid om aangeleverde informatie te beoordelen en op grond daarvan een beslissing te nemen, ook als deze beslissing vergaande gevolgen kan hebben voor de klant, zoals het beëindigen van de schuldhulpverlening van een klant die zich herhaaldelijk niet aan de gestelde voorwaarden heeft gehouden. Je moet je hier als dienstverlener over kunnen verantwoorden, zowel naar de klant als naar derden toe. Gastelaars omschrijft daarnaast de professionele expertise, dat willen zeggen het getrainde vermogen tot trefzeker en weloverwogen handelen, dat ook onder extreme omstandigheden in complexe situaties moet lukken (Gastelaars, 2009: 99-100). Deze vaardigheid is bij schuldhulpverlening essentieel. De situatie van de klant is vaak erg onoverzichtelijk, vooral doordat de klant zelf het overzicht is kwijtgeraakt en niet alleen door diens acute financiële problemen. Ook andere problemen kunnen het leven van de schuldenaar ernstig ontwrichten, terwijl de klant de voornaamste bron van informatie vormt. De dienstverlener moet dan, vaak onder grote druk, relevante informatie kunnen selecteren, hoofd- en bijzaken van elkaar kunnen onderscheiden en kunnen omgaan met een diversiteit aan klanten en problemen.

Daarbij spelen relationele en procesvaardigheden een belangrijke rol. Bij de kredietbank zijn twee klanten te bedienen, niet alleen de schuldenaar, maar ook de schuldeiser speelt een belangrijke rol binnen de dienstverlening. Dit betekent concreet dat de dienstverlener in elke situatie de belangen van beide klanten, die erg van elkaar kunnen verschillen, kan afwegen en kan handelen en zich voortdurende bewust is van de gevolgen van zijn handelen. Voor dit alles is het nodig dat je al naar gelang de persoon die tegenover je zit (Gastelaars 2009, 102) met al deze mensen kunt omgaan en ze op een juiste manier zal bejegenen. Luistervaardigheden en vaardigheden om een gesprek te sturen, zijn essentieel om de benodigde informatie te verkrijgen. Daarnaast moet de eigen informatie op een duidelijke en eenduidige manier overgebracht worden, ook op mensen die over minder cognitieve, relationele en communicatieve vaardigheden beschikken. Daarbij gaat het volgens Gastelaars ook om het 'Fingerspitzengefühl' (2009: 103), een door ervaring ontwikkelde intuïtie die ingezet kan worden om op basis van een 'eerste indruk', bijvoorbeeld de betrouwbaarheid van informatie te kunnen beoordelen. Deze vaardigheid is bijvoorbeeld van belang om op basis van één of twee gesprekken en de aangeleverde informatie, 'the moments of truth' (Normann, 1984: 8; Grönroos, 1990: 14) de betrouwbaarheid, motivatie en betrokkenheid van een klant te kunnen beoordelen. Gaat het hier om een 'niet-kunner' of om een 'niet-willer'? Uit eerder gedaan

onderzoek blijkt dat de hierbij horende houdingsaspecten door de dienstverleners zelf als zeer belangrijk worden gezien, met name hun inlevings- en inschattingsvermogen. Als dienstverlener moet je je kunnen inleven in de situatie van de klant, een open blik en houding hebben naar mensen met verschillende achtergronden en problemen. Onderdeel daarvan is ook een bewustwording van de machtsrelatie, van de wijze van communiceren, bejegenen en oordelen, aspecten die voor veel dienstverleners na jaren vanzelfsprekend geworden zijn. (Theunissen, 2006: 84) Door veel met mensen met schulden in aanraking te komen, kunnen vooroordelen ontwikkeld worden en bestaat het gevaar van een tunnelvisie. Bij de procesvaardigheden (Gastelaars, 2009: 108-113) valt te denken aan het kunnen omgaan met werkdruk en het kunnen samenwerken met collega's, maar ook aan de contacten met schuldeisers en andere betrokkenen.

Een belangrijke wetenschapper als het gaat om de uitvoerende dienstverleners binnen selectiebureaucratieën is Lipsky (1980) met zijn werk *Street Street-level Bureaucracy*. Hij is zelfs van mening dat het uiteindelijke beleid pas echt bepaald wordt door deze uitvoerenden, die in dagelijks contact staan met de doelgroep, afhankelijk van de wijze waarop de dienstverleners de wet en de beleidsregels interpreteren in de praktijk (Lipsky 1980: 27 e.v.). Het werken als schuldhulpverlener brengt altijd handelingsruimte met zich mee. Bijvoorbeeld, wanneer neem je nu wel een aanvraag tot schuldhulpverlening in behandeling en wanneer niet (zie hiervoor ook paragraaf 3.7)? Wanneer vind je dat je met de hulpverlening moet stoppen omdat de klant met schulden naar jouw inzicht niet voldoende gemotiveerd is? Deze handelingsruimte wordt ook wel discretionaire ruimte (Lipsky, 1980) genoemd. Die wordt dus niet alleen bepaald door wet- en regelgeving en door de wijze waarop organisaties hun werkzaamheden standaardiseren, maar ook door hoe de uitvoerenden hun beslissing afstemmen op de individuele omstandigheden van de klant. Dit wordt ook wel met de term responsiviteit aangeduid: binnen bepaalde grenzen heeft de uitvoerder de mogelijkheid om in te spelen op individuele omstandigheden. Dit geschiedt naar aanleiding van het eigen oordeel van de uitvoerder (Put e.a. 2001: 84). Het gevaar hiervan is dat dit kan leiden tot willekeur en vriendjespolitiek en zelfs tot rechtsongelijkheid. Beperking van de handelingsruimte wordt hierbij vaak als de remedie gezien, met als mogelijk gevolg dat dit ten koste gaat van de individuele problematiek van de klant.

De wijze waarop dienstverleners hun werk uitvoeren, wordt voor een belangrijk deel bepaald door de omstandigheden waaronder zij hun werk moeten doen (Lipsky, 1980: 27 e.v.). Er is al geconstateerd dat zij een zekere mate van handelingsvrijheid hebben. Echter, het feitelijke handelen wordt ook beïnvloed door zaken als tijdsdruk (te weinig tijd, een gebrek aan menskracht, ziekte van collega's), steeds veranderende (vage) regels,

andere politieke prioriteiten, onwillige of ongemotiveerd burgers. De omstandigheden zijn derhalve niet altijd ideaal en de dienstverleners ontwikkelen hierdoor vaak een werkstijl die ervoor zorgt dat zij zelf greep kunnen houden op hun werkzaamheden. Volgens Lipsky (1980) hebben deze omstandigheden ook invloed op de betrokkenheid van dienstverleners, zowel op hun werk als op hun klanten. Daarnaast stelt hij dat dienstverleners routine ontwikkelen om hun werkzaamheden en hun cliënten beter te kunnen controleren. Onderdeel daarvan zijn volgens Lipsky (1980: 83-86) bepaalde simplificaties en typeringen om greep te houden op de complexe werkelijkheid van hun dagelijks werk. Het typeren van cliënten (etiketteren) en daarnaar handelen, is volgens Lipsky één manier die dienstverleners ontwikkelen om doelmatig te kunnen werken.

3.8 Conclusie

We zagen in dit hoofdstuk dat de kredietbank een erg jonge organisatie is. In zijn huidige vorm bestond zij, als afdeling van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid bij de start van het veldwerk voor dit onderzoek in maart 2009 nog maar heel kort, namelijk drie jaar. De afgelopen decennia is de gemeente Rotterdam zoekende geweest om de hulp- en dienstverlening aan Rotterdamse burgers met problematische schulden op een adequate wijze te organiseren. Dit zoekproces is echter nog steeds gaande, de meest 'ideale' vorm lijkt nog niet gevonden. De aanmeldingen die plaatsvonden en vinden vormen naar alle waarschijnlijkheid nog maar een zeer klein aandeel van het totaal aantal Rotterdamse burgers met financiële problemen. Aanvankelijk was het beleid gericht op een zeer ruime toegankelijkheid voor iedereen, maar als gevolg van toenemende druk op de kredietbank is bij de beschreven procedurewijziging meer de nadruk komen te liggen op de voorkant van de procedure, waar de selectie en de classificatie van de klanten plaatsvindt. In de eerste fases van het dienstverleningsproces vinden er na een verplichte aanlevering van gegevens, een aantal ontmoetingen ('moments of truth') plaats tussen de klant en de dienstverlener, die de basis vormen voor de uiteindelijke beslissing wat er met de klant gaat gebeuren. In de overgang van de 'oude' naar de 'nieuwe procedure' zijn vooral de toegangsvereisten zwaarder geworden. Naast voorwaarden wordt in de nieuwe procedure gesproken over contra-indicaties waarbij de nadruk meer ligt op houdingsaspecten van de klant (betrouwbaarheid, inzet e.d.). Voor klanten is dit niet altijd te begrijpen, ze komen immers, vaak onder grote druk, voor hulp voor hun financiële problemen. De door klanten ingediende klachten kunnen dan ook gezien worden als aandachtspunten voor het dienstverleningsproces, zowel voor als achter de schermen.

Waar de ontmoetingen met klanten zich grotendeels afspelen voor de schermen (frontstage), vinden er achter de schermen (backstage) nog veel meer werkzaamheden plaats, onzichtbaar voor de schuldenaren, maar medebepalend voor de totstandkoming en de kwaliteit van de dienstverlening. Het gaat onder meer om de contacten met de tweede klant van de kredietbank, de schuldeisers. Daarnaast moet deze publieke organisatie aan vele eisen met betrekking tot verantwoording en prestatie voldoen.

Het uiteindelijke beleid van de kredietbank wordt bepaald door de wijze waarop de uitvoerenden de beleidsregels interpreteren en uitvoeren. Daarbij speelt de handelingsruimte van deze dienstverleners een belangrijke rol die ook bepaald wordt door de wijze waarop de organisatie zijn processen inricht en stroomlijnt. De dienstverleners ontwikkelen dan ook eigen strategieën en vaardigheden om doelmatig te kunnen werken zowel richting schuldenaren als richting de vaak machtige schuldeisers. Op welke wijze bovengenoemde en mogelijk andere thema's een rol spelen binnen de Rotterdamse schuldhulpverlening wordt beschreven in deel drie van dit proefschrift waar het perspectief van de dienstverlener centraal staat.

Deel II

De wereld van de klant

Inleiding

In dit deel staat het perspectief van de klant centraal. In de verschillende hoofdstukken spreken de klanten over diverse aspecten die van invloed zijn op hun dagelijkse omgang met schulden, hun zoektocht naar oplossingen voor deze financiële problemen en hun ervaringen met en visie op de schuldhulpverlening. In hoofdstuk vier vertellen klanten over hun gang naar de kredietbank en over de gevoelens die hiermee gepaard gaan. In hoofdstuk vijf staat de algemene situatie en gemoedtoestand van de klant centraal. Hoofdstuk zes gaat over het omgaan met schulden en financiën. Hoofdstuk zeven, In de molen van de kredietbank, heeft betrekking op de ervaringen van de klant met de kredietbank zelf.

Onder de citaten van respondenten in dit deel en deel 3 van deze studie staan gegevens zoals **Kl 2 aanmelding 04062009**, waardoor de lezer kan zien dat het hier een citaat betreft van klant 2. De overige gegevens hebben betrekking op de fase waarin de klant zit op het moment van het interview. In dit geval gaat het om een klant die zich kwam aanmelden en zich dus in de aanmeldingsfase bevond. Ook is de datum van het interview genoteerd. Het interview met klant 2 vond plaats op 6 juni 2009. Bij de medewerkers worden de volgende gegevens vermeld **Mw 14 kwal 12112010**. Het gaat om een interview met medewerker 14, functie kwaliteitsmedewerker (kwal) en de datum van het interview.

4

De gang naar de kredietbank Rotterdam

4.1 Inleiding

In hoofdstuk twee is duidelijk geworden dat veel huishoudens met schulden geen beroep doen op schuldhulpverlening. Van Ommeren e.a. (2009) constateren drempels die mensen moeten overwinnen om daadwerkelijk hulp te gaan zoeken. De respondenten van dit onderzoek hebben deze drempels daadwerkelijk overwonnen en hebben hulp gezocht bij de kredietbank Rotterdam. Maar wat was voor de klanten de concrete aanleiding om de stap naar de kredietbank te zetten? Jungmann (2002) concludeerde dat de verwachtingen van klanten over de schuldhulpverlening mede bepalend zijn voor mogelijke uitval in het traject. Ook de kennis die ze erover hebben doet ertoe.

4.2 Concrete aanleiding om de stap naar de kredietbank te zetten

Een aanzienlijk deel van de klanten zet de stap naar de kredietbank vanwege de grote druk van schuldeisers. Klanten zeggen dat een dreigende ontruiming, inboedelverkoop, een (dreigende) afsluiting van de energievoorziening of de komst van deurwaarders de concrete aanleiding was om hulp te zoeken. Het gaat in de meeste gevallen dan ook om schuldeisers die de primaire levensbehoeften van de klanten in gevaar kunnen brengen. Op de vraag wat de concrete aanleiding is om naar de kredietbank te komen, antwoorden enkele klanten:

(...) Nou, op dinsdag werd ik helemaal gek. Stonden er drie of vier van die knakkers voor de deur.

Deurwaarders?

Ja, alleen op dinsdag komen ze. Althans bij ons dan.

Kl 62 intake 22092009

(...) Nou toen de deurwaarder deze week aan de deur stond. Ik wil mijn vriendin er zo min mogelijk mee belasten. Haar moeder ligt op sterven. Uuhh die is terminaal ziek. Ze heeft wat andere dingetjes aan der hoofd.

Kl 27 aanmelding 19032010

(...) ik heb problemen met mijn energie, daarom ben ik hier.

Is uw energie afgesloten?

Nee, die wordt afgesloten als ik niet snel maatregelen neem.

Kl 8 aanmelding 05062009

De soort druk die deurwaarders opleggen, is van invloed bij sommige klanten, maar ze maken hierin ook verschil. Zo is beslaglegging op salaris door een schuldeiser voor onderstaande klant een geringere aanleiding om hulp toe zoeken dan een beslaglegging op de inboedel.

(...) En de directe aanleiding voor u om hier te komen was het feit dat ze beslag wilden gaan leggen op uw spullen.

K2: Jaa, op mijn spullen...en op mijn salaris, ja ... dan zou ik misschien nog zeggen laat ze het maar lekker doen, maar als ze thuis spullen komen weghalen...

Ja, dus als...

K2: Dat is dan wel zwaar

Ja, dus als dat niet was gebeurd...zeg maar...

K2: Dan zou ik waarschijnlijk hier ook komen, maar ja, misschien een paar maanden later.

Kl 97 intake 11062010

Ook geeft een aantal klanten aan dat ze inzien dat ze zelf niet meer uit de financiële problemen komen en dat ze hulp nodig hebben. Een klant heeft het nog eerst geprobeerd met een lening.

(...) Ja, dat was vorig jaar al een keer dat ik eeh dat ik heel erg... op zo'n punt zat dat ik heel veel schulden tegelijk had en eeh eeh en ook collegegeld moest betalen ... en ja dan komt opeens alles bij elkaar en dan wil iedereen tegelijkertijd geld en toen heb ik dus een lening afgesloten bij de Rabobank en daarmee, zeg maar, echt letterlijk soort van dat opgelost. Een beetje, want ik kon niet alles oplossen. En dat verzacht, vervolgens bouwt het zich weer opnieuw op... en het is echt zo dat ik nu gewoon geen kans meer heb natuurlijk ook op een lening. En ik ben heel goed in ...oh oh dus heel... oh nee dat moet nu allemaal opgelost worden.. oh..oh..oh. oh wacht, ik neem maar een lening oh... het is even opgelost en [zucht van opluchting] ..en we gaan weer verder.... ja.. dus ik moet me gewoon bewuster van worden en.... en het moment was dat.. dat ik voelde dat dat moment er weer aankwam, dat het hysterisch uit de hand zou lopen.

Kl 85 intake 20052010

Een andere klant brengt het aflossen niet op.

(...) want ik heb een probleem met mijn schulden aflossen iedere maand. Ik kom altijd in gedrang met aflossen. En dat is al heel lang zo en heel lang zit ik te struggelen om alles te betalen maar ik kom er gewoon niet uit.

Kl 17 aanmelding 15012010

De volgende fragmenten illustreren dat concreet geldgebrek ook de aanleiding kan zijn om naar de kredietbank te gaan.

(...) uh...omdat ik gewoon totaal geen euro meer heb...

Kl 25 aanmelding 19032010

(...) Omdat ik het gewoon even niet meer weet. Er komen deurwaarders langs die ik niet meer kan betalen. Ik heb niets meer, ik heb ook geen uitkering...ik heb niets meer.

Kl 7 aanmelding 05062009

Het zijn vaak de vele aflossingen die klanten toch al moeten doen, die maken dat er geen geld meer overblijft.

Maar ook het persoonlijke netwerk van de klant speelt een rol in de wijze waarop klanten met hun financiële problemen omgaan.

(...) Wat was precies de reden dat u weer hier naar toe bent gekomen?

Mijn moeder...(kl. moet lachen). Alles tegenaan, zei ze. Je kan niet wegrekken van probleem.

Kl 38 oriëntatie 09072009

Maar ook de institutionele contacten, dat wil zeggen de contacten met representanten van andere (hulpverlenende) instanties kunnen een klant motiveren. Zo is een aantal klanten geadviseerd door schuldeisers, contactpersonen bij uitkeringsinstanties, hulpverlenende organisaties (maatschappelijk werk, sociaal raadslieden) of door de werkgever doorverwezen naar de kredietbank. Dit kan op basis van vrijwilligheid geschieden:

(...) Uuh, ja, ik ben....ik kom net van de raadvrouw. Die heeft me verwezen (...)

Kl 17 aanmelding 15012010

(...) Degene van de belasting die belt me gisteren. Weet je wat je moet doen? Ga naar de schuldsanering en zo, anders red je het niet. En een nichtje van mij zei dat ook dat ik dat kon doen.

Kl 23 aanmelding 18032010

Maar dit doorverwijzen vindt soms ook onder grotere druk plaats.

(...) Nou...van de week had ik dan een gesprek met mijn werkgever.....en die heeft gezegd...ik wil je er wel bij helpen, maar wel op mijn voorwaarden. En een van de voorwaarden is dat ik me hier aan kom melden.

Kl 3 aanmelding 04062009

De klant heeft dan ook zelf al vaak de schuldenproblematiek aangekaart.

4.3 Verwachtingen en kennis over de schuldhulpverlening

In lijn met de bevindingen van Jungmann (2002) is in dit onderzoek met klanten nadrukkelijk gesproken over de verwachtingen die ze hebben over de hulpverlening van de kredietbank. Vanuit hun onzekerheid (zie ook hoofdstuk vijf) over wat hun te wachten staat, bereiden sommige klanten zich voor op hun komst naar de kredietbank. Onderstaande klant wilde niet zozeer informatie hebben over de mogelijkheden, als wel over wat er precies te gebeuren staat. Dit blijkt uit de vragen die ze vooraf stelde aan mensen uit haar netwerk.

(...) Dat was een drempel maar daar had ik me al voorbereid.

Hoe had u zich voorbereid?

Omdat iedereen een beetje had lopen vertellen....En ik vroeg hoe ziet het eruit, hoe ziet het gebouw eruit? Kan ik gewoon lopen, gaan mensen kijken, kan ik die stappen volgen? Ze zeiden, is niks aan de hand. Is niks aan de hand? Jullie zijn het gewend, ik niet.

Kl 42 oriëntatie 17072009

In haar voorbereiding heeft zij gesproken met mensen die al ervaringen hadden met de kredietbank en die haar vanuit deze ervaringen probeerden gerust te stellen.

Onderstaande klant verwacht dat de kredietbank beperkingen zal opleggen bij hem en volgens hem is dat terecht. Het hebben van schulden rechtvaardigt voor hem de inperking van vrijheden, maar bijvoorbeeld de inperking van zijn financiële bewegingsruimte ziet hij met angst tegemoet en associeert hij met 'verlies van een groot deel van je vrijheid'.

(...) Kijk eigenlijk ben ik gewoon bang dat ik totaal niets meer ken straks natuurlijk. En dat zal in principe wel terecht zijn natuurlijk. Kijk, ik heb die schulden gemaakt, dat moet ik ook oplossen natuurlijk. Dat is ook wat me een beetje tegengehouden heeft natuurlijk. Je vrijheid is eigenlijk voor een heel groot gedeelte weg, in principe.

Kl 3 aanmelding 04062009

Ook de verwachting dat je geen privacy meer hebt, maakt de drempel hoog. Soms zo hoog dat mensen hierdoor niet vrijwillig naar de kredietbank gaan, maar alleen onder grote druk deze hulp accepteren. Onderstaande klant is aangemeld via het Meldpunt Huisuitzetting. Een medewerker van de kredietbank is bij de klant thuis geweest en heeft uitgelegd dat een huisuitzetting alleen voorkomen kan worden indien de klant hulp accepteert van de kredietbank. De klant vertelt over de drempel om naar de kredietbank te komen. Ook in dit fragment komen de twijfel en onzekerheid voorafgaand aan de beslissing om naar de kredietbank te komen, duidelijk naar voren.

(...) Ja...hoge drempel van ja....heb je, heb je eigenlijk toch geen privacy meer...over je eigen doen en laten. Er zijn heel veel mensen dan erbij betrokken en dat maakt het nou het feit dat je denkt van oooh, zal ik het doen of zal ik het nou niet doen en is het nou wel de goede weg of helemaal niet. Dus het blijft toch in je hoofd ..heel de tijd.

Ja, ja, en dat maakt dat u zelf niet die stap heeft genomen?

Ja.

Kl 78 intake 03122009

Vooraf verlies van vrijheid kleurt de verwachtingen van de klanten. Bij sommige klanten blijkt er een heel persoonlijke belemmering te zijn om hulp te zoeken. Voor een van hen blijkt bijvoorbeeld het hebben van een scooter essentieel om werk te vinden en te behouden, als oplossing om zijn schulden af te kunnen lossen. De gang naar de schuldhulpverlening en het daarmee samenhangende mogelijke verlies van de scooter betekenen voor hem minder mogelijkheden om zelf zijn schulden af te lossen.

(...) Want u zegt, al drie, vier jaar loop ik te tobben met mijn financiën..waarom bent u dan niet eerder naar de kredietbank gegaan?

Omdat ik uuuh...bang was dat ze mijn scooter zouden verkopen. (...) En juist die heb ik nodig om te gaan werken en zo, want toen ik daar werkte, begon ik twee uur 's nachts. Tot 's ochtends, weet je,...om die tijd rijden er geen bussen. Dat is ook wat ik mee zit, weet je. (...) Ik dacht, eerlijk gezegd...ik dacht alleen aan mijn scooter. Dat is, wat die stap voor mij zo zwaar maakt. Want ik weet als ik bijvoorbeeld..na een paar maanden of zo, weer begin te werken. Als ik begin te werken kan er meer afgelost worden.

Kl 1 aanmelding 04062009

Bovenstaande klant was zeven maanden daarvoor afgesloten van energievoorzieningen in verband met achterstallige betalingen. Hij heeft in de maanden na het interview geen hulpverleningstraject doorlopen bij de kredietbank⁶⁸. De beslissing die deze klant heeft gemaakt om geen gebruik te maken van de diensten van de kredietbank zegt wellicht iets over zijn wens om zelf een oplossing te zoeken voor zijn schulden maar ook over zijn vertrouwen in de kredietbank. Hoe goed hij daarbij geïnformeerd is, is een andere zaak.

Aan klanten is dan ook gevraagd wat ze van schuldhulpverlening weten op het moment dat ze zich melden bij de kredietbank en op welke wijze ze aan deze informatie komen.

68 Peildatum systeem KBR 17-12-2010.

Het netwerk van de klant blijkt daarbij een belangrijke rol te spelen. Een aanzienlijk deel van de geïnterviewde klanten geeft aan via relaties in hun directe omgeving zoals familie, vrienden en kennissen informatie te hebben gekregen over schuldhulpverlening en opvallend vaak is deze kennis voornamelijk gebaseerd op eigen ervaringen van deze relaties. Met andere woorden, mensen uit hun netwerk maken of maakten ook gebruik van de diensten van de kredietbank. Zij kunnen vanuit het perspectief van de klant gezien worden als lotgenoten (je bent niet de enige met schulden) en als ervaringsdeskundigen die hem of haar ondersteunen en van informatie voorzien.

(...) Want ik ken heel veel mensen in mijn omgeving die...uuuh...schuldhulp hebben...

Kl 2 aanmelding 04062009

(...) En van wie wist u dat u naar de kredietbank kon gaan?

Van mijn dochter, want die zit hier ook. Die werkt dan wel en die is toen ook hier gegaan. Die zei mam, als je er helemaal niet meer uit kan komen, en ik had zo'n boekje van de Brug⁶⁹ gehad. Daar heb ik ook in zitten lezen. Toen dacht ik, ik trek mijn stoute schoenen aan...

Kl 28 aanmelding 26032010

(...) Ja, ja, dat is een nicht van mij. Die heeft... uuuh, die is nu helemaal schuldvrij...

Kl 7 aanmelding 05062009

Bij het verkrijgen van informatie over schuldhulpverlening lijkt de media geen grote rol te spelen. Maar één klant gaf te kennen via de media, in dit geval Radio Rijnmond op de hoogte te zijn gebracht van de mogelijkheid gebruik te maken van de diensten van de kredietbank. Soms hebben klanten informatie gezocht via internet. In het onderzoek van Van Ommeren e.a. (2009) komt dit ook naar voren.

Institutionele contacten vormen bij een deel van de klanten wel een bron van kennis over schuldhulpverlening. Ze noemen zelf de klantmanagers van de dienst Sociale Zaken & Werkgelegenheid, schuldeisers, medewerkers van het Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden, Rechtshulp en de straatadvocaat.

69 Bijzondere Rotterdamse UitkeringsGids, waarin staat beschreven in welke situaties huishoudens met een minimuminkomen financiële ondersteuning kunnen krijgen. Bron: www.rotterdam.nl.

(...) Was u op de hoogte van de kredietbank, ook voordat [mw 33 van het Meldpunt Huisuitzetting] kwam?

Ja, dat wist ik wel. Van die basisberaad.

Wat hebben ze daar over de kredietbank verteld?

Hij...die meneer van basisberaad, die straatadvocaat, hij zegge, bestaat....die soort hulp bestaat en als gaat helemaal mis met inkomen, wist ook niet toen, hij zegge als allemaal mis met inkomen dan misschien kan hun helpen of zo.

Kl 61 intake 18092009

Sommige klanten waren zelf al bekend met de kredietbank. Deze eerdere ervaringen met de kredietbank zijn mede bepalend voor de verwachtingen die ze hebben bij het hernieuwde contact. Huidige ervaringen worden door de klant vergeleken met vroegere ervaringen en leveren in dit geval het oordeel op dat het vroeger anders was en dat 'het makkelijker en duidelijker was'.

(...) Vroeger was het bij de kredietbank dat ze volgens mij de oude schulden op zich namen....hunnie. Je betaalt eigenlijk aan hun elke maand een bedrag. Dat was vroeger. Want jaren terug....toen studeerde ik nog, toen was ik in schuldsanering. En toen ging het zo...

Maar waren uw schulden daarna afbetaald?

Jaaaaa. Maar dat is ongeveer 10, 20 jaar terug. Dat is al lang geleden. En en dan namen ze al je schulden en dan moest jij ze elke maand....en dan mocht je geen enkele andere schuld maken binnen 5 jaar inderdaad....het was makkelijker en duidelijker voor jou.

Kl 14 aanmelding 11062009

Toch wordt ook duidelijk dat een aantal klanten vooral geen kennis had over schuldhulpverlening. Uit het volgende citaat wordt bijvoorbeeld duidelijk dat de betreffende klant aan de hand van de informatie die zij gaat krijgen, een afweging gaat maken en op basis daarvan een beslissing neemt of zij gebruik gaat maken van de dienstverlening. Zij staat als het ware aarzelend op de drempel van de kredietbank. In het citaat klinken verwachtingen door over de vraag of de mensen van de kredietbank de problemen zullen kunnen oplossen óf dat er meer problemen zullen ontstaan. De klant heeft dus niet het volledige vertrouwen dat de kredietbank haar problemen kan verhelpen.

(...) **Weet u wat de kredietbank voor u kan doen?**

Nee. Ik weet niets. Daarom ik kom. Om te vragen. Als goed voor mij, ik kom binnen. Niet goed voor mij dan ik blijf buiten de deur.

(...) **Hebben ze u daar uitgelegd wat de kredietbank doet?**

Ja, ze hebben verteld en gezien ook ik kom niet uit. Ik blijf problemen. Daarom zij sturen mij hier. Maar ik weet niet hoe mensen hier problemen voor mij oplossen. Of misschien meer problemen. Ik weet het niet.

Kl 16 aanmelding 15012010

De klanten die wel kennis hebben over schuldhulpverlening spreken onder meer over de duur van het traject of over het feit dat je leefgeld gaat krijgen. Onderstaand fragment illustreert dat informatie en met name de interpretatie van informatie gebaseerd kan zijn op aannames die mensen hebben over bijvoorbeeld de doelgroep waarvoor schuldsanering bestemd is.

(...) Ik weet niet precies wat ze doen, je hoort van schuldsanering maar dat is helemaal niet aan de orde. Schuldhulpverlening zag ik geloof ik staan op internet. Ik dacht ik ga gewoon even kijken.

Waarom is schuldsanering volgens u niet aan de orde?

Ik denk dat dat voor mensen is die er tot hun hoofd helemaal in zitten. Dat idee heb ik bij mezelf niet. Nee, dat.... En een schuldsanering, dan geef je echt alles uit handen. En ik wil toch wel controle daarover houden.

Kl 9 aanmelding 11062009

Dit wordt vervolgens op de eigen situatie geprojecteerd. Ook de wens die deze klant heeft ten aanzien van 'controle houden', maakt wellicht dat ze selectief informatie onthoudt en interpreteert.

4.4 Verhalen in omloop

Er zijn veel verhalen in omloop in de omgeving van de klant. Deze verhalen bepalen deels de kennis, de verwachtingen en ook de houding van potentiële klanten. De verhalen hebben onder andere betrekking op de voorwaarden voor schuldhulpverlening. Onder welke voorwaarden kun je wel of niet geholpen worden?

(...) Nou, nee....jawel ik heb gehoord dat als je een koopwoning hebt, dat je eigenlijk niet geholpen kan worden.

Kl 7 aanmelding 05062009

Andere verhalen hebben voornamelijk betrekking op de gevolgen van het aanvragen van een traject schuldhulpverlening. Uiteraard bieden de mensen uit het persoonlijke netwerk die ook een beroep hebben gedaan of doen op de dienstverlening van de kredietbank verhalen die persoonlijk gekleurd zijn. Individuele ervaringen, voortkomend uit vaak complexe, individuele omstandigheden en misschien niet eens echt waar, worden als waarheid overgebracht ook al hebben ze geen betrekking op de situatie van de respondent.

(...) Ik heb een vriendin die in het traject zit en die heeft drie kleine kindjes en echt torenhoge schulden. Ze heeft twee keer meegemaakt dat de Kinderbijslag niet is uitbetaald, terwijl ze dus met haar kleine kindjes zit. Ze heeft meegemaakt dat ze gewoon leefgeld niet heeft gekregen. Ze heeft meegemaakt dat er drie keer de huur niet is betaald. Een en al ellende. Zij is in nog meer ellende terecht gekomen doordat ze hier naar toe is gekomen.

Kl 10 aanmelding 11062009

(...) Een vriendin van mij heeft gezegd, ...zij is ook hier gekomen...maar toen moesten ze gelijk stoppen...want ze vindt het niet goed hoe ze doen, hè. Met geld. Elke week gaan ze haar misschien 30 euro geven.....

Dus zij is eigenlijk ontevreden over hoe het hier gaat?

Ja.

En dat heeft u van uw vriendin gehoord?

Ja, dat heb ik wel van haar gehoord. Als je daar gaat krijg je 20 euro of 25 of zo.

Maar toch bent u hier naar toe gekomen...

Ja, omdat ik wilde de schulden weg.

Kl 40 oriëntatie 16072009

Ze kunnen ook betrekking hebben op de procedure bij de kredietbank.

(...) Dat je veel papieren in moest vullen en ik hoorde net dat je 7 keer moest komen.

En van wie heeft u dat gehoord?

Van kennissen, van kennissen

Kl 70 intake 09102009

Veel van deze verhalen brengen geen positieve boodschap met zich mee over de kredietbank. Het traject duurt lang, je moet vaak terugkomen, er gaan vaak dingen mis bij de kredietbank, je moet elke maand rondkomen van een heel laag bedrag, je bent je vrijheid kwijt. Kortom, een beroep doen op de kredietbank betekent dat er flink ingegrepen kan worden op iemands leven. Zulke angstbeelden hebben hun weerslag op

nieuwe klanten. Toch hebben de betreffende klanten de keuze gemaakt om een bezoek te brengen aan de kredietbank.

Er zijn ook positieve geluiden. Het feit dat de kredietbank ‘alles overneemt’, ‘ze bepaalde dingen kunnen afremmen’, ‘je elke week of maand leefgeld krijgt’ dat je ‘schuldvrij’ wordt, ‘een schone lei hebt’, stemt de mensen positief.

(...) Ja, want ik zat er mee in mijn maag en zij zegt, ja zij nemen het dan allemaal over, zij gaan dat regelen zeg maar..

Kl 31 oriëntatie 25062009

Hoe realistisch dat is, is echter de vraag. Maar als onderstaande klant inderdaad 85 euro per week aan leefgeld krijgt, is dat volgens haar bijna ideaal.

(...) **Van die mensen hoort u misschien ook wel of het meevalt of tegenvalt of....**
Het is vervelend, heb ik begrepen, vooral dat je wekelijks maar heel weinig hebt, vooral....de meeste mensen die ik ken hebben kinderen. Ze krijgen heus niet zo weinig niet. Valt eigenlijk wel reuze mee. Want als ze 75 euro krijgen in een week of 80...ik heb het over een nichtje die krijgt 85 euro in de week. Dat is echt veel voor mij. Dat is echt veel voor mij...

Dan zou het voor u een verbetering zijn?

Ja, precies. Als ik ook 85 euro in de week zoudan zou ik mijn hele leven lang in de schuldhulpverlening zitten, want dat is gewoon veel. Dat is gewoon goed.

Kl 2 aanmelding 04062009

4.5 De wensen en behoeftes van de klant

Uit de gesprekken blijkt dat veel klanten dezelfde wensen en behoeftes hebben. De wens die klanten het meest uiten, is dat de kredietbank de schulden ‘overneemt’ of ‘gaat betalen’ en dat de klant de kredietbank gaat terugbetalen.

(...) Wat ik willen...voorbeeld, ik wil goede informatie krijgen. Dat is belangrijk voor mij. En ik breng mij schulden hier. En als ik kom hier, de mensen van de kredietbank schulden voor mij betalen, en daarna ik terug betalen bij de kredietbank.

Kl 16 aanmelding 15012010

(...) Dat het voor mij overgenomen wordt, ik bedoel op wat voor manier dat maakt me niet uit. Dat ik er niet meer aan hoeft te denken eigenlijk. Dat ik lekker normaal kan leven, zonder....wat ook...

(...) Kijk en dat ik maar een klein bedrag overhoudt per maand...hè, dat is in het begin effe wennen natuurlijk, maar daar kom je ook wel weer uit.

Kl 3 aanmelding 04062009

Veel klanten willen geen last meer hebben van hun schulden. Ze willen 'geen probleem' meer en willen graag 'opnieuw beginnen zonder schulden'. Daarnaast zijn er klanten die de wens hebben dat de kredietbank een oplossing geeft voor één of een deel van hun schulden.

(...) Dat ik die ene, die schuld kan, wat ik moet betalen aan Eneco.....voor mij kunnen doen, dan kan ik hun terugbetalen.

Dat u een lening krijgt, dat zij van de lening Eneco betalen...

En dan los ik bij hun.

Kl 12 aanmelding 11062009

(...) In mijn situatieeigenlijk als ik van die twee schulden af ben ...dan kan ik gewoon ...dan heb ik geen problemen meer. Het zijn eigenlijk die twee schulden die mij, die mij constant in de problemen brengen.

Kl 17 aanmelding 15012010

Deze klanten willen voornamelijk een oplossing voor die schuld of schulden die op dat moment voor concrete problemen zorgen.

Het geen volledige bemoeienis willen hebben van de kredietbank en zelf zeggenschap en controle blijven houden, kunnen als reden achter deze wens zitten.

(...) Dus het liefst dat de kredietbank bemiddelt. Er zijn mensen....ze moeten het wel anders doen. Maar bij mij is het zo van, ik wil wel zelfcontrol hebben over mijn eigen situatie.

Kl 15 aanmelding 15012010

Deze klant wil immers wel graag een bemiddeling van de kredietbank maar geeft de controle over haar eigen situatie liever niet uit handen. Ze wekt echter ook de suggestie dat niet iedereen die wens van zelfcontrole heeft.

Een andere klant verwoordt een soortgelijke behoefte:

(...) Uuuuuuh...het liefst zou ik een soort van brief willen krijgen, als het kan, voor het bevroren van 1 jaar van 1 rekening. Want dan kunnen we....een paar kleine schulden kunnen we binnen 1 jaar aflossen en die andere kunnen we dan makkelijk na 1 jaar zelf aflossen.

Kl 4 aanmelding 05062009

Zij heeft voor zichzelf een oplossing uitgedacht en komt met een vrij concreet verzoek naar de kredietbank. Met de bevrozing van 1 jaar van een schuld denkt zij haar andere schulden op te kunnen lossen.

Er zijn echter ook klanten die minder concreet over hun wensen spreken.

(...) Precies..ik hoop goed...ik hoop dat ik gewoon geholpen wordt.

Kl 2 aanmelding 04062009

(...) ja, ja....ja, dat ik gewoon, ja, gewoon geholpen wordt. Dat al mijn schulden gewoon geregeld wordt.

Kl 42 oriëntatie 17072009

De eerder besproken onzekerheid en angst van klanten om niet geholpen te worden kan bij deze klanten een rol spelen. Maar sommigen leveren zich daadwerkelijk uit.

(...) En nu wil ik even een hand want ik kan het niet meer alleen. Ik heb het 58 jaar alleen gedaan en nu voor het eerst in mijn leven kan ik het niet alleen. En ik hoef geen goud en geen zilver, maar ik wil alleen maar een hand dat ik even zeg van...oh laat me dit even overbruggen.

Kl 25 aanmelding 19032010

4.6 Conclusie

Jungmann (2002) sprak in haar onderzoek met mensen die waren gestopt met het schuldhelpverleningstraject. Hieruit bleek dat de verwachtingen van deze mensen niet overeen kwamen met de feitelijke hulpverlening. Ze hadden moeite met de gestelde voorwaarden rond de hoogte van het aflossingsbedrag en het verplichte budgetbeheer, de lange duur van het traject en het ontstaan van misverstanden. Jungmann sprak ná het beëindigen van het traject met de klanten over hun verwachtingen en deze

verwachtingen zijn hierdoor hoogstwaarschijnlijk gekleurd door de ervaringen die zij in het traject opdeden.

De behoeftes van klanten, ‘needs’ in de bewoordingen van Grönroos (1990: 203-204) zijn bepalend voor de verwachtingen die klanten hebben omtrent het resultaat van de dienstverlening. Wat is dus het probleem waar klanten graag een oplossing voor willen hebben? Het hebben van schulden blijkt bij de meeste klanten niet direct het primaire probleem te zijn waar de klanten in dit onderzoek over spreken. De komst van klanten naar de kredietbank komt vaak voort uit een acute crisis als gevolg van de druk veroorzaakt door incassopraktijken én het gebrek aan geld. Pas als de primaire levensbehoeftes in gevaar komen, komt voor de meeste respondenten met veel aarzelingen de kredietbank in zicht. Het hebben van schulden is derhalve niet de directe reden om hulp te zoeken maar de uitputting van de eigen mogelijkheden om hier een oplossing voor te vinden cq. mee om te gaan. De komst naar de kredietbank komt bij de meeste klanten dus duidelijk voort uit nood (Gastelaars, 2009: 126) wanneer de klant ‘in need’ is en geen enkele andere mogelijkheid meer ziet.

De wensen, ‘wishes’ hebben betrekking op de manier waarop volgens klanten de kredietbank het probleem moet aanpakken (Grönroos: 1990: 204). Op enkele uitzonderingen na zijn de klanten hier weinig concreet in. Met de tussenkomst van de kredietbank hopen de klanten dat de schuldeisers uit hun zicht zullen verdwijnen, dat ze er geen last meer van hebben doordat de kredietbank hun schulden overneemt. “Help me van de schulden af” is de verborgen boodschap waarmee de klanten naar de kredietbank komen.

Naast de behoeftes en de wensen spreken klanten echter ook over hun angsten en onzekerheden die een belangrijk onderdeel vormen van hun verwachtingen. Hun angst heeft betrekking op het verlies van financiële autonomie, het verlies van controle en het verlies van privacy. De onzekerheid heeft betrekking op hetgeen ze te wachten staat, het feit of ze al of niet geholpen kunnen worden, wat het verlies van financiële autonomie met zich gaat meebrengen en het moeten omgaan met zeer weinig geld. Deze angsten en onzekerheden zijn het directe gevolg van de eerder genoemde noodzakelijkheid van de dienstverlening. Klanten zien kortom erg op tegen hun komst naar de kredietbank, maar aan de andere kant is de wens om van de schulden cq. druk van de schuldeisers af te komen heel hoog.

De kennis die klanten hebben over de kredietbank en haar dienstverlening is voornamelijk afkomstig uit het netwerk van de klant. Het sociale netwerk van de klant werd door het Sociaal en Cultureel Planbureau/Centraal Bureau voor de statistiek (2007) en Gastelaars (2009) belangrijk geacht, ook in deze studie blijkt dit van groot belang

vooral als het gaat om de steun bij financiële problemen, beeldvorming en informatie over de kredietbank. Deze verhalen, 'word of mouth' (Gronroos, 1990: 204), kleuren de verwachtingen en op basis hiervan verheugen de meeste klanten zich niet op hun gang naar de kredietbank. De klanten wachten over het algemeen erg lang alvorens hulp te zoeken. Van Ommeren (2009) en Kerkhaerts en De Ruig (2013) constateerden ook grote terughoudend in het hulp zoeken bij mensen met problematische schulden.

5

De situatie en gemoedstoestand van de klant

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk praten de klanten over hun persoonlijke situatie en de problemen waar zij mee kampen in hun dagelijkse leven. Naast financiële problemen blijken de klanten vaak veel andere problemen te hebben. De financiële problematiek is vaak maar één van de problemen. Zo praten de klanten over gezondheidsproblemen, verslavingsproblemen, relationele problemen en taalproblemen. In de verhalen wordt bovendien zichtbaar in welke gemoedstoestand de meeste klanten zich bevinden. Gevoelens van moedeloosheid en hopeloosheid, angst voor wat hen te wachten staat, en schaamte en frustratie zijn hun deel.

5.2 Problemen met de gezondheid

Diverse klanten hebben problemen met hun gezondheid. Deze gezondheidsproblemen variëren sterk. Zo vertelt een klant over de problemen waar zij mee kampt:

(...) ...ik ben 20 jaar ziek. Ik ben 20 jaar lang in bed. Ik neme medicijnen, zware medicijnen. Ik moette van de rechtbank medicijnen nemen. Dan de medicijnen maken mij dik. Ik ben 35 kilo boven mijn gewicht. Ik wordde moe door de medicijnen, ik wordde stijf. Ook suf. Somber, zonder initiatieven. Geen zin om te leven. Dus ik heb ene medicijnenman, om mij medicijnen te maken. Zwarte magic. Medicijnen te maken om mijn bloed te zuiveren. Om beter te worden. Ik ben nu beter, niet meer hulp nodig hebben van thuishulp, ik zorg mijzelf, mij thuis, mij kinderen. Ik doe alles.

Ja, ja. Wat voor ziekte heeft u?

Er is uitsprake van Bavo/RNO-groep. Ik leide aan schizofrenie. Ik heb een brief van die rechtbank....door de geesten, om de geesten die hebben mijn lichaam. Ik poeppe, plasse ik doe alles voor hen. Ook de geesten van Michael Jackson blijven in mijn lichaam. Maar hij is goed. Hij bescherm me mij, hij protegieert mij. Hij bescherm me mij tegen jaloezie en de vermoedheid van de andere geesten.

(...) U vertelde dat uw ziekte, dat u daardoor schulden heeft gekregen.

Door de medicijnen, ik heb tegen de man gemake, ik schulden gemake, want ik moet betalen aan de medicijnenman.

U moest de medicijnman betalen en daardoor heeft u de huur en Eneco niet kunnen betalen?

Ja, ja.

Moet u de medicijnenman nu ook nog geld geven?

Alleen maar 500 van deze maand.

500 euro? En dan is het klaar?

Ja, in totaal 2000 euro.

Kl 32 oriëntatie 26062009

Naast de verplichting die de rechtbank haar heeft opgelegd ten aanzien van de inname van medicatie heeft deze klant hulp gezocht bij een alternatief genezer. Zij lijkt voor zichzelf een vrij duidelijk beeld te hebben wat er met haar aan de hand is. De klant geeft aan dat de medicatie van de medicijnman voor haar wel het gewenste resultaat oplevert; volgens eigen zeggen kan zij weer zelfstandig functioneren. Zij kiest er bewust voor om de betalingen van haar vaste lasten uit te stellen om zodoende de alternatieve genezer te kunnen betalen. Al is deze prioriteit vanuit het perspectief van een buitenstaander wellicht onverstandig of onbegrijpelijk, vanuit het perspectief van deze klant is het een

rationele keuze. Immers, de medicijnen maken dat zij zich veel beter voelt en zorgen er voor dat zij weer kan functioneren en voor zichzelf kan zorgen.

Bij een andere klant belemmeren zijn psychische problemen niet alleen zijn dagelijks functioneren maar ook zijn verplichte zoektocht naar werk. Zijn wens om van zijn problemen af te komen, heeft hem via verwijzing bij de kredietbank gebracht. Maar zijn schulden zijn dus onderdeel van een groter geheel.

(...) En geestelijk gaat het ook niet goed met mij. Door deze problemen en omdat ik niet slaap enzo.

Komt dat door de schulden?

Ja. Ik zit bij de psycholoog. Ik moet ook solliciteren. Ik ben sollicitatieplichtig. Maar door deze problemen kon ik ook niet normaal functioneren. Ik heb ook geen energie om wat te doen. Uuh, door de medicijnen probeer ik eruit te komen. Maar het enige wat de medicijnen doen is me tot rust brengen. Maar ja, als ik weer aan deze dingen denk, zit ik weer in hetzelfde gat. Ja, en ik kom er gewoon niet uit. Daardoor...ja, ik wil er gewoon vanaf. Ik werd geadviseerd dat ik gewoon schuldsanering moest aanvragen. De raadsvrouw heeft me dat geadviseerd.

Kl 17 aanmelding 15012010

Ook spreken klanten over lichamelijke gezondheidsproblemen. Onderstaand fragment illustreert dat het bij sommige klanten zelfs kan gaan om meerdere gezondheidsproblemen. Naar eigen zeggen is zij door deze problemen niet in staat te werken.

(...) En ik ben ziek geweest. Nog steeds ziek dan. Ik heb een hernia. Ik lijd aan hoge bloeddruk. Heb suiker. Dus ik kan echt niet werken. En ik woonde een tijdje bij mijn zusje in, in Almere. Toen kreeg ik daar een hartinfarct.

Kl 13 aanmelding 11062009

Een andere klant geeft aan al jaren lichamelijke problemen te hebben maar na verschillende onderzoeken hebben de artsen niks gevonden. De klant zelf geeft aan geen toekomst te hebben qua werk als gevolg van deze lichamelijke problemen.

(...) Ik ben van '72... ik ben nou 37. ... Ik ben op mijn 29^e, ben ik in de WAO gekomen en dan denk je nog van jaa... jaartje, misschien 2 ... op mijn 32^e toen dacht ik echt van ... ja... het is gewoon zo ... ik eeh... ik ken gewoon niet meer werken. ... Ik hoop dat ik volgend jaar .. dat het me gezondheid beter gaat en dat ik weer wat ken gaan doen. ... Dus deze situatie heb ik me eigenlijk ook meer in berust.

...dat.. ja het is niet anders. ... En ja, voor de rest ken ik er ook eeh heel weinig aan doen. ... Kijk en dan ben ik al blij als ik dan dadelijk uit ...eeh... als ik geen schulden meer heb, dat ik dan iedere maand financieel ...er wat beter voor sta als nu.

(...) En ik heb eeh... ja, al in 3 ziekenhuizen ... hebben ze alle onderzoeken gedaan en ja, ik werd steeds doorverwezen ... ik weet het niet en gaat het daar maar uitzoeken. ... En op een gegeven moment zei mijn huisarts ook van ja, het heb geen nut meer om andere ziekenhuizen, want je krijgt weer dezelfde onderzoeken. Ze kunnen weer niks vinden en....dus... dan ja... dan ga je er een keertje in berusten. ... kijk, want in het begin was ik ook nog gefrustreerd, omdat ze me toen niet konden helpen ...maar ja... eeeh... wat is dat voor onzin.... en nu ja.... nu weet je het gewoon. Ze kennen het niet vinden.

Kl 82 intake 26042010

Naar eigen zeggen heeft de klant zich neergelegd bij zijn situatie. Frustratie heeft plaats gemaakt voor berusting. Hij lijkt ook geen mogelijkheden te zien om zelf zijn situatie te verbeteren. In zijn beleving kan hij er geen invloed op uit oefenen. Zijn hoop zit hem in het oplossen van zijn schulden waardoor zijn financiële situatie zal verbeteren.

5.3 Verslavingsproblematiek

Enkele klanten hebben te kampen met één of meerdere verslavingen. Een klant die al jaren verslaafd is, vertelt over zijn dagelijkse worsteling:

(...) Ik gebruik af en toe. Ik weet het niet. Ik probeer...kijk elke ochtend is voor mij een nieuwe dag om weer te gaan proberen. Om niet te gebruiken. Soms lukt het en soms lukt het niet.

En wat gebruikt u dan?

Ik gebruik alleen cocaïne. Vorig dronk ik ook veel maar dat doe ik niet meer. Alleen cocaïne, geen heroïne en dergelijke. Dus ik heb maar één ding.

Krijgt u nu begeleiding van een organisatie?

Nee.

Zou u dat willen?

Eigenlijk wil ik niet meer. Ik wil kijken hoe die dingen nu een beetje gaan.

(...) Hoe ik het keer of draai, wat je ook zag het blijft in je kop. Als je binnengaat in huis of brievenbus openmaken, je ziet die dingen en je bent al jaren mee bezig ...en ik kan er niks mee. Ik kan er echt niks mee. Met die kleine uitkering, plus die verslaving. Het ligt aan mij. Mensen kunnen ook zeggen, je bent verslaafd, je doet die dingen zelf. Als je de cocaïne kan betalenDat klinkt allemaal logisch, het is

ook zo. Maar de verslaving is namelijk iets dat ik echt....ik kan niets mee. Kijk, als ik soms zelfs geen eten voor mijzelf kan achterhouden, hoe ga ik dan dit betalen? Dus dat wil wel zeggen dat de verslaving echt moeilijk is. En zo is het een beetje. Ik wil er wel vanaf maarik heb geprobeerd. Ik heb programma's gedaan. Ik heb alles gedaan. Zoveel mogelijk heb ik gedaan. Alles wat ik moest doen.

(...) **Wat voor inkomen heeft u?**

Ik heb een uitkering van de sociale dienst. Ik heb een, hoe noem je dat....een klantmanager ofzo...Zij helpt me en gelukkig, heb ik met haar gesproken want toen ik in het programma zat, wist ze daarvan. Heb ik haar alles duidelijk gemaakt. Het ging wel een tijdje goed met me. En ik heb gelijk aan haar gevraagd of zij mijn huur en dergelijke dingen wil betalen. Dat doet ze gelukkig want anders had ik misschien mijn huis nu ook niet.

(...) En de mensen komen volgende week met politie en dan gaan ze inbreken, zeggen ze. En als ik het geld binnen 1 week niet heb betaald, komen ze zeg maar komende week. En dan gaan ze deursloten forceren, komen ze binnen en blabla. Dat soort dingen. Dus ik dacht, ja, ik moet toch iets gaan doen. Want die dingen blijven mij maar volgen.

Kl 19 aanmelding 12032010

De klant geeft aan diverse programma's doorlopen te hebben om van zijn cocaïneverslaving af te komen. In zijn beleving heeft hij gedaan wat hij kon, maar heeft het niet het gewenste resultaat opgeleverd. Zijn verslaving ziet hij na al die jaren als iets waar hij niets mee kan, net als zijn schulden. Begeleiding bij zijn problemen wil hij niet meer. Om zijn woonsituatie te waarborgen en zichzelf voor grotere problemen te behoeden, heeft de klant aan de sociale dienst verzocht zijn vaste lasten te betalen. Het met geweld binnendringen van zijn woning door een incasseerder en het in gevaar komen van zijn spullen in huis vormt de aanleiding dat deze klant zich opnieuw komt melden bij de kredietbank.

Een andere klant vertelt over haar recent overwonnen alcoholverslaving die naar haar zeggen ontstond door het feit dat ze getroffen werd door kanker en de angst die dat met zich meebracht. Angst om niet meer te kunnen werken, maar ook angst voor de dood.

(...) Ja. Ik ben eeh dus toen ik aan de alcohol verslaafd ben geraakt... ben ik terecht gekomen bij het GGZ. Dat is de eehh geneeskundige eehh zorg. En die hebben me opgevangen. Want ik kreeg eehh... ja het was zo erg dat zelfs ... de fles wijn gewoon naast mijn bed stond. Nu ...schaam... schaam ik me er voor. Maar eehh dus zo erg was het al.

En de aanleiding daarvan?

Nou dat was doordat ik niet meer kon werken. Eeeh..door die operatie. Mijn moeder die was toen net overleden, ook aan kanker. Dus ik dacht, nou ik ga ook dood. Zo dacht ik echt.

Kl 96 intake 11062010

5.4 Relatieproblemen

Er spelen ook ernstige relatieproblemen bij sommige klanten. Sommige situaties kunnen dusdanig zijn dat ze hele gezinnen ontwrichten. Zo vertelt een klant over de reden dat zij op dat moment in een vrouwenopvang verblijft.

(...) Wat is de reden dat u bij [naam vrouwenopvang] terecht bent gekomen?

Dat mijn leven in gevaar door mijn vriend. Hij mij bedreigen...

(...) Niemand vertrouwen...Door mijn man, door mijn vriend, ik zit in deze problemen.

Kl 39 oriëntatie 10072009

Daarnaast blijkt uit het relaas van deze klant dat haar zoon in een pleeggezin verblijft en dat zij verstandelijk beperkt is.

(...) Nee, hij woont niet bij mij.

Waar woont hij?

Hij woont bij pleeggezin.

Pleeggezin...maar u ziet hem wel regelmatig.

Ja.

(...) **Ja, u heeft hiervoor gewerkt, wat voor werk deed u?**

Uuh, ik was van sociale werkplaats... Omdat ik heb uuuh...verstandelijke handicap.

Kl 39 oriëntatie 10072009

Een andere klant geeft aan dat zij als gevolg van de scheiding niet weet waar haar zoon is omdat hij is meegenomen door zijn vader.

(...) **U bent gescheiden?**

Nog niet, maar ik ben wel in scheiding.

(...) **En heeft u kinderen?**

Ja, ik heb een kind.

En woont uw kind bij u?

Nee, die is meegenomen door zijn vader. Die heb ik een tijdje niet gezien.

Kl 7 aanmelding 05062009

Ook hebben enkele klanten problemen met de financiële situatie van inwonende kinderen die bij gebrek aan inkomsten afhankelijk zijn van de klant en dus ook geen kostgeld betalen. Zo vertelt een klant over haar inwonende zoon:

(...) Ja, hij woont nog bij mij want hij heeft nog geen werk...hij werkt nu net twee en een half uur. Maar hij is vast...hij gaat weer naar school, want hij heeft vierde jaar elektro gedaan. Maar gezien hij geen werk kan vinden, maar hij staat wel bij de UWV toch?, ingeschreven...

CWI?

Ja, CWI, voor werk en zo. Dus op zijn eigen houtjewant hij krijgt geen inkomen.

Hij is ook van u afhankelijk?

Ja. En alle problemen....op een gegeven moment reageer ik toch af op die kinderen. Want je moet zoveel betalen en die kleine die vraagt zo. Ik zeg...ik heb niet. Ik kan het niet.

Kl 23 aanmelding 18032010

Een andere klant spreekt over een uit de hand gelopen confrontatie met een inwonende kennis. De klant heeft deze kennis ontmoet via de opvang van het Leger des Heils. De klant was bij het Leger des Heils terecht gekomen nadat hij zijn woning was uitgezet. Toen de klant weer een eigen woning kreeg, bood hij de kennis aan om bij hem in te komen wonen, overigens tegen het advies van zijn maatschappelijk werkster in. De problemen met deze inwoner hebben volgens de klant alles op scherp gezet.

(...) **Kunt u iets vertellen over de reden dat u uw baan verloor?**

Ja. Ook door hem.

Door hem?

Ja, want op een gegeven moment was het 's woensdags, begon hij een beetje raar te doen. Nou kwam die naar huis, met een mes kwam hij de kamer in. Toen zei hij een van ons twee moet dood enzo. Toen had ik al zoiets van, wat moet ik daarmee? Maar afijn, donderdag zette dat door. Nou toen donderdag 's avonds toen ging hij een complete moordaanslag ging hij begaan. Toen had ik zoiets van daag, ik wil nog wel even langer leven tuurlijk. Toen ben ik als een dief mijn eigen huis uit gevlucht, toen heb ik de politie gebeld. Die zijn ook inderdaad gekomen naar het belhuis. Zegt die agente, zegt van meneer van B. als u nou met ons mee terug gaat, dan doet

u de deur open, dan halen wij hem eruit. Maar ik dorste die confrontatie niet meer aan. Hij heeft me ook nog achterna gelopen met een mes, dat heb ik naderhand nog van mijn burens gehoord. Toen kwam die bewuste 2 juni toen zat ie in die stoel, we hadden iedere keer woorden, de kelderbox heeft die opengebroken en dan had een ander het weer gedaan, zogenaamd. Dus hij verdraaide iedere keer mijn woorden en toen ging ik hem zitten pushen op een gegeven moment...want ik wou gewoon dat ie over de rooie ging...dan had ik een reden om hem eruit te zetten. Dus ik...ik zei wegwezen, ik zei niet iedere keer mijn woorden omdraaien. En zijn moeder was bij me binnen en nog twee burens. Nou op een gegeven moment staat ie op uit die stoel en toen wilde die mij een klap geven, dus ik zie die klap aankomen, dus die weer ik af en ik gooi hem van me af. En nou maak ik je kapot, want nou ben ik het zat. Nou ben je te ver gegaan. [onverstaanbare zin]. Nou, toen ging ik naar buiten, toen zat ie in een politiebussie, bijna een uur.

(...) Dus nou, ik zeg tegen C.[maatschappelijk werkster van het Leger des Heils]... ik wil geen seconde meer met die mongool in huis wonen. Ik zeg, hij gaat er vandaag uit en hij komt er ook nooit meer in. En toen zat ie in het politiebussie, toen heb ik er alles uit kunnen schreeuwen. Dat heeft zeker een half uur geduurd, maar het voelde wel als een opluchting.

(...) Ik moet er voor zorgen dat hij van mijn huis af is.

Van uw adres uitgeschreven wordt?

Ja, precies. Kijk zijn naam stond er sowieso al niet...maar het moet gewoon...dan raakt hij zijn uitkering maar kwijt. Want zodra hij zijn postadres bij mij kwijt is... dan krijgt hij geen uitkering meer.

Kl 37 oriëntatie 09072009

Soms maakt een klant uit financiële overwegingen verkeerde keuzes en zetten de gevolgen daarvan hem helemaal klem.

5.5 Taalbarrières

Diverse respondenten of hun partner hebben in meer of mindere mate moeite met de Nederlandse taal. Na afloop van het intakegesprek bij de kredietbank vertelt een klant het volgende over zijn problemen met de Nederlandse taal en hoe hij met hiermee omgaat.

(...) Heeft u alles begrepen, wat er is uitgelegd?

Ik heb eeh... ik denk eeh 70 procent begrepen.

70 procent begrepen?

Ja. (...) ik begrijp niet alles, omdat ja...Nederlands is niet mijn taal. Ik probeer, ik kan ook lezen maar ik kan niet alles woorden begrijpen. Dat is een probleem.

Dat is voor u een probleem.

Daarom, ja, ik heb gezegd 70 procent begrijp ik.

(...) En wat doet u in de situatie dat als u een brief krijgt die u niet begrijpt? Wat doet u dan?

Ik vind het eeh Nederlands...misschien ik eeh brief krijgen, ik begrijp niet. Ik heb ook...maatschappelijke...kan ook voor mij helpen. Maar als ik ben die brief daar, dan zeggen wij krijg help misschien.

Waar gaat u dan naartoe?

Bij de mensen eeh kan mij ook helpen voor...

Ja, maar wat voor mensen zijn dat?

Dat maatschappelijk...ik weet niet.

Kl 93 intake 03062010

Uit het fragment blijkt dat de taalproblemen van deze klant direct van invloed zijn op zijn contacten met de kredietbank. De klant geeft aan hulp te zoeken als hij een brief krijgt en deze niet begrijpt. Wie de klant dan concreet helpt, wordt niet duidelijk, al lijken er hulpverlenende organisaties in beeld te zijn.

Een klant is met zijn begeleider van een welzijnsorganisatie naar de kredietbank gekomen. Tijdens het interview vertaalt de begeleider regelmatig de vraag in het Papiamentu, omdat de klant de vragen niet goed begrijpt. Hij vertelt dat hij ondanks zijn langdurige verblijf in Nederland problemen heeft met de Nederlandse taal en geeft aan dat hij heel weinig naar school is gegaan.

(...) Heeft dat ook uuh want het feit dat u niet goed Nederlands begrijpt.... kunt u wel Nederlands lezen of is dat een probleem?

Nee, nee. Ik heb een probleem. Ik hebbe '92 gekomen hier. Ik kan die taal school van Nederlandse taal. Vertellen die meester, alles mijn problemen. Ik ben een kleine negen jaar, ik krijg ongeluk met die auto. Ik krijg hersenscheurde, knie gebroken, deze dat. Ik kan niet meer naar school. Gestoppen voor die vierde klas, basisschool, lagere school. Tot groep vier. Ik kan niet meer beginnen van mijn dertien jaar werken, werken. Kan niet meer. Tuin schoonmaken, helpen metselaar. Dan komen hier. In de half jaar. Ik ga naar school. In de half jaar ook, ik krijg uitkering. 1994 ik hebbe beginne in bedrijf van [respondent noemt de naam van een schoonmaakbedrijf], vloeren van school schoonmaken. Ik heb zeven jaar gewerke. Maar ik heb ruzie. Ik heb werke geweld. Ik kom vrij. Ik kan solliciteren van die andere bedrijf. Ik kon

twee, drie, vier jare, twee, drie jaren werken. Nog een keer, mijn eerst probleem. Nog een keer in de gevangenis. Ja, zo.

Kl 77 intake 26112009

Zijn relaas is door de taalbarrière moeilijk te volgen. Ondanks deze barrière heeft hij jarenlang betaald werk gehad, al heeft hij meerdere keren in detentie gezeten.

5.6 Gevolgen van schulden

De financiële problemen staan, kortom niet op zichzelf, in veel gevallen lijken ze zelfs andere problemen te versterken. Dit blijkt uit de volgende citaten.

(...) Het probleem voor mij is heel simpel. Dat ik altijd heel erg sterk in mijn schoenen heb gestaan en ik denk dat menig een uuuh in mijn situatie er helemaal doorheen zitten geestelijk. Echt helemaal door heen zitten. Nou, en ik snap dat ook. En dat is ook heel moeilijk om aan een ander uit te leggen. Mijn vriendin snapt dat niet. Die heeft zoiets van, mijn moeder gaat dood. Hoe kan je je dan nog druk maken om geld? Maar, ik heb het al twaalf jaar lang, die zorgen [red. schulden]. Dus dan ga je je wel degelijk druk maken.

Kl 27 aanmelding 19032010

(...) Slapeloze nachten enwant hierdoor ben ik echt ziek geworden.

Kl 13 aanmelding 11062009

(...) Wat betekenen de financiële problemen voor u?

Veel stress. En kan niet meer concentreren.

Kl 36 oriëntatie 07072009

Een klant vertelt dat door de stress de gezondheidsproblemen die zij heeft verder verergeren.

(...) Wat doet dat met u?

Dat is schrikken...en door de diabetes...hierdoor wordt suiker alleen maar hoger, lager. Door de stress.

En ik heb ook een paar plekjes in mijn voet, is door de suiker en de stress. Ik heb ook last van mijn rug, door de stress.

Kl 35 oriëntatie 07072009

In sommige gevallen leiden de financiële problemen tot psychische problemen.

(...) Door al deze problemen heb ik ook psychische problemen gekregen. Ik heb twee kinderen en daar kon ik niet meer goed voor zorgen.

Kl 18 aanmelding 12032010

5.7 Gemoedstoestand van de klant

Door alle problemen zijn de leefomstandigheden van veel klanten niet echt rooskleurig te noemen. Dat blijkt ook uit de gevoelens die klanten uiten als ze over hun eigen situatie spreken. Een aantal gevoelens voert de boventoon.

5.7.1 Schaamte, vernedering en frustratie

Schaamte of zich vernederd voelen zijn gevoelens die vaak terug te vinden zijn in de verhalen van klanten. Een deel van de mensen met schulden moet zijn schaamte voorbij om daadwerkelijk de stap te zetten naar schuldhulpverlening. Zo zegt een klant:

(...) Ik heb heel veel schaamtegevoelens over mijn schulden. Daarom was het ook best wel moeilijk om die stap te kunnen nemen. En ook om te zeggen hoeveel schulden heb je. Dat is de eerste schaamte dat je krijgt. Op zo'n jonge leeftijd. Weet je...Dat is sowieso schaamte.

Kl 2 aanmelding 04062009

Het citaat maakt zichtbaar dat deze schaamte voor deze klant verschillende aspecten heeft. Ze schaamt zich over het feit dat ze schulden heeft, maar zij schaamt zich ook over de hoogte van de schulden. Ook geeft zij aan door het woord 'daarom' te gebruiken dat er voor haar een relatie bestond tussen 'het zich schamen voor de schulden' en het daadwerkelijk hulp zoeken bij de kredietbank. Bij minder schaamte zou de stap om hulp te zoeken makkelijker zijn geweest.

Dat de stap naar de kredietbank moeilijk is, wordt ook duidelijk bij een andere klant.

(...) En hoe vond u het om naar de kredietbank toe te komen?

Moeilijk, want ik[vriendin vult aan] moeilijk, een hele moeilijke stap, want ik heb haar hier naar toe gesleept. [Klant] Hele moeilijke stap.....Je moet alles van je bloot op tafel leggen.....ik praat niet daarover.

Dat vindt u lastig...

Ja, ik praat echt niet daarover.....en vandaar ben ik zo achteruit gegaan.

Kl 13 aanmelding 11062009

Het fragment wekt de suggestie dat hulp van de vriendin noodzakelijk is geweest om de stap naar de kredietbank te zetten. Het lijkt er zelfs op dat de financiële situatie van deze klant als gevolg van de schaamte en het niet erover praten, verslechterd is.

Toch zien deze klanten soms geen andere mogelijkheid meer om de financiële problemen op te lossen en vragen ze ondanks de schaamte om hulp. De associaties die klanten hebben met het hulp moeten vragen bij de kredietbank maakt soms dat zij zich nog meer gaan schamen.

(...) Ik schaam me eigen ervoor, want het is geen pretje. Maar ja, anders weet ik geen oplossing. Ik schaam me eigen dood.

Waar schaamt u zich precies voor?

Dat je hier je eigen moet komen melden. [respondent begint te huilen].

Ja, dat vindt u heel vervelend. Ja, ja. Kunt u verwoorden wat u er precies zo erg aan vindt?

Ja, dat je anderen met jouw problemen moet lastig vallen.....[even stilte]....het liefste los je het zelf op, maar het gaat niet. Ik heb alles geprobeerd.....[stilte].....

En je hebt mensen die doen het net zo makkelijk, maar ik schaam me eigen voor zulke dingen. Want het is net alsof je zelf niet capabel genoeg bent. Maar als je er zo diep in zit, mevrouw, dan kom je er niet uit. Met dat kleine beetje geld. Dat gaat gewoon niet. En ik zal blij zijn als ik geholpen ben, maar dat ik me eigen voor schaam is een ding wat zeker is. Omdat je het van huis uit ook niet gewend ben. Kijk, leef je asociaal, dan denk je, het zal mij een zorg zijn. Maar zo ben ik niet. Ik wil graag iedereen alles betalen, wat ze van mij krijgen. Ik houd er niet van om de boel op te lichten of wat dan ook. Daar heb ik zo'n afschuwelijke hekel aan. Want waarom? Een ander heeft het beter als jij. Dat is jouw lot. Dan heb je pech gehad. Na deze tijden, denk ik dan, zullen er misschien ook nog wel eens andere tijden komen. Dat je het wel een beetje beter krijgt.

Kl 28 aanmelding 26032010

Zij denkt dat mensen die 'asociaal leven', 'die de boel oplichten' het niet erg zouden vinden om voor hulp aan te moeten kloppen. Ze geeft duidelijk aan niet zo te zijn. Ook spreekt zij haar hoop op betere tijden uit.

Ook blijkt dat een aantal klanten gevoelens van vernedering en frustratie heeft. Frustratie over de ontstane situatie maar ook over de mogelijkheden die er volgens hen zijn om de problematische situatie geregeld te krijgen.

(...) Ja, het is gewoon heel erg belachelijk. En dan sta je daar...al heb je een universitaire opleiding, of wat dan ook, ...uuuh diploma, of heb je een goede baan gehad en zit je in de problemen en heb je zoiets van zo...want je kan niet schelden, je moet beschaafd blijven in dit land. Van alles gebeurt met je gegevens. Dat is heel frustrerend.

(...) Als je weinig krijgt moet je heel assertief zijn en er achteraan gaan. Dan denk ik, wat is er aan de hand in dit land. Het is klote...sorry dat ik het woord gebruik, maar het is gewoon erg vervelend.

Kl 15 aanmelding 15012010

(...) Maar nu wil de bank helemaal niets meer met me te maken hebben. Ik zit gewoon als een gigantische paardenlul, zo zie ik dat, als een nutteloze figuur, zit ik in afwachting of ik in de budgettering van de kredietbank ga. Ik kan geen andere woorden gebruiken...

Kl 41 oriëntatie 17072009

De frustratie lijkt voornamelijk voort te komen uit het verlies van controle. Het gevoel geen invloed te hebben, terwijl er van alles gebeurt met je gegevens. Uit het laatste fragment wordt ook duidelijk dat de situatie het zelfbeeld van de klant op een negatieve manier kleurt.

5.7.2 Onzekerheid en angst

Onzekerheid en angst zijn ook gevoelens die regelmatig te bespeuren zijn in de verhalen van de klanten. Onzekerheid over wat te wachten staat bij de kredietbank speelt bij sommige klanten een rol.

(...) Dat was...ik heb, ik heb uuuh ja, je zit dan te wachten en te kijken van moet je het overwegen om toch maar hier naar toe te komen. Je weet niet hoe die mensen in mekaar zitten. Wat gaat...wat gaan ze doen, wat kunnen ze voor je betekenen. Ik wist eigenlijk op dat moment niks.

Kl 78 intake 03122009

De onduidelijkheid over wat er gaat komen, wat schuldhulpverlening gaat doen of kan betekenen, brengt voor deze klant onzekerheid met zich mee, die meespeelt bij de afweging om de stap naar de kredietbank wel of niet te gaan zetten.

Eerdere ervaringen met overheidsinstanties zoals met bijvoorbeeld de Sociale Dienst liggen bij enkele klanten ten grondslag aan deze onzekerheid. Angst voor de lange duur

van het traject, meerdere bezoeken en gesprekken, kan leiden tot terughoudendheid om hulp te zoeken. Zo antwoordt een klant op de vraag hoe zij het vond om naar de kredietbank te komen:

(...) Op zich wel vervelend uuuh omdat ik daar weer bang voor ben dat ze misschien niet gaan helpen. Ja...dat soort dingen. Dat heb ik ook met Sociale Dienst uuuh zij zijn ook wat moeilijk natuurlijk. Dus met hen moet ik ook heel lang afwachten. Elke keer daar heen gaan, brieven, gesprekken...

Kl 6 aanmelding 05062009

Maar het gaat ook om angst voor de onzekere gang van zaken die de klant te wachten. De angst en onzekerheid die sommige klanten hebben ten aanzien van hun algemene situatie kan dus nog eens versterkt worden door deze onzekerheid. Voor hen zijn immers belangrijke zaken in het geding.

(...) Ik hoop zij mij helpen...ik ben bang als je hebt de beslissing je je huis moette verlaten. Daarom ik ben bang...

Kl 32 oriëntatie 26062009

(...) Ik ben blij.....mijn huis en dat is enigste wat ik wil houden, weet je. Heb ik echt niet nagedacht die inkomen en dit....Maar ben ik blij. Ik schrik elke keer als iemand bij mij bij de deur bellen, weer deurwaarder. Daar ben ik zat van, echt. Tegen S. [medewerker kredietbank] heb ik ook gezegd, ik weet niet, als ze zeggen gaat niet door. Ik kan alleen ophangen, kan niet anders. Nou is winter, moet ik buiten slapen.

Dat is uw grootste angst, dat u uw huis uit moet?

Ja, ja.

Kl 61 intake 18092009

Of het 'ophangen' overdrachtelijk of letterlijk is bedoeld in het laatste fragment, wordt niet duidelijk uit het interview, mede door de beperkte taalvaardigheid van deze respondent.

De angst heeft ook betrekking op schuldeisers, en dan met name op de deurwaarder die voor de deur kan staan.

(...) En daar word ik vrij ongelukkig van dus dat ... ja ... dus ik probeer, zeg maar, eehh ..het zou...het zou heel veel ruimte schelen in mijn leven en in mijn hoofd als ik gewoon hiermee klaar ben. Met die schuld en als het weg is en als ik weet dat ik

water en licht heb en dat er geen deurwaarders aan mijn deur staan en dat ik daar niet bang voor hoeft te zijn. Nu blijf ik, ben ik letterlijk veel vaker van huis omdat ik dan ook weet dat ik niet... dat er niemand aan mijn deur kan staan.

Kl 85 intake 20052010

5.7.3 Moedeloosheid en hopeloosheid

De laatste categorie gevoelens die hier omschreven wordt, is moedeloosheid of hopeloosheid. Klanten zien geen uitweg meer en zien het niet meer zitten. Hieronder enkele citaten:

(...) Ik zit nu echt helemaal in de put.

Kl 2 aanmelding 04062009

(...) Ik leef gewoon met niks. Ik weet niet wat ik moet doen.

Kl 7 aanmelding 05062009

(...) Ik word echt gek hierdoor. Ik ben verdrietig, humeurig, ik weet niet goed meer wat ik moet doen.

Kl 18 aanmelding 12032010

Door aan te geven dat ze 'niet meer weten wat ze moeten doen' geven klanten aan totaal geen grip meer te hebben op de situatie, ze zijn de controle over hun eigen leven kwijt.

(...) Voor de rest is het alleen maar ellende. Alleen maar ellende en shit en shit.

Kl 19 aanmelding 12032010

(...) Neem me niet kwalijk, ik ben er zeer ziek van, van die ellende op de wereld hier.

Kl 20 aanmelding 12032010

Sommige klanten lijken geen enkel lichtpuntje meer te zien.

(...) **Zo voelt het voor u?**

Ja. Ja. [klant begint te huilen]. Alles is voor niets geweest. Dan denk ik, ik had beter in de sociale dienst kunnen blijven. Die twintig jaar dat ik gewerkt heb.....wat heb ik ermee bereikt, wat heb ik ermee bereikt. Niks. Nee.....Ik wou dat ik geen hulp nodig had....maar het moet.

Kl 26 aanmelding 19032010

Ze hebben twijfel over de keuzes in hun leven, ze voelen zich mislukt, en zijn tegen hun wil afhankelijk van hulp.

(...) Ik heb helemaal geen zin meer, laat maar allemaal gaan. Problemen, problemen met mijn ex-vrouw, kind mag niet zien. Ik ben door de problemen in de ellende gekomen. Toen was ik aan het werk, was ik goed. Ik werk altijd heel goed, maar toen door de problemen ja, ja.

Kl 35 oriëntatie 07072009

(...) Mevrouw, ik ga u eerlijk een ding zeggen....sorry, maar het interesseert me geen reet meer. Ik word moe, ik ga u eerlijk zeggen, ik heb hoge bloeddruk, ik ben acht keer geopereerd aan mijn buik binnen twee jaar, ik ben ontzettend ziek....ik heb gewerkt....ik was zelf maatschappelijk werkster....door dit gedoe ben ik gestopt. Ik kan niks meer en nu....heb ik zoiets van alles slaat naar mijn buik. Dus ik ben weer ziek, nu loop ik weer in het ziekenhuis. Ze willen me weer opereren. Ik zeg, nee....ik zeg, niks interesseert me geen reet. Ik kijk wel hoe....als het niet gaat....als ik dood ga, dan ga ik dood. Ik dan moeten ze maar begraven en als ze me niet kunnen begraven, dan kunnen ze me opeten. Ja, sorry...

U bent er helemaal klaar mee?

Ik word er strontziek van. Er is altijd wat. Er is altijd wat. Er is altijd wat. Ik hoor niks van die mensen, maanden niet en dan plotseling hoor ik weer wat. Ik krijg van de maand een brief van de huur.Aanmaning. En dan van de Nuon.....mevrouw, u heeft uw belasting niet betaald. Belasting? Verzekering? Is belangrijk....Als er iets met me gebeurt, hoe doe ik het?

Kl 14 aanmelding 11062009

In de laatste twee citaten lijkt de hopeloosheid om te slaan in een soort fatalistische onverschilligheid.

5.8 Conclusie

De positie waarin de meeste klanten verkeren ervaren ze als erg negatief. Het gaat in allerlei opzichten met veel respondenten erg slecht, en dus niet alleen financieel. Zoals De Greef (1992:22) al constateerde, is er bij veel klanten sprake van een 'ontwrichting van de totale leefsituatie'. Ook wordt duidelijk dat als gevolg van deze problemen een deel van de klanten in belangrijke mate aangewezen is op organisaties die hen met het omgaan met deze problemen kunnen helpen. De onderzochte groep kan gezien worden als een groep met ernstige multi-problematiek. Volgens Goderie en Steketee (2003) heerst er bij gezinnen met meervoudige problemen een bepaalde mate van wantrouwen

ten opzichte van reguliere hulpverleningsorganisaties en doen zij alleen een beroep op dit soort instellingen in een crisissituatie. Dat blijkt dus ook te gelden voor de acute financiële problemen waar zij mee zitten. Van Ommeren e.a. (2009) en Kerkhaerts en De Ruig (2013) constateerden ook al dat veel burgers met problematische schulden hiervoor geen hulp zoeken.

Ook wordt de verwevenheid tussen het hebben van schulden en psychische problemen (Hulshoff, 1997) alsmede het vaak voorkomen van een sterke vorm van somberheid onder mensen met schulden (Jenkins e.a., 2008) in deze studie bevestigd.

Voor veel klanten is de gang naar de kredietbank een zeer emotionele en moeizame gang. Op de vraag wat de gang zo moeilijk maakt, blijkt het voornamelijk om schaamte, onzekerheid en angst te gaan. Jungmann (2006) sprak al over gevoelens van schaamte als reden voor mensen met schulden om geen hulp te zoeken, maar schaamte blijkt bij de klanten in deze studie een tweeledige invulling te krijgen. Het hebben van schulden brengt bij sommige klanten sterke negatieve associaties met zich mee (asociaal, niet verantwoordelijk, oplichting) waardoor de schaamte over het zelf hebben van schulden groot is. Daarnaast gaat het over het *hulp moeten vragen* en het zelf niet capabel zijn, het niet zelfredzaam zijn, het gezichtsverlies door het niet kunnen voldoen aan de normen die gesteld worden in deze samenleving. Ze voelen zich hierdoor gestigmatiseerd (Goffman, 1963, zie ook Sennett en Cobb, 1973) en het tast hun zelfbeeld op een negatieve manier aan.

De onzekerheid die klanten benoemen, komt voort uit het niet weten wat hun te wachten staat bij de kredietbank maar wordt tevens gevoed door de angsten en onzekerheid: de angst om het dak boven je hoofd te verliezen, voor inperking van de financiële bewegingsruimte en het verlies van privacy, maar vooral het verlies van de controle over je eigen leven.

Een aantal klanten vertoont verschijnselen van berusting en onverschilligheid. Zij hebben de hoop op een leven zonder (financiële) problemen opgegeven. Engbersen (1990) trof dit laatste ook aan in zijn onderzoek onder langdurig werklozen vooral bij de door hem genoemde retraitsen. Volgens Engbersen moet deze houding als een 'coping mechanism' worden beschouwd. Berusting is dan een vorm van zelfbescherming, een manier om zichzelf te behoeden voor een verdere aantasting van de eigenwaarde door de vele negatieve ervaringen en teleurstellingen die ze hebben gekend. Het voortdurend falen van de zelfcontrole, ego-depletion (Baumeister e.a. 1998; Faddegon, 2009), kan mogelijk ook aan deze verschijnselen ten grondslag liggen.

Kortom, de klanten die komen bij de kredietbank hebben dus niet alleen een financieel probleem dat op een rationele wijze opgelost kan worden, maar een diversiteit aan problemen wat veel zal vragen van de hulp- en dienstverlening aan deze groep.

6

Omgaan met schulden en financiën

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk vertellen klanten wat volgens hen de oorzaak is geweest waarom ze in de schulden terecht zijn gekomen. Daarbij geven ze inzicht in de manieren waarop ze met financiën en hun administratie omgaan. Aangezien in de meeste situaties de financiële problemen al langere tijd spelen, hebben klanten strategieën ontwikkeld om met hun financieel penibele situatie om te gaan. Hoe proberen ze hun hoofd boven water te houden en welke ervaringen hebben ze in de omgang met schuldeisers?

6.2 Oorzaken van schulden

Als de klanten spreken over de oorzaak van hun schulden, blijkt dat de complexiteit van de situatie waarin zij verkeren de exacte oorzaak niet altijd even helder maakt. Interessant is daarom om te bezien op welke wijze ze zelf spreken over de oorzaak van hun schulden. Wat zeggen ze bijvoorbeeld over hun eigen rol? Zijn de schulden hen overkomen, wat is hun eigen rol, of vormen andere problemen de oorzaak van hun financiële problemen?

6.2.1 Door persoonlijke omstandigheden

Zo vertelt een klant dat het overlijden van haar partner en het krijgen van ernstige gezondheidsproblemen hebben geleid tot een inkomstenachteruitgang, met financiële problemen als gevolg. Ze ondervindt namelijk beperkingen met betrekking tot werk. Als gevolg hiervan kan zij haar hypotheeklasten niet meer opbrengen.

(...) Nou, ik ben ooit afgekeurd voor zoveel procent omdat ik nierkanker had. Daarna hebben ze een tumor in mijn rug gevonden waardoor ik ook weer beperkt werd. Mijn man is overleden dus mijn leven heeft totaal op zijn kop gestaan. Dat inkomen verlies je. Ik heb een grote stap gezet om naar Rotterdam te verhuizen want ik heb 18 jaar in Friesland gewoond. Omdat ik dacht van hierzo, mijn bedrijf waar ik toentertijd nog voor werkte had hier veel meer filialen. Nou ja, toen ontdekten ze die tumor in mijn rug en uiteindelijk ben ik mijn angst om wat ik mee heb gemaakt, heeft me fysiek en geestelijk niet in staat gesteld om dat [red: het werken in een Rotterdams filiaal] aan te durven.

Kl 25 aanmelding 19032010

Sommige klanten geven werkloosheid als oorzaak voor een achteruitgang in inkomen met schulden als gevolg.

(...) Maar bij mij is het begonnen....we werkten allebei...ik werkte en mijn man werkte, toen heb ik een lening afgesloten. Hij kwam zonder werk te zitten, ik kwam ook zonder werk te zitten en op een gegeven moment beginnen de problemen. Zo is het bij mij begonnen.....Helaas.

Kl 10 aanmelding 11062009

Ook spreken een aantal klanten over de problemen die ze hebben met hun werkgever als het gaat om de nabetaling van achterstallig salaris of reiskosten na het beëindigen van de arbeidsovereenkomst. Ze geven aan dat hierdoor hun financiële problemen zijn ontstaan of zijn verergerd.

(...) Ik heb bij een expeditiebedrijf gewerkt. De afgelopen 10 jaar. Vorig jaar ben ik daar ontslagen. Mijn inkomen is daardoor veel minder geworden en mijn ex-werkgever moet mij ook nog een maandsalaris betalen, vakantiegeld, en vakantiedagen moet ie me nog betalen. Uuuuh, er is een incasso naar hem toe gestuurd ...dat is al een hele tijd dat ik daarop zit te wachten. Maar hij betaalt maar niet. Het is bij de rechtbank ook bepaald dat hij moet betalen. En daardoor kwam ik steeds....nog een maand achterstand had ik.

Kl 17 aanmelding 15012010

In het volgende fragment wordt zichtbaar dat het verlies van werk een rol speelt, maar dat er ook nog andere problemen zijn waardoor de klant in de schulden raakte.

(...) Ja. Nou, ik ...ik heb afgelopen twee jaar, zeg maar gewerkt, als parttimer. Omdat mijn twee dochters uuuh, zwanger waren, kindertjes. Dus eigenlijk een beetje uit het oogpunt van mijn kinderen, twee dochters. Die ene was thuiswonende, die ander die woont in Den Haag. Maar ze had ook een hoop schulden en wij maar helpen en helpen, maar gewoon geen mogelijkheden om haar goed te helpen. We hebben een huis aangevraagd voor haar in Rotterdam. Ze heeft een huis gekregen, ook binnen korte tijd. Maar ondertussen raakt ze ook zwanger. En met haar...was haar derde kind op komst. Dus we moesten haar echt helpen. Ik had een baan. Mijn dochter ook, mijn jongste dan. En wij helpen in geld en eten en alles en huis ook helpen inrichten. Van alles. Dus geld van mijn eigen rekening en enne ja. Ze is inmiddels nou ondertussen vertrokken naar Frankrijk en wat schijnt dan...twee jaar geleden, anderhalf jaar geleden is mijn dochter zwanger geraakt, mijn jongste. En ze woonde thuis, aan het studeren en het volgende probleem kwam aan. Ja, dus voor mij was het van ...je hebt geen huis, je moet hier wonen.

(...) Dus zat ik met mijn parttime baan en zij met haar klein beetje geld. Dus de baby kwam, vorig jaar in oktober en dan zijn ze vertrokken. Hebben ze een huis gekregen. Maar toen bleek, zat ik met die toren schulden. Dus het is gewoon....

Dus als ik het mag samenvatten....de schulden zijn voor een groot deel ontstaan omdat uw kinderen in een lastige positie zaten en u heeft ze financieel ondersteund.

Ja. Ik kon niet...ja, bovendien had ik een parttime baan....en die heb ik ook nog...een twee jaar contract gekregen. Dus ik heb twee jaar gewerkt bij mijn laatste werkgever. Dus toen mijn dochter het huis heeft gekregen, kreeg ik ook te horen, dus vorig jaar in oktober....L., je contract is tot december, we gaan het niet verlengen. Anders moeten wij jou in vaste dienst nemen.

Kl 15 aanmelding 15012010

Het citaat illustreert dat de klant als moeder sterk de verplichting voelde om voor haar volwassen dochters, die met behoorlijke problemen kampten waaronder ook financiële problemen, te zorgen. Ze had als het ware geen keuze. Toen haar dochter weer op zichzelf woonde, bleek de klant intussen hoge schulden te hebben. Alsof ze pas weer oog kreeg voor haar eigen problemen toen de problemen met haar dochters gereduceerd waren.

Dat de zorg of ondersteuning van kinderen vaker een oorzaak blijkt te zijn voor het ontstaan van financiële problemen illustreert ook het volgende fragment. Een klant geeft aan dat zij gedurende een bepaalde periode minder inkomen heeft gehad omdat zij op haar uitkering gekort werd en geen woontoeslag ontving omdat haar zoon bij haar ingeschreven stond. Feitelijk woonde hij met zijn gezin ergens anders, maar door de inschrijving op haar adres had ze fors minder inkomen en ontstonden er financiële problemen.

Hoe zou u nou formuleren wat precies de oorzaak is van de schulden?

(...) dat mijn zoon bij mij ingeschreven staat terwijl dat hij uitwonend is ... En uuuh toen we hem bij de gemeente uit wilde laten schrijven, bleek achteraf dat het een illegale woning was.

En hij heb daar zijn eigen lasten, en hij had een vriendin en een kindje... Ja en dan kan je daar niet aan kloppen.

En sinds 1 april is eigenlijk nu de situatie...

Is hij uitgeschreven, want hij heb een woning gekregen. En dus dan heb ik mijn eigen inkomen weer terug, wat ik altijd gehad heb. En uuuh plus ik heb mijn huursubsidie weer terug want die had ik ook niet meer omdat hij een inkomen had.

Ja, dat scheel behoorlijk natuurlijk.

Ja, het is haast 400 euro wat ik nu meer heb, zeg maar.

Kl 92 intake 03062010

De respondent vond dat ze niet 'aan kon kloppen' bij haar zoon omdat hij een kind heeft. Zij cijfert zichzelf als het ware weg, al levert dit wel financiële problemen op.

Een directe aanleiding, namelijk het verlopen van een verblijfsvergunning, kan tot een sneeuwbaaleffect leiden waardoor de klant volgens haar zeggen in een neerwaartse spiraal terecht is gekomen en er ernstige financiële problemen zijn ontstaan.

(...) De problemen zijn ontstaan toen mijn verblijfsdocument was afgelopen. Ik verblijf al ongeveer 12 jaar in Nederland maar heb al die tijd een verblijfsdocument gehad. Op een gegeven moment zou deze gaan verlopen en ik moest voor een verlenging gaan betalen. Ze hadden me geadviseerd om een Nederlands paspoort te gaan aanvragen. Dat had ik nooit moeten doen. Want dit duurde allemaal heel erg lang en op een gegeven moment was mijn verblijfsdocument verlopen. Ik had toen nergens meer recht op. Ik mocht niet meer werken, ik had geen recht meer op Kinderbijslag en er ontstonden grote problemen. Ik had de afgelopen 5 maanden nergens recht op en daardoor zijn er grote financiële problemen ontstaan, terwijl ik nog nooit schulden heb gehad.

Kl 18 aanmelding 12032010

Een andere klant vertelt dat haar financiële problemen verband houden met een voor haar onverwachte inkomensachteruitgang van ongeveer 500 euro per maand.

(...) ik weet niet, rond 94 of 92, weet ik niet, toen was het zo dat uuh ze waren gekomen, een organisatie die had ons dan een voorstel gedaan, of nee, dat was iets anders. (...) ze gaan uitleg geven over die pensioen dus toen kwam er een meneer en die heeft toen verteld over die pensioen en hoe of dat je het kan opbouwen en dit en dat. Dus toen uiteindelijk uuuh kan je dan mogelijkheden of dat je dan met vervroegd pensioen kan gaan of dat je kon blijven tot je 65^{ste}. Dus ik had dus gevraagd van hoe het precies zat en toen hebben ze gezegd van nou, het is mogelijk om tot je 65^{ste} te gaan en toen ik dus ongeveer 58 was toen kwamen ze dan verhaaltje vertellen van dat je die keuze kan maken of je wil stoppen met je 58^{ste} of blijven tot je 65^{ste}. Dus toen had ik uuuh gezegd, nou ik zou best willen blijven werken tot mijn 65^{ste} en in ieder geval..toen ik 58 was hadden ze dan uuuh ja, op papier gezet van dat ik...want ik had gezegd als er mogelijkheden was om korter te werken dan, met gedeeltelijk pensioen en zo, dan vind ik het best. Maar ik wil toch die dagen dat ik blijf werken, wil ik dan tot mijn 65^{ste} doen. En toen zeiden ze, ja, dat is wel mogelijk. Maar ja, uuuh ik had dus papieren van die pensioen gekregen maar ik heb ze niet echt, niet echt goed gelezen. Dus toen ik 62 werd, dacht ik, en het was iets van februari, dus toen dacht ik laat ik toch even goed gaan lezen hoe het zit. Uuuh, nadat ik dus 62 was en toen ging ik goed lezen en toen zag ik dat ik per juli, ga ik dan uit dienst. Dus toen dacht ik, hmm, heb ik het dan niet goed begrepen of weet ik veel wat.

Ja.

Dus toen heb ik contact gelegd met die pensioenmensen en zij zeiden, nee, met juli 2008 was dat, dan ben je klaar met werken. Dus ik vond het helemaal niet leuk, want

ik had me voorgenomen dat ik gewoon tot mijn 65^{ste}, maar hun zeggen van het stond gewoon van dat je vier jaar, dat je dan die prepensioen, weet ik veel. En na die vier jaar dan houdt het op.

(...) Dus uiteindelijk toen, toen was het klaar. Nou ja, dus toen ineens had ik dus van een goeie salaris, kelderde mijn salaris, iets met 500 euro of zo per maand.

Ja.

Dus toen begonnen de problemen in 2008. Ja. Maar ik had al problemen, maar ja, ik had dan wel uuh overzichtelijk. Nu dat ik dan opeens 500 euro achteruit ben gegaan, toen ging het mis.

Kl 26 aanmelding 19032010

Uit haar onduidelijke relaas wordt wel duidelijk dat zij zelf een rol heeft gespeeld door akkoord te gaan met een vervroegde pensionering, terwijl ze eigenlijk niet goed in de gaten heeft gehad of heeft begrepen wat de implicaties hiervan op langere termijn zouden zijn. Nu de vervroegde pensionering daar is, wordt zij geconfronteerd met een inkomstenachteruitgang die tot een verslechtering van de financiële problemen heeft geleid. De klant geeft te kennen de papieren 'niet echt goed gelezen te hebben'. Te weinig aandacht op het moment van beslissen en wellicht ook te weinig kennis of zicht op de feitelijke financiële gevolgen op langere termijn.

6.2.2 Door verslaving

Enkele klanten geven te kennen dat een verslaving een belangrijke rol speelt bij de oorzaak van de schulden. Zo begint een klant voorzichtig te vertellen over het 'niet nuttig besteden van geld'. Iets later blijkt dat hij kampte met een gokverslaving, waar hij naar eigen zeggen nu vanaf is.

(...) Ik heb een beetje....geld niet nuttig besteed. Nee, uuuuh veel rekeningen niet betaald en toen werd het allemaal groter en groter en na een tijdje is het echt niet overzichtelijk meer en kom je er niet meer uit met wat je verdient. En nu verdien ik dus helemaal niks en kun je niks betalen. Dus ik wil gewoon misschien dat ze me daarmee konden helpen.

Ja, ja. En wat is de reden dat u in het verleden uw rekeningen niet heeft betaald?

Nou, ik ben uuuuh ja....verslaving met gokken. Ik heb veel gegokt en dat is de hoofdzaak.

En hoe staat het daar op dit moment mee?

Uuuuh goed, ik blijf ervan af. Ik ga niet naar casino's, niet naar gokhallen. Dushet gaat op dit moment wel goed, laatste paar maanden.

Kl 21 aanmelding 12032010

Met de bijstandsuitkering die de klant op dat moment ontvangt, verdient hij in zijn beleving helemaal niks en ziet hij geen mogelijkheden om zijn schulden af te lossen.

In de ogen van een andere klant hebben de verslavingsproblemen van de partner tot problemen geleid.

(...) Ikke.....Ik was getrouwd....met een man. Die man kwam van Suriname uit. Op een gegeven moment kon ik niet meer werken. En ik heb een uitkering van de sociale dienst. En die man was een alcoholist. En hij nam al dat geld en ik ging toch stiekem werken. En de sociale dienst kwam erachter. En dat moet ik terugbetalen.

En hoe hoog is deze schuld?

Is 22.000. Ik ben voor het gerecht gegaan. Ik heb zelfs een taakstraf gekregen. Die man en ik moesten het terug betalen, maar die man is voorgoed naar Suriname.

Kl 13 aanmelding 11062009

De vrouw vertelt dat de situatie met haar alcoholische echtgenoot, waar ze consequent over praat als 'die man', haar ertoe heeft gebracht om naast de uitkering te gaan werken, terwijl ze eigenlijk niet kon werken. Hierdoor is een aanzienlijke fraudevordering ontstaan bij de sociale dienst waar ze alleen voor opdraait nu haar ex-echtgenoot in Suriname verblijft. Niet zij, maar haar verslaafde ex-echtgenoot is de oorzaak van alle ellende.

6.2.3 Door mijn financiële gedrag

Andere klanten daarentegen wijzen op hoe ze zelf met hun financiën zijn omgegaan en dat dit de reden is dat ze schulden hebben gekregen. Voor hen ligt de oorzaak van hun financiële problemen in hun eigen gedrag.

(...) De oorzaak ligt uiteraard bij mij, natuurlijk. Uuuuh ik heb wel een idee hoe het komt en, uuuh, hoe het allemaal is begonnen eigenlijk. En dat is eigenlijk met die lening van de HDV bank. Want het is zo...ik had een creditcard, die had ik ook. En uuuh, nou ja ik had al wat schulden hoor, hè, eerlijk is eerlijk, ik kan gewoon niet met geld omgaan.Maar uuuh, op een gegeven moment konden we een lening afsluiten bij de HDV-bank en uuuh, in principe hadden we het ook gedaan...we wilden een paar duizend euro om wat schulden...hè.....

Toen waren er dus al schulden?

Toen, toen, had ik al wat achterstand. Dat was gewoon mijn eigen schuld, gewoon, lekker lang leve de lol....we gaan doen wat we willen en als we wat overhouden

betalen we eens wat... Nou, oké, dat ging ook goed, en dan komt er zo'n figuur langs, een praatje maken en die komt even vertellen hoeveel je kan lenen, en je kan nog veel meer lenen, dus dat hebben we ook gedaan. Leuk een autootje van gekocht, hè.

Ja, ja

Oké, maar dat geld dat hadden we gehad, nou met dat geld was dus ook de schulden van mijn creditcard afbetaald. Maar toen hebben ze bij dat aflossen ook het gespreid terug betalen ingetrokken. En toen daar, daar ben ik toen de fout mee ingegaan. Want die creditcard was afgelost enne, op een gegeven moment van we wilden op vakantie. We waren sinds we samen waren niet op vakantie geweest, ik had toen ondertussen mijn zoontje al. En leuk, we gewoon lekker even op vakantie. We zijn naar België gegaan. Enne, die creditcard was afgelost ja.....die kon gebruikt worden. Ja, dat heb ik dus ook gedaan. Nou ja, dan kom je terug van vakantie en dan had ik zoiets van, dan betaal je gewoon maandelijks, een paar honderd euro voor die creditcard. Weet je wel, dus we kennen het er effe lekker van nemen, hè, eerste keer op vakantie, hoppa. Hoeven nergens op te letten....oké. Nou ja, toen kwam ik er dus achter, dat gespreid terug betalen ingetrokken was. Dus van mijn rekening werd in ene een paar duizend euro afgehaald. Nou, ik verdien niet een paar duizend euro.... Dus er werd meer afgehaald dan dat er maandelijks binnenkwam, Nou ja, en toen, toen is alles begonnen eigenlijk.

Kl 3 aanmelding 04062009

Het fragment illustreert dat de klant zelf nauwelijks een rem lijkt te hebben op zijn uitgavenpatroon. Het niet kunnen weerstaan van verleidingen die hem ook aangereikt worden en het gebrek aan discipline leiden uiteindelijk tot financiële problemen die ze voorheen nog zelf konden oplossen door leningen af te sluiten. Uiteindelijk heeft dit geleid tot een gang naar de kredietbank.

Maar veel klanten hebben naar eigen zeggen weinig controle over hun eigen gedrag.

(...) Ik heb teveel genomen.

U heeft teveel genomen?

Ja, van mijn dinges.....van mijn rekening af. Toen werden er geen betalingen gedaan.

Hoe komt dat?

Ik weet het niet. Ik weet niet hoe dat komt. Als ik dat wist...van januari en februari... pfluu...ik weet het echt niet.

Maar waren er voor die tijd geen problemen?

Uuuh, voor die tijd met mijn hypotheek en zo niet, nee. Nou ja, altijd met Ohra

hoor. Ohra is gewoonuuh een probleem. Ik heb altijd problemen met de Ohra, sinds ik daar ziekenfonds heb gedaan. Dus ja, maar met mijn hypotheek nooit. Dat is het eerste wat er afgenomen werd...

Maar u zegt zelf, ik heb eigenlijk teveel geld van mijn rekening afgehaald....waar is het dan naar toe gegaan?

Gewoon gek gedaan. Ik ben 43 jaar, ik heb nog nooit iets gek gedaan, ik ben met mijn vriendin wezen stappen, ja allemaal dingen. Ja, ik heb zelfs...dat zie ik op mijn afschriften...drie keer 100 euro genomen. Nou, dat doe ik anders nooit.

Maar waarom heeft u dat gedaan?

Nou, ik ben vrijgezel, ik ben alleen, ik verveelde me. Ik wilde gewoon iets gek doen.

De bloementjes buiten zetten?

Ja, in principe wel, zo kan je het noemen. Ik draaide me om en voordat ik het wist was mijn geld op. En tegenwoordig is die euro helemaal niks. Want vroeger had ik dus geen probleem.

(...) Maar voordat de hypotheek afgenomen was heb ik ...gewoon ik denk, ik heb wel lekker geld...en dat is het probleem. Ik dacht ook trouwens in februari dat ik een kwart van mijn salaris extra zou krijgen omdat ik twaalf en een half jaar in dienst ben. Dus ik dacht nou dat is een flink bedrag dat ik kan pinnen. Dus...maar dat was niet zo. Het is in februari volgende jaar. Dus dat is zes maanden eigenlijk te vroeg....

Kl 22 aanmelding 12032010

De klant vertelt voorheen nooit problemen te hebben gehad met het betalen van de hypotheek. Doordat het hypotheekbedrag 'het eerste wat er afgenomen werd', als eerste van haar rekening geïncasseerd wordt, ontstonden hier voorheen nooit problemen. De betaling van haar ziektekostenverzekering is volgens haar zeggen altijd problematisch geweest sinds ze bij die ene ziektekostenverzekeraar verzekerd is. In haar beleving liggen de betalingsproblemen dus ook mede aan deze ziektekostenverzekeraar. Ook legt zij zelf een relatie met de invoering van de euro, voor haar gevoel heeft ze veel minder geld dan toen de gulden er nog was. Toen waren er immers geen problemen. De klant geeft aan dat een korte periode van onbezonnenheid, heeft geleid tot haar huidige financiële problemen. Ze verontschuldigt zich als het ware door te zeggen dat ze 'het anders nooit doet'. Ze lijkt zelf ook niets te begrijpen van deze korte periode waarin ze geen controle had over haar eigen gedrag. Ze ziet achteraf op haar bankafschriften dat ze zelfs 'drie keer honderd euro heeft genomen' en realiseert zich als het ware dan pas wat ze gedaan heeft.

Daarnaast zijn er soms meerdere schuldigen aan te wijzen. Een klant die direct een oordeel velt over zijn eigen gedrag, vertelt ook over de bereikbaarheid van geld.

(...) Ja, uuuh jong zijn en stomme fouten maken. Ik ben nu 31 geworden van de week. En uuuh, ik ben begonnen op mijn 18^{de} met schulden denk ik en geëindigd op mijn 20^{ste}. Ik was eigenlijk veels te jong. Ik kon op dat moment veels te makkelijk bij geld. Kijk, ik bedoel, de schuld ligt bij mezelf, daar ben ik me helemaal bewust van. Alleen ja, als je 18 ben en je kunt bij de bank zomaar 10.000 euro, nee gulden toen nog, lenen. Ja, als ik daar nu over na denk, denk ik, ik had mijn kindmijn moeder heeft altijd gezegd tot mijn 21^{ste} ben ik verantwoordelijk voor je, maar je kan wel achter mijn rug bij de bank 10.000 gulden gaan halen. En ja, dat soort dingen zijn er gebeurd. Ik ging vroeg op mezelf door ruzie thuis, pleegvader thuis en dat soort dingen. Ja, dan ga je geld lenen. Voor alles, want je kan op dat moment jezelf nog niet bekostigen. Of..ik bedoel, ik werkte wel maar wat verdiende ik, 900 gulden in de maand. Ik was met school gestopt omdat ik dus geld moest bekostigen. Dus ja, je maakt dan, nou wat zal het zijn, nog geen jaar hoor, wantHet zal in een jaar tijdsbestek zijn geweest, zat ik op 15.000 gulden.

En waar ging het geld aan op?

Uuuh, in eerste instantie aan het huis natuurlijk. Want ik had geen meubels, niks. Op je 17^{de} heb je nog geen uitzet. Dus uiteindelijk het eerste jaar, me wat beholpen met vrienden en dingen. Maar uiteindelijk moet je toch dingen aan gaan schaffen. Uuuh, ja, daarna ga je de ene rekening met de andere betalen, dus je gaat geld opnemen om dingen te kunnen betalen. Dus ik had eerst een krediet aangevraagd, een studentenkrediet van hè, 5000 gulden geloof ik toentertijd. Uuuuh nou uiteindelijk wordt dat, kon ik dat verhogen tot en met 10 of 12. Nou, dat heb ik stapsgewijs steeds meer gedaan.

Kl 27 aanmelding 19032010

Door de manier waarop deze klant over de oorzaak van zijn schulden praat, kan geconcludeerd worden dat hij het zichzelf aanrekent dat hij, toen hij op de jonge leeftijd het huis uitging, de verleiding niet kon weerstaan en financiële verplichtingen is aangegaan. Maar hij legt ook indirect de schuld bij partijen die ervoor zorgden dat hij deze financiële verplichting op jonge leeftijd aan kon gaan.

Ondanks dat hij in eerste instantie de verantwoordelijkheid voor het ontstaan van de schulden op zich neemt, een 'internal locus of control' in de bewoordingen van Rotter (1966: 1), legt hij een deel van de verantwoordelijkheid buiten zichzelf, een 'external locus of control' (Rotter, 1966: 1). De omstandigheden dwongen hem ertoe en niemand hield hem tegen.

Het op jonge leeftijd op een makkelijke manier veel geld kunnen lenen, wordt door meer respondenten genoemd als oorzaak van hun financiële problemen.

(...) Ja, dus toentertijd, toen woonde ik nog thuis. Had ik een lening afgesloten, maar dat was niet helemaal goed gegaan. Dat was teveel voor mijn leeftijd om te lenen. Zoveel, ik had in een keer een bedrag gestort gekregen op mijn rekening plus het bedrag dat ik had gevraagd. Dat bleek dus die lening te zijn. Op basis van mijn inkomsten mocht ik eigenlijk helemaal geen 15.000 euro lenen eigenlijk, maar toch kreeg ik het. Waarvoor weet ik niet. Maar toen heb ik er een hele heisa van gehad. Stom geweest, want ik had het bijna afbetaald... Toen zat ik op zoiets van 6000 euro. Toen ben ik stom geweest, er weer geld afgehaald. Je zat toch...dingen willen kopen en zo. En uiteindelijk is het nu weer zo ver dat ik weer precies op die 15.000 euro zit. Dat is eigenlijk mijn eigen fout geweest, maar ja, nu dus gewoon weer aan het af betalen.

Kl 31 oriëntatie 25062009

Deze respondent legt een deel van de verantwoordelijkheid voor het ontstaan van de schuld bij de partij die het hem mogelijk maakte een te hoge financiële verplichting aan te gaan.

Een andere klant verklaart haar financiële problemen uit haar jonge jaren en het feit dat ze een ongestructureerde opvoeding heeft gehad. Ze is op een punt gekomen dat ze zichzelf hierin wil veranderen.

(...) Ja, ik denk al vanaf... ja, ik ben.... ik loop altijd achter mijzelf aan, zeg maar, dus de ene schuld volgt de andere schuld op en dan wordt er wel iets betaald wat echt... als ze echt dreigen met deurwaarders enzo. Dan denk ik whooo, daar moet nu heel snel iets aan gebeuren. Dus dan betaal ik iets anders weer niet. Waardoor het weer zich.... Maar dat is denk ik, ja. Ik ben heel jong op mijzelf gegaan, vanaf toen is het eigenlijk al begonnen. Jaar of 16 of zo.

Ja, ja. Dus sinds dat u eigenlijk op uw zelf woont heeft u daar eigenlijk al moeite mee?

Ja, ja.

Heeft u daar zelf een verklaring voor, wat daar de oorzaak van is?

Uuh ja. Ik ben heel ongestructureerd opgevoed, zeg maar. Heel..veel... ja.. pleeggezinnen en dergelijke. Dus ik heb altijd van hot naar her gehopt. En toen ging ik op mijzelf en toen was het weer van zorgen dat het allemaal maar een beetje rond aan elkaar kwam en ik heb er nooit zo veel moeite mee gehad hoor, want het loste elkaar wel weer elke keer op. Maar nu ik volwassener word en denk van ja moet daar wel gewoon iets in veranderen. ... Dat moet gewoon veranderen, want ik kan zo niet eeh verder leven... Ik kan wel verder leven natuurlijk, maar ...het is zo'n gedoe altijd.

Kl 85 intake 20052010

6.2.4 Door anderen

Enkele klanten vertellen over misbruik en misleiding als oorzaak van de financiële problemen. Tijdens het interview met een klant was een begeleider van een welzijnsorganisatie aanwezig. De klant vertelt het volgende:

(...) Kunt u ook iets vertellen over uuuhm wat nou de oorzaak is dat u schulden heeft gekregen.

Klant: Nee. uuuh als ik hebbe niks gedaan. Ik heb gewoon elke maand werken. Ik heb mijn schulden betalen.

Ja, maar. Wat is de oorzaak dat u schulden kreeg?

[Klant begrijpt mijn vraag niet. De begeleider vertaalt het voor hem].

Klant: ik werke toch.

Begeleider: Hij, hij werken, dus hij denkt, ik ga geld lenen en auto kopen.

Klant: Die papiere komen. Wehkamp, deze. Ik hebbe geen Wehkamp. Nooit, nooit, ik hebbe geen Wehkamp. Maar komt die receptgiro voor Wehkamp. Ik bestelle deze. Ik weet wat [hij praat in een onbekende taal].

Begeleider: Hij wist niet hoe hij die formulieren moest invullen. Zo dus hij bestelt maar.

Klant: Die andere mensen ja. Die andere mensen gewoon doen op mijn naam. Ja, ik krijgje probleem. Ik krijgje probleem. Schuld. Otto, ik hebbe schuld van die Otto. Nooit bestelle bij die Otto. Ja.

Begeleider: Dus ze hebben van hem misbruik gemaakt.

Ja, ja en zijn dat mensen uit uw directe omgeving geweest?

Klant: Die ex van mij, ja, is gewoon een slimme vrouw. Praten Engels, Nederlands honderd procent. Ja, ik heb niet veel school ja. Deze doen alles achter mijn rug. Ja.

Die hebben op uw naam bestellingen gedaan.

Klant: Juist, juist. Bestellen op mijn naam. Laten mij in de probleem. Ik hebbe ook die schulden van die auto. Zitten daar. Ook...ik heb als ik mijn handtekening...ik heb bord...bord...

Begeleider: Hij heeft garant gestaan.

O ja, borg.

Klant: Ja, ik zette handtekenen. Ik ook, sorry mevrouw, een gezin...[onverstaanbaar]. Gelijke handtekenen. Ik krijgje die auto tienduizend euro. Ik moet betalen. Ja, nu, ruzie, ik gewoon pak die auto uuuh vergok ja...ja, die advocaat zeg, meneer O. hier is jouw handtekening. Als die ex niet door betalen, jou krijgen problemen. Ik ben er niet...niet...ik heb niet veel school. Ja, die ex gebruike mij, gebruike mij. Is niet goed. Niet goed. Ik zit in de gevangenis. Veel papier komen. Ja, Otto, Wehkamp. Ik zegge reclassering, ik moet...ik kan niet goed Nederlands schrijven.

Kl 77 intake 26112009

De klant wil direct zijn eigen rol bij het ontstaan van de schulden bagatelliseren door te zeggen dat hij 'niks heeft gedaan' en dat hij, als hij werkt, een lening kan aangaan. Dit zegt in ieder geval iets over zijn visie op het aangaan van financiële verplichtingen. Hij is gescheiden en hij geeft te kennen dat zijn ex-echtgenote misbruik van hem heeft gemaakt, mede door zijn geringe kennis van de Nederlandse taal. Ook andere mensen zouden op zijn naam bestellingen hebben gedaan. Volgens hem ligt daar de oorzaak van zijn financiële problemen.

Ook een andere klant vertelt hoe hij door de beheerder van het cultureel centrum waar hij een ruimte huurde, bedonderd was.

Wat ik net begreep uuuh dat u in de problemen bent gekomen met x. (cultureel centrum)

Ja, van de beheerder.

Want u betaalde dat contant?

Ja. Maar hij stak in eigen zak.

En u kreeg geen kwitantie daarvoor?

Nee.

Dus u kan niet aantonen dat u het betaald had?

Nee. Dat was dat grote probleem dan.

En op welk moment werd duidelijk dat u zoveel geld moest betalen?

Dat is pas in 2006 achter gekomen.

En toen had u nog geen financiële problemen?

Nee, nee. Toen begonnen de problemen....toen hoorde ik van mensen in de wijk....ze wilden het cultureel centrum dicht maken....dichtgooien vanwege wan...hoe heet het....fraude plegen, maar die twee beheerders zijn verhuisd naar....hoe heet het.....andere wijk. En ik ben in de grote problemen gekomen.

Kl 72 intake 15102009

Maar waarom vroeg hij niet om betaalbewijzen? Was hij zich niet bewust van het feit dat dit tot problemen zou kunnen leiden?

En zo zijn er meer verhalen in deze trant.

6.2.5 Door uitkeringsinstanties

Een andere oorzaak voor de financiële problemen die klanten benoemen, betreft het ontbreken of te laat ontvangen van een uitkering.

(...) Want ik heb....de UWV heeft mij in deze shit gezet. Want hunnie hebben tien maanden lang, hebben ze mijn uitkering....want ik kreeg van hun uuuuh geld... hebben ze me tien maanden lang geen geld gegeven....

Wat was dat voor uitkering?

Een WW-uitkering, want ik had ziektegeld en dat zou overgaan naar de WW. En dan zou ik 19....ik vergeet het nooit meer....19 februari....hebben ze me een brief geschreven dat per 19 maart het in zou gaan. Ik bel ze gelijk van hoe of wat...ik wil niet in de problemen komen....dingen gaan zo. Ja, mevrouw, u krijgt een brief daarover. 19 maart geen brief. Ik bel weer....mevrouw, niemand weet er iets van.... Vanaf 19 maart bel ik die mensen elke week

Afgelopen maart?

Twee jaar terug....vanaf februari, ik bel die mensen tot september....ik kon niet meer want...je probeert zelf op te lossen. Je betaalt die en je broer helpt je, die helpt je....Je gaat geld lenen om die dingetjes te betalen....Die Eneco maakt geen grappen, die haalt je zo er uit.

U kreeg ook geen voorschot van het UWV?

Nee, niks....mijn dossier die waren ze kwijt. Maar ik zei...ik heb mijn dossier toch niet kwijt geraakt...Ja, mevrouw, u hoort van ons. Elke week...tot ik op een gegeven moment een raadvrouw....een vriendin van me....Ik zeg....joh, je weet wel, want ik begon die gasten te bellen. Maar het is te lang, je gaat dieper er in. En toen heeft ze gebeld naar ze en toen zei ze, daar heeft ze niets mee te maken dat het dossier kwijt is....en als je haar nu geen geld geeft, dan hebben jullie een probleem. Zodoende is het langzaam aan gaan rollen.

Kl 14 aanmelding 11062009

Deze klant voelt zich slachtoffer van de chaos bij een uitkeringsinstantie. Het is haar evenmin gelukt, de bureaucratische barrière te doorbreken. Pas na inschakeling van een sociaal raadvrouw, die tevens een vriendin is van de klant, komt er beweging in de zaak.

Een soortgelijk verhaal vertelt een volgende klant.

(...) Kunt u aangeven wat de oorzaak is van de schulden?

Ja, dat heeft met de betaling van de sociale dienst te maken. Ik ben vanaf uuuuh, november, december bezig met de sociale dienst en ik heb nog steeds geen geld gehad. Ik heb nog steeds geen uitkering. Ik heb wel tussendoor een soort stage gehad, 3 maanden stage en toen moest ik weer opnieuw beginnen...

Betekent dat u vanaf november/december geen geld heb gehad?

Nou, ik heb twee maanden wel uitkering gehad, toen liep ik stage, dat was die stage via de sociale dienst. Voor die twee maanden heb ik wel gehad, maar daar moet je van alles van betalen, je huur en daar moet je van eten... Elke keer bel ik met die mevrouw, ik heb de naam bij me, en dan zegt ze, we zijn nog bezig met het onderzoek. En dan zeg ik, mevrouw, elke keer dat u met het onderzoek bezig ben, krijg ik verhogingen van mijn huur...Ik heb een heel goedkope huur, maar ik krijg steeds 60 en dan weer 40 euro erbij. En dan is nu het nu al zeker 500 euro alleen al aan kosten...En hun hebben daar blijkbaar geen...ja, ja...en dan kan je wel gaan huilen en janken, maar

Afgelopen....ik kom van mijn stage, we zijn met zijn tien en gegaan naar de sociale dienst. We hebben alle tien gevraagd, negen mensen hebben uitkering gehad, verleden keer, met vakantiegeld en ik niet. Onderzoek....toevallig ben ik het. En wat ze met die onderzoek bedoelen....

Daar heeft u geen idee van?

Ja, meestal heeft dat met de werknemers te maken. Je hebt goede werknemers en je hebt slechte werknemers. Je hebt luie, hebt zieke...en als je goeie treft dan regelen ze ook alles. Voor mijn schulden ook. Ik heb zo'n stapel kopieën moeten maken en dat weten ze allemaal. Maar er gebeurt helemaal niets.

Kl 8 aanmelding 05062009

Ook hier spreekt de klant over het uitblijven van de uitkering, waar hij al langere tijd mee bezig is. Dat hij net degene is die aan het onderzoek wordt onderworpen, is volgens hem te wijten aan het feit dat hij een 'slechte werknemer' bij de sociale dienst heeft getroffen. Hij spreekt nergens over zijn eigen rol.

6.3 Omgaan met financiën en administratie

In onderstaande fragmenten wordt duidelijk dat sommige klanten grote problemen hebben met het beheersen van hun uitgaven. Het toegeven aan de verleidingen, het ontbreken van discipline zien zij als oorzaak van hun financiële situatie. Mogelijkheden om zichzelf hierin te veranderen, ziet de klant uit het volgende fragment niet meer, al houdt hij zichzelf wel verantwoordelijk.

(...) Want ik kan het gewoon niet zelf, zelf beheren. Want dan zie ik dit en dan denk ik dat kan ik kopen, weet je wel.

Kunt u daar nog iets preciezer over zijn, waar u dan moeite mee heeft?

Ik geef gewoon meer geld uit dan dat er binnenkomt, zeg maar. En dat kan gewoon niet. En toen zij [ex-werkgever heeft jarenlang het inkomen van de klant beheerd] het in beheer had, kan dat gewoon niet. Want dan had ze 1 bankpasje sowieso en dan kon dat gewoon niet.

Want u vindt niet dat u dat zelf kan?

Nee. Nee, ik kan het niet zelf en zal het ook niet leren. Nee, want ik weet precies hoe het gaat, want dan zie ik op een gegeven moment weer een nieuwe scooter en dan denk ik van, ooh die ken ik toch wel kopen. Want ik heb het geld toch wel. Want dan lever ik deze in, betaal ik zoveel bij en dan heb ik weer een nieuwe. En in principe kan dat gewoon niet.

Kl 37 oriëntatie 09072009

De klant geeft in feite aan dat het beheren van zijn financiën door een andere partij voor hem het beste is. In het verleden heeft hij daar goede ervaringen mee gehad. Hij weet dat hij verleidingen niet kan weerstaan.

Een andere klant heeft hetzelfde probleem maar ziet nog wel mogelijkheden om haar gedrag te veranderen. De komende budgettraining ziet zij als middel om van haar 'verslaving' af te komen en zich te leren beheersen. Het willen verwennen van haar kinderen lijkt hierin een rol te spelen.

(...) Nee, het is echt discipline.

Het is echt discipline. Want u weet hoe het moet?....Het budgetteren....

Ja, eigenlijk wel. Eigenlijk wel. Als iemand naar mij toe komt en die zegt help, kun je me helpen met budgetteren dan kan ik het zo voor diegene doen (klant lacht). Want het is belachelijk en dan zelf...voor jezelf gaat het door je emotie niet. In het begin van de maand, dan heb je allemaal rekeningen. Maar je staat ook met twee kindjes aan je hand van ...jongens, feest, kom op. En dan denk ik, dat kan niet hè. Het kan niet. En dan hoppa, dan ga je toch lekker naar Amsterdam en danma gaan we lekker uiteten? En dan een stemmetje, dat kan helemaal niet. Kom op, we gaan naar de Japanner. (klant lacht).Je zoekt naar die knop om het om te zetten. Van doe het gewoon. En ik kan me voorstellen dat, dat ...zit je zo na te denken...doe het gewoon. Ik zeg tegen mezelf ook, weet je wel. Je kan het bijna als een verslaving zien, dat heb je met sigaretten ook. Ja, een zwakte. Ik weet het niet. En ook hierin zit een soort strijd. Want ik wil er met alle macht uitkomen....en straks is er gewoon een klik. Dat je in die training [lees budgettraining] zit en het gaat beter.

Kl 63 intake 23092009

De klant in het volgende fragment geeft aan niet beperkt te willen worden in datgene wat zij graag doet. Ze zegt dat haar leven geen betekenis meer heeft als zij haar passie niet meer kan uitoefenen. Een medewerker van een hulpverlenende organisatie is bij het gesprek aanwezig.

(...) En alles draait over mijn salaris. Is zoveel acceptgiro. Ik zeg, wat moet ik hier betalen? Met mijn geld, er is niets meer over voor mij en ik werk zo hard en er is niets voor mij? Aah, ik ga jou niet betalen. Ik ga mijn geld even genieten.

Wat gaat u dan doet, als u zoiets heeft van ervan genieten?

Ik bedoel, ik wil eten wat ik graag wil eten. Niet van, alleen dit, alleen dat. Ja, zo...

Dus dat is een manier voor u om toch te kunnen genieten?

Ze kookt graag. Koken, bakken. Ze kan heel goed taarten en cake bakken (mw).

Dat kan ik niet meer. Dat is mijn passie. Cooking. Ineens ik kan niet meer. Ik zeg, ik krijg stress. Mijn leven is geen meaning meer. Geen betekenis meer. Ik moet iets doen. Ik mis iets. Nou dat. Zulke dingen.

Kl 36 oriëntatie 07072009

Onderstaande klanten (man en vrouw zijn beide aanwezig) vinden het omgaan met geld en administratie simpelweg moeilijk, ondanks dat zijn werkgever al bijna 20 jaar de vaste lasten betaalt.

(...) Wij zitten ook te vragen, waar is dat geld gegaan? Waar is het geld maar ja, we kopen wel veel boodschappen en we eten. Maar alles is duur geworden en het is moeilijk. Het is chaos, vind ik. Maar we proberen toch er uit te komen en te communiceren en we zijn blij dat er zo iets is. [vrouw]

(...) **Kunt u vertellen wat de aanleiding is geweest dat uw werkgever dat is gaan betalen?**

Nou het is ook, daar door, door die schulden, had ik toen liever, die dingen die belangrijk zijn, dat die daar, en dat ik niet...[man]

Dat u daar geen zorgen van heeft

Ja, maar dat is 20 jaar geleden hoor.[man]

Doet uw werkgever dat al 20 jaar?

Ja, hoe lang zit jij bij hem? Sinds 89 toch, of misschien het jaar daarna. Maar 19 of 20 jaar gebeurt het hoor.[vrouw]

Kl 70 intake 09102009

Bij een inkomensachteruitgang zal een klant zeker wat aan zijn uitgavenpatroon moeten doen. Een klant vertelt over zijn aanpak, maar geeft aan hierin ook ondersteuning te willen.

(...) Ik heb al gekeken naar dure internet...heb ik nu een goedkopere. Ik moet ook nog even kijken naar mijn mobiel, ook wat minder proberen. Want ik ben per 1 januari werkloos geworden en als het zo blijft dan kom ik echt in de problemen.

Inmiddels de huursubsidie is geregeld...dit is nu nog wat ik moet regelen. Want geef mij advies want ik heb meer uitgaven dan inkomen.

Kl 15 aanmelding 15012010

Het wekelijks of maandelijks ontvangen van een inkomen maakt voor sommige klanten ook uit als het gaat om het omgaan met financiën, blijkt uit het volgende fragment.

(...) En toen ik werkte had ik weekgeld, dus ik had het makkelijk kunnen doen... iedere week wat. Nu moet ik wachten tot het einde van de maand.

En dat vindt u moeilijker?

Ja.

Via het uitzendbureau kreeg u per week betaald?

Ja, ja. Weet je..als je werkt, soms heb je niet eens tijd om geld uit te geven. Ik zeg, dus, als ik werk en dat is aan de gang, dan ben ik blij...Ik kan thuiskomen, ik kan rustig zitten, weet je, dat is wat ik naar toe uit snak, weet je..Ik hoef niet iedere keer zoveel geld hebben, nee, als ik genoeg geld heb en ik koop een klein beetje eten en zo..dan de rest, hou ik mezelf rustig, weet je.

Kl 1 aanmelding 04062009

Werken heeft voor deze klant niet alleen als voordeel dat er meer financiële ruimte is en je minder tijd hebt om geld uit te geven; hij ontvangt dan ook wekelijks een bedrag.

Sommige klanten zoeken hulp bij het doen van hun administratie, al pakt dit niet altijd goed uit.

(...) **Helpt het ouderenwerk u daarmee, met de administratie? Of doet u dat allemaal zelf?**

Ja, als ik er niet uitkom ... dan vraag ik het aan Z.. Hij heeft vorige keer me eeeh.. nou ga niet lachen...hij heeft vorige keer me belastingaanslag voor me ingevuld.

De aangifte?

Of de aangifte, ja. Ik heb nog nooit zo'n hoge rekening teruggekregen.

Moest u betalen?

Betalen... dus ...

Hoe kan dat dan?

Nou ja... ja... ik weet niet hoe dat eeeh... Dus ik vertelde dat zo tegen mijn vriendin. Toen zegt ze wie weet heeft hij wel een fout gemaakt. ... Ja, nou ik wil die man ook niet voor zijn hoofd stoten. Maar ja, gelukkig heb ik verder niks meer gehoord. En ...eeeh... daarvoor ging ik zelf altijd naar Zuid [daar zit de belastingdienst] toe.

Kl 96 intake 11062010

De klant geneert zich voor de situatie die ontstaan is en wil degene die haar geholpen heeft niet informeren over de vermoedelijk te hoge belastingaanslag. Met een ‘gelukkig heb ik niets meer gehoord’, steekt zij als een struisvogel de kop in het zand.

Vaak geven klanten aan dat het hen aan bepaalde kennis ontbreekt. Ze zijn niet op de hoogte van bepaalde regelingen die op hen van toepassing kunnen zijn, waardoor er een kans bestaat dat ze deze mislopen.

(...) Want ik weet nog geeneens waar ik recht op heb. Hoe moet ik daar nu tegen in bezwaar gaan als ik geen kennis van zaken heb. Gisteren zei ik het ook tegen mijn reïntegratiecoach. Als ik geen kennis heb, hoe kan ik bezwaar indienen als ik niet weet waartegen ik bezwaar moet dienen omdat ik geen kennis heb. En de kennis wordt me niet gegeven. Dan ga ik bellen en dan zeg ik dat ook, want ik zie dan een bedrag staan ...extra inkomen zes zoveel, dus ik vraag van, is die zes euro zestig misschien het inkomen van wat ik krijg van het pensioen van mijn overleden man? Nee, nee, nee. Maar ik zeg, ik sta wel in de min. Dus wat is dat? Nee, als u uw salaris krijgt voor het eerst dan krijgt u ook een hele uitleg. Ik krijg helemaal niks, maar wat houdt het in? Zes weken van uuuuh, om te kunnen uuuh bezwaren die is weg. Die zes weken zijn nu om, dus.....

Heeft u dit ook verteld tegen de sociaal raadvrouw?

Ja.

En wat zei die?

Ik heb het tegen mijn eigen reïntegratiecoach van het UWV gisteren zitten vertellen. Die heeft voor mij gebeld en die kwam er uiteindelijk achter dat ik nu naar de sociale dienst moet voor die honderd euro.

Kl 25 aanmelding 19032010

Veel klanten vertellen kortom een niet heel rooskleurig verhaal over hun omgang met geld en administratie en over hun onbegrip van de situatie. Bovenstaande verhalen laten ook de kwetsbaarheid zien van mensen die als gevolg van een gebrek aan kennis en vaardigheden bepaalde, voor hen essentiële, regelingen mislopen of afhankelijk zijn van allerlei institutionele contacten waar ook fouten kunnen worden gemaakt.

Er zijn echter ook uitzonderingen. Zo vertelt een klant die in de financiële problemen is gekomen als gevolg van een faillissement van haar winkel:

(...) Ik ben altijd heel netjes. Mijn papierwerk maak ik helemaal geen grappen mee. Als je ook mijn kinderen hun papierwerk ziet...iedereen heeft een eigen map. Met alle schuldenbetaling...zeg maar van school. En dan hebben ze een andere van hun sport. Want wanneer we moeten zoeken, moeten we gewoon kunnen kijken in

hun map. Mijn kinderen doen dat allemaal zelf want ik heb ze dat vanaf het begin geleerd. Want we leven in een papierland, waar ze je gek willen maken. Ook met de computers. Dus ik leer mijn kinderen, uuuh, alles, dat ze die klappen die ik krijg, dat ze die niet krijgen.

Kl 42 oriëntatie 17072009

Financiële competenties ziet zij als heel erg belangrijk in deze samenleving en zij probeert haar kinderen deze op jonge leeftijd al bij te brengen. Zij wil haar kinderen behoeden voor hetgeen zij moet doorstaan.

6.4 Omgaan met schulden

Klanten hebben tevens gesproken over de wijze waarop zij omgaan met hun schulden. Welke strategieën hanteren zij ten aanzien van hun schulden? Uit de verhalen blijkt dat een heel groot deel van de respondenten in eerste instantie zelf uit de problemen probeert te komen.

6.4.1 Regelingen afspreken

Zo proberen de klanten in eerste instantie een of meerdere aflossingsregelingen af te spreken met hun schuldeisers.

(...) Hoe is deze regeling tot stand gekomen?

Nou, naar aanleiding van een brief van de huisbaas hebben we contact opgenomen.

Hoe ziet de regeling met de verhuurder eruit?

Nou, we moeten de huur van de volgende maand betalen en honderd euro per maand erbij van de achterstand.

Hoe verloopt de aflossing van de lening?

Nou, dat is wel een probleem want we moeten 200 euro in de maand aflossen. En dat is best wel hoog.

Dus u lost nou 200 euro af aan de lening en 100 euro aan de woningcorporatie?

Ja.

Dus u lost in totaal 300 euro per maand af?

Ja, en dat is best veel.

Kl 10 aanmelding 11062009

(...) Ja, het zijn er tientallen. Ik denk dat het 40.000 euro is. [man] Niet meer? [vrouw]. Zijn veel kleine schulden. Ja, een tijd terug kregen we ineens weer een hele nieuwe. Moet je kijken, bleken ze drie zaken bij elkaar gedaan te hebben. Ik dacht

nog, wat krijgen we nou weer, maar waren het drie zaken bij mekaar. En alles zit in mappen, dus dat moeten we echt gaan uitzoeken. Het grootste gedeelte is hier nu ook, maar we moeten alles nog eens goed op een rijtje zetten. (...) [man]

En betalingsregelingen, heeft u die afgesproken?

Ja, maar op een gegeven moment...dan heb je wel regelingen afgesproken, maar dan komt er weer een ander en dan denk je, laat maar even een maandje staan. Ja, gelijk brief, rente erop. Zijn er gewoon teveel. Die regelingen zijn niet vol te houden. Sommigen gaan ook niet akkoord met een regeling. Ze willen minimaal 100 of 150 euro hebben. En dat gaat echt niet. [man]

Kl 62 intake 22092009

De citaten laten zien dat veel klanten wel tot een regeling komen met schuldeisers, maar dat ze niet altijd in staat zijn om de regeling gedurende langere tijd na te komen. Dit komt volgens deze klanten onder meer door het feit dat er vaak meerdere schulden en hierdoor meerdere regelingen zijn, in combinatie met een laag inkomen. De intentie lijkt vaak bij het afspreken van de regeling nog wel aanwezig te zijn, maar de aflosbedragen zijn in de ogen van de klanten vaak te hoog, onder meer door de cumulatie van aflossingsbedragen. In de ogen van de klanten zijn ze vaak niet realistisch, afgezet tegen hun financiële situatie.

Het afspreken van de regelingen met schuldeisers doen sommige klanten zelf, andere klanten zoeken hiervoor hulp bij instanties als Sociaal Raadslieden of het Maatschappelijk Werk.

(...) Want kijk, met de UWV heb ik wel een regeling getroffen en dat betaal ik nu ook. Ik sta niet achter of zo. Als ik geen geld heb, dan bel ik ze ook van, ik red het niet. Dan zeggen ze, is goed, volgende maand maar proberen. Dan geef ik het altijd door maar ...de belasting had toen van de huurtoeslag en zorgtoeslag wat gezegd van ...uuuh dat ik een regeling moest treffen. Maar toen had ik gevraagd ...2007, 2008 en 2009 tegelijk. Dat ik moet betalen. Dus dat was ook teveel voor mij. Toen heb ik die raadvrouw gevraagd van een regeling en toen uuh....zeiden ze van zolang ik die ...hoe heet het....die regeling niet binnen heb, hoef ik dan niets te betalen. Even wachten daarmee. Die brief heb ik ook nog. Maar opeens zei die belastingdienst weer van uuuuh er kan geen regeling meer getroffen worden want als je kijkt wat je allemaal moet betalen, ook de terugbetaling van de kinderopvang, dus dan wordt het hoog. Dus dan kan er niet binnen twee jaar, twee jaren, 24 maanden denken ze niet dat het lukt.

Dat u niet alles in 24 maanden kan terugbetalen?

Ja. Maar die raadvrouw zegt, als dat van die opvang weg is dan moet het wel lukken, zeg ze. Ik weet niet meer.

(...)...ik heb een doorlopend krediet, dan betaal ik die schuld en dan ga ik het weer halen, om andere schulden te betalen. Toen dacht ik van...ik kom er niet uit. Want dan betaal je allemaal maar rente...je betaalt en je pakt het weer...de bank die ...ik kom er gewoon niet uit.

Kl 23 aanmelding 18032010

Uit het fragment komt een beeld naar voren van een klant die probeert haar aflossingsverplichtingen na te komen. Indien het in haar ogen niet lukt, neemt zij volgens zeggen contact op met de schuldeiser en legt de situatie uit. Voor het afspreken van een regeling met de belastingdienst in verband met diverse terugvorderingen heeft zij hulp gezocht bij een sociaal raadvrouw. Naast het afspreken van regelingen gebruikt deze klant een doorlopend krediet voor de aflossing van haar schulden. De vicieuze cirkel waar de klant vervolgens in terecht gekomen is en waarvan ze zich realiseert dat ze er niet uitkomt, maakte dat zij zich heeft gemeld bij de kredietbank.

6.4.2 Stellen van prioriteiten

In het vorige hoofdstuk zagen we al een klant die de betalingen aan een medicijnman voorrang gaf boven haar huurbetalingen. Ook in andere gevallen geven klanten prioriteit aan bepaalde betalingen, meestal aan de huur en gas en licht.

(...) Nee, huurschuld heb ik niet. Gelukkig, want dat zorg ik, dat ik op tijd ben met mijn huur. Een huurschuld gaat zo snel oplopen, je gelooft het niet als je dat laat gaan. Ik heb het zelf gezien bij Eneco.

Kl 1 aanmelding 04062009

(...) Om een huurschuld en een schuld bij gas en licht te voorkomen, betaal je andere zaken niet.

Kl 33 oriëntatie 02072009

Dat sommige klanten elke keer weer afwegingen moeten maken, blijkt ook uit het volgende citaat. De klant omschrijft dit als 'gokken en puzzelen', iets waarvan ze vertelt dat ze dat al langere tijd doet.

(...) Maar ik ga toch betalen voor deze maand. Maar ik kan het niet zeggen dat ik het betaal per 1Ik loop telkens iets achter met de huur. Dus ik spaar het even op, dat

ik kijk, want ik moet ook natuurlijk ziekenfonds en Eneco en weet ik veel. Dus ik zit een beetje te gokken van wie doe ik eerst, wie doe ik niet en... Maar dat heb ik altijd al moeten doen. Vanaf dat die kinderen klein waren. Dan moet ik echt puzzelen van dit en dat en weet ik veel allemaal. Want dan had je schoolkosten en dit en pfff.

Kl 26 aanmelding 19032010

Een andere klant schippert door betaalde bedragen weer terug te boeken om andere betalingen te kunnen verrichten. Het gaat in haar geval om het terugboeken van het maandelijkse bedrag dat zij aan haar energiemaatschappij betaalt zodat zij haar maandelijkse huur kan betalen. Het betalen van de huur heeft in haar geval prioriteit, onder druk van een telefoongesprek met de verhuurder.

(...) Maar als ik dit betaal, dan kan ik de huur niet meer betalen. Ze hebben me al gebeld, dus ik moet de huur betalen, want dan ben ik buiten en dat wil ik niet.

(...) **Hoe groot is de achterstand bij Eneco?**

Vanaf november moest ik betalen. Toen heb ik betaald tot april. En dan moet ik nog van mei tot oktober betalen. Dan was ik al klaar.

Mei tot oktober? Maar we zitten nu in juni?

Ja, ik ben naar de bank gegaan. Ik heb die van mei teruggeboekt. Ja, want anders kon ik de huur niet betalen. Dan heb ik de huur laten betalen.

Kl 12 aanmelding 11062009

6.4.3 Geld lenen

Meerdere klanten geven aan de strategie van geld lenen te hanteren. Dit doen de klanten zowel bij financiële instellingen als banken maar ook binnen hun eigen netwerk, bij familie. Deze strategie wordt vaak gehanteerd mits hiervoor mogelijkheden zijn. Zo moet de financiële instelling een lening willen verstrekken aan de klant en ook bij familieleden moeten de wil en de mogelijkheden aanwezig zijn. Uit de interviews wordt duidelijk dat de betreffende klanten hierover ook geïnformeerd en geadviseerd worden door mensen uit hun netwerk.

(...) Nee. Ik heb schulden al lang. Eigenlijk is dit begonnen drie jaar terug. Toen ben ik bij de DSB gegaan met mijn schulden. En ik wilde het op één plaats aflossen. Dat had ik van een bekende vernomen dat dat beter is. Maar dat is een grote fout dat ik heb gemaakt want ze hebben me heel wat polissen bij verkocht waardoor mijn schuld veel groter is geworden. En ik zit daarmee. En ik zit sinds juli 2007 af te lossen en mijn schuld wordt maar niet minder.

Wat voor soort product heeft u bij de DSB toen afgesloten?

Ik had...ik had een lening bij de Postbank. En toen heb ik alles bij de DSB gebracht. Ik heb bij de DSB...uuuh ik weet zelf niet wat voor soort lening het is. Tot nu toe kom ik er niet uit. Maar ik ben bezig met de raadvrouw en die gaat het uitzoeken voor mij.

Kl 17 aanmelding 15012010

Deze klant is meer financiële verplichtingen aangegaan waardoor de oorspronkelijke schuld hoger is geworden. Uit het citaat blijkt dat de klant een overeenkomst met de bank is aangegaan die hij zelf niet goed begrijpt. Hij heeft een sociaal raadvrouw gevraagd dit uit te zoeken. De financiële kennis van de klant zelf is beperkt.

Maar de mogelijkheden voor klanten om geld te lenen zijn begrensd. Financiële instellingen weigeren vaak leningen te verstrekken indien er financiële problemen zijn bij de aanvrager van de lening. En bij het lenen van geld bij familieleden spelen allerlei relationele aspecten.

(...) Maar waarschijnlijk wel met...hun hebben me ook wel eens vaker geholpen met een andere schuld. Weet je, Maar je wil dat niet. Je wil niet. Je wil je familie hiermee niet lastig vallen. Een keertje kan gebeuren. Maar ze willen heus hun centjes ook een keer terug. En dat moet je dan ook weer zien te doen. En dat lukt dan weer niet.

Kl 11 aanmelding 11062009**6.4.4 Andere strategieën**

Klanten noemen ook nog wat andere strategieën. Sommige klanten bewegen zich daarmee op het randje van de criminaliteit.

(...) Maar ik ben ook..uuuh ik leef al 17 jaar in Nederland en vanaf het begin, misschien ligt het ook een beetje aan mij...

Waar komt u oorspronkelijk vandaan?

Suriname. En sinds die tijd...ik weet niet, misschien heb ik me niet goed kunnen aanpassen...ik weet niet waar het precies aan ligt...maar ik heb veel problemen gehad en vanaf het begin ben ik hier alleen maar aan het betalen. Dus ik kom steeds in aanraking met justitie, dan moet ik zitten of moet ik ze gaan betalen, boetes en dergelijke en de deurwaarder. Ik blijf maar betalen. En op den duur ben ik gewoon opgehouden met betalen. Toen had ik zoiets van ...waar slaat dit nou op joh. Zo heb ik nou iets bij de uuuh ik denk met politieboetes, dan zit ik ongeveer bij de 20.000 euro nu.

Ja, en daar zitten flink wat boetes bij?

Ja, ik kan het gewoon niet betalen. Ik wil wel een schone lei beginnen maar ik heb zo'n dikke stapel, allemaal briefjes van deurwaarders enzo die ik meer dan 1 jaar niet heb opengemaakt. Ik heb er geen zin in want als ik ze niet kan betalen...ga ik steeds blijven openmaken, lezen bla, bla, wat moet ik ermee? Kan er niks mee. Ik heb ook van de burens gehoord dat de politie twee keer bij me aan de deur is geweest....Ik heb geen feiten gepleegd al vijf jaar niet, dus dan ga ik er van uit, dat er maar 1 ding kan zijn en dat zijn mijn oude boetes. En dat ze me daarvoor willen oppakken. Ze kunnen me oppakken en in de bak stoppen maar dan blijf ik in de cirkel. Ik wil eruit, maar ik blijf daarin. Kijk, de deurwaarder is ook bij me thuis geweest voor beslaglegging...eergisteren. Ik had wat geld geleend bij de sociale dienst, om mijn huis in te richten....En dan zouden ze beslag kunnen leggen....Kijk ik heb papieren meegebrachtdit hebben ze achtergelaten.

Dat is van deurwaarderskantoor Maas-Delta?

Ja. Dat was eergisteren volgens mij. Ja, hier om 12.00 uur....dinsdag 9 maart was dat. Ja, ik heb 1 dag ervoor mijn dingen lopen bewaren....want ik wil het niet weggeven. Anders beland ik weer op straat. Dat is niet wat ik wil. Maar als ik 20.000 euro schulden heb en je komt beslag leggen voor een duizendje, dan heb je niks meegedaan. En ik heb een koelkast staan van 300 euro en je legt er beslag op, ja wat heb je daarmee gedaan? Dan heb je nog niks gedaan. Want dan moet je ook nog de extra kosten er ook nog bij betalen, dan zit ik op 21.000 euro. Dan kan ik beter mijn koelkast bewaren. Ja, en als je weg bent, dan zet ik hem weer terug.

Kl 19 aanmelding 12032010

Deze klant is door de uitzichtloosheid van zijn situatie gestopt met het betalen van zijn schulden. Post afkomstig van deurwaarders, maakt hij sinds langere tijd niet meer open, omdat hij er in zijn beleving niets mee kan. Ook heeft hij zijn 'dingen' [red. deel inboedel] 'lopen bewaren'. Hij heeft een deel van zijn inboedel, die hij heeft aangeschaft met een lening van de sociale dienst, verborgen om te voorkomen dat deze door de deurwaarder wordt verkocht.

Niet alleen goederen maar ook jezelf verborgen houden voor schuldeisers is ook een strategie. Dat dit mogelijke gevolgen kan hebben voor het vertrouwen van schuldeisers in een klant, daar is de betreffende klant van op de hoogte, zo blijkt uit het volgende citaat.

(...) Alleen ja, wat ik al zeg,zorg er maar voor dat ze je vertrouwen. Dat doen ze natuurlijk niet meer. Ik heb 10 jaar lang iedereen in de maling genomen, tenminste in de maling genomen....ik trok me terug. Dus...of ze wisten niet waar ik woonde, of ze wisten niet waar ik was.

Kl 27 aanmelding 19032010

Het ongeopend laten van post of het in een la of kast leggen ervan zijn strategieën die door meerdere klanten genoemd zijn. Onderstaande klant noemt dit de ‘denial state’, al kwam ze daar naar eigen zeggen ook weer op terug.

(...) Ik ben in the denial state. Gooi maar in la, dan zie je het niet meer.

Niet meer willen zien?

Ja, zo denial. Nee, ik heb goede leven, geen zorgen, ik fantaseer van oeh, dat wil ik graag.

(...) Ja, en toen zei ik van, misschien kan ik wel een beetje oplossen want ik ben niet iemand die gelijk...ik zoek zelf naar oplossing. Misschien ik ga extra werk zoeken. Dat ik iets verdienen en dan beetje bij beetje betalen. (...) Toen ik heb verkoopt, allemaal dingen die ik niet meer gebruik....

Van thuis?

Ja, oude boeken....sieraden enzo.

Kl 36 oriëntatie 07072009

Het verkopen van spullen wordt door meer klanten gehanteerd als strategie om snel contant geld te genereren. In onderstaande situatie gaat het om het bewust afsluiten van telefoonabonnementen om de daarbij geleverde telefoon direct door te kunnen verkopen.

(...) U vertelde ook dat u diverse telefoonabonnementen had afgesloten, om die boetes te kunnen betalen. Wat deed u dan precies?

Ja. Ik ga gewoon naar winkel.. ik zeg ‘ik wil één toestel of twee toestel’. Voor mij... hij zegt.. mag ik jouw pinpas, mag ik jouw legitimatie. Hij kijkt zo... hij zegt ‘alsjeblieft’.

Ja. Maar vervolgens verkocht u die.

Ja. (...) Alleen maar toestel, die sim kaart ik maak gewoon kapot, weet je. Ik wil niet eeh... ik wil niet misschien die kosten komt van het gesprek...(...) ...Voor 300 euro, 250... voor die boetes te betalen, weet je. (...) Ik ook heb teveel problemen, maar ja door ik altijd dacht, nee kan niet, kan niet, kan niet regelen, ga het gewoon zo doen... Gelukkig ik heb niet gedaan, sommige mensen kom. Zeg ja, mag ik jouw pas...honderdduizend op jouw rekening... weet je.. ik zeg nee, nee.

Dat aanbod is u gedaan?

Ja, hier krijgt dertigduizend. Hier kan voor jou boetes, schulden betalen. Dus....Ik zeg van alles kan, maar niet dit...

Kl 94 intake 04062010

Het gaat hier om het ronselen van een zogenaamde geldezel, iemand die tegen betaling zijn bankrekening laat gebruiken voor criminele doeleinden.⁷⁰ De klant geeft aan niet op het aanbod in te zijn gegaan.

Werken naast de uitkering om extra geld te genereren komt ook voor.

(...) met zwart klussen, niet dat ik kapitalen verdiende, maar om te zorgen dat ik gewoon wat eten had. Jij hebt geen keuze als je met twee kinderen zit. (...)ik kan dondersgoed begrijpen dat als je geen geld op zak hebt en je hebt een kind die honger heb dat je zegt 'ik ga dat brood stelen'. Want dat kind moet eten.

Kl 41 oriëntatie 17072009

Deze twee laatste respondenten geven aan dat zij zich soms genooddaakt voelen om handelingen te verrichten die als laakbaar of zelfs als strafbaar kunnen worden omschreven.

6.5 Ervaringen met schuldeisers

Klanten hebben tevens gesproken over de ervaringen die zij hebben met schuldeisers. Zo ging het regelmatig over de toename van de oorspronkelijke schuld als gevolg van de kosten die doorberekend worden door schuldeisers en deurwaarders.

(...) Ik ben naar de tandarts geweest de vorige keer. Het was 17 euro dat ik moest betalen. Weet u wat ik daarna moest betalen...200 euro. Zoveel kosten...steeds. Komt erbij. (...)Ik ben niet voor de deurwaarderskantoren, als het niet hoeft. Het is gewoon bloedgeld. 17 euro.

Kl 14 aanmelding 11062009

(...) En een akkefietje met Eneco gehad natuurlijk....Eén maand die openstond, die ze elke keer opschoven, waar je elke keer kosten over krijgt, 50 euro, 75 euro en dan een heel jaar lang door, dat was ineens 900 euro geworden. En niets over verteld of over geïnformeerd...

[oom van klant] Als ik even wat mag zeggen....dat vond ik helemaal niet kloppen. Ik wilde daar verder op ingaan met J. samen [de klant] maar hij wilde dat niet....Kijk Eneco die zei...even een voorbeeld: twee jaar geleden stond de maand april open, niet betaald, en mei ging die wel weer betalen en die maand april schoven ze steeds op en dat lieten ze de hele tijd maar lekker oplopen. Ik heb nog gebeld, en ja dat was

⁷⁰ www.pasopjepas.nl. Het misbruiken van iemands bankrekening is een steeds groter probleem met name onder jongeren. De Nederlandse Vereniging van Banken is in samenwerking met de Politie een campagne gestart om jongeren te waarschuwen tegen deze praktijken. De website www.pasopjepas.nl is daar een onderdeel van.

een normale zaak, ze hadden gewoon een rekening moeten sturen na twee maanden en niet die maand april twee jaar laten staan natuurlijk.

Nee, nee. Het was dus 1 maand achterstand die door allerlei kosten enorm is opgelopen.

[klant neemt het gesprek weer over] Ja, ja. Die rekening was opgelopen tot 900 euro. Ik heb de lijst nog opgevraagd bij Eneco. Het waren alleen maar extra kosten, van die ene maand.

(...) Ja, ja. Was u nou ook afgesloten geweest voor energie?

Ja, doordat. Ik was aan het werk en ze kwamen ineens langs. Zonder geen brief of zo. Stonden ze ineens voor mijn deur. Ik was niet thuis natuurlijk, dus de volgende dag kwamen ze terug om af te sluiten. Ik zei, ja lekker, toen kreeg ik een rekening en toen pas kreeg ik een afschrift met al die extra kosten. Dus ik moest ook nog aansluitkosten betalen, 110 euro en afsluitkosten 110 euro. Dus bij elkaar werd het 1200 zoveel euro. Dat was effe een goeie rib uit mijn lijf.

Kl 31 oriëntatie 25062009

Bovenstaande fragmenten illustreren dat schuldeisers in de ogen van klanten vaak op een onredelijke wijze incasseren. Vooral het feit dat er nauwelijks over gecommuniceerd wordt door schuldeisers, irriteert deze klant.

Een andere klant vertelt in de problemen te komen met de betaling van de vaste lasten omdat de bank onaangekondigd de kredietlimiet heeft geblokkeerd, net op het moment dat de roodstand door de zoon van de klant was aangezuiverd. Al geeft ze de bank wel gelijk.

(...) Maar ja, de bank is ook niet dom. Dus mijn zoon stort geld en gelijk wordt mijn kredietlimiet in ene keer weg gehaald dus ook die 700 zoveel. Ik heb nu geen schulden meer maar het houdt in dat ik deze maand geen ene verplichting kan nakomen die ik heb en geen geld heb om te eten. Omdat ze alles in ene keer geblokkeerd hebben bij de bank. Die denken wij hebben ons geld, jij redt je reet maar. Terecht, ik bedoel zaken zijn zaken. Hun hebben dat zo uitgekiend...dus daar ben ik nu wel vanaf. Ik sta niet meer in het rood.

Kl 25 aanmelding 19032010

Toch blijken ook die klanten, die wel in overleg met hun banken tot een oplossing proberen te komen, niet blij dat ze hoe dan ook alles moeten betalen.

(...) Net als zo'n bank, ik heb Rabobank, in mijn geval is het de grootste van allemaal, dat is dat krediet geweest, toen. Die hebben bij elkaar nu bijna 9000 euro gehad.

Dat is al bijna het dubbele van wat ze kregen. En nog steeds willen ze 6000 euro hebben. Ja, sorry hoor, maar dat gaat toch niet. Ze zullen niet zeggen, ja [respondent noemt zijn eigen naam], we hebben al 9000 euro van u gehad, uw schuld was maar, omgerekend naar euro's dan 5000, we hebben dus 4000 extra gehad van u in al die jaren. Weet u wat? Dit en dit willen we met u afspreken, betaal dat nog en we houden ermee op. Nee, ze hebben gewoon duidelijk gezegd via de schuldeiser, in dit geval deurwaarder Maas Delta, heel simpel, we willen alles hebben van [respondent noemt zijn eigen naam], tot de laatste cent. Nou, dan heb je zoiets van ja, waar doe ik de moeite dan nog voor?

Kl 27 aanmelding 19032010

In zijn beleving komt hij nooit van de lening af en vraagt hij zich af waar hij 'de moeite nog voor doet'.

Het in gesprek gaan met schuldeisers levert in een enkele situatie positieve uitkomsten op in de ogen van de klant.

(...) Nee, toen....toen had die man me gebeld en ik had hem mijn situatie uitgelegd, dat is moeilijk om die 150 euro te betalen en zo. Hij zei, toen zei hij, weet je wat, ik ga het voor je doen dat je 50 euro per maand stuurt en dan heb je toch die 100 euro. Dan kun je andere dingen aflossen.

Kl 1 aanmelding 04062009

Toch hebben veel klanten de ervaring dat er door schuldeisers niet gereageerd wordt op hun schriftelijke verzoeken.

(...) We hebben bijvoorbeeld hier een brief van een schuldeiser neergelegd en dan komt er ineens van een andere schuldeiser van dezelfde zaak. Want die ene schuldeiser had het weer overgegeven aan een ander.

Dat ze van deurwaarder of incassobureau veranderen?

Ja, dat ze van incassobureau veranderen. En toen zei ik, wat krijgen we nou? En dat bedrag wordt steeds hoger. Want we hebben zelf brieven gestuurd voor rentestop, maar daar reageren ze niet eens op als je het zelf doet.

Kl 62 intake 22092009

Ook niet op brieven of verzoeken, die namens deze klanten door hulpbiedende organisaties worden verstuurd.

(...) Want ze heeft ook nog een briefje voor me geschreven. In december, toen was ik gelijk gegaan. *[kl. laat een brief aan Eneco zien, die door de raadvrouw is geschreven].*

Hebben ze gereageerd op de brief?

Ik heb niets meer vernomen van hun.

Nee? Niets meer van Eneco vernomen?

Nee. Nee.

Bent u afgesloten van energie?

Nee. Ik heb nog stroom.

Kl 12 aanmelding 11062009

6.6 Conclusie

Als klanten spreken over de oorzaken van hun financiële problemen en hun eigen rol en aandeel daarin benoemen, levert dat waardevolle informatie op. Er zijn klanten die aangeven dat ze in de problemen komen door hun eigen gedrag en klanten die aangeven dat ze door anderen in de problemen zijn gekomen. Bij de eerstgenoemde categorie valt op dat ze hun eigen rol in eerste instantie benoemen, maar tevens gaandeweg het gesprek regelmatig aangeven dat niet alles hun als het ware toegerekend kan worden. Ze waren slachtoffer van anderen of van omstandigheden in het verleden (opvoeding, problematische thuissituatie). Ook 'ik heb het nooit geleerd' maakt dat het ontstaan van financiële problemen niet geheel gezien wordt als 'eigen schuld'. 'Verlies van controle', 'ik weet niet waarom ik het deed', maakt dat het de klant in feite overkwam. Het is niet ondenkbaar dat zulke verontschuldiging voortkomen uit de schaamte, die bij veel klanten leeft. Er komt in elk geval een beeld naar voren dat veel klanten weinig controle ervaren over de gebeurtenissen die zich afspelen of af hebben gespeeld in hun leven.

De klanten die hun financiële problemen wijten aan anderen, spreken vaker over financieel misbruik door anderen of over hoe ze zich een speelbal voelen van uitkeringsinstanties. In navolging van Rotter (1966: 1) is er dan sprake van klanten met een 'external locus of control'. Gezien de complexiteit van de problematiek waar veel klanten in verkeren, gevoegd bij de cumulatie van schulden en de vaak al lange duur van de financiële problemen, is het aannemelijk dat een deel van de klanten in de loop der tijd steeds minder grip op het leven heeft ervaren. Hun 'external locus of control' is steeds verder toegenomen en bepaalt als het ware het moment dat ze professionele hulp gaan zoeken. Zolang ze meer controle hebben over hun eigen leven, meer grip hebben, proberen ze namelijk nog wel zelf een oplossing te zoeken. Het hulp zoeken kan bij een deel van deze klanten gezien worden als een ultieme, uiterste poging om uiteindelijk weer grip op hun eigen leven te krijgen.

Veel klanten blijken financieel niet erg competent. Zo zijn er klanten die aangeven moeite te hebben om met hun financiën en administratie om te gaan. Ze vinden het vaak onoverzichtelijk en hebben moeite hun uitgaven aan te passen aan een lager inkomen. Ze geven daarmee aan niet over alle competenties te beschikken die nodig zijn om financieel zelfredzaam te zijn (zie paragraaf 2.2.4). Toch zoeken velen naar mogelijkheden om zich te behoeden voor nog ernstigere problemen. Ze laten anderen hun vaste lasten betalen (sociale dienst, werkgever) of zoeken hulp bij sociaal raadslieden, het maatschappelijk werk of het ouderenwerk om hen administratief te ondersteunen. Zij beschikken dus voor een deel wel over de competenties om hulp te mobiliseren. Het hulp vragen bij anderen brengt met zich mee dat klanten in een afhankelijkheidspositie belanden en dat dit hen soms nog kwetsbaarder maakt, vooral als het niet goed loopt. Ook lopen veel klanten aan tegen bureaucratische of juridische hindernissen wat opnieuw kan leiden tot grote problemen, waaronder financiële, maar ook tot frustratie en machteloosheid. Het ontbreken van kennis over bijvoorbeeld het recht op allerlei voorliggende voorzieningen en (juridische) regelingen kan deze gevoelens van afhankelijkheid en frustratie belangrijk versterken.

Zo wordt ook Bauman's beeld dat we 'recht hebben' op bepaalde consumptieartikelen door deze data bevestigd. Recht op een auto, op luxe eten of een vakantie met de nodige uitgaven omdat ze er in hun ogen hard voor werken of het verdienen. Onder een deel van de klanten heerst een cultuur van lenen die ervoor gezorgd heeft dat er financiële problemen zijn ontstaan. Ze willen koste wat kost meedoen ook al hebben ze hier financieel gezien geen of in ieder geval niet voldoende ruimte voor. De 'consumer society' waar Bauman (1992: 50) over spreekt (zie paragraaf 2.2) komt hier dan ook in beeld. In de verhalen van sommige klanten komt ook duidelijk de verleiding naar voren waar zij, met over het algemeen een gering inkomen, aan bloot staan. Financiële instellingen maken hier soms op handige wijze gebruik van door het aanbieden van complexe financiële producten of diensten. Sommige klanten wekken de indruk nauwelijks te weten of te begrijpen welke producten ze afnemen.

Daarnaast geven enkele klanten duidelijk aan dat zij problemen hebben met beheersing van hun eigen financiële gedrag. Ze hebben een gebrek aan discipline en zien zelfs soms hun eigen gedrag ten aanzien van financiën als een verslaving. Ze weten dat ze zich bepaalde zaken niet kunnen permitteren maar doen desondanks toch de uitgaven. Zo gaf een van de klanten te kennen zich door emotie niet te kunnen beheersen. Ze zegt te weten hoe ze moet budgetteren maar het lukt haar niet om verleidingen te weerstaan. Zij betitelt dit zelf als een vorm van verslaving. Gezien de vele problemen waar de meeste klanten in dit onderzoek mee kampen en de eerder bevestigde relatie tussen schulden en stress of somberheid (De Greef, 1992; Hulshoff, 1997; Jenkins e.a., 2008) zal ook dit

de zelfbeheersing op een negatieve manier beïnvloeden (Baumeister e.a., 2008). Het is niet ondenkbaar dat deze klanten te maken hebben met ego-depletion (Baumeister e.a., 1998; Faddegon, 2009), een verminderde capaciteit om zelfbeheersing te tonen.

Toch zijn er ook klanten die nadrukkelijk vertellen dat de omstandigheden waarin ze zaten hebben geleid tot financiële problemen. Deze omstandigheden kunnen zeer ernstig en complex zijn. Zo kan ziekte leiden tot flinke inkomstenachteruitgang en hierdoor tot financiële problemen als de uitgaven niet tijdig aangepast kunnen worden aan het verminderde inkomen. In de typologie van De Greef (1992) gaat het hier dan om de zogenaamde aanpassingsschulden. Een ernstige ziekte kan echter ook leiden tot psychische problemen die weer de oorzaak kunnen zijn voor financiële problemen in de vorm van compensatieschulden (De Greef, 1992). Dit geldt ook voor werkloosheid, maar ook hiervoor geldt dat de oorzaken net zo complex kunnen zijn als de oorzaken van schulden. Ook de familiale steun, de onvoorwaardelijke zorg voor kinderen kan klanten in een precaire financiële situatie brengen, waarin ze meer oog lijken te hebben voor de problemen van hun kinderen dan voor hun eigen problemen. Refererend naar het zogenaamde ijsbergmodel van McClelland (1993) zoals dat in hoofdstuk twee is besproken, worden in de klantverhalen de verschillende aspecten zichtbaar die ten grondslag kunnen liggen aan het financiële gedrag van mensen. Zo zal bijvoorbeeld de moeder die zichzelf wegcijfert ten opzichte van haar volwassen dochters, dit doen op grond van een bepaalde overtuiging, met betrekking tot haar rol als moeder. In haar ogen is het logisch dat zij haar dochters opvangt. De vraag is echter ook of zij zich van tevoren heeft gerealiseerd dat dit financiële gevolgen voor haar zou hebben. Niet alleen iemands financiële inzicht en diep verankerde aspecten zoals persoonlijkheidskenmerken en intelligentie (McClelland, 1993; Bergenhenegouwen e.a. 1998), maar ook emoties spelen een belangrijke rol in de financiële beslissingen die mensen maken (Prast, 2005a, 2005b; van Dijk en Zeelenberg, 2009).

Toch zijn veel van de gepresenteerde strategieën (zie ook Engbersen, 1990) van klanten met schulden ook zeer doelgericht en rationeel. Zo ligt bij de meeste respondenten aan de strategie hulp zoeken, al dan niet onder grote druk (zie ook hoofdstuk vier), een weloverwogen en vaak langdurig keuzeprocess ten grondslag. Daarbij moet de klant vaak diverse drempels slechten. Daarnaast hanteren klanten ook rationele strategieën die als doel hebben hun schulden af te lossen. Zo proberen klanten regelingen te treffen met schuldeisers of extra geld te generen door extra te werken, zwart te werken of spullen te verkopen. Bij het treffen van regelingen met schuldeisers gaat het vaak om relatief hoge aflossingsbedragen in relatie tot het vaak lage inkomen van de klant. Klanten hebben vaak meerdere aflossingsregelingen lopen met schuldeisers die gezien het totale bedrag

niet vol te houden zijn of die leiden tot een acuut geldgebrek waardoor er geen geld meer overblijft om in de primaire levensbehoefte te voorzien. Op langere termijn zijn deze strategieën dus vaak minder effectief.

Andere strategieën die klanten hanteren, zijn niet zozeer bedoeld om de schulden af te lossen maar vooral om dringende schuldeisers op afstand te houden. Hiertoe stellen klanten prioriteiten, wat betalen we wel en wat niet en in welke volgorde, boeken ze geïncasseerde bedragen terug om andere incasso's mogelijk te maken of ze lenen geld bij banken of binnen hun netwerk om op korte termijn betalingen te kunnen verrichten. Op deze manier voorkomen klanten bijvoorbeeld energieafsluiting of een huisuitzetting. Soms worden bewust nieuwe financiële verplichtingen aangegaan om goederen te kunnen verkopen, zoals met het afsluiten van telefoonabonnementen en de verkoop van de daarbij horende telefoons.

Ook het verstoppert van goederen of jezelf onvindbaar maken kunnen gezien worden als rationele strategieën, pogingen om incassomaatregelen te ontlopen door in dit geval deurwaarders te misleiden.

Het stoppen met betalen en het niet meer openen van de post lijken op het eerste gezicht meer op truisvogelgedrag dan op een doelgerichte strategie, maar volgens Engbersen (1990) kan hier ook een rationele keuze aan ten grondslag liggen. De klant zou op deze manier verdere sociale kwetsuren proberen te minimaliseren.

Klanten ervaren dat schuldeisers niet altijd bereid zijn om mee te werken aan structurele oplossingen die door henzelf worden voorgesteld. De communicatie met schuldeisers verloopt vaak moeizaam in de ogen van klanten, op hun verzoeken wordt vaak niet gereageerd. Ook zoeken klanten hulp bij hulpverlenende organisaties in hun contacten met schuldeisers. Ook dan wordt er volgens klanten niet altijd gereageerd door schuldeisers. Pogingen die klanten zelf ondernemen om een oplossing te vinden voor hun schulden lijken op deze manier voor klanten vaak niet te werken. Het brengt bij de klanten gevoelens van frustratie met zich mee. En ook nu lijken, net als uit onderzoek van Moerman en van de Berg (2008) bleek, bepaalde schuldeisers, de meeste incassobureaus en sommige deurwaarders veel te hoge kosten in rekening te brengen. Volgens Moerman en van de Berg zijn dat vooral schuldeisers die over een machtspositie beschikken. Onder meer op basis van de conclusies van dat onderzoek is sinds 1 juli 2012, dus na afronding van het hier gepresenteerde veldwerk, een wetwijziging⁷¹ van toepassing waarbij de hoogte van de incassokosten is gemaximeerd.

71 Besluit van 27 maart 2012, houdende regels ter normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten)
Bron: Staatsblad, 2012, nr. 141, te vinden via <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2012-141.html>.

Kortom, de oorzaken waardoor de klanten in de financiële problemen zijn gekomen en hun manieren om met hun administratie, financiën en hun schulden om te gaan, zijn zeer divers en zeker niet altijd eenvoudig te doorgronden. Dit vraagt veel van de dienstverleners die de integrale hulp- en dienstverlening hierop moeten zien af te stemmen.

7

In de molen van de kredietbank

7.1 Inleiding

Klanten delen in dit hoofdstuk hun ervaringen over hun eerste contacten met de kredietbank. Wat vonden ze van het eerste contact aan de balie of bij hen thuis en van hun ervaringen met gesprekken met dienstverleners in de spreekkamers en telefonische contacten? Ook het aanleveren van gegevens en de voorwaarden die door de kredietbank aan de klanten worden gesteld, zijn onderwerpen waar klanten in dit hoofdstuk over spreken. Hun visie op de procedure is op deze ervaringen gebaseerd. Klanten waarmee gesproken is bij hun aanmelding bij de kredietbank konden uiteraard nog niet praten over hun ervaringen met de procedure. Klanten die zijn geïnterviewd na een dienstverleningsgesprek konden al wel vertellen over hun ervaringen. De meesten van hen doorliepen de eerste fases van de oude procedure. Enkele citaten zijn afkomstig van klanten die al volgens de nieuwe procedure geholpen werden.

7.2 Eerste contact met de kredietbank

Als klanten terugkijken en praten over hun eerste contacten met de kredietbank zijn de ervaringen wisselend. Zo ervoer een aantal klanten hun eerste contact aan de balie als positief.

(...) En ik kwam hier en ik werd echt heel netjes, heel fatsoenlijk behandeld. Rustig, we gaan kijken wat u doet...

Dat gebeurde aan de balie?

Ja, aan de balie. Ja, en echt de baliemedewerkster, fantastisch, koppelde dat gelijk terug. Ik was nog niet eens thuis van hieruit naar Zuid en ik werd alweer teruggebeld, want ze hadden contact opgenomen. Dat vond ik echt, dat zeg ik eerlijk, dat was een hulpdienst die me heel erg goed beviel. Dat in ieder geval de ernst van de situatie goed begrepen werd, hier aan de balie. En daar kunnen andere instanties heel veel van leren, zoals bijvoorbeeld de Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Kl 41 oriëntatie 17072009

Deze klant voelt zich serieus genomen en er werd door de dienstverlener direct actie ondernomen en een terugkoppeling gegeven. Met andere instanties heeft hij blijkbaar andere ervaringen.

Bij een andere klant wordt duidelijk dat hij minder gunstige verwachtingen had over zijn eerste contact.

(...) **Wat was uw eerste indruk toen u hier kwam?**

Nee, ik was gewoon open. Laat maar komen op mij want ik heb geen uitweg.

En toen u hier voor het eerst geweest was, hoe voelde dat?

Goed.

En aan de balie?

Ook goed. Goeie....had ik niet verwacht. Ik had verwacht dat er wordt verwijst, maar dat was het niet. Gewoon met open arm genomen. Ja, gewoon met mij uitgebreid uitleggen eerst.

Kl 72 intake 15102009

Hij uit zich positief over de open ontvangst en de uitgebreide uitleg.

Enkele klanten hadden hun eerste contact in de vorm van een huisbezoek van een medewerker van het Meldpunt Huisuitzetting. Twee klanten vertellen over hun ervaringen met dit eerste contact:

(...) Ja, ze waren met z'n tweeën. Dat ging heel fijn. Ze schreven ook alles op gelijk. De thuissituatie, de... nou ja mijn ziekte. En dat heb ik dus allemaal verteld. Nou dat ging heel gemoedelijk. Heel leuk.

Kl 96 intake 11062010

(...) Ja, ...hij heeft een plan opgesteld. Hebt die gezegd van ...uuuh wie hij is, wat ze gaan doen en wat ze voor mij kunnen gaan betekenen. En hoe ze de dingen gaan uitzoeken om verder mee te gaan...met mij.

En wat vond u daarvan?

Ik vond het goed, omdat ik zelf ook graag hulp wil hebben om alles een beetje goed op te lossen.

Kl 78 intake 03122009

Uit bovenstaande citaten wordt duidelijk dat deze klanten vooral tevreden zijn over als klant je verhaal kunnen vertellen, een gemoedelijke sfeer, een duidelijke uitleg en de aangeboden hulp.

Maar waar sommige klanten positief zijn over de duidelijke uitleg, is onderstaande klant iets minder enthousiast.

(...) Aan de balie.....het was heel kort dus...ja, ik zou niet zeggen van niet-klantvriendelijk, dat niet maar.....ik kreeg niet veel uitleg. Gewoon van dit is....zo gaat het. Het is niet zo dat je een gesprek kreeg....maar dat is ook een vraag die je kan stellen. Dat je ook een antwoord terug krijgt. Als je dan meteen een formulier overhandigd krijgt, van...dit is het formulier, die moet je invullen, ja, dan begrijp je het al.

Kl 30 oriëntatie 25062009

Voor de laatste zin wekt de suggestie dat zij vooral de indruk heeft dat het eerste contact plaatsvindt om de klant van een formulier te voorzien.

Het gebrek aan privacy aan de balie is een onderwerp dat door verschillende klanten is benoemd. In het bijzonder kwam dit ter sprake bij klanten die volgens de 'oude' procedure geholpen zijn (zie voor procedurebeschrijving hoofdstuk twee), waarbij de start van de procedure voornamelijk aan de balie plaatsvond. De baliemedewerker stelde dan vaak ter plekke nogal persoonlijke vragen aan de klant die hij moest beantwoorden voordat hij verder kon gaan in de procedure. Een klant vertelt hier het volgende over:

(...) Aan de balie alleen als je open staat....sommige mensen schaamt zich. Dat ze wel rekening houden...paar dingentjes weten dan gewoon aan balie. Misschien moeten ze dan toch in een kamer met de mensen even praten. Mensen zitten al in de problemen al. En ze willen niet alles laten weten.

Kl 72 intake 15102009

Deze klant benoemt het gebrek aan privacy in zijn algemeenheid maar heeft het nadrukkelijk niet over zichzelf.

Een andere klant spreekt vooral over wat hij onbedoeld te horen krijgt tijdens het lange wachten.

(...) Er staat een lange wachtrij voordat je een keer aan de beurt bent.

Hoe zou dat volgens u sneller kunnen?

Met meer collega's meer aflossen. Gewoon 1 of 2 uur zitten, want je hoort natuurlijk best wel zware verhalen. Ik kan me voorstellen dat je werktempo in zo'n wachtruimte ook niet echt lekker wordt.

Wat vindt u van de privacy?

Hier zo in de kamer prima, maar aan de toonbank uuuuh minder. In ieder geval in zo'n holle ruimte als je een beetje scherp van gehoor bent, dan hoor je alles. Maar ja, we komen hier allemaal voor hetzelfde. Je zou kunnen overwegen om bij de balie schotten te plaatsen.

Kl 33 oriëntatie 02072009

Hij geeft verbeteringsuggesties, zoals het vaker aflossen van collega's en het plaatsen van schotten. Ook probeert deze klant zich in de positie van de baliemedewerker te verplaatsen.

Onderstaande klanten geven aan dat sommige baliemedewerkers heel hard praten en dat daardoor gesprekken letterlijk te volgen zijn. Ook omdat de baliemedewerker hoger zit (zie beschrijving balie in paragraaf 3.4), heeft onderstaande klant de ervaring dat ze niet respectvol behandeld wordt. Zijzelf is al langer klant van de kredietbank maar kwam ter ondersteuning mee met een andere klant die zich bij de kredietbank wilde aanmelden.

(...) Ik vind ook niet dat je respectvol bij de balie wordt behandeld. Die meneer staat heel hoog, praat heel hard, iedereen kan alles horen...

Ja

Er is geen privacy. Dat vind ik ook niet kunnen.

Kl 11 aanmelding 11062009

Ook een andere klant vertelt:

(...) Nou, aan de balie. Daar zijn sommigen die dus ook hun werk niet verstaan. Die dus ten eerste keihard praten aan de balie dat klanten die zitten te wachten precies horen wat er aan de hand is met de cliënt. Dat vind ik gewoon niet goed....Of het nou een buitenlandse man is of een Nederlandse man, die hebben alle twee dezelfde uuuh behandeling nodig. Want ik vind...je hoeft niet te horen als klant, als je daar zit te wachten wat de meneer aan de balie met die meneer bespreekt. Hè, ik bedoel, ga dan in een kamertje of zeg het op zo'n tactvolle manier dat een ander niet hoort wat er aan de hand is.

Kl 67 intake 30092009

Zij suggereert bovendien dat de behandeling per persoon lijkt te verschillen. Waarschijnlijk heeft ze ervaren dat er bij klanten van buitenlandse afkomst op een hardere toon wordt gesproken.

De bejegening aan de balie wordt ook becommentarieerd. Zo spreken verschillende klanten over de onvriendelijkheid van de medewerker.

(...) Nou, aan de balie was niet zo geweldig [maatschappelijk werkster]. [Beiden beginnen te lachen].

Man was een beetje.....[klant]. Was een beetje onvriendelijk, maar goed.... [maatschappelijke werkster].

Een beetje onvriendelijk?

Ja [zeggen beiden]. Je krijgt een papier in je handen gedrukt. Dan mag je eerst invullen en dan mag je terugkomen [maatschappelijk werkster].

Kl 36 oriëntatie 07072009

Een andere klant (een bovengemiddelde klant qua inkomen) geeft wat schoorvoetend aan dat het imago van de kredietbank werd bevestigd op het moment dat ze er aan de balie verscheen. Ze benadrukt daarbij dat de meeste andere klanten van uitkeringen leven en dat je dat kunt merken aan de houding van het personeel.

(...) Uuuhmja, je merkt dat wel. Van als je hier dan aan de balie komt van oooh je hebt een koophuis en u heeft een auto en uuh. Ja, je merkt dat gewoon wel. Van de meeste mensen hebben geen auto en de meeste mensen hebben geen.... Die hebben een uitkering. Je merkt dat wel. Maar je merkt wel dat, dat ze je wel heel graag willen helpen. Maar ik vond gewoon vanaf het moment dat ik hier aan de balie kwam.... Ik heb ooit wel eens een uitkering aan moeten vragen. Dat was soortgelijk. Uuuh de mensen ...die er zaten kwamen niet klantvriendelijk over, over. Vond ik echt niet.

De mensen achter de balie?

Ja, het was echt zo van, zelfde idee als je wel eens een uitkering aanvraagt. Ik kom wat halen. Ik kom ook wat halen. Ik kom, ik kom hulp halen. Maar ik geloof niet dat ik dan minder, minder hartelijkheid.....

Hoe uitte zich dat volgens u dat minder klantvriendelijk zijn?

Uuuhm, ja, mijn zoontje zag het zelfs ook. Uuuh...

Die was erbij?

Ja.

En die maakte er een opmerking over?

Ja, en.....op welk moment was dat nou?.....Ik moest kopieën invullen en ik had....maar de toon, de manier hoe dat werd gezegd enne...u moet kopieën. U moet kopieën inleveren. Gewoon de toon.

Ja, ja. Was niet aardig, was niet vriendelijk?

Nee, het was mijn zoontje die er zelfs op reageerde. Van uuh, nou ma.....die is ook brutaal. Dat ik zei van ja, nou ja, ...ik zei, dat is dit soort instellingen. Daar moet je nooit terecht komen. (klant lacht) Een gemeentelijke instellingen idee, vind ik het soms wel eens. Het frustreert.

Kl 63 intake 23092009

Uit het fragment blijkt dat de gebiedende wijze van communiceren stigmatiserend overkomt en dat deze klant daar moeite mee heeft, omdat ze toch al niet graag bij dit soort instellingen komt.

Ook een andere klant vertelt dat de kredietbank een instelling is waar hij voor zijn gevoel 'niet thuishoort'.

(...) Wat was uw ervaring toen u hier voor het eerst kwam aan de balie? Wat vond u daarvan?

Ja, ik weet niet. Eigenlijk niets voor mij. Voor mijn gevoel, weet je. Altijd gewerkt, genoeg geld gehad, altijd kunnen doen wat ik wou. En nu zit ik hier. Niet echt het gevoel van yeah, hier hoor ik thuis....

Kl 31 oriëntatie 25062009

Hij heeft een bepaald beeld van de mensen die volgens hem een beroep moeten doen op de diensten van de kredietbank. In zijn eigen ogen voldoet hij niet aan dat beeld.

Op basis van bovenstaande ervaringen is het echter niet ondenkbaar dat er klanten zijn die, anders dan de hier geciteerde klanten, op basis van dit soort negatieve ervaringen besluiten om niet meer terug te komen naar de kredietbank.

Als de procedure wordt vervolgd, bouwt de klant in de eerste twee fases een relatie op met de kredietbank en deze relatie levert een aantal nieuwe ervaringen op.

7.3 Communicatie met de kredietbank

Veel klanten hebben vooral positieve ervaringen als het gaat om de persoonlijke gesprekken met dienstverleners die plaatsvonden in de spreekkamer van de kredietbank. Zo vertelt een klant die de nieuwe procedure doorloopt over het nu gangbare indicatiegesprek:

(...) dat aanmeldgesprek, dat eeh... ja.. het.. het...het was wel heel duidelijk en ik kreeg ook de kans om vragen te stellen. Ik had niet zo veel vragen, want ik vond het al redelijk duidelijk. En toen kreeg ik de opdracht om alles te verzamelen, al mijn stukken te verzamelen en mijn BKR⁷² op te vragen. Nou, dat duurde twee weken en toen ben ik teruggekomen met al mijn stukken. En dat was één grote chaos, want ik had geen tijd genoeg om het nog te sorteren. Ik kwam met een hele grote stapel binnen en ik schaamde me echt dood. Ik denk oh wat erg, mensen zullen wel denken. Toen hebben ze alles voor me zitten sorteren. Ik zeg 'oh, maar dat kan ik ook wel zelf'.

(...) **Hoe ervaart u verder de contacten met de dienstverleners?**

Ja, ik vind het wel prettig dat er een soort van afstand blijft, dat vind ik heel erg prettig. Ennuuh dat het gewoon concreet is.

Wat maakt het voor u dat er een afstand is? Hoe uit zich dat?

Eeh...ja...dat eeh ze zijn wel kritisch, confronterend en dat vind ik ook goed.

Kl 85 intake 20052010

Deze klant waardeert niet alleen de duidelijke uitleg en de concrete hulpvaardigheid van de dienstverlener, maar ook diens kritische en confronterende aanpak. Een andere klant uit de nieuwe procedure bevestigt dit beeld:

72 Persoonlijke uitdraai van het Bureau Krediet Registratie.

(...) [Kl91] Ik vind het goed, je wordt echt goed geholpen. Ze zijn hier ook aardig. De mevrouw van net was ook heel aardig. En eehh kijk als zo iemand je helpt dan heb je echt zo veel eehh dingetjes, ooh ik word toch goed geholpen. Het was echt die vraagt en die luistert. Weet je...

Dat is uw ervaring dat er goed gevraagd wordt en dat er ook goed naar u geluisterd wordt?

[Kl91] En goed eehh...goed advies gegeven wordt, dat je dit gaat doen en dit gaat doen.

Kl 90 en 91 intake 01062010

Klanten geven aan dat zij de duidelijke uitleg, de vriendelijkheid, het luisteren, het goede adviezen geven, maar dus ook het kritisch zijn, waarderen in de contacten met de dienstverleners. 'Hun verhaal kunnen doen' benoemen klanten meerdere malen als positief.

Niet alle klanten hebben zulke positieve ervaringen, zoals blijkt uit het volgende citaat waarin de klant zijn mening geeft over het oriëntatiegesprek binnen de 'oude procedure' dat hij ervoer als kleinerend:

(...) **Hoe vond u de uitleg van de dienstverlener?**

Ja, potje zo, potje zo. Ja, het is allemaal uuuh, zal wel goed wezen allemaal. Ik weet niet goed wat ik er van moet zeggen. Beetje kinderachtig, moet ik zeggen.

Kl 43 oriëntatie 17072009

Een andere klant, geholpen binnen de 'oude procedure', heeft in een telefoongesprek een soortgelijke ervaring, al geeft ze aan dat dit per medewerker kan verschillen:

(...) **U gaf net aan dat u een vervelende ervaring hier heeft gehad. Zou u daar iets meer over kunnen vertellen?**

Nou, het is natuurlijk zo, als je een telefoongesprek voert dan kan je de juiste persoon krijgen of iemand die er dan gewoon op dat moment niet geschikt voor is of er eigenlijk helemaal niet geschikt voor is. Dat was een jonge vrouw en jonge mensen kunnen het heel goed doen. Maar ze kunnen natuurlijk ook der weinig verstand van hebben en ook uuuh niet tactvol zijn. Dat heb je natuurlijk ook met oudere mensen net zo goed. Maar het ging er gewoon over dat uuuh zij dus aangaf, nou mevrouw H...wij maken wel uit wat uw leefgeld is, dat gaat omlaag. Dat zal ik u hierbij gelijk vertellen. Toen zei ik: "de manier waarop u het vertelt vind ik onprettig, want ik ben geen klein kind. Ik ben wel 67 jaar, ben moeder en oma van

mijn kleinkinderen. Ik heb al een heel leven achter de rug". En dat heb je...dat kan je soms met jonge mensen hebben. Dan gaan ze je dus als een kind behandelen of gewoon heel neerbuigend. Maar ze kunnen je natuurlijk ook heel fijn begeleiden. Dus het is gewoon net wie je treft. Dus dat...en je wordt hier van het kastje naar de muur gestuurd. Dat is nou voor het eerst, x [klant noemt naam van medewerker die intakegesprek deed] die voert een gesprek met je, die probeert alles uit te lichten. En je goed te laten zien van...dit kan ik voor je doen en dat kan ik..hè. Met nog een begeleidende brief. Dat is voor het eerst. Ik zit wel gewoon uuuh niet lekker in mijn vel omdat ik ziek ben. Maar...uiteindelijk heb ik wel begrepen dat hij zijn best doet en zijn werk goed doet.

Kl 67 intake 30092009

Dat je van het kastje naar de muur gestuurd kan worden, wordt ook benoemd.

Er zijn ook klanten die vertellen niet zo heel tevreden te zijn over de informatie die ze hebben gekregen in een gesprek. Zo vertelt een klant na afloop van het oriëntatiegesprek waarin ze ook een stabilisatieovereenkomst kreeg aangeboden:

(...) Want je wordt toch een beetje in het diepe gegooid, van ga maar even na denken. Want nu zie je alleen maar de feit van ...al je geld hierheen...maar misschien is het ook niet zoveel, maar je weet het niet. Dus daarom maakt het wel een beetje moeilijk, om daarover na te denken. Je wil die stap heel graag maar de eisen of de manieren, dat is een beetje..... En wat ik toch wel zou willen zien, meer informatie [baby huult een beetje], meer informatie hoe ze echt te werk zullen gaan. Want nu hebben we het wel gekregen, maar ik denk toch niet helemaal volledige informatie. Het is echt korte, korte, korte....stapje, stapje, en dan heb je al getekend en je gaat verder en wat er dan bij die derde stap is, ja, dat weet je niet. Het zou toch wel goed zijn aan de begin, echt een hele goede gesprek, van aan het begin, dit gaat er gebeuren en dit moet u betalen en dit blijft er over, en zo is het.

Kl 30 oriëntatie 25062009

Wat haar precies te wachten staat, is haar niet duidelijk waardoor de beslissing voor haar gevoel moeilijk wordt. Het maakt haar onzeker. Toch lijken de positieve ervaringen, als het gaat om de persoonlijke interactie tussen klant en dienstverlener, de negatieve ervaringen te overheersen.

7.4 Bereikbaarheid en steeds andere medewerkers

Een aantal klanten heeft negatieve ervaringen als het gaat om de telefonische bereikbaarheid van de kredietbank. Ze voelen zich vaak gedwongen om persoonlijk bij de kredietbank te verschijnen, en komen dan toch tevergeefs.

(...) als ik bel naar deze organisatie in het voortraject. Je komt er bijna niet doorheen, echt niet, nooit iemand op de plek. Ik kom er gewoon niet....nou...en dan bel ik vanaf mijn werk. Omdat je normaal...je hebt geen geld om je mobiele kaart te betalen. Nou ja, heel veel mensen werken niet, gewoon die hier komen. En als je hier aan de balie komt, van ja, nee, u moet bellen. Ja, het is echt heel frustrerend.

Kl 63 intake 23092009

(...) Ja, was omdat ik vaak belde en ik kreeg gewoon die mensen niet te pakken. Dan werd ik van de een naar de ander gestuurd. Dus dan dacht ik, ik ga zelf dan daar naar toe. En misschien was ik dan wel goed geholpen. Maar nee, je wordt gewoon weggestuurd. Ik moest bellen, zeggen ze dan. En dan zeg ik, ja, ik bel maar ik kreeg ieders keer iemand anders. Of soms leggen ze gewoon de telefoon neer. Of soms nemen ze helemaal niet op.

Kl 68 intake 30092009

De moeizame bereikbaarheid brengt voor klanten bovendien telefoonkosten met zich mee die voor hen moeilijk op te brengen zijn.

Een aantal klanten uit zich op negatieve wijze over de frequente wisseling van contactpersonen. Zo vertelt een klant die meegekomen is ter ondersteuning van een andere klant en die zelf al bijna twee jaar klant is van de kredietbank:

(...) Wat me irriteert is dat ik steeds andere mensen heb. Ik had eerst een mevrouw.... die zegt je dit....(...) Nu heb ik weer dan heb ik weer gebeld en dan zit er weer iemand anders op mijn dossier. Nu weer een andere mevrouw, mevrouw huppeldepup....ik breng die dingen maar uuh....

Hoeveel verschillende contactpersonen heeft u tot nu toe gehad?

..... drie....vier.....

Kl 14 aanmelding 11062009

Opvallend is, dat diverse klanten zich bovendien beklagen over het feit dat ze meerdere keren bij de kredietbank zijn geweest om gegevens aan te leveren voordat hun aanmelding volgens de 'oude procedure' in behandeling werd genomen. Ook hier komen 'het kastje en de muur' ter sprake.

(...) uuh, ik ben hier in totaal negen keer naar toe geweest.

Negen keer?

Ja.

Kunt u daar iets over vertellen?

Nou de eerste keer was in maart. Toen ben ik er mee begonnen. Toen kwam ik daaro en toen kreeg ik een formulier. Nou ingevuld. Weer terug en toen was dit weer niet goed, dat was weer niet goed, dat zat er niet bij, nou terug,

Dus de papieren die u moest inleveren, waren niet compleet?

Ja. Nou, en dan weer terug. Weer er niet bij, weer er niet bij... Toen eindelijk na de negende keer, toen werd het geaccepteerd. En toen kreeg ik een bevestiging dat ik voor een gesprek zou worden uitgenodigd. En dat was vandaag.

Hoe kijkt u daar tegenaan dat u hier negen keer bent geweest?

Ja, dat dat toch best wel een beetje lang duurt. Vond ik. Iedere keer had ik een bruine mevrouw en die zei iedere keer van, daartussen had ik ook nog een bruine kerel.....En die zei iedere keer van, ja, dan zal dat wel niet in orde geweest zijn. En dan was dat niet in orde en dan was dat niet in orde. En er stond ook in het formulier, mochten er eventueel een paar dingen ontbreken, die zouden dan wel komen met het eerste gesprek. En dat zei ik ook tegen die persoon die me hielp. Ik zei, dat staat toch op het papier? Eventuele ontbrekende stukken die kan ik dan toch meenemen naar dat gesprek? Neeee, alles moet compleet zijn en blablabla. Dus...ja en nou en nou zit ik toch in die draaimolen, zeg maar.

Ja, ja. Maar uuh.....wat was de reden dat het telkens niet compleet was?

Ik had gewoon een brief gekregen en dan vroegen ze de laatste drie afschriften van de laatste 3 maanden zeg maar.

Bankafschriften...?

Ja. Van april, mei en juni. Nou en dan had ik die erbij zitten en dan vroegen ze die weer van de zorg.....zorgverzekering. Nou en dan had ik die er weer bij zitten, dan zat die er van de zorgtoeslag weer niet bij en zo werd je iedere keer weer van het kastje naar de muur gestuurd. Dat idee had ik.

Ja, ja. Dat was dus niet prettig...

Nee, dat schoot niet echt op.

Nee. Hoe ervaaarde u de ontvangst aan de balie?

Nou, die vond ik wel redelijk positief. Want net als met kopietjes maken, dat kan hier dan gratis...en daar hielpen ze je zelfs nog bij, als het nodig was. Ja, dat ervaaarde ik wel als positief.

Kl 37 oriëntatie 09072009

Bovenstaand fragment geeft inzicht in het moeizame proces dat sommige klanten in de beginfase van de procedure doorlopen bij de kredietbank. Voor sommige klanten

kan het gezien hun taalvaardigheid en/of hun beperkte financiële en administratieve vaardigheden een lastige opgave zijn om gevraagde gegevens te verzamelen. Uit voorgaande hoofdstukken is gebleken dat sommige klanten hier hulp voor vragen bij een hulpverlenende organisatie. Waarom een klant aangeeft dat hij door een 'bruine mevrouw' en 'bruine kerel' is geholpen, wordt niet echt duidelijk, misschien doet de huidskleur van de medewerker er voor hem toe.

Veel klanten hebben het gevoel dat het niet opschiet en dat het allemaal wel heel lang duurt. Een klant die volgens de 'oude procedure' geholpen wordt, geeft bovendien aan dat men in herhaling valt bij de kredietbank:

(...) Want daarom heb ik ook de laatste keer die brief geschreven naar hem. Want alle papieren liggen

hier. En ik ga niet met een tas met allemaal oude papieren...alles ligt hier.

Dat was naar aanleiding van de uitnodiging voor dit gesprek. Dat lijstje wat u allemaal mee moest nemen.

Ja, ja

En toen heeft u een brief geschreven dat hier alles al ligt.

Dat hier alles eigenlijk ligt. Waarom zou je dan alle papieren weer mee moeten nemen.

Begrijp ik daaruit dat u dat een beetje vervelend vond.

Dat vond ik vervelend terwijl het hier allemaal ligt. En toen heb ik ook geschreven; ja, ik krijg maar 40 euro in de week en daar gaat nou 12 euro metrogeld af. Wat hou je over?

Kl 79 intake 09122009

Een begeleider van een andere klant die tevens de 'oude procedure' doorloopt, beaamt dit:

(...) [Begeleider klant] En heel vaak dezelfde vraag stellen. Als ik me er even tegenaan mag bemoeien. Dan kregen ze weer een brief...u moet nou dit en dat nog opsturen aan papieren van uuuh allerlei toestanden die dan ingevuld moesten worden. Nou gedaan. Alles weer gekopieerd, alles opgestuurd. Of hierheen gebracht. Nou, dan kreeg je een tijdje later. Nee, het mocht niet verder want u moet nog een keer dat en dat en dat opsturen.

[klant] Gewoon hetzelfde.

[Begeleider klant] Iedere keer hetzelfde.

Dat waren dezelfde documenten?

[Begeleider klant] En nou hoorde ik laatst, uiteindelijk, toen ik laatst iemand sprak en die zei oh ja, ik zal even in het dossier kijken. Ja, want dat doen we namelijk

nooit. Het is gewoon een standaardvraag om het gewoon allemaal nog een keer op te sturen. Ik zei, maar dat is niet echt handig. Want mensen denken, ooh, het is er blijkbaar niet. En als je gewoon in het dossier kijkt dan zie je dat alles er al is. Hoef niet iemand weer de hele papieren rompslomp te kopiëren. Want het is echt heel veel papieren rompslomp. Dus toen dacht ik van nou, dit vind ik echt te gek gewoon. Gewoon standaard de vraag stellen, stuur het allemaal maar op, zonder te kijken.....

Wie zei dat? Iemand bij de kredietbank zelf?

[Begeleider klant]....(stilte) ik dacht van hè, hoe kan dat? ...Als er gewoon een dossier open maakt dan zien ze dat alles er is. Dan hoeft je niet weer eerst bij voorbaat al te vragen, stuur het allemaal maar op. Of zeg dan tegen mensen van, ik weet niet of u het allemaal al opgestuurd heb, maar zo niet, stuur dan dat en dat. In plaats van mensen het idee te geven dat ze in gebreke blijven.

Kl 68 intake 30092009

Bovenstaande fragmenten laten zien dat sommige klanten de ervaring hebben dat ze telkens opnieuw gegevens moeten aanleveren die op een eerder moment al bij de kredietbank zijn beland. De begeleider die spreekt in het laatste fragment stelt zelfs dat de kredietbank zelf dit als een standaardvraag beschouwt. Zo krijgen klanten het idee dat ze in gebreke blijven, terwijl dit dus niet zo hoeft te zijn.

Wat echter vooral duidelijk in de gesprekken naar voren komt, is dat de gang van zaken de klanten frustrleert. Voor een deel komen bovenstaande problemen overeen met de bevindingen van de Nationale Ombudsman (2012), zoals beschreven in paragraaf 2.8.

Er zijn nog weinig data beschikbaar maar in de nieuwe procedure lijken dezelfde problemen terug te keren.

(...) Dus dan moest ik er voor zorgen dat ik die bij de hand had volgende keer. Ja, ja, ja en toen wij dat hadden, bij de derde keer of zo ...eeeh... toen was het wel goed. Maar misschien ook mijn schuld dat het zo lang heeft geduurd, ik weet het niet.

Kl 90 en 91 intake 01062010

Bovenstaande klant benoemde nadrukkelijk ook haar mogelijke eigen rol. Toch is het denkbaar dat klanten niet meer terug komen bij de kredietbank. Daarnaast heeft deze gang van zaken voor een aantal klanten financiële consequenties omdat ze reiskosten kwijt zijn, terwijl ze al zo weinig geld hebben.

7.5 Verplicht budgetbeheer

Klanten spreken in de interviews regelmatig over het budgetbeheer. Bij veel klanten wordt dit als een verplichting door de kredietbank opgelegd. Het feit dat het onderwerp budgetbeheer zo vaak ter sprake komt, is verklaarbaar vanwege het ingrijpende karakter van deze maatregel. De reacties van klanten op het verplichte karakter van budgetbeheer zijn wisselend.

Zo zijn er klanten die het als een terechte verplichting zien.

(...) Als u kijkt naar de voorwaarde voor schuldhulpverlening, geen auto uuuh...

Terecht.

Budgetbeheer.

Ook terecht.

Dat zijn geen voorwaarden waar u persoonlijk problemen mee heeft.

Nee.

Kl 63 intake 23092009

Andere klanten vinden het budgetbeheer zelfs fijn of goed, bijvoorbeeld omdat er duidelijke grenzen gesteld worden.

(...) En na het oriëntatiegesprek is het budgetbeheer geregeld, is dat opgestart bij u. Wat vindt u daarvan?

Goed. Ik vind het goed. Ik vind het goed. Dan heb je een streep....dan weet je hoever ga je ermee. En daar houd je rekening mee.

Kl 72 intake 15102009

Een andere klant kampt met een levensbedreigende ziekte en relativeert onder deze omstandigheden de vervelende kanten van het budgetbeheer. Hij realiseert zich bovendien dat hij geen keuze heeft, wil hij van zijn schulden afkomen.

(...) Was u op de hoogte van de voorwaarden voor schuldhulpverlening?

Ja....dat je weekgeld gaat krijgen en dat je je aan dingen moet houden om te voorkomen dat je weer andere problemen gaat creëren.Ik ben nu officieel vanaf vorige week gescheiden, officieel vrijgezel, dus ik kan weer een nieuw leven opzetten.

Wat vindt u van de regels die door de kredietbank worden gesteld?

Daar heb ik niets van te vinden. Ik moet. Anders kom ik er nooit uit. Ik ben al door kanker getroffen, dus dit is een peulenschil. Dit stelt niets voor. Wat moet ik anders? Maar als ik van de kanker kon afkomen.....ik ben er niet dagelijks mee bezig, maar ik heb geen keuze.

Kl 33 oriëntatie 02072009

Andere klanten geven te kennen dat ze in eerste instantie problemen hadden met het budgetbeheer, al hebben ze intussen ook voordelen leren kennen.

(...) Wat vindt u van de regels die horen bij schuldhulpverlening? Dat uw inkomen beheerd wordt en dat de rekeningen betaald worden?

Dat vind ik een beetje vervelend. Dat ik werk en dat andere mensen mijn geld beheersen. Maar als dat is voor the better...oké. Het geeft je ook rust. Elke brief die je krijgt, kun je doorsturen. Die hoeft je niet meer te lezen, dat scheelt.

Kl 36 oriëntatie 07072009

Deze klant verkeert kennelijk in de veronderstelling dat ze elke brief die ze krijgt voortaan door kan sturen naar de kredietbank en niet meer hoeft te lezen. Ze heeft blijkbaar het idee dat het budgetbeheer haar van alle verantwoordelijkheden ontslaat.

Een andere klant legt zich erbij neer:

(...) Wat vindt u ervan?

Ik vond het eerst niet goed maar je moet iets doen, toch.

Wat vond u er precies niet goed aan?

Dat zij dat hele bedrag nemen en dat hunnie bepalen wat ik krijg. Ja, maar als hunnie al mijn vaste lasten betalen dan hebben we daar geen probleem mee. Je kan beter een bepaalde tijd aan hunnie vast te zitten dan aan al die schulden tegelijk.

Kl 38 oriëntatie 09072009

Hij heeft wel moeite met het feit dat de kredietbank bepaalt wat hij zelf nog in handen krijgt.

Enkele klanten ervaren het budgetbeheer als kleinerend. Onderstaande klant heeft hierdoor moeite met deze verplichting. Toch neemt ze hem maar voor lief.

(...) Ja, er is wel een ding waarvan ik denkis dat ik per week ga ik mijn geld krijgen...ik moet mijn geld....hoe zeg ik dat in Nederland...ze moeten alles met mijn geld doen.....dat vind ik wel een beetje....poeh.

Dat al uw geld naar de kredietbank gaat, bedoelt u?

Ja. En per week geld krijgt. Dat vind ik wel een beetje van... kinderachtig, hè.

Een beetje kinderachtig?

Ja, ik vind net als dat ik een kindje ben geworden, geld elke week. Ja, ja, maar aan de andere kant denk ik, laten we maar doen, dan ben ik ook af van de schulden...

Kl 40 oriëntatie 16072009

Een andere klant heeft een vergelijkbare reactie:

(...) In het begin vond ik het niet goed want eigenlijk ben ik geen klein kind. Ik kan heus wel met geld omgaan. Weet je. Maar nu ja, wordt alles in beslag genomen, is shockend. Ik ben nog niet zo ver dus... Misschien komt die klap wel later. Maar nu... ik ben nu voorbereid. Nu is het denk ik niet erg. Maar misschien als het echt zo ver gaat zijn, kan het zijn dat ik denk, wat is dit?

Kl 42 oriëntatie 17072009

7.6 De procedure

Een veel gehoorde opmerking betreft de lange duur van de procedure.

Schulden lopen vaak verder op door een verhoging van de incassokosten. Zo vertelt een klant die de nieuwe procedure doorloopt en volgens zeggen al bijna vijf maanden wacht op een intakegesprek:

(...) Ja, volgens mij is zo...zo... langzaam, ja. Omdat eeh...

Het duurt te lang?

Ja. Het duurt te...te lang. Omdat kijk nu, het duurt te lang. En incasso komt boven ... dan eeh ja. Omdat nu ik denk ...eeh... bijna...bijna 5 maanden... voor waar duurt het zo lang? ... En eeh...ja schulden. Ik kom hier voor schulden.

Kl 93 intake 03062010

Een klant die zich twee maanden eerder voor het oriëntatiegesprek heeft aangemeld, legt zich neer bij de lange duur door op te merken dat er mogelijk nog meer klanten zijn met misschien wel 'grotere problemen'.

(...) Wat vindt u van de wijze waarop het georganiseerd is?

Ik vind het wel goed. Alleen het duurt best lang. Maar ik ben niet de enigste denk ik. Er zal wel veel tijd in gaan zitten, denk ik. Er zullen misschien ook wel mensen zijn met grotere problemen dan ik.

Kl 31 oriëntatie 25062009

Een andere klant denkt daarentegen dat de lange duur van de procedure te maken heeft met het langs elkaar heen werken van medewerkers binnen de kredietbank.

(...) Maar je hoort gewoon maanden niks. Daar heb je niets aan. En de schulden gaan door, die stapelen zich op.....Ik heb het gevoel dat er langs elkaar heen wordt

gewerkt. Dat het niet echt serieus wordt genomen....ja, ik weet het niet.

Kl 11 aanmelding 11062009

De lange duur van het traject gaat vaak ook gepaard met onzekerheid en onduidelijkheid.

In onderstaand fragment geeft de begeleider van Jeugdzorg, die een klant ondersteunt met haar (financiële) administratie en haar aanvraag bij de kredietbank, aan dat de hele procedure (klant doorloopt de oude procedure) en alles wat geregeld moet worden wel goed is maar voor heel veel klanten te ingewikkeld.

(...) [Begeleider klant] Dat je echt wat sneller uuuh.. Want je ziet eigenlijk door de bomen het bos ook niet meer hè. Van wat voor schulden er allemaal zijn. En dan zit je hier en dan hoor je dat allemaal en dan denk je dat, dat, dat allemaal nog regelen. En het is...onoverzichtelijk. Omdat het gewoon ook een onoverzichtelijk verhaal is natuurlijk. Het is ook een uuuh. Maar je moet natuurlijk....dat is ook terecht..heel veel zelf doen. Maar ik denk van ja, nou ja goed, dat is best wel voor cliënten uuuh een heel ingewikkeld gebeuren, denk ik. Om alles zelf uit te moeten zoeken en uuuh ...dan mag je hopen dat iemand je kan helpen.

[Begeleider klant] Kijk, het traject is wel heel goed. Denk van, nou ja, goed eerst een eerste gesprek, dan budgetbeheer, dan schuldbemiddeling erin. Nou dan gaan we alles uitzoeken. Dan wordt er.... Dus het is heel duidelijk wat er moet gaan gebeuren. Alleen het gaat over zo'n lange tijd. En het is al ingewikkelde materie. Je moet al zoveel verschillende mensen bellen. Je krijgt zoveel post en zoveel overzichten. Dat je echt op een gegeven moment niet meer weet, waar ben ik nu eigenlijk mee bezig. En als het allemaal wat sneller gaat, dan houd je het gewoon beter in beeld.

[klant] Gewoon duidelijker. Want ja, eentje zegt zo soms en eentje zegt zo.

Kl 68 intake 30092009

Twee klanten vertellen moeite te hebben met het feit dat hun intakegesprek niet doorging bijvoorbeeld omdat een klein kind aanwezig was bij het intakegesprek en dit kind zoveel geluid produceerde dat een gesprek volgens de dienstverlener niet mogelijk was.

(...) En wat vindt u van hetbegrijpt u waarom het gesprek net beëindigd is?

Ja, dat begrijp ik ja.

Wat vindt u daarvan?

Ja, ik vind eigenlijk uuuh niet goed. Maar ja, als zij zegt dat ze niet verder kan. Ik begrijp haar ook maar ik kan mijn kind ook nergens kwijt. Iedereen werkt. Mijn moeder werkt, mijn vader werkt...

U heeft geen netwerk waar u even....

Ik moet nog kinderopvang regelen. Dat moest ik eigenlijk nog vragen. Want ze zei, maak geen schulden, maar omdat mijn vrouw geen Nederlands kent, moet zij naar school gaan. Moet ik kinderopvang voor haar gaan regelen.

Kl 75 intake 10112009

Deze klant geeft aan zijn kind nergens kwijt te kunnen. Ook de afwezigheid van een partner leidt er in de meeste gevallen toe dat een intakegesprek niet doorgaat. Een klant die de nieuwe procedure doorloopt, vertelt:

(...) Ik kwam hier eeh volgens mij was die afspraak om negen uur. En ik kwam me hier om tien voor negen netjes aanmelden... toen zeiden ze of mevrouw er niet bij was. Ik zei nee. Hij zei Ja eeh dan moet u naar huis... wordt een nieuwe afspraak. Ik vroeg of ik haar dan niet even snel kon halen. Ik was toen weer met de auto. Jaaa, dat werd niet geaccepteerd. Maar we wonen hier eigenlijk wel dichtbij. Ik zou haar binnen 10 minuten kunnen ophalen, en mijn zoontje even bij mijn moeder kunnen langsbrengen. Maar ja, het wordt niet geaccepteerd.

Wat vindt u daar van?

K2: Naa dat is eeh, ja 10 minuten. Na 5, 6 maanden wachten. Zouden ze ook wel 10 minuten kunnen wachten.

Kl 97 intake 11062010

Deze klant verwijt de mensen van de kredietbank een onwrikbare opstelling qua tijd.

7.7 Conclusie

Volgens Grönroos (1984: 36) bestaat de kwaliteit van de dienstverlening zoals deze door klanten wordt ervaren uit twee dimensies: een 'technical or outcome dimension' en een 'functional or process-related dimension'. Het eerste heeft betrekking op 'wat' heeft de dienstverlening voor de klant opgeleverd en het tweede op 'hoe' de klant het dienstverleningsproces heeft ervaren. In dit onderzoek gaat om de ervaringen van klanten over de eerste fases van het dienstverleningstraject.

Een aantal klanten geeft te kennen dat hun ervaringen met de kredietbank positiever zijn dan verwacht. In hoofdstuk vier is al naar voren gekomen dat klanten hun verwachtingen voor een groot deel baseren op verhalen uit hun netwerk. Deze verhalen bleken over het algemeen behoorlijk negatief gekleurd, maar soms valt het dus mee. Die positieve ervaringen hebben overigens voornamelijk betrekking op de persoonlijke contacten met de dienstverleners van de kredietbank. Het geven van een duidelijke

uitleg, vriendelijkheid, hulpvaardigheid worden positief gewaardeerd. Klanten vinden het belangrijk dat er naar hen geluisterd wordt en dat ze het gevoel hebben dat ze serieus genomen worden. De negatieve ervaringen met persoonlijke contacten, hebben vooral betrekking op een bejegening die niet klantvriendelijk is of die door klanten als kleinerend of respectloos wordt ervaren. Maar niet alle dienstverleners zijn zo, zeggen zelfs deze klanten.

De meeste negatieve ervaringen van klanten hebben betrekking op organisatorische aspecten van de dienstverlening. Zo spreken klanten vaak over het gebrek aan privacy. In de 'nieuwe' procedure vindt het eerste gesprek niet meer plaats aan de balie maar in de spreekkamer van de kredietbank. Dit kan een positieve invloed hebben op de beleving van de klant. Dat neemt niet weg dat klanten in de nieuwe procedure nog steeds af en toe persoonlijke informatie moeten geven aan de balie en dit dus door sommige klanten als vervelend en belastend wordt ervaren. Gevoelens van schaamte en onzekerheid die veel klanten hebben zoals is gebleken in hoofdstuk vijf, spelen hierbij zeker een rol. Andere door klanten aangegeven problemen zijn de telefonische bereikbaarheid, de frequente wisseling van contactpersonen, het herhaalde malen moeten terugkomen naar de kredietbank voor het aanleveren van gegevens en de lange duur van het traject. Hierbij leek er geen verschil te zijn tussen de oude en nieuwe procedure. Er moeten vooral heel veel gegevens verzameld en aangeleverd worden. Het feit dat veel klanten meerdere keren terug moeten komen, geeft de indruk dat dit voor de meeste mensen geen eenvoudige opgave is, ook omdat er, zoals beschreven in hoofdstuk vijf, wellicht te weinig 'ruimte in hun hoofd is' om alle informatie tot zich te nemen. Als de procedure dan in de ogen van klanten, om onduidelijke redenen, ook nog eens erg lang duurt, de schulden verder blijven toenemen en de schuldeisers klanten blijven lastig vallen, zal het voor veel klanten een moeilijke opgave worden. Zoals we eerder gezien hebben, komen veel klanten met angst en onzekerheid naar de kredietbank. De lange duur van de procedure versterkt deze gevoelens. Klanten moeten volgens Gastelaars (2009: 133-134) gaandeweg zulke procedures 'leven met liminaliteit'. Deze term, ooit geïntroduceerd door de antropoloog Van Gennep, verwijst naar een onontkoombare tussenfase, waarin klanten niet weten waar ze aan toe zijn terwijl ze wachten op een beslissing. Klanten begrijpen vaak niet de reden van de lange duur van het traject, omdat veel werkzaamheden zich achter de schermen afspelen.

Als het gaat om de verplichtingen die samenhangen met schuldhelpverlening, spreken de klanten in dit stadium vooral over het verplichte karakter van het budgetbeheer. Hier wordt door klanten overigens wisselend op gereageerd. De ene klant vindt dit terecht, prettig of benoemt de voordelen. Andere klanten hebben moeite met deze verplichting, maar realiseren zich dat ze geen keuze hebben. Hun eerder genoemde angst voor verlies

van financiële autonomie blijkt realiteit te zijn geworden. De klanten die verder gaan met de procedure nemen echter de verplichting voor lief omdat ze van de schulden af willen of relativeren de verplichting door ook naar de voordelen te kijken, al voelen ze zich nogal eens als kind behandeld. Het is heel goed denkbaar dat klanten dermate moeite hebben met deze verplichting, dat ze ook daarom kunnen besluiten niet door te gaan met de procedure.

Kortom, klanten ervaren hun handelingsmogelijkheden binnen de eerste fases van het traject als beperkt. Ze hebben de meeste voorwaarden te accepteren en zijn zich bewust van het feit dat als ze dat niet doen, ze niet geholpen zullen worden. De ervaringen van klanten ten aanzien van de face-to-face-contacten zijn wisselend en worden bepaald door persoonlijke voorkeuren van de klant en de mate waarop de bejegening en interactie van de dienstverlener hier in de ogen van de klant aan voldoet. Klanten benoemen vooral knelpunten die procedureel gerelateerd zijn.

Deel III

De wereld van de dienstverlener

Inleiding

In dit deel staat het perspectief van de geïnterviewde dienstverlener centraal. In de verschillende hoofdstukken spreken zij over diverse aspecten die van invloed zijn op hun dagelijkse dienstverleningspraktijken. In hoofdstuk acht vertellen ze bijvoorbeeld over hun eigen motieven om binnen de schuldhulpverlening te werken en praten ze specifiek over hun functie en de werkzaamheden die daarbij horen. In het volgende hoofdstuk komen de klanten vanuit het perspectief van de dienstverleners in beeld. Hoe praten de dienstverleners van de kredietbank over hun klanten, hun verwachtingen, houding en gemoedstoestand en wat betekent dit volgens hen voor de dienstverlening? In het tiende hoofdstuk praten de dienstverleners die face-to-face-contacten met klanten hebben over hun werk en geven ze hun visie op de procedure en over de problemen waarmee zij geconfronteerd worden. In hoofdstuk elf komen de dienstverleners met een functie achter de schermen aan het woord.

8

De positionering van de dienstverlener

8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de motieven en de eigen inzet van de dienstverleners centraal. Daarbij geeft een aantal van hen hun visie op de hulpverlening aan mensen met schulden. Hoe kijken ze hier vanuit hun ervaring en deskundigheid tegenaan? Ook vertellen ze over hun eigen motieven om dit werk doen. Waarom hebben ze voor het werken in de schuldhulpverlening gekozen en wat maakt dat ze voldoening halen uit hun werk? Daarnaast vertellen de medewerkers over hun specifieke functie en de werkzaamheden die daarbij horen, over hun eigen kwaliteit en die van hun collega's en ook over het personeelsverloop bij de kredietbank. Als laatste spreken ze over hoe de kredietbank zelf aandacht schenkt aan de kwaliteit van haar personeel.

8.2 Over de hulpverlening aan mensen met schulden

In de gesprekken ventileren de verschillende medewerkers vanuit hun deskundigheid en hun opgedane ervaringen regelmatig hun visie op de mogelijkheden of onmogelijkheden om mensen met schulden te helpen. Zo uit een kwaliteitsmedewerker twijfels over het realisme van het Nederlandse beleid en de uitvoering van de schuldhulpverlening in vergelijking met andere landen.

(...) Daarnaast, los daarvan, vraag ik mij af of eeh...schuldhulpverlening, zoals die nu is in Nederland, of dat nog realistisch is. Maar dat is natuurlijk een hele andere discussie.

(...) Je zou een hele andere kant op moeten. Ik weet dat in sommige omringende landen, ik dacht dat België, Engeland zo werken, die zeggen 1 keer in je leven kan je een saneringskrediet krijgen. Dan worden al je schulden weg gesaneerd, schuldeisers zijn verplicht om daaraan mee te werken, hè, en dan begin je met een schone lei. Eens maar nooit meer in een mensenleven. Hè, dat zou op zich de druk op de kredietbanken wegnemen.

Mw 14 kwal 12112010

Maar ze geeft tegelijkertijd aan dat het financiële leven voor veel klanten te ingewikkeld wordt.

(...) Aan de andere kant zullen er dan ook maatregelen moeten worden genomen buiten de kredietbank om die mensen te begeleiden, want het zijn gewoon de niet-kunners. Moet je dat misschien gaan koppelen aan verplicht beschermingsbewind of wat dan ook. Ik heb daar verder nog niet heel diep over nagedacht, wat dan maatschappelijk gezien de consequenties zullen zijn. Maar ik vraag me af of er, ja wat ik zeg, of schuldhulpverlening zoals het er nu is of dat realistisch is.

Mw 14 kwal 12112010

Ze benadrukt bovendien ook dat hun financiële problemen complexer worden.

(...) En ook eehm... dat ik merk dat de dossiers, de casus worden ook steeds ingewikkelder. Ik ben 5 jaar geleden als schuldhulpverlener gaan werken. Daarvoor kwam ik uit een hele andere sector, de vastgoedsector. En dat is kort geleden, 5 jaar geleden. Toen had ik mensen, die hadden een uitkering of die hadden salaris, die hadden schulden bij een Neckermann, Wehkamp, Otto en Quelle voor 10, 15.000 euro en dat was het. En ik heb dat in die 5 jaar, ik heb het zo ontzettend zien veranderen met ingewikkelde constructies met het inkomen, dan noem ik

maar de hypotheekfraudes, eigen huis, alimentaties, pensioenen, spaarpolissen, verzekeringsuitkeringen, noem maar op. Het wordt ook allemaal steeds ingewikkelder. En dat merk ik.

(...) En ook de hoeveelheden schulden. Vroeger was het inderdaad...vroeger, 5 jaar geleden, was het 5 à 10 schuldeisers. Er zitten er nu bij die 100 schuldeisers hebben. Ook dat kost tijd, hè, de administratieve kracht zit dan de hele dag schuldeisers in te voeren. Ja. En schuldeisers inderdaad, één die wel weer meewerkt, een ander die niet wil meewerken, onder voorwaarden willen meewerken. Dat eeh... het is ingewikkelder geworden allemaal.

Mw 14 kwal 12112010

Deze kwaliteitsmedewerker verricht zelf geen werkzaamheden in face-to-face-situaties met klanten, maar vraagt zich toch af hoe er met mensen omgegaan moet worden die niet in staat zijn om financieel zelfredzaam te zijn.

Een teamchef, die uiteraard ook achter de schermen werkt, praat vooral over het gemak waarmee mensen in de financiële problemen komen en de strengere eisen ten aanzien van kredietverstrekking, met name als het gaat om jongeren, die volgens hem noodzakelijk zijn.

(...) En over het geheel zouden we binnen Nederland daar best wel eens wat aan kunnen doen. Gewoon zeggen, je krijgt het niet, als mensen zich melden voor een lening, of weet ik veel wat. Dan moet je zeggen: "Dit kan niet. Je krijgt het niet"

Dat zie je ook wel als een taak voor de overheid om daar wat aan te doen?

Ja, ik vind zeker dat je als overheid daar iets aan moet doen. En zeker rond jongeren en hoe dat allemaal....Daar moet je vanaf het begin af aan heel anders mee omgaan.

Mw 9 TC balieteam 18032010

Ook constateert hij dat te veel mensen bij de kredietbank gericht zijn op het helpen van de klant en hij vraagt zich af of het idee van helpen niet méér losgelaten moet worden omdat de kredietbank deze pretenties niet waar maakt.

(...) Als ik zo om mij heen kijk, herken ik ook wel bij heel veel mensen die hier werken dat we allemaal gericht zijn op het helpen van de klanten. Ik weet niet of dat zo goed is. Misschien moet je met zijn allen wel heel erg gaan richten op om tegen de klant te zeggen: "Ga het lekker maar zelf regelen". Dat het zijn probleem is en niet ons probleem is. (...) En als je zo eens naar de situatie kijkt zoals wij hier werken... even los van hoe ik ben, want ik zit anders in mekaar. Ik ben wel degene die hulp

wil bieden. Als iemand valt op straat dan ga ik hem ook helpen om op te staan. Dat zit een beetje in mijn karakter. Misschien is dat wel helemaal niet goed. Misschien moet ik tegen de anderen zeggen: “We gaan het niet doen. We gaan ze allemaal niet helpen”. En die mensen gaan allemaal zorgen dat ze het zelf allemaal regelen. Elke burger in Rotterdam. Die gaan allemaal zorgen dat ze het zelf regelen.

En dan komen we weer uit bij die grote groep waarvan jij zegt: “Van nou daar zijn toch heel veel mensen die het niet kunnen”.

Dan gaan we tegen ze zeggen: “Dan moet je eerst zorgen dat je het wel kan” Ga iemand...een organisatie zoeken, een buurman of een neef en die gaan allemaal zorgen, dat het voor je geregeld wordt. Wij doen helemaal niks”. Ja, wat we doen, is als jullie aan onze voorwaarden kunnen voldoen dan willen wij best bemiddelen richting die schuldeisers. Dat willen we wel doen. Voor de rest doen we helemaal niks. Heel het hulptraject al die toestanden. We doen helemaal niks. Dat zou ook een manier zijn om er mee om te gaan.

(...) Wij hebben op dit moment een taak met zijn allen die we niet waar kunnen maken. En daar moet je iets aan doen. Anders hebben de medewerkers er last van. De klanten hebben er last van. Ik heb er last van. Iedereen heeft er last van.

Mw 9 TC balieteam 18032010

Hij zit vooral met de te grote instroom in zijn maag.

Ook een schuldbemiddelaar is van mening dat niet iedereen geholpen moet worden met het oplossen van zijn schulden.

(...) Want ik vind dat heel veel mensen die financiële problemen hebben op de blaren mogen zitten. Als jij aankomt met contra-indicaties zoals Terwee-boetes⁷³ en Strabis-boetes⁷⁴ dan heb ik zoiets, ga lekker in het braambos zitten maar val mij niet lastig. Ja. Je moet boeten omdat je zaken hebt gedaan die de regeltjes van de maatschappij hebben geschonden. En de maatschappij heeft er last van gehad. Waarom zou diezelfde maatschappij jou dan helpen met het oplossen van je schulden? Ga weg, zeg. Ik werk wel in de sociale sector maar ik ben niet gek. En zo zijn er veel meer contra-indicaties. Waarom zou ik het laten, laten gebeuren dat er iemand rondrijdt in een auto uuuh terwijl zijn schulden worden gesaneerd. En hij geen geldig excuus heeft waarom hij die auto dan....Nee, joh, graag of niet hoor. Uuuuh dus ik vind heel veel contra-indicaties, vind ik meer dan terecht.

Mw 12 SB 16092010

73 Betreft een schadevergoeding aan een slachtoffer opgelegd door een rechter aan een dader van een strafbaar feit (wet Terwee). Bron: www.CJIB.nl.

74 Betreft een geldboete opgelegd door rechter aan een dader van een strafbaar feit. Bron: www.CJIB.nl.

Toch wordt ook het maatschappelijke belang van schuldhulpverlening benadrukt door weer een andere teamchef omdat het hebben van schulden gezien kan worden als een ernstig probleem.

(...) Hoewel als je het uitlegt, dat eigenlijk iedereen zegt van ja. Je hebt brandweer nodig, je hebt GGD nodig, je hebt dit ook nodig! Het is geen luxe. Het is niet zo, je doet effe wat bestellen en je laat het hier. Dat werkt helemaal niet zo. Het is een ernstig probleem wat mensen hebben. Wat in de maatschappij gewoon gebeurt. En daar moet je wat voor hebben. Ja, hoe je dat dan inricht oké dat is misschien een tweede. Waar je verantwoordelijkheden legt. Maar ja, het is wel belangrijk hoor, dat je er wat aan doet en dat zeg ik heus niet, ook wel omdat ik hier natuurlijk werk... niet dat ik nou bang ben voor mijn eigen baan of zo. Ik denk, Jezus, dat zou toch heel erg zijn als dat er niet meer zou zijn. Wat gebeurt er dan? Ergens komt het dan toch terecht. Hetzij bij het Leger des Heils of bij de Voedselbank of...Er zitten ook kinderen bij, dat ik denk van ja, maar ja...

Mw 18 TC balieteam 13102010

Zij zoekt de oplossing daarom ook buiten de deur, maar nu in preventie en in meer samenwerking tussen de betrokken instanties, in het bijzonder tussen overheidsinstanties die vanuit de verschillende rollen en belangen met elkaar kunnen botsen.

(...) Ik denk dat de overheid wel heel veel geld kan halen uit de preventie. Zorg eens met elkaar dat je systemen goed op elkaar afstemt. Van dat het niet zo is, dat de een de ander tegenwerkt. Dat als gemeente zegt: "Wij gaan met zijn allen zorgen dat de schuldhulpverlening goed werkt". Dan zit een paar straten verderop de dienst Gemeentelijke Belastingen. Die zegt: "We gaan nergens mee akkoord". Dan denk ik ja, dat is hetzelfde. Want het geld dat daar opgehaald wordt, dat wordt via de Coolsingel [daar zit het stadhuis] weer aan de schuldhulpverlening besteed. Doe dat nou, weet je wel. Of dat je als overheid zegt: "We gaan heel hard, keihard met de belastingdienst, of met het landelijk bureau onderhoudsbijdrage of met de boetes, er keihard er op in, en dan gelijk..." Ja, dat vind ik raar. Volgens mij kun je daar zo veel winst uithalen. Als ze dat nou eens goed afstemmen met mekaar.

Mw 18 TC balieteam 13102010

Volgens het hoofd van de kredietbank is schuldhulpverlening niet hét antwoord op dit maatschappelijke probleem. Schuldhulpverlening is in zijn ogen het 'opruimen van scherven' en het aantal scherven wordt in zijn ogen steeds groter.

(...) Ik heb natuurlijk een aardig beeld kunnen vormen de afgelopen twee jaar dat ik hier nu zit op dit dossier [het dossier schuldhulpverlening]. En, en mijn indruk is inderdaad ja...er zijn allerlei maatschappelijke veranderingen ook. De problematiek wordt steeds...voor veel mensen steeds groter ook hè. Dus uuuh de druk op de competenties om financieel zelfredzaam te blijven, daar wordt een steeds groter uuuh uuh beroep op gedaan eigenlijk. En mensen worden wat dat betreft...die competenties nemen niet verder toe, maar maar de druk daarop wel. Doordat natuurlijk, ja, nou ja, je ziet het met liberalisering van de markt en dat soort dingen. Maar ook uuuh ja, invorderingsposities die veranderen. Je ziet ook, jaar na jaar, de schuldomvang en de schuldaantallen zie je toenemen. Dus het wordt, het wordt complex. Schuldhulpverlening is ook geen antwoord op het probleem, op het maatschappelijk probleem. Dat is het dus niet. Ik bedoel, je lost in individuele gevallen een probleem op maar het is niet het antwoord op het maatschappelijk vraagstuk. Het maatschappelijk vraagstuk ja...dat ligt natuurlijk heel anders.

(...) Het neemt niet af het probleem. In Nederland niet, in Rotterdam niet, maar in Nederland neemt het probleem ook niet af. Het wordt alleen maar groter. En dat los je niet op door een kredietbank of door schulden te gaan regelen. Want dan, ja, dan ruim je de scherven op. Dat is wat je doet. Je ruimt de scherven op maar de scherven blijven...ik bedoel, je krijgt steeds weer nieuwe. En dat wordt steeds massaler lijkt het wel.

Mw 25 hoofd 17122010

Hij ziet de kredietbank als een nuttig instituut, maar niet als oplossing voor het schuldenprobleem.

8.3 Motieven om in de schuldhulpverlening te werken

Als dienstverleners met directe klantcontacten praten over hun motieven om te werken in de schuldhulpverlening blijkt dat de meesten van hen bewust kiezen voor dit werk. Hun voornaamste motief is de wens mensen te helpen. Zo zegt een schuldbemiddelaar,

(...) ...eeh... Ja, het motief is eigenlijk dat je...dat je... mensen wilt helpen. Dat is eigenlijk mijn motief.eeh...ja...dat is ook de reden waarom ik dit werk doe...ja.

Mw 17 SB 29102010

De wens om mensen te helpen is bij sommige dienstverleners specifiek gekoppeld aan de doelgroep, namelijk de 'zwakkeren in de samenleving'.

(...) En contact met mensen heb ik altijd heel leuk gevonden ...eeehm... en ik heb het gevoel dat je ook iets goeds doet voor mensen. Je kan niet iedereen helpen door hem helemaal schuldenvrij te krijgen. Maar dan kan je ze wel helpen op een andere manier. En...ja, dat is voor mij wel een persoonlijk motief, ik vind het wel belangrijk dat ik op enige manier iets terug kan doen voor mensen. En dan vooral voor de ietwat zwakkeren in de samenleving. Ja, dat de mensen die echt niet weten waar ze aan moeten kloppen eehm... ja, dat ik die kan helpen.

Mw 20 SB 24092010

Ook spreekt een schuldbemiddelaar over de herkenbaarheid van de situatie waarin klanten terecht kunnen komen.

(...) Omdat je...het is heel herkenbaar voor mij, in welke situatie klanten terecht kunnen komen door omstandigheden uuuuh dat je ze toch weer een zetje in de goede richting kan geven. Ook weer een stukje toekomst kan laten zien. En niet alleen maar het negatieve. Dat is denk ik een van degrootste dingen.

Mw 11 SB 30092010

Ook je eigen 'goede' situatie kan volgens een budgetconsulent een reden zijn om mensen te willen helpen.

(...) ik wil echt mensen helpen, zeker als ik in de spreekkamer zit, en je hoort de verhalen van de mensen, en dan denk je van, jeetje ik heb het toch wel goed, en dan wil je ook iets voor iemand betekenen.

Mw 5 balie en bc 04032010

Enkele dienstverleners hebben werkervaring in een commerciële omgeving. Deze ervaringen leidden er toe dat ze nu bewust kozen voor een functie waarin ze mensen kunnen helpen.

(...) Ik doe dit werk omdat ik, ik kom uit de commerciële wereld, het bedrijfsleven. Enne...ja, op een gegeven moment...en daar heb ik me altijd heel prettig gevoeld, want ik had altijd...ja, ik kicke erop om te scoren. Goede cijfers te halen en mijn resultaten te behalen en op een gegeven moment ging dat me gewoon tegen staan. Ik ben in India geweest. Daar heb ik....daar is het een beetje begonnen...misschien ook wel een beetje volwassen worden of zo, dat het daar mee te maken heeft. Enne, daar heb ik vrijwilligerswerk gedaan, in een heel primitief dorp, ben ik geweest. Hebben we huizen gebouwd en....samen met ABN-AMRO. Die heeft dat toen gesponsord.

Heb je dat vanuit je werk gedaan?

Vanuit werk, ja, met 40 collega's en dan...het mooie was dat er echt directeuren van de corporate cliëntunit bij zaten, districtsdirecteuren uuuuh ja, directeuren die 200 man aansturen. Ja, en daar was je gewoon allemaal....stond je gewoon naast elkaar in de modder endus dat was een mooie ervaring. En eigenlijk is toen wel...toen kwam ik terug en ik was accountmanager particulieren en dan had ik klanten vanaf 50.000 euro tot een miljoen. En die waren dan....ja, dan was er 2 kwartjes te weinig rente geboekt....en toen was het voor mij het punt en dat is hetgeen waarvan ik zeg, ik ben er klaar mee. Ik weet nog niet wat ik wil, maar ik ben hier klaar. Ja, en de.... en ook wel een beetje de overname en zo. Maar toen had ik zoiets, ik ben het zat. Ik ben het zat om rijke mensen rijker te maken. Om constructies te bedenken hoe mensen nog meer rente kunnen verdienen en welke beleggingen ze nu moeten doen om nog meer geld te verdienen. Ik wil wat anders. Ik wil gewoon iets gaan doen wat mij voldoening geeft enja, dat ik aan het einde van de dag denk, ja, poeh...ik heb weer iemand geholpen. Daarom ben ik dit werk gaan doen.

Mw 19 SB 17092010

Naast de wens om mensen te helpen, kan ook de wens om persoonlijk te kunnen leren en zich te ontwikkelen een reden zijn om het werk te gaan en blijven doen. Leren over de mensen die je tegenkomt in je werk en hun diversiteit aan verhalen.

(...) Uuuhm ik vind gewoon de ervaring die ik uit dit werk leer ook gewoon heel leuk. Weet je, je...je kan niet iedereen over één kam scheren en je kan ook niet... iedereen dezelfde stempel geven en dat is wel iets dat ik hier geleerd heb van jee, achter elk dossier zit echt een ander verhaal. En dat vind ik zelf, voor mezelf vind ik dat een hele goeie uuh leer...leerdoel is dat geweest. Zo ja....ik vond het wel heel belangrijk uuh dat je nou het verschil gewoon ziet in die mensen.

Mw 21 SB 08102010

Een motief dat niet genoemd is door dienstverleners met veel klantcontacten, maar wel door bepaalde medewerkers achter de schermen, is het salaris, overigens naast andere motieven om het werk te blijven doen.

(...) Poeh,..nou....Ik verdien er een goede boterham aan. Zo reëel moet je ook zijn. Ik doe het hier niet uit idealisme of uit fijn vrijwilligerswerk. Maar..

Is het wel een bewuste keuze voor jou om binnen de schuldhulpverlening...

Ja, ja wel bewust. (...) Ten eerste. Het onderwerp spreekt mij heel erg aan. Kijk, je komt niet iedere dag binnen van 'we gaan weer wat mensen helpen', dat niet. Maar ik

zit er al heel wat jaren, en ik vind het onderwerp interessant, leuk en zinvol. Je hebt er wat aan. Je ziet ook dat het nog steeds noodzakelijk is.

Mw 18 TC balieteam 13102010

8.4 Waardering in het werk

De dienstverleners met directe klantcontacten spreken zoals we zagen weinig over salaris maar benoemen vrijwel allemaal als eerste de waardering die ze krijgen van klanten. Iets kunnen doen voor klanten door bijvoorbeeld een schuldregeling te realiseren of een huisuitzetting of energieafsluiting te voorkomen en vooral de hierbij gepaard gaande blijdschap en dankbaarheid van klanten levert bij deze dienstverleners waardering en voldoening op.

(...) Nou, vaak van klanten. Ja, absoluut. Je doet het ook vaak....wat je dan eigenlijk toch wel prettig vindt, is een klant die echt zo blij is dat het geslaagd is of zo zijn best heeft gedaan dat die echt zo iets heeft van...ik ben zo blij. Dat je een afsluiting hebt tegen kunnen gaan of een heraansluiting. Dan staan ze zo te jubelen en de tranen over hun wangen....ja, daar doe je het voor. Klanten die soms ook, nadat de bemiddeling geslaagd is, echt zo ontzettend blij zijn.

Mw 11 SB 30092010

Soms uiten de klanten hun waardering niet alleen verbaal maar bedanken ze de dienstverleners door het geven van een presentje of het sturen van een kaart. Ook deze uitingen bepalen voor een deel het plezier in het werk van deze dienstverleners.

(...) Nou, ik heb al, effe kijken, de afgelopen....ik kreeg een tijdje terug een...ja, een gigantische pot met een gigantisch bloemstuk van iemand die zo blij was. Dan denk ik, wat doe je, dat is je leefgeld [respondent moet lachen]. Maar die was zo blij. Uuumh nog een stel die kwamen dan en die hadden twee grote pakken merci, weet je wel en dan denk ik ooooooh....dan deel ik dat op de afdeling.

Mw 19 SB 17092010

Een andere dienstverlener is minder positief, hij komt teveel negatieve klanten tegen. Hij legt echter uit waarom hij toch voldoening krijgt van zijn werk.

(...) Ja, je moet met een klein bedrag vaak mensen uuuh een heel huishouden draaiende houden. Sommige mensen bellen drie, vier keer per week voor extra's en als je ze dan op een gegeven moment toch aan hun verstand weet te krijgen dat dat

niet kan en dat het belangrijk is om eerst die vaste lasten te betalen. (...) Nou ja, dat is het stukje voldoening eruit, toch. Ook al is iemand tien keer boos, ik bedoel...als het financiële plaatje rond blijf draaien, houd ik hem toch op de rails.

Ja, en.....de mening van de klant is dan wat dat betreft voor jou dan iets minder belangrijk?

Ja, ja, op een gegeven moment moet dat dan, want als ik kijk....ik heb zo vaak boze mensen aan de telefoon, als ik me dat allemaal aan ga trekken dan.....dan hou je het niet vol. En er is ook wel eens een moment dat ik....dan ben ik het ook wel eens zat.

Mw 7 balie en bc 11032010

Het in financieel opzicht mensen kunnen begeleiden, geeft deze medewerker voldoening, ook al zijn de klanten lang niet altijd blij.

Naast waardering van de klant krijgen dienstverleners ook waardering vanuit de organisatie zelf, in het bijzonder van de teamchef.

(...) En de waardering van wie krijg je die?

Van de klant.In eerste instantie. En gelukkig ook wel van mijn teamchef. Die waardeert ook wat ik doe. Dat heeft ze me onlangs nog verteld dus dat geeft een goed gevoel.

Mw 12 SB 16092010

Een andere medewerker noemt ook de kwaliteitsmedewerker, en verwacht duidelijk niets van hogerop.

(...) Ik denk dat het een beetje ligt aan de relatie die je hebt in je team, met je teamchef en je kwaliteitsmedewerker. (...) Ik denk dat het daar ook wel aan ligt en ik denk ook van uuuuh van echt helemaal van boven ja, is dat gewoon niet zoveel. Ik bedoel, dat moet je echt...daar zou best wel wat meer uit kunnen komen denk ik, een stukje waardering.

Hoe?

Nou, ik denk ook van uuuh, eens een extraatje of uuuh dat soort zaken. (...) Ik denk ook een stukje waardering zou ook wel mogelijk blijken uit dat ze ook daadwerkelijk luisteren naar wat we zeggen en daar ook eens harder hun best voor doen om dat voor mekaar te krijgen. Zodat we dat ook kunnen doen en met plezier het werk kunnen doen. En dat gebeurt te weinig.

Mw 11 SB 30092010

De betreffende schuldbemiddelaar heeft voornamelijk het gevoel dat er door de top te weinig geluisterd wordt naar de medewerkers. Dat bezorgt haar minder plezier in het werk.

Ook uit de volgende fragmenten komt naar voren dat waardering voor dienstverleners vanuit het management samenhangt met gehoord worden, serieus genomen worden, erkenning krijgen voor het harde werken. Dit gebeurt niet altijd volgens onderstaande schuldbemiddelaars.

(...) Ja, ik voel me wel...eeh...gewaardeerd... maar in zijn algemeenheid, maar...maar in zijn algemeenheid voel ik me soms niet serieus genomen, omdat we zo volgestopt worden.

Mw 17 SB 29102010

(...) En uuh ik denk dat daarin ...dat mensen in zo'n workload kwamen en op een gegeven moment mis je gewoon de erkenning, de herkenning en de waardering. Maar van wie mis je die, die waardering en erkenning? Van wie zou je hem willen hebben?

Van het MT. Het gaat om het management.

Mw 19 SB 17092010

Dit is vooral omdat de leiding de organisatieveranderingen te topdown inzet.

(...) Verandering van werkwijze en dat moet....ik denk dat dat ook wel ...dat daar een stukje erkenning in zit. Van oké, er zijn misschien keuzes gemaakt die niet zo handig zijn geweest uuuuh daar is heel veel werk uit voort gekomen, dat is bij mensen op hun bord terecht gekomen en die hebben nooit echt de waardering gehad van oké jongens, we zien het probleem maar kom op, met zijn allen, schouders eronder en gaan. Er is dan heel vaak gezegd ja, uuh, dit is het, niet zeuren, gewoon hup vooruit kijken en gaan. Dat werkt niet. Er zijn zoveel onderzoeken voor geweest.....dat mensen niet harder gaan lopen voor een paar euro's, voor een paar meer euro's die ze op hun salarisstrookje erbij krijgen, maar om waardering. Waardering, erkenningdat het inderdaad ja....dat we hard werken met zijn allen.....Dat dat gezien wordt. Dat dat harde werken gezien wordt en niet dat je dan nog eens hoort van... ja, maar de klanten hebben klachten. Ja, waarom hebben die klanten dan klachten? Misschien, omdat, omdat, omdat er ook aan de medewerkers voorbij is gegaan...in alle veranderprocessen en noem maar op.

Mw 19 SB 17092010

Zij vindt bovendien dat de klachten van de klanten door de leiding teveel als aanleiding voor kritiek wordt gebruikt.

De dienstverleners met een functie achter de schermen ontleen waardering aan hun werk, en dan voornamelijk aan hun omgang met collega's, én aan de teamchef. Zo vertelt een kwaliteitsmedewerker.

(...) Van mijn teamchef, van mensen die daar weer boven hangen, van de medewerkers. Dat eeh...ja, ik voel me gewaardeerd.

En hoe uit zich dat?

Ze spreken het gewoon uit.

Mw 14 kwal 12112010

Ook zij wijzen op het resultaat boeken in je werk maar dat gaat dan vooral over hun eigen soort successen.

(...) Nou ja, als je dingen voor mekaar krijgt. Successen. Als je voorstellen doet en de anderen [collega's] vinden dat een goed idee. Nou dan vind ik dat fijn. En als de dingen goed lopen dan vind ik dat fijn.

Mw 18 TC balieteam 13102010

Het feit dat het topmanagement voornamelijk de nadruk legt op zaken die niet goed lopen, maakt dat ook een teamchef zich niet altijd gewaardeerd voelt. Net als het feit dat de relatie niet erg wederzijds is.

(...) **Voel je je gewaardeerd in je werk?**

Niet altijd, maar meestal wel.

Wanneer voel je je niet gewaardeerd?

Uuuuhm als alleen maar gekeken wordt naar wat niet goed gaat. Het half lege glas en niet... uh...want ik krijg bijvoorbeeld wel opmerkingen over.... even vanuit X. en Y. [hoofd kredietbank en hoofd bedrijfsvoering] over mijn wachttijd. Maar ik heb nog geen antwoord gehad op dat ik boven mijn target zit qua aantal schuldbemiddelingen..... Weet je, het is maar zo'n dingetje, maar het is wel tekenend van hoe we hier met elkaar omgaan denk ik.

Mw 23 TC int team 29102010

Het middenkader voelt zich verwaarloosd, ook omdat er te weinig op de randvoorwaarden wordt gelet.

8.5 (Her-)verdeling taken en verantwoordelijkheden per functie

Binnen de 'nieuwe' procedure (zie hoofdstuk drie) hebben diverse medewerkers van de kredietbank nieuwe taken en verantwoordelijkheden gekregen. In de gesprekken kwamen hun verschillende taken en verantwoordelijkheden dikwijls ter sprake. Zo leverden de dienstverleners die zowel front- als backstage werkzaam zijn regelmatig commentaar op hun taken en verantwoordelijkheden, maar ook op sommige andere functies om hen heen.

8.5.1 De receptionist

Een van de receptionisten praat over haar functie en de diversiteit aan taken die daarbij intussen komt kijken.

(...) Ja, je bent aan het schrijven, luisteren, beoordelen, uuuh kopiëren, weet je wel, formulieren, werkwijze, mensen ook in de gaten houden, alert zijn dat iemand uuuh niet ineens uithaalt of uuuhm...ja...je kan niet relaxen of zo, weet je. Dat even ontspannen dat gebeurt in dat half uurtje dat je, dat je weg....even pauze hebt. We maken ook daar aan de balie de klantenmappen. Want als er geen klanten zijn, zijn we toch nog aan het werk. Je bent constant informatie aan het geven, je bent de klant aan het peilen, is het iemand die moeilijk Nederlands praat, dan ga je heel duidelijk praten. Is het iemand die agressief is of bot of wat...je probeert steeds uuuhm de juiste manier te vinden om iemand de juiste informatie te geven. Je peilt of die je begrijpt en dat, dat is heel intensief. Dat is heel intensief.

Mw 3 receptionist 11022010

Uit het citaat wordt vooral duidelijk dat ook het voortdurend schakelen tussen klanten haar werk als receptionist erg intensief maakt. Een budgetconsulent spreekt dan ook vol bewondering over de receptionisten van de kredietbank.

(...) **Want er zitten nu twee vaste receptionisten.....aan de balie.**

Ja. Chapeau. Ik vind het echt knap. Ik zou er niet aan moeten denken. Nee, dat meen ik echt. Dus uuuh uuuh, maar ik vind wel als je met die mensen werkt en dat geldt niet alleen voor de doelgroep waar ik nu mee werk, maar dat geldt voor al die mensen..... Het contact aan....het eerste klantencontact wat die mensen hebben is gewoon, is echt gewoon heel erg belangrijk. Ik denk wel dat dat wordt onderschat.

Mw 6 balie en bc 05032010

Uit de gesprekken komt naar voren dat ook een aantal andere dienstverleners vindt dat de functie van receptionist wordt onderschat.

8.5.2 De budgetconsulent

Diverse medewerkers van het vroegere balieteam kregen na de procedurewijziging de functie van budgetconsulent. Een budgetconsulent vertelt over haar taken, voornamelijk achter de schermen, in haar nieuwe functie.

(...) Mijn nieuwe functie is budgetconsulent. Ik zorg ervoor dat de mensen hun vaste lasten wel worden betaald en als er dan een schuldregeling is opgestart en die loopt goed dan krijg ik het dossier van hun schuldbemiddelaar. Dan kunnen ze hun rekeningen naar mij opsturen en dan kan ik kijken van joh heb ik nog wat in de reservering, ga ik het betalen. Lukt het niet dan moet de klant toch zelf zorgdragen voor die rekening. Ik tref regelingen met schuldeisers, dat soort dingen.

Mw 5 balie en bc 04032010

De budgetconsulent krijgt na het opzetten van een schuldregeling voor een klant het dossier overgedragen van een schuldbemiddelaar met als doel het budgetbeheer voor de klant te verzorgen.

Een schuldbemiddelaar legt echter uit dat de budgetconsulenten voornamelijk het budgetbeheer uitvoeren voor klanten die nog niet klaar zijn voor een schuldregeling of waarvan een schuldregeling definitief is opgezet, en dat hij daarom vrij weinig met ze te maken heeft.

(...) Dus die doen in principe geen werkzaamheden, zeg maar, voor klanten die in jouw caseload zitten?

Nee, daar doen ze echt helemaal ... helemaal niets voor. (...) Als schuldbemiddelaar heb je ook...nou...vrij weinig met de budgetconsulent te maken. Alleen met de overdracht van je dossier bij stabilisatie [als de verwachting is dat de stabilisatiefase langer duurt]...of dat je je dossier terug krijgt van nou, die is rijp voor schuldhulpverlening. Je kan nog wat informatie vragen voor een heronderzoek, als je een heronderzoek uitvoert, kan je wat informatie vragen bij de budgetconsulent. Maar...ja, eigenlijk heb je vrij weinig met ze te maken.

Mw 17 SB 29102010

Op verschillende momenten in de 'nieuwe' procedure kan er een dossieroverdracht plaatsvinden tussen een budgetconsulent en een schuldbemiddelaar⁷⁵. Dat zijn de momenten waarop deze dienstverleners mogelijk contact hebben met elkaar.

⁷⁵ Schuldbemiddelaars zijn in de 'nieuwe procedure' verantwoordelijk voor het opstarten van het budgetbeheer van klanten uit hun caseload. Indien ze na het opstarten van het budgetbeheer van mening zijn dat er voorlopig nog geen schuldregeling kan worden opgestart, dienen ze het dossier over te dragen naar een budgetconsulent voor het uitvoeren van het budgetbeheer. Deze overdracht gebeurt ook indien een schuldregeling met schuldeisers tot stand is gebracht.

8.5.3 De schuldbemiddelaar

De taken van een schuldbemiddelaar zijn regelmatig ter sprake gekomen in gesprekken met medewerkers, en dat betreft niet alleen de schuldbemiddelaars zelf. Zo gaat het onder meer om de hoeveelheid taken die zij intussen moeten uitvoeren. Een schuldbemiddelaar vindt het ook zelf te veel.

(...) Nou...ik vind gewoon dat bij de kredietbank eeh....ja, teveel wordt gevraagd van ... de functiegroep schuldbemiddelaars. Die moeten op te veel dingen eeh....moeten die letten. Ze moeten...eeh.. teveel verschillende handelingen doen op dit moment. Ze moeten en aan de balie doen, ze moeten dan indicatiegesprekken doen en inleveragesprekken, ze moeten eeh... intakes doen, alle intakegesprekken, ze moeten het 120-dagen traject opstarten ...tijdens die procedure moeten ze alle crisissen behandelen van die klant en ze moeten het budgetbeheer opzetten...opstellen en bijhouden gedurende die hele fase van aanvraag schuldhulpverlening. Eeh... ja dat is gewoon een geweldige klus. Eehm...daarbij komt nog de heronderzoeken die je moet doen, de...de.. WSNP verklaringen die je moet maken ...de... zorg dat zo'n aanvraag schuldhulpverlening dat dat slaagt, dat dat een lopende schuldregeling wordt. Nou, daar gaat gewoon zoveel tijd inzitten qua contacten met de schuldeisers, contact met de schuldenaar, met maatschappelijk werk, met mensen die bellen. Je moet het telefonisch spreekuur bijhouden dat van 9 tot 12 is, je moet je post bijhouden, waarvan je klanten echt stapels sturen en...en daarbij komt dus ook nog, dus bij al die werkfacetten die je hebt als schuldbemiddelaar, dat...dat.. er gewoon die ongezonde caseload is.

Mw 17 SB 29102010

De omvang van de caseload, in combinatie met de vele verschillende taken, maakt het werk te zwaar. Dit onderwerp komt in hoofdstuk tien uitvoerig aan de orde. Ook een teamchef is van mening dat de schuldbemiddelaars in de 'nieuwe procedure' teveel moeten doen, zeker in vergelijking met de taken van een budgetconsulent, die alleen het budgetbeheer uitvoert voor klanten waar (nog) geen schuldregeling voor wordt opgezet of waar definitief een regeling voor is opgezet.

(...) Ik vind wel dat ze te veel moeten doen, als ik kijk naar het aantal dossiers wat een schuldbemiddelaar nu heeft is dat gelijk over het algemeen aan het aantal wat een budgetconsulent heeft. Belachelijk, want de schuldbemiddelaar wat ik al zei, doet ook dat budgetbeheer. De schuldbemiddelaar doet ook de intakes, de indicatiegesprekken, het inleveragesprek, de heronderzoeken, de WSNP-verklaringen etcetera.

Mw 23 TC Int team 29102010

Een kwaliteitsmedewerker merkt op dat sinds de nieuwe indicatie- en inleverspreekuren zijn ingevoerd, de schuldbemiddelaars meerdere dagdelen per week in de spreekkamer verblijven, waar ze face-to-face-contact hebben met hun klanten. Hierdoor blijft er minder tijd over voor hun andere werkzaamheden.

(...) Het enige is dat het natuurlijk toch ook wel weer een hoop...een groot beslag legt op de tijd van de schuldbemiddelaars. Ja, ze zitten toch eeh... een x aantal uren per week eeh..., zeg maar, nou..ja...1 dagdeel indicatie, 1 dagdeel inlever in het beste geval. Dat is toch een hele dag weer die ze er uit zijn. En als er dan een paar zieken zijn of het is te druk, dan zitten ze vaak nog meer dan een dagdeel daar beneden. Het idee van, destijds, van het management was, ja, dan doe je toch je gewone werk tussen die gesprekken door. Maar als het druk is, gaat dat achter elkaar door en lukt dat niet. (...) Nou, ze hebben twee intakes in de week, dat is ook 3 uur die eraf gaan. De voorbereiding, de nasleep daarvan. Er blijft erg weinig tijd over om aan allerlei dingen te besteden. Ze hebben hun cursussen, ze hebben hun vergaderingen. En we hebben het laatst, hebben we het helemaal uit zitten rekenen, samen met X. [noemt naam van een teamchef], toen kwamen we op een eindtotaal van er is eigenlijk per aanvraag 6 minuten beschikbaar. Als je er alles af gaat trekken wat aan tijd in andere dingen gaat zitten.

Mw 14 kwal 12112010

Sommige schuldbemiddelaars zijn zelf ontevreden over specifieke taken die zij moeten uitvoeren, zoals het beheren van de budgetten van hun klanten, tijdens het 120-dagen traject in de 'nieuwe procedure'.

(...) Ook omdat, dat is dus ook nog een punt, het budgetbeheer gewoon onder ons valt in die gehele periode. En dat is niet reëel. Ik ben geen budgetbeheerder, ik ben schuldbemiddelaar. En ik moet doen waar ik goed in ben en budget beheren, nou, zeker als je een dubbele caseload hebt, zit je eigenlijk meer budget te doen als die schuldbemiddeling. Waardoor je die doorstroom niet krijgt. En dan denk ik, ja, dat klopt niet. Ik zit na te kijken, dingen die ze insturen, of het betaald is of niet, of hoe het betaald moet worden en ik ben eigenlijk het minste bezig met schuldbemiddeling.

Mw 11 SB 30092010

Een andere schuldbemiddelaar legt hierbij vooral het accent op de administratieve handelingen die zij moet uitvoeren. De tijd die dit kost, stopt ze liever in het opzetten van een schuldregeling, waar met name de schuldeisers bij betrokken zijn.

(...) Je zou een veel betere rol hebben als je bijvoorbeeld uuuh...Kijk ik wil op de inhoud zitten in mijn dossiers. Ik wil eigenlijk niet met administratief geneuzel bezig zijn.

(...) Ik wil een intake voeren, daar wil ik de tijd voor hebben. Ik wil goede rapportages kunnen maken. Ik wil naar boven komen en ik wil dat dossier bij mijn administratief medewerker kunnen neerleggen. Deze en deze schulden moeten ingevoerd worden. Dan kan ik mijn post eventueel behandelen. Ik ben ook zelf met mijn post bezig...om die helemaal door te lichten. Dat wordt niet voor mij gedaan. Hè, net als betalingen en dat soort dingen, denk ik,

(...) Ik ben schuldbemiddelaar en budgetconsulent ineen zolang het 120-traject loopt. En pas daarna, als ik een al dan niet geslaagde bemiddeling heb, kan ik ervoor kiezen om het over te dragen naar de budgetconsulent. Of het dossier wordt beëindigd of je draagt hem over naar de budgetconsulent. Daarna pas. Dus het is..... als....ja, een schuldbemiddelaar kan, zou veel meer kunnen als, als, hij of zij niet uuuh belast was met zoveel administratieve taken. Die eigenlijk.....ja...door...wat redelijk simpele taken zijn...wat redelijk door gewoon een administratieve kracht opgepakt zou kunnen worden. Alleen de procesinstructie is zo niet. Dus ja...daar ben ik echt veel tijd aan kwijt. Terwijl ik dan in mijn 120-dagen traject, had ik dat kunnen investeren. En dan kan ik zorgen dat de doorlooptijden uuuh ...dat dat sneller gaat.

Mw 19 SB 17092010

8.5.4 De kwaliteitsmedewerker

De functie van kwaliteitsmedewerker kwam regelmatig ter sprake in de verhalen van de verschillende andere medewerkers. Een kwaliteitsmedewerker vertelt zelf over haar vele taken en vergelijkt ze met soortgelijke functies elders.

(...) Kerntaken van kwaliteitsmedewerker naar mijn mening is de kwaliteitscontrole. En de kwaliteitscontrole dat eeh... heeft te maken met natuurlijk het gewoon dagelijks nakijken van dossiers. Hebben ze het allemaal goed gedaan? Ga ik akkoord met het plan van aanpak? Dat heeft te maken met het opleiden van mensen, de caseload gesprekken. Ik heb mensen daarbij lopen die komen binnen als schuldbemiddelaar of als budgetconsulent en die weten van niks. Die moeten van nul af aan helemaal opgeleid worden. (...) Instructiebijeenkomsten organiseren om het samen met de andere kwaliteitsmedewerkers ook, hè, om het hele kennisniveau van de kredietbank omhoog te krikken van de medewerkers. Het is het bijhouden van je kennis van je vakliteratuur en internet en wat er dan al ...hè... weten wat er speelt op schuldhulpverleningsgebied. Nou daarnaast eeh... hebben we natuurlijk, ja, overleg

met elkaar. Regelmatig, over allerlei onderwerpen. Komen er allerlei onderwerpen doorheen fietsen als eeh contacten met maatschappelijk werk en klachten van klanten die onderzocht moeten worden, waar oplossingen voor gezocht moeten worden. Je bilaas met eeh... met leidinggevend. Eeh...lijstwerk, heel veel lijstwerk... de managementcijfers. Zorgen dat de gegevens op tijd worden aangeleverd... (...) als je kijkt bij sociale zaken zitten er eeh op 20 medewerkers ongeveer 2 kwaliteitsmedewerkers en bij ons zit er op 25 mensen zit er eentje. Dat betekent dus dat in je eentje verantwoordelijk bent voor al die 1.100 dossiers die er los komen van alle kanten, om na te kijken. 25 mensen die je in caseloadgesprekken hebt, die je in begeleidingsgesprekken hebt, input voor functioneringsgesprekken ... noem maar op. Dat is...dat is eigenlijk te veel.

Mw 14 kwal 12112010

Zij spreekt over haar functie als die van een manusje van alles. Maar vooral het opleiden van mensen vormt een belangrijke taak.

Als een schuldbemiddelaar spreekt over de functie van kwaliteitsmedewerker, brengt hij naar voren dat hem niet helemaal duidelijk is wat diens taken zijn. Toch benoemt hij ze feitelijk allemaal.

(...) Ja, wat is de taak van de kwaliteitsmedewerker...dat is gewoon een hoofdstuk apart. Eehm.. moet die iedere keer in dossiers zitten te kijken om te controleren of alles wel goed gedaan is? Of heeft die meer coachingstaak? Of is het meer een verlengde van een teamchef?

(...) Het is meer...meer een beetje te versnipperd, denk ik. Ik denk dat ze beter kunnen inzetten van eeh ... een keuze kunnen maken daarin. En nu doet de kwaliteitsmedewerker eigenlijk van alles wat. En is daardoor zijn aandacht ook heel erg versnipperd. En eeh... ja, leidt dat eigenlijk niet tot de kwaliteit die je zou willen hebben binnen kredietbank, denk ik. Ik denk dat je beter kan richten op bepaalde taken en ja, soms denk ik ook van eeh... dat we...dat de kwaliteitsmedewerker te veel loopt te controleren, terwijl hij eigenlijk beter een coachende rol zou kunnen spelen. Of dat je bijvoorbeeld één kwaliteitsmedewerker vrij laat, dus zich alleen maar bezig houdt met nieuwsvragen omtrent wat er allemaal gebeurt rondom schuldhulpverlenersland. Of dat er één kwaliteitsmedewerker wordt gespecialiseerd in opleiden van mensen ... eeh ... van kennis die gewoon al binnen de KBR aanwezig is. Waarvan we soms van elkaar niet weten dat we het eigenlijk weten.

Mw 17 SB 29102010

Hij pleit voor een focus op de coachende rol.

8.5.5 De teamchef

De taken en werkzaamheden van een teamchef zijn niet vaak ter sprake gekomen in de gesprekken, maar deze functionaris ervaart een soortgelijk probleem. Een teamchef legt uit dat de kredietbank nauwelijks ondersteuning krijgt en dat bepaalde werkzaamheden daardoor op de schouders van de teamchefs terecht komen, terwijl andere afdelingen van Sozawe hierin wel gefaciliteerd worden.

(...) **Op gebied van communicatie intern, extern?**

Ja, qua ondersteuning, qua facilitering zeg maar. Ik denk dat we daar wel een beetje het stiefkindje in zijn, zeg maar binnen Sozawe. Als je ziet wat wij als, als teamchefs ook allemaal zelf moeten uitwerken en in gang zetten en schrijven en ...dan denk ik van nou....

Mw 23 TC Int team 29102013

8.6 Kwaliteit personeel

Met de meeste medewerkers is gesproken over de kwaliteit van het personeel bij de kredietbank. De meningen over de kwaliteit van het personeel variëren. Over het algemeen wordt er heel positief gesproken over de wil en het enthousiasme waarmee mensen hun werk doen. De motivatie is hoog, zeggen velen, ondanks de werkdruk (zie ook de komende hoofdstukken).

(...) Uuuuh over het hele..... Ik denk dat mensen...die willen, die willen allemaal. Want ik bedoel het is niet zo maar een vak dat je denkt, nou ik ga leuk schuldhulpverlener worden. Dus het is wel echt iets waar je echt voor kiest. En ik denk echt wel dat de mensen het echt wel willen, maar gewoon soms door druk er niet aan toe komen. Dat ze echt zoiets hebben, nou ja, dan maar voor de helft, maar dan heb ik in ieder geval iets gedaan.

Mw 21 SB 08102010

Daarnaast zijn veel medewerkers van de kredietbank nieuw en zitten ze nog in een inwerktraject of worden ze niet goed ingewerkt, vaak als gevolg van de werkdruk van anderen. Hierdoor beschikken ze volgens de oudere werknemers over onvoldoende kennis en vaardigheden. Dit kan ten koste gaan van de kwaliteit.

Een teamchef beaamt dit en wijst in dit verband vooral op de snelle groei van de afgelopen jaren:

(...) Wat vind jij in het algemeen van de kwaliteit van de medewerkers van de kredietbank?

Wij hebben heel veel goede medewerkers, maar we hebben ook medewerkers die hun werk gewoon wat minder goed doen. (...) en wat je toch vaak ziet, is dat de mensen te snel in het diepe worden gegooid, omdat we een te grote behoefte hebben aan medewerkers. We zijn ontzettend snel gegroeid de afgelopen jaren, zeker met dat budgetbeheer, wat natuurlijk een heel complex proces is en wat heel snel gegroeid is, maar dat de vaardigheden van de mensen niet even snel meegroeiden, zeg maar. (...) En de kwaliteit is dan niet altijd even goed van de medewerkers, kunnen ze niet altijd zelf wat aan doen, want wij zijn dat die dat organiseren, het management. Wij organiseren het inwerkgebeuren, ook of dat goed loopt ja of nee. Je ziet ook heel vaak dat door de waan van de dag, mensen veel te snel allerlei zaken moeten gaan oppakken die ze eigenlijk gewoon nog niet kunnen.

Mw 18 TC balieteam 13102010

Volgens deze teamchef zijn het management en de kwaliteitsmedewerkers van de kredietbank hier verantwoordelijk voor.

Het verloop van personeel is door een aantal oorzaken nogal groot. Ten eerste is de verandering van de procedure een reden dat veel mensen weggaan.

(...) En daardoor krijg je dan, zeker na weer zo'n verandering, weer een enorme uitstroom van medewerkers waardoor het weer meer dan een jaar duurt voordat je weer een beetje op hetzelfde niveau bent.

Mw 11 SB 30092010

De hoge werkdruk en het moeten uitvoeren van taken die je nog niet beheerst, maakt dat veel nieuwe medewerkers snel besluiten elders te gaan werken, al kunnen ze ook andere redenen hebben voor hun vertrek.

(...) Je ziet ook heel vaak dat door de waan van de dag, mensen veel te snel allerlei zaken moeten gaan oppakken die ze eigenlijk gewoon nog niet kunnen. En dan zie je soms dat mensen afknappen. Dat is wel hartstikke jammer. Dat hebben we hier ook wel meegemaakt dat mensen na negen maanden zeiden, dit is het niet. Dat is natuurlijk jammer. Aan ene kant goed, want het behoort zo te gaan, want het is nieuw werk en als je het nooit eerder gedaan hebt dan is natuurlijk het risico dat het niks voor je is.

Mw 18 TC balieteam 13102010

Maar ook oudere ervaren medewerkers gaan weg. Onvrede over de organisatie en onvoldoende vertrouwen in de wijze waarop de organisatie geleid wordt, zijn redenen die zij noemen.

(...) Alleen uuh vertrouwen in de wijze waarop het, uh waarop de zaak hier wordt bestuurd, is steeds minder. En dan krijg je op een gegeven moment automatisch dat er verloop komt uiteraard.

Mw 12 SB 16092010

Het verloop onder deze mensen betekent volgens diverse uitvoerend medewerkers dat er veel kennis en ervaring bij de kredietbank weg gaat. Daardoor zijn er nog minder mogelijkheden om nieuwe medewerkers in te werken.

(...) Er zijn heel veel mensen die zijn nu weg...een andere baan. Enne uuuh heel veel nieuwe namen. Mensen die nog niet weten hoe bepaalde systemen werken..... Je gaat een klein stukje achteruit met je, met je dienstverlening. Omdat je heel veel knowhow kwijtraakt. En je moet....de mensen die overblijven, die moet je inzetten, om die nieuwelingen in te werken. Dat gaat ten koste van hun eigen werk. En dat is jammer.

Mw 3 receptionist 11022010

De kwaliteit van medewerkers en de dienstverlening staat dus onder druk.

Door het grote verloop van personeel, gevoegd bij de al genoemde snelle groei van de kredietbank, zijn er veel nieuwe medewerkers aan de slag gegaan. Zoals gezegd is dan inwerken een belangrijke taak.

(...) Wat we nu heel veel hebben, is dat medewerkers met nul komma nul kennis op dit vakgebied hier starten, op de werkvloer moeten worden opgeleid. Dan wel door mij, dan wel door mee te lopen met andere schuldbemiddelaars en dat het heel erg ad hoc is. Hier wat, daar wat en dan komt er een half jaar later ergens een cursusje. Wat ik bij sociale zaken zie, bij de klantmanagers, als ze daar beginnen, die gaan een maand, anderhalve maand op cursus. Die moeten allemaal brevetten halen en alles. **En hier is dat niet?**

Ja. Hier is dat niet, nee. De cursussen zijn er wel, maar ik heb nu schuldbemiddelaars lopen die in februari, maart zijn begonnen en die het eind van het jaar misschien eens naar de cursus schuldhulpverlening gaan.

(...) Mijn ideaalbeeld is dat er bijvoorbeeld iedere maand zo'n klasje start, hè, desnoods met 5 of 10 mensen, dat als mensen hier beginnen, je stuurt ze naar dat klasje, hè, daar leren ze wat schuldhulpverlening is, alle facetten, alles wat daarbij komt, doen daar examen in, hè, laat ze vooral examen doen en laat ook van het resultaat van dat examen afhangen of ze in dienst komen. Het lijkt me niet meer dan redelijk. En dan komen ze op de werkvloer, en dan hebben ze de theoretische basiskennis al, dus alles wat ze dan te zien krijgen. Als ze dan gaan meelopen met intakegesprekken of ze gaan meelopen op zo'n spreekuur, dan is het...oja. Nu is het een enorme hoeveelheid informatie die ze over zich heen krijgen en eigenlijk nog niet precies weten wat waar hoort en wanneer gebruikt wordt. Dus het is voor die mensen zelf ook heel onrustig.

Mw 14 kwal 12112010

Deze kwaliteitsmedewerker legt er de nadruk op dat het opleiden van nieuwe medewerkers bij de kredietbank in vergelijking met nieuwe medewerkers van andere afdelingen van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid de nodige beperkingen kent.

Een aantal medewerkers heeft recent zelf een inwerktraject achter de rug of zit nog in een inwerktraject. Een schuldbemiddelaar vertelt over haar inwerktraject dat zich in een periode van groot verloop voltrekt.

(...) ...ik ben net schuldbemiddelaar, nu een klein jaartje officieel. Als je gaat kijken hoe het allemaal verlopen is dan heb ik eigenlijk pas sinds februari de kans gehad om echt goed mee te lopen en alles te zien. Nou, in maart is de persoon die mij inwerkte, die is weggegaan. Dus vanaf dat moment stond ik er eigenlijk alleen voor, zeg maar. En toen heb ik ook gelijk een caseload gehad. En omdat het zoveel was, heb ik heel erg veelja, een beetje mezelf aan moeten leren. En vind ik dat ik best wel wat kennis mis. Ik heb ook niet de tijd om me echt te gaan verdiepen in uuuh bepaalde dingen. Er wordt niet echt heel veel aan opleidingen aangeboden hier. Het is veel werk en je probeert het zo snel mogelijk af te handelen waardoor je niet meer gaat investeren in kwaliteit maar dat het vooraldat het.....nou, de kwaliteit gaat er op achteruit. Dat is eigenlijk een beetje bij mij het geval.

Mw 24 SB 17092010

Zij heeft zichzelf dingen aangeleerd onder een al snel zeer grote werkdruk, die het verder leren moeilijk maakt.

Andere schuldbemiddelaars spreken over het inwerken van nieuwe medewerkers door medewerkers met te weinig ervaring.

(...) Maar ik denk ook inwerken. Want er zijn heel veel nieuwe medewerkers die binnen komen. Die worden niet allemaal ingewerkt door een senior schuldbemiddelaar. Er is een heel mooi uuh trajectplan hè, een inwerktraject die processen, dus stapsgewijs, hoe je iemand kan inwerken. Dat is mooi en dat is prima, maar als jij je mensen laat inwerken door iemand die uuh zelf net driekwart jaar er werkt, dan heb je toch niet, dan leer je niet de fijne kneepjes van het vak.

Mw 19 SB 17092010

Ook een teamchef geeft haar visie op de gang van zaken bij het inwerken van personeel.

(...) Hier staan de schuldbemiddelaars op dit rijtje [respondent wijst naar een bord achter haar waar haar medewerkers op vermeld staan per functiegroep] zeg maar. En als ik dan kijk wie er dan ervaren zijn... (...) Dus drie, drie en half. Hij werkt drie dagen. Van de acht. Ik heb dus meer mensen om in te werken dan die kunnen inwerken.

Ja ja, dat los je op door bv twee mensen aan iemand te koppelen of uh...?

Ja of door inzet nog meer inzet van de kwaliteitsmedewerker die al meer dan normaal op haar nek neemt. Maar het is, het is mijn goud zeg maar, hè mijn handelswaar. Ik bedoel hiermee moet ik het doen. En als ik ...heb ik pas met X. [hoofd kredietbank] ook besproken.... ik blijf hoe dan ook rücksichtslos als prioriteit stellen het inwerken van de medewerkers. Want anders heb ik volgend jaar weer hetzelfde probleem of over een half jaar, over twee jaar of over drie jaar.

Mw 23 TC Int team 29102010

Toch acht zij het belang ervan groot.

Ook het hoofd bedrijfsvoering erkent de tekortkomingen met betrekking tot het inwerken van medewerkers en wijst er vooral op dat de kwaliteitsmedewerkers meer aan de coaching en begeleiding van medewerkers zouden moeten doen.

(...) bij de kwaliteitsmedewerkers is dat belegd natuurlijk, zo'n traject. Die moeten mee de spreekkamer in gaan, mee de indicatiegesprekken en zo. Die moeten gaan kijken wat mensen doen, meer inhoud geven, meer vormgeven aan die coaching en begeleiding. En die zeggen, we hebben zoveel dossiers, we hebben zoveel toetswerk [een zin die onverstaaenbaar is]. Ja, de kosten gaan voor de baten uit. Ja, dan moet je

extra tijd vrijmaken om te coachen en begeleiden, dan wordt dat toetswerk op den duur wel minder.

Mw 22 hfd bedrijfsvoering 15122010

Ook hij zet dus het toetswerk van de kwaliteitsmedewerkers op de tweede plaats. Het zijn trouwens vooral de mensen met een functie op afstand die zich zorgen maken op dit punt.

8.7 Conclusie

Als zij praten over hun werk wordt al snel duidelijk dat veel dienstverleners hun twijfels hebben over de schuldhulpverlening. Ze stellen vanuit deze twijfel een aantal vraagstukken aan de orde.

Deze vraagstukken maken allereerst een aantal dilemma's zichtbaar die zich afspelen in de dagelijkse uitvoeringspraktijk. Zo wordt er ten eerste gesproken over het realiteitsgehalte van de schuldhulpverlening. Aan de ene kant is er de erkenning dat veel huishoudens kampen met financiële problemen en dat dit een ernstig maatschappelijk probleem is. Er is echter twijfel over de huidige manier om met dit maatschappelijke probleem om te gaan. Zo is er de constatering van een steeds verdergaande toename van schuldenproblemen, ondanks de hulpverlening aan huishoudens met schulden. Schuldhulpverlening in de huidige vorm zien de medewerkers dan ook niet als de oplossing. Zij spreken vooral over de noodzaak van preventie en willen vooral voorkomen dat jonge mensen al vroeg in hun leven geconfronteerd worden met hoge financiële verplichtingen.

Daarnaast stellen medewerkers de vraag hoe moet worden omgegaan met mensen die niet zelfredzaam zijn, terwijl dit in de huidige samenleving wel van hen verwacht wordt. Moeten voor die groepen niet eerder bepaalde dwangmiddelen (onderbewindstelling, onder curatelestelling) worden ingezet, of toch een intensievere begeleiding door andere instanties? Al vragen sommige dienstverleners zich ook af of er juist niet minder geholpen moet worden, omdat anders de overheidsafhankelijkheid van deze mensen vergroot wordt (zie ook Murray, 1984). Moeten huishoudens die bijvoorbeeld allerlei boetebedragen hebben openstaan nu geholpen worden of niet?

Medewerkers pleiten bovendien voor meer afstemming en betere samenwerking tussen de verschillende partijen rond de schuldsituaties die vanuit hun verschillende rollen en belangen elkaar in de praktijk ernstig kunnen tegenwerken. De Nationale Ombudsman (2013:3) signaleerde dit probleem eveneens. Zie ook hoofdstuk tien.

Desondanks spreken de meeste dienstverleners over een zeer bewuste keuze om te werken in de schuldhulpverlening. 'Mensen willen helpen' blijkt het voornaamste motief te zijn voor de medewerkers met een uitvoerende functie. Dit getuigt van een 'public service motivation' (Boselie e.a., 2011: 332), het willen leveren van een maatschappelijke bijdrage door mensen te helpen die dit volgens hen nodig hebben. Soms hebben bij die voorkeur de eigen situatie of eerdere werkervaringen een rol gespeeld. Uiteraard is het inkomen tevens een drijfveer, zeker bij de mensen die achter de schermen werken, maar zelfs dat is dan niet de voornaamste reden om juist dit werk te doen.

De waardering die dienstverleners met klantcontact krijgen in hun werk heeft voornamelijk betrekking op de blijdschap en dankbaarheid van klanten. Het kunnen voorkomen van een ontruiming, een energieafsluiting of het tot stand brengen van een schuldregeling bepaalt zeker voor een deel hun plezier in het werk. Ze halen ook voldoening uit het kunnen bijdragen aan de financiële stabiliteit van een huishouden. Medewerkers ervaren ook waardering vanuit hun eigen team maar minder vanuit de top van de kredietbank. Ze voelen zich niet serieus genomen als er problemen zijn.

In de 'nieuwe procedure' ligt er veel nadruk op de functie van schuldbemiddelaar. In de 'nieuwe procedure', zoals beschreven in hoofdstuk twee, is deze functie veel nadrukkelijker aanwezig. Waar in de oude procedure de uitvoering van werkzaamheden in de eerste fases van de procedure een samenspel was tussen de medewerkers van het balieteam en de schuldbemiddelaars in de integrale teams, is dit in de nieuwe procedure voornamelijk de verantwoordelijkheid van de schuldbemiddelaars. Deze functie behelst intussen veel taken waarbij de schuldbemiddelaar actief bezig is met de klant: in de spreekkamer, maar ook achter de schermen aan de telefoon of tijdens het opzetten en uitvoeren van budgetbeheer, naast hun taken rond het opzetten van een schuldregeling voor een klant. Een aantal medewerkers, en niet alleen de schuldbemiddelaars zelf, is van mening dat er teveel van de schuldbemiddelaars wordt verwacht, waardoor stagnaties optreden in de doorloop van de trajecten.

Ook de kwaliteitsmedewerker krijgt veel aandacht in de 'nieuwe procedure'. De kerntaken van een kwaliteitsmedewerker zijn het waarborgen van de kwaliteit door de controle van dossiers en de scholing en coaching van medewerkers. Deze twee taken van de kwaliteitsmedewerker hangen heel duidelijk met elkaar samen. De scholing en coaching van medewerkers is nodig om de dienstverlening op een bepaald niveau te krijgen, waardoor er een minder uitvoerige controle van dossiers noodzakelijk is. Het lijkt echter onder de omstandigheden niet mogelijk deze twee taken met elkaar in balans te brengen. De kwaliteitsmedewerker krijgt het nauwelijks voor elkaar aandacht

te besteden aan de scholing en coaching van medewerkers, al benoemen velen het belang van die activiteit.

De functie van receptionist wordt onderschat volgens sommigen dienstverleners, terwijl het eerste contact met de klant met de kredietbank bij in de persoon van de receptionist ligt en als zeer belangrijk wordt gezien.

De reorganisatie bracht intern nogal wat beweging met zich mee. Er vond voornamelijk binnen de eerste fases van de procedure een herschikking van taken plaats met een aanzienlijke taakverzwaring voor sommige functies. De taakverdeling en de onderlinge afhankelijkheid blijken tevens belangrijke punten te zijn. Ook nam het verloop onder het personeel toe waardoor de aanwezige kennis en kwaliteit onder druk kwamen te staan.

9

Over de klanten en hun verwachtingen

9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk praten de dienstverleners over de klanten die zij in hun dagelijks werk tegenkomen. Welk beeld hebben ze over deze klanten? Hoe omschrijven zij hun klanten en hoe kijken zij aan tegen de oorzaken van schuldvorming? Ook gaan de dienstverleners in op de verwachtingen die klanten volgens hen hebben ten aanzien van de kredietbank. Hoe gaan ze met deze verwachtingen om? Ook bespreken de dienstverleners hoe de houding en gemoedstoestand van hun klanten hun eigen relatie en communicatie met hen bepalen. De motivatie van klanten speelt daarbij een belangrijke rol.

9.2 De klantpopulatie van de kredietbank

Dienstverleners die veelvuldig contact hebben met klanten hebben gesproken over de klanten die zij tegenkomen in hun dagelijkse werk. Om de klantpopulatie van de kredietbank te typeren, onderscheiden deze dienstverleners verschillende groepen.

(...) Je hebt de klanten die je.....ja, die sociaal gezien heel zwak zijn waar gewoon de communicatie ook niet echt goed mee verloopt. De sociaal echt zwakkeren hier zo en dat is wel het gros in Rotterdam.

(...) Ja, goed, je hebt ook een deel, die gaat het gewoon nooit redden maar dan denk ik ook, die zouden gewoon in bewindvoering moeten. Die zijn zodanig beperkt dat het gewoon echt niet kan. En die zou je dan onder bewindvoering moeten doen want die maken er echt een puinhoop van en die blijven dat doen. Die komen daar ook niet meer uit.

Even voor mijn beeldvorming, hoe groot schat jij die groep?

Nou ik denk als je ziet, die sociaal zwakkeren, stel dat dat ongeveer 50% van je caseload is, dan denk ik dat minder dan 10% echt onder bewindvoering moet. Het zal zo rond de 10% zijn.

Mw 11 SB 30092010

(...) dat zijn gewoon de mensen die niet intelligent genoeg zijn voor de huidige maatschappij. En...eeh...ik zeg het maar even recht voor zijn raap...die zijn gewoon te...ja, niet intelligent genoeg...te dom om de dingen te doen die de maatschappij van hun verlangt. Ze zijn meestal ook vaak heel naïef. Bijvoorbeeld meerdere auto's op hun naam laten schrijven of ze zijn vaak te goeder trouw ten aanzien van vrienden. En dat heeft ook weer met het intelligentieniveau te maken. Dat zijn de mensen eigenlijk continu budgetbeheer nodig hebben of eigenlijk zelfs onder curatele moeten worden gesteld. Omdat ze gewoon niet in staat zijn om huurtoeslag of zorgtoeslag aan te vragenuuh ja, dus, ja, dat zijn echt mensen die continu hulp nodig hebben van maatschappelijk werk en zelfs nog wel eens intensiever dan dat. En eeh...ja, die kom je dan ook regelmatig tegen.

Mw 17 SB 29102010

De groep klanten die dienstverleners vaak benoemen, betitelen zij als de 'sociaal echt zwakkeren', 'de niet-kunners', 'de categorie waar het gewoon te moeilijk voor is' en mensen die 'op dit vlak kwetsbaar' zijn. De dienstverleners zijn over het algemeen van mening dat een groot deel van de klanten van de kredietbank tot deze groep behoort. Hierbij gaat het volgens de dienstverleners vaak ook om mensen met een laag inkomen, zoals een uitkering op minimumniveau. Ze zijn vaak niet in staat om zelfstandig

aanvragen te doen voor bijvoorbeeld een uitkering of inkomensondersteunende regelingen of om kwijtscheldingsverzoeken in te dienen. Ook hun gebrekkige omgang met geld wordt door enkele dienstverleners benoemd, zoals op een 'vrij primaire manier', 'op een impulsieve manier' en 'het ontbreken van een langetermijnvisie' met betrekking tot de financiën. Meerdere malen geven de dienstverleners aan dat een deel van deze categorie mensen zelfs permanente begeleiding nodig heeft zoals budgetbeheer, of zelfs zwaardere juridische maatregelen, zoals bewindvoering of een ondercuratelestelling.

Ook medewerkers van de kredietbank die achter de schermen werken en dus geen direct klantcontact hebben, praten over deze groep klanten.

(...) er is een hele grote categorie en daar is het gewoon te moeilijk voor. Dat heeft alles te maken met zorgtoeslag, belastingen... uitkering aanvragen, Evides..... andere energiemaatschappijen. Sommige mensen worden ouder en snappen het niet, sommigen zijn niet zo slim en snappen het niet, sommige mensen spreken de taal niet goed en snappen het daardoor niet. En dat is denk ik een hele grote groep.
Mw 9 TC balieteam 18032010

(...) Nou ja, je hebt mensen die, heel veel mensen die ... zullen levenslang, dat zijn de niet-kunners, die zullen levenslang dit soort problemen hebben. Hè, mensen met een structureel laag inkomen, die niet aan het werk komen, die niet met geld kunnen omgaan, die hier een schuldenregeling hebben, vaak ook netjes afgerond en een half jaar later alweer voor de deur staan, dat ze weer opnieuw in dezelfde problemen zitten. Er zijn gezinnen, daar draait zo'n heel hulpverleningscircuit om heen van RIAGG, Jeugdzorg, een Bouman en hoe ze allemaal heten. Die zullen het nooit kunnen.

Wat is jouw idee, hoe groot die groep is? Waar jij het nu over hebt, hé, die niet-kunners ...?

Ik zou het niet in aantallen kunnen zeggen, maar als ik bij de kredietbank zelf kijk, dan denk ik dat eeh...schat dat toch minstens de helft van het aantal aanvragen echt dit soort mensen betreft.

Mw 14 kwal 12112010

In vergelijking tot de zogenaamde niet-kunners, praten de dienstverleners met klantcontact veelvuldig over mensen 'die het wel kunnen'. In de ogen van deze dienstverleners kunnen deze klanten zich in financieel opzicht wel staande houden in de samenleving, maar hebben specifieke omstandigheden hen in de financiële problemen gebracht. De zogenaamde 'kunners'-categorie is volgens de beschrijving

van de dienstverleners echter wel heel divers. Het gaat vooral om mensen die door werkloosheid, beëindiging van een eigen bedrijf of een echtscheiding in inkomen achteruit zijn gegaan en hierdoor hun financiële verplichtingen niet meer na kunnen komen; die dus kampen met aanpassingsschulden (De Greef, 1992).

(...) een deel dat wel wil maar door omstandigheden gewoon zoiets heeft van, het gaat gewoon niet meer. Door ontslag of door iets waardoor iemand ineens in die situatie terecht is gekomen. Die gaan het over het algemeen wel redden.

(...) die proberen echt aan alle kanten gaten te dichten en uuuh ja, die proberen toch met zo min mogelijk geld om te gaan. Die doen het over het algemeen wel vrij goed. Dat zijn ook meestal degene die ik niet altijd in budgetbeheer neem.

Mw 11 SB 30092010

(...) Eehm... je hebt mensen die bijvoorbeeld doordat ze werkloos zijn geworden in de WW zijn gekomen, daardoor inkomstenterugval hebben gekregen, vooraf met een goede baan leningen afgesloten die ze nu niet meer kunnen terug betalen. Ja, die mensen zijn in principe nog wel te helpen omdat schuldeisers daar ook vaak begrip voor hebben.

Mw 20 SB 24092010

Uit de omschrijvingen van de dienstverleners blijkt dat zij deze groep niet als zeer problematisch zien. Niet het gedrag van de klant maar de omstandigheden hebben gezorgd voor financiële problemen. Het gaat om mensen die volgens de uitvoerend dienstverleners wel met geld kunnen omgaan. Budgetbeheer wordt dan ook niet altijd als noodzakelijk gezien voor deze groep en hun toekomstperspectief wordt positief ingeschat, mede ook door het begrip dat schuldeisers hebben voor deze groep.

Ook een kwaliteitsmedewerker praat over deze klanten en geeft aan dat zich binnen deze groep ook steeds meer klanten bevinden met een koopwoning.

(...) Je krijgt de groep, nu, natuurlijk ook die vanuit een gewone leuk betaalde baan ineens in de WW komen. En als je dan wat ouder bent en binnen zoveel tijd geen andere baan hebt gevonden dan ga je naar de bijstand. Naja, dan heb je ineens heel veel minder geld en dan kunnen ze hun vaste lasten niet meer betalen, komen ze in de problemen. De eigen huizen beginnen een beetje los te komen. Dat is meer dan in het verleden...

Mw 14 kwal 12112010

Daarnaast wordt door dienstverleners over klanten gesproken die in feite tussen de eerste twee soorten beschrijvingen in zitten. Het gaat om klanten die het eventueel wel zelf kunnen, maar die niet goed omgaan met hun financiële administratie en evenmin in staat zijn om de financiële gevolgen te overzien.

(...) ...dat is ook een categorie dat eehm... dat zit er vaak bij inbegrepen, dat ze toch vaak niet goed de consequenties van hun financiële handelingen overzien. Dus ...ja, leningen aangaan of eeh andere verplichtingen waarbij ze niet door hebben van ja, eigenlijk kan dit niet. Dat is eigenlijk ook een hele grote groep. Die zijn wel, ze zijn wel intelligenter dan de vorige groep. Niet superslim, maar ze zitten er een beetje tussenin. Maar die...ja, zijn eeh... meer wat onzorgvuldig in hun administratie en hun financiële doen en laten. Het is een mix van niet goed nadenken en niet goed willen nadenken. Dat je tussen willen en kunnen in. ..zit. En ...ja... die hebben gewoon een beetje begeleiding nodig om op de goede rails te komen. En dan is het maar de vraag of ze dat aan kunnen daarna. Of je ze nou daadwerkelijk kan loslaten of wel of niet, dat hangt er een beetje tussenin.

Mw 17 SB 29102010

(...) je had dan klanten die uuuhwaren wel kunners, maar op een of andere manier uuuh ja, wat moet ik zeggen, gewoon hun administratie niet goed bijhouden. **Wat maakt dat jij zegt dat het kunners zijn?**

Uuuh omdat...in het gesprek kan je ook zien hoe ze dingen invullen, hoe ze dingen opvragen. Ze weten van dingen af want als je met ze praat, dan geven ze zelf ook dingen aan. Dat je denkt, hé, je bent er wel van op de hoogte. Dat weet je gewoon. Je weet dus wel wat er speelt. En soms geven ze het ook wel aan. Van nou ja, administratie een beetje dom geweest, papieren niet open gemaakt, dus hè,...dat kan ik er ongeveer uit halen.

Mw 4 balie en bc 18022010

Het gaat om klanten waarvan de dienstverleners van mening zijn dat ze waarschijnlijk wel de capaciteiten hebben om met hun financiën om te gaan maar moeite hebben om hun financiële handelingen te overzien. Met ondersteuning en begeleiding komen ze wellicht weer op de rails. Op basis van de wijze waarop de klant formulieren invult en gegevens opvraagt en op basis van wat de klant zelf aangeeft, bepaalt deze dienstverlener om wat voor klant het gaat.

Maar er zijn volgens dienstverleners ook heel veel klanten die, onder meer als gevolg van de vele verleidingen, door een gebrek aan zelfbeheersing teveel geld hebben uitgegeven en hierdoor in de problemen zijn gekomen.

(...) en ik denk een hele grote groep die gewoon....ja, hoe zal ik het uitleggen?..... niet de verleidingen kunnen weerstaan. Of je nou 100.000 euro per jaar verdient of 10.000 euro per jaar, dat maakt eigenlijk helemaal niet zo veel uit. We zien ze in allerlei varianten voorbijkomen. (...)

Mw 9 TC balieteam 18032010

Een dienstverlener constateert bijvoorbeeld dat het toegeven aan de verleidingen via bijvoorbeeld internet steeds gangbaarder wordt.

(...) En dan heb je nog een groep, dat zijn, ja, de niet-willers. Ja, hoe moet ik dat noemen...de flierefluiters die niet nadenken over hun consequenties, dat wel zouden kunnen en vaak ook een redelijk inkomen hebben. Maar gewoon niet goed de consequenties hebben nage...eeh...overzien van hun daden. En soms is dat echt eeh...ja., dat ze verwijtbaar bezig zijn met de...met hun leningen, met hun financiële wandel en handel.

Mw 17 SB 29102010

Ook zijn er klanten die calculerend, soms crimineel of verwijtbaar gedrag vertonen. Over deze groep wordt door sommige dienstverleners ook wel gesproken als de 'niet-willers'.

(...) En je hebt ook een slag uuuh die zijn zo makkelijk, die hebben zo iets van, maakt allemaal niet uit (...) Die laatste daar zit dan ook vaak wel een stukje, heb ik het idee, van fraude, criminaliteit, noem het allemaal maar op. Wel aan de zijkant van de samenleving een beetje zitten, maar niet zo zeer altijd sociaal zwak zijn. Maar denken overal tussendoor te laveren en overal wel hun graantje te kunnen pikken.

(...) Ja, die gillen wel dat ze tekort komen en van alles en nog wat, maar je weet gewoon ergens zo van, jij hebt ergens anders nog inkomsten, want anders had je nog wel veel harder gegild. Die proberen echt uit allerlei gaten en hoeken, met toch een beetje dwang op jouw gemoed in te spreken, om toch maar zoveel mogelijk te krijgen.

Mw 11 SB 30092010

Uit de laatste beschrijving komt een beeld naar voren van klanten die door de dienstverlener niet worden vertrouwd.

Door enkele dienstverleners wordt gesproken over mensen die kampen met een verslaving.

9.3 Verwachtingen van klanten

Als klanten zich melden bij de kredietbank hebben ze bepaalde verwachtingen (zie hoofdstuk vier). Ook de dienstverleners praten over de verwachtingen van hun klanten maar wel op eigen wijze. Soms benadrukken ze de gemakzucht van de klant.

(...) Allemaal vragen waaraan je merkt dat ze vooral zo weinig mogelijk zelf willen doen eigenlijk en het liefst laten ze alleen hun naam en telefoonnummer achter en een pakketje post en dat wij dan de rest doen, zeg maar.

Mw 24 SB 17092010

(...) Ik kom hier, ik leg mijn problemen hier neer en jullie lossen het op.

Mw 8 receptionist 18032010

(...) Ja, vaak merk je dat mensen toch wel denken van nou, ik ben nu bij de kredietbank, ik ben jaren ... jaren heb ik schulden gehad en nu leg ik bij de kredietbank, en nu zijn mijn schulden niet meer, en nu is het probleem opgelost.

Mw 20 SB 24092010

Volgens deze dienstverleners leggen bepaalde klanten zodra ze zich aanmelden de verantwoordelijkheid voor het oplossen van het probleem bij de kredietbank neer.

Twee schuldbemiddelaars spreken los van elkaar zelfs over klanten die denken dat de kredietbank dan met 'een toverstokje zwaait' en dat ze hierdoor niet meer door de schuldeisers zullen worden lastig gevallen.

(...) het idee wat ik daar over heb is dat klanten denken dat als ze zich aanmelden bij de kredietbank dat er dan een meneer of een mevrouw staat met een toverstokje en als je drie keer zwaait dan komen de boze brieven niet meer de brievenbus binnen.

Mw 12 SB 16092010

(...) Ze hebben het idee dat uuuh zodra ze zich aangemeld hebben bij de kredietbank dat die met een toverstokje ergens zwaait en dat schuldeisers dan allemaal in de rij gaan staan van oké ...

Mw 11 SB 30092010

Kennelijk heeft een aantal klanten volgens de medewerkers bovendien de verwachting dat zodra ze zich melden bij de kredietbank er direct door een medewerker van de kredietbank met schuldeisers contact wordt opgenomen. Vooral met die schuldeisers die op dat moment 'bedreigend' zijn voor de klant.

(...) Ja, het crisisteam, dat we een crisisteam hebben en dat wij dan gelijk zullen bellen met Eneco. Uuumhdat wij dan zonder hè de regels kennen ze dan niet maar dan hebben ze ergens gehoord van iemand uuuhm waarbij we voorkomen hebben dat hij wordt afgesloten of uit huis is gezet, dat wij, als dat speelt zoiets, dat wij gelijk voor die klant in de telefoon kruipen, maar de persoon moet zich wel eerst aanmelden natuurlijk. (...) Weet je wel, dat is wat ze willen. Alvast contact om het, om het te stoppen en dan verder te kijken hoe het loopt dan.

Mw 3 receptionist 11022010

Soms wordt er zelfs op cynische wijze gesproken over soortgelijke verwachtingen gaandeweg het proces.

(...) En daarnaast is het zo dat het ook ontzettend handig is om uuuh allerlei dingen voor je te laten bellen. Dus als je een brief niet begrijpt dan bel je naar de kredietbank en dan laat je de kredietbank contact opnemen met die boze meneer die geld van je wil hebben. Dat is in grote lijnen de verwachting die de gemiddelde Rotterdammer heeft van wat de kredietbank voor hun kan betekenen.

Mw 12 SB 16092010

Volgens weer andere dienstverleners denken klanten dat de kredietbank hun schulden betaalt of overneemt door middel van een lening. De kredietbank is immers een bank. Ze zijn niet altijd op de hoogte van het feit dat het om een ingewikkelde procedure gaat en dat deze ook niet altijd lukt.

(...) Nou, ze komen hier met verwachtingen dat ze denken dat de kredietbank al hun schulden betaalt. (...) Dat is wat ze denken. Ze denken niet dat het een hele procedure is dat opgestart moet worden, dat het via...dat het echt met je eigen geld betaald moet worden. Dat het geen 100% kans heeft dat het gaat slagen. Nee, heel veel klanten hebben heel andere verwachtingen. Die denken echt, jullie betalen mijn schulden.

(...) Jullie zijn toch een bank? Dat heb ik zo vaak gehoord. Jullie zijn toch een bank.

Mw 2 balie en bc 11022010

Een andere dienstverlener bevestigt dit beeld met een verhaal over de 'oude' procedure (voor 1-10-2009) waarbij de klant immers direct na aanmelding in budgetbeheer werd genomen. Hij verwachtte dat klanten weerstand zouden hebben tegen dit verplichte budgetbeheer, maar in de praktijk bleek dit vaak niet het geval.

(...) Je zegt....we verwachtten dat er nog al wat weerstand was ...van klanten op het feit dat ze in budgetbeheer moesten. Wat is jouw idee over het feit dat die weerstand er eigenlijk niet was bij klanten?

Ik denk dat mensen gewoon heel graag wilden tekenen en in de veronderstelling zijn geweest, ook al hebben wij dat wel goed verwoord richting die klant, de kredietbank regelt het, hier heb je mijn handtekening. En mensen zijn zich er niet voldoende van bewust, of wilden eigenlijk niet weten dat het alleen basisbudgetbeheer was. Die hadden zoiets van, als ik daar teken, dan regelt de kredietbank dat en...wij kregen ook alles toegestuurd. Schulden en dat soort dingen. Maar daar deden we niks mee. (...) Jij vertelde net, we probeerden de klant wel uit te leggen, wat de bedoeling was, maar begrepen klanten dat?

Ik denk dat klanten gewoon in de veronderstelling waren dat als ze zeiden van nou, uuuuh contract ondertekend, dan regelt de kredietbank alles en als er dan schuldeisers zijn dan kan ik ze in ieder geval richting de kredietbank door verwijzen.

Mw 6 balie en bc 05032010

Het citaat laat een beeld zien van klanten die een tamelijk hardnekkig idee hebben dat zodra ze bij de kredietbank zijn, deze alles op zich neemt.

9.4 Het managen van verwachtingen

Uit de citaten in de vorige paragraaf wordt duidelijk dat veel dienstverleners van mening zijn dat de verwachtingen van nogal wat klanten niet overeenkomen met de realiteit. Deze dienstverleners zijn in hun contact met klanten dan ook veelvuldig bezig deze verwachtingen bij te stellen. Een schuldbemiddelaar vertelt dat hij alle contactmomenten met de klant binnen de procedure aangrijpt om dit te doen.

(...) En het is dus de bedoeling dat je met je klant op al de momenten dat je ze treft, intake, inlever, indicatie, een heel scherp mes pakt en door al die onzin heen snijdt en probeert om verwachting en werkelijkheid op elkaar af te stemmen. En dan werkt het ook een heel stuk prettiger. Ik heb dus met mijn klanten vrij weinig last van dit soort dingen.

En dat betekent....wat betekent dat in feite?

Dat betekent dat je dus minder klachten krijgt omdat de verwachtingen beter op elkaar zijn afgestemd. En misschien moet er dan nog wel een extra ritje komen om dan daadwerkelijk de indicatie te stellen, maar je hebt één ding gewonnen, dat is dat de samenwerking met de klant is gebaseerd op reële verwachtingen.

Mw 12 SB 16092010

Bovenstaande dienstverlener betitelt de verwachtingen die klanten hebben als 'onzin'. Het managen van de verwachtingen verbetert de samenwerking met klanten en zal volgens de dienstverlener leiden tot minder klachten, hoewel hij erkent dat dit niet per se zo is. Het 'extra ritje' impliceert dat er soms meerdere gesprekken nodig zijn.

Een andere schuldbemiddelaar vertelt over het duidelijk uitspreken van de eigen verwachtingen van de dienstverlener richting de klant, ook om diens verwachtingen bij te sturen.

(...) Uuuuh verwachtingsmanagement. Is ook iets waar we op kunnen sturen binnen de kredietbank. Hè, wat vertel je die klant nou in een intakegesprek? Wat zeg je nou, hoe lang het traject duurt? Vertel je nou de stappen die je doet? Ik heb een beetje het idee dat het af en toe zo is van nou, u heeft schulden, u komt daarmee bij ons, je mag al blij zijn dat je hulp krijgt. Mag je heel blij om zijn. Hoe we het verder intern regelen dat uuuh...maar dat is de tijd niet meer. Mensen weten hun informatie te halen, mensen weten hoe lang dingen eigenlijk mogen duren. Praten met elkaar. Zijn ook burens van elkaar. Weet je, het is allemaal, je moet het duidelijk uitleggen. Wat doe ik, waar gaat het dossier daarna naar toe, wordt dat nog gecontroleerd door iemand anders?

Hoe is daar het proces op ingericht wat jou betreft....op dat verwachtingsmanagement?

Nou ik denk nu...kijk, we hebben natuurlijk het indicatiesprekeuur, het inleversprekeuur. Ik denk dat die werkwijze....uuuh dat die dossiers er veel beter uitzien. Dus dat die veel sneller uuuh doorgang kunnen vinden. Dus dat vind ik echt...ik denk dat dit ook wel een prima werkwijze is. Hè, dat de schuldbemiddelaars indicatiegesprekken voeren uuuh dat de schuldbemiddelaars checken of alle dossiers compleet zijn. Hè, dus je hebt het zelf in de hand. Dus op het moment dat jij uuuh je kan die klant op dat moment, meteen kan je die verwachtingen managen. Maar dat moet je wel doen. En dat is verwachtingmanagement.

(...) Dus ik leg het wel heel duidelijk uit en ik geef ook aan, hè, u mag wat dingen van ons verwachten maar ik verwacht ook zeker dingen van u. Het is zeker niet zo dat we gedurende het schuldhelpverleningstraject, dat wij alles uit uw handen nemen. Zo is het niet. Het is wel iets wat u samen [respondent legt nadruk op samen] met de kredietbank gaat doen. En ...ik denk dat het heel belangrijk is dat je dat blijft benadrukken. Dat je verantwoordelijkheden bij die klant neerlegt.

Mw 19 SB 17092010

Het citaat laat zien dat de schuldbemiddelaar van mening is dat er vanuit de kredietbank wat helderder gecommuniceerd kan worden over haar eigen verwachtingen. Volgens

haar is de relatie tussen de klant en de organisatie dan ook veranderd. Klanten worden assertiever, mondiger en informeren elkaar. De ‘nieuwe’ procedure biedt volgens de schuldbemiddelaar meer mogelijkheden om de verwachtingen van de klant wat meer in eigen hand te houden, ‘maar dat moet je dan wel doen’.

Ook een andere schuldbemiddelaar is van mening dat verkeerde verwachtingspatronen bij klanten, ook bij andere instanties voor een deel voortkomen uit de wijze van communiceren vanuit de organisaties zelf.

(...) Ik denk ook dat we qua communicatie naar buiten een verkeerd beeld uitstralen. Nou, die folders die hier liggen, daar staat eigenlijk niet meer op dan wij helpen je als je schulden hebt. Niet...we verwachten ook iets van jou of...Nee, alleen we helpen je als je schulden hebt. Als ik dat ergens lees op een folder...dat is hetzelfde dat als je een folder krijgt van uuuh u heeft iets gewonnen maar dan staat er ergens onderin dat je er dan nog wat voor moet doen. Je schept een soort van valse hoop. Je geeft mensen een soort van uuuh idee van wat ze krijgen terwijl dat helemaal niet zo is. Dus dat vind ik aldie folder...maar dat heb ik al honderd keer aangegeven, dat vind ikdat vind ik onzin. (...) Die folder is echt gewoon misleidend en daarnaast... we hebben nog steeds geen website waar het echt duidelijk staat aangegeven wat we precies doen, wat mensen nodig hebben om zich aan te melden. Dat horen ze pas als ze hier komen op het indicatiegesprek. En nu is de boodschap ook gewoon van instanties...als je schulden hebt, ga maar naar de kredietbank. En dan komen ze hier en dan pas horen ze hoe of wat. (...) Zelfs de sociale dienst, de werkpleinen die weten niet precies hoe het hier werkt. Mensen zonder inkomen, die worden gewoon door verwezen naar ons, terwijl dat zou in eerste instantie, zouden ze dat moeten weten. Dat als iemand geen inkomen heeft, dat wij die niet kunnen helpen. (...) Nou dan....ja, je biedt...er is een bepaald verwachtingspatroon en jij moet dat dan gaan neerslaan. Dat is iets waar ik moeite mee heb.

Mw 24 SB 17092010

Deze dienstverlener benadrukt dat de voorlichting niet alleen gericht moet zijn op klanten maar ook op andere organisaties die klanten met financiële problemen verwijzen naar de kredietbank. Ze uit haar verbazing dat ‘zelfs de werkpleinen’ niet weten hoe het bij de kredietbank werkt.

Meer voorlichting geven door middel van folders en een website wordt ook door andere schuldbemiddelaars genoemd als manier om invloed te hebben op de verwachtingen van klanten.

(...) waar ook heel veel problemen uit ontstaan is dat het voor klanten gewoon niet duidelijk is wat wij nou precies wel en niet doen. Eeehm... en ik denk dat daar meer voorlichting over kan komen. Van...wat doet de kredietbank nou? Wat doen ze nou wel, wat doen ze nou niet?

Mw 20 SB 24092010

Onderstaande schuldbemiddelaar kan echter heel goed leven met het herhaald uitleggen van de stappen in de procedure, bijvoorbeeld met behulp van visuele hulpmiddelen.

(...) Kijk, ik weet natuurlijk wat voor werk ik doe en wat voor tijd daar in gaat zitten maar zo'n klant weet dat niet. Dus dat probeer ik wel duidelijk te maken dat het niet ineens morgen geregeld is en dat die brieven naar de schuldeisers ja, voorlopig nog wel blijven komen.

Ja, ja, dus je probeert dan wel op dat moment een realistischer beeld te ...te schetsen?

Ja, ja, klopt.

En hoe pakt dat uit?

Ja, de één schrikt daar van. Die heeft echt zo iets van ja, maar hoe moet dat dan allemaal? En de ander heeft echt zo iets van...die snapt dan zelf ook ..oké, ik moet dus zelf af en toe schrijven naar de deurwaarder en uuuh ...maar het merendeel heeft echt zoiets van ja, maar dat kan niet want ik ben nou bij de kredietbank dus ik moet geholpen worden.

(...) Dus het ergste geval voor mij is dat ik het nog een keer moet uitleggen. Maar goed, dat is niet erg want daar zit ik voor. Dus dat maakt mij niet uit. (...)we geven natuurlijk van die mappen af om daar bijvoorbeeld ook een blaadje bij te doen om daar gewoon....op tekening te laten zien wat we, wat we doen en in welke stappen dat is. Dus ik denk dat dat voor de klant al heel veel duidelijkheid gaat schetsen.

Mw 21 SB 08102010

Deze schuldbemiddelaar lijkt zich er rekenschap van te geven dat een groot deel van het dienstverleningsproces vanuit het perspectief van de klant zich achter de schermen afspeelt en dus niet zichtbaar is voor de klanten.

Een andere schuldbemiddelaar meent dat de klant beter duidelijk gemaakt moet worden dat de kredietbank ook met de schuldeisers werkt.

(...) En ik probeer ze ook duidelijk te maken, van kijk wat je gaat verwachten van schuldeisers is best wel heel veel. Want het gemiddelde percentage wat de meeste kunnen aflossen is zeg maar 10 tot 20% van de schulden. Dat houdt in dat je 80% vraagt om kwijtgescholden te krijgen bij de schuldeisers. Ik zeg, het is ook hun inkomen. Dan zeg ik, zou jij dat reëel vinden dat ze dan niet proberen beslag te leggen om alles nog binnen te krijgen van wat er nu nog eventueel binnen te halen is? Dat is toch logisch? Ja, en als ik dat op die manier uitleg dan o ja, ja, ja, dat is dan wel logisch.

Mw 11 SB 30092010

Het uitleggen van de positie van de schuldeisers en de financiële consequenties voor de schuldeisers hoort volgens deze schuldbemiddelaar bij haar bemiddelende rol. De positie van schuldeisers is nu vaak te weinig in beeld bij klanten.

9.5 Houding van klanten

Behalve over de verwachtingen van de klanten hebben dienstverleners uitvoerig gesproken over de houding van de klanten. Ze signaleren vaak hoe lamgeslagen klanten kunnen zijn, maar het blijkt regelmatig ook te gaan over klanten die nogal laconiek doen en die volgens de medewerkers ongemotiveerd zijn. De in paragraaf 9.2 omschreven niet-willers komen dan in beeld.

(...) Er zijn toch wel een aantal dingen die mij best wel tegen de borst stuiten, bepaalde houding, laconiek, van nou uuuh, het zal wel, nou ja, werken oké. Het is dat het moet. Dat ik denk, ja, je wil er graag uitkomen of niet. En dan kan het ook wel best eens een houding zijn van uuuh, ja, dat ze helemaal lamgeslagen zijn of gefrustreerd of wat dan ook van, tuurlijk, dat calculeer ik ook wel in, maar er zitten ook klanten bij waarvan ik denk van, ja, je maakt lekker je schulden en je denkt van ik ga lekker drie jaar erin maar moet je eens kijken wat ze allemaal binnen hebben staan. Dat klopt gewoon niet.

(...) En sommige vinden het niet meer dan normaal. ik ben al een paar jaar niet op vakantie geweest....dan denk ik, ja, ik ook niet. Van uuuh.....wat verwacht je nou in deze situatie? En die houding, daar zou best wel eens naar gekeken mogen worden. Want er zijn ook mensen die zich helemaal uit de naad werken om eruit te komen, bijna een driedubbele baan bij wijze van spreken hebben en zoiets hebben van ..ik vind het wel best, als ik genoeg heb om te eten, spaar alles maar, als ik er maar vanaf ben. Ja, dan denk ik, dat is een heel andere houding.

Mw 11 SB 30092010

Zij geven aan dat er binnen de kredietbank best meer gekeken mag worden naar de houding en de eigen inzet van klanten. In hun ogen gebeurt dit te weinig. De goeden mogen niet onder de kwaden lijden.

Door een andere dienstverlener wordt met name een relatie gelegd tussen de motivatie van de klant en diens betalingsmoraliteit.

(...) Als je tien gesprekken doet, als ik er vier had, die echt gemotiveerd waren, dan is dat veel. De rest zit daar toch van...ik ben doorgestuurd door of ik moet.... maar echt gemotiveerd? Ik bedoel...als je uitlegt wat het inhoudt en vervolgens zegt iemand, ja, maar ik moet wel geld hebben om van de zomer op vakantie te gaan. Dan vind ik, dan is je motivatie ver te zoeken om van je schulden af te komen. Mensen vergeten vaak dat anderen op hun geld zitten te wachten. Dat zien ze niet. Ze zien de schuldeiser als de grote boze wolf maar ze hebben daar gebruik gemaakt van een product en dat moeten ze betalen. En dat zien ze vaak niet. Dat is het verschil voor....ja, mensen die dat zien...dat ze denken, daar zitten ook hè, bij die instanties, bedrijven, werken ook mensen, die zitten op mijn geld te wachten, die zijn vaak gemotiveerd.

Mw 7 balie en bc 11032010

Of een klant wel of niet gemotiveerd is om 'compliance' te vertonen, wordt door dienstverleners onder meer beoordeeld op basis van diens wijze en snelheid van het aanleveren van de benodigde gegevens.

(...) Nu op dit moment, als ze natuurlijk de stukken komen inleveren, daar zie je al een stuk motivatie uit. En je ziet ook vaak wel... we registreren natuurlijk eerst of de klanten op indicatie zijn geweest en we registreren ook wanneer ze terugkomen met de stukken. En daar haal je ook heel veel uit want soms bij sommigen zie je echt drie maanden ertussen zitten en bij anderen zie je echt weer één week er tussen zitten. Die heb je dan aan het begin van de week gehad met indicatie en komt echt eind van de week terug met zijn inleverstukken en ik vind dat toch ook wel..... ik zelf zie dat wel als een motivatie. En je ziet ook mensen die hebben het in ieder geval geprobeerd maar zijn de stukken niet compleet. Nou, ik vind dat toch wel knap dat ze dan toch komen.

Mw 21 SB 08102010

Een klant die snel zijn gegevens aanlevert, wordt door deze schuldbemiddelaar als gemotiveerd gezien. Ook terugkomen bij de kredietbank voor gegevens die niet

compleet zijn, wordt gewaardeerd. Zij realiseert zich dat klanten vaak meerdere malen een drempel over moeten als het gaat om de dienstverlening bij de kredietbank.

Discussies met klanten over de noodzaak van het aanleveren van bepaalde informatie wekken bij de dienstverlener de indruk dat de klant vooral geen moeite wil doen. Volgens de dienstverlener raken sommige klanten te snel geïrriteerd wanneer zij ermee worden geconfronteerd dat ze hun gegevens niet volgens de richtlijnen van de kredietbank blijken aan te leveren.

(...) En in sommige gevallen zeggen de mensen, oké, dat is goed. Maar we hebben er ook mensen tussen, dat zijn dus die mensen die zoiets hebben van, mijn standaard moet maar jouw standaard worden, van nou ja, dat hebt je toch niet allemaal nodig? Of ja, maar dat is zoveel. Waarom moet ik dat inleveren? Of nou ja, dat staat toch op mijn afschriften? Dat kan je toch zien? Of...dat weet ik wel uit mijn hoofd hoor. Ik schrijf het wel voor je op. Weet je, zulk soort reacties krijg je dan. En als je dan aangeeft, nee, ik heb het allemaal nodig, want we moeten weten wat uw financiële situatie is, dan raken ze al licht geïrriteerd.

Mw 24 SB 17092010

Ook zegt het non-verbale gedrag van de klant volgens deze dienstverlener iets over diens motivatie.

(...) Ja, ik kom in mijn werk echt klanten tegen die echt niet gemotiveerd zijn, die je echt gewoon moet bellen, moet trekken en moet duwen.

(...) **Is dat gemakzucht of komt dat ook door de grote problemen die ze hebben of....? Hoe kijk jij daar tegenaan?**

Ik weet het niet. Ik denk dat het gewoon gemakzucht is, denk ik. Want als je geholpen wil worden, dan doe je er gewoon echt alles voor. Sommige hebben er gewoon lak aan.

Waar merk je dat dan aan?

Gewoon aan het gedrag, aan de uitspraken. Dat merk je gewoon, aan de houding en als iemand geïnteresseerd is dan vraag je wat, dan kijk je me in mijn ogen en dan... Maar er zijn sommigen die het gewoon helemaal niet interesseert, die praten gewoon tegen de muur. Van ja, ja, ja...die knikken dan alleen ja, ja, ja, ja. Dat voel je gewoon. Ik heb gewoon zo'n gevoel vandat merk je gewoon, dat weet je gewoon, dat is gewoon een gevoel.

Mw 2 balie en bc 11022010

Er niet alles voor doen, blijkt ook merkbaar en voelbaar aan iemands houding volgens deze medewerkster van het balieteam.

Door één schuldbemiddelaar worden de klanten die via het Meldpunt Huisuitzetting de procedure starten apart benoemd als een ‘moeilijke categorie’. Zij verschijnen vaak niet op het intakegesprek. Dat niet verschijnen van de klant kan voor een dienstverlener een dilemma opleveren. Het definitief beëindigen van het dossier zal immers leiden tot een huisuitzetting door de woningcorporatie.

(...) En je hebt ook mensen die, ja bijvoorbeeld de mensen die door het meldpunt preventie huisuitzetting bij ons gemeld worden, dat is een hele moeilijke categorie omdat die mensen heel vaak het idee hebben van ‘ach, bij mij is het zo erg nog niet’ en ook niet op intakegesprekken verschijnen. En ja, dat was dus net een mevrouw waar ik mee bezig was, mevrouw in het begin klonk ze heel gemotiveerd maar op het moment dat ze op intake moet verschijnen, komt ze niet. Eeh... ook op de brief, die ik daarop gestuurd heb, reageert ze niet, dus nu was even de vraag wat gaan we met haar doen. Gaan we haar leefgeld blokkeren of beëindigen we het dossier met als gevolg dat ze ontruimd gaat worden?

Mw 20 SB 24092010

Als medewerkers praten over de motivatie van klanten komt ook hun bereidheid tot werken regelmatig ter sprake.

(...) Nou, dan heb ik een klant in de spreekkamer, een jonge meid met een kind van een jaar of zes, zeven. Die zegt, ja, nee, ik ga niet werken, want ik moet er voor mijn kind zijn want die heeft het zwaar. Ze heeft een zware periode gehad en nee, ik ga niet werken. Nou, dan bel ik de klantmanager werk en die zegt, nou, ze moet gewoon werken. Ze heeft al zo vaak geweigerd.....Ik weet het zelf ook niet meer met deze klant. Die wil gewoon niet werken. Nou, eigenlijk, is dat qua motivatie, als ik dan moet gaan omschrijven wat iemands motivatie is, dat is dus nul komma nul. Want je hebt schulden, je wilt niet werken. Waarom niet, omdat je bij je kind wil zijn, wat zeven is en gewoon naar school gaat. Dus overdag zou je best wel een paar uurtjes kunnen werken. Het verhaal klopt gewoon niet.

Mw 24 SB 17092010

Bij klanten met een bijstandsuitkering wordt door de dienstverleners dan ook regelmatig contact gezocht met hun klantmanager om de mogelijkheden voor werk te bespreken.

(...) Ik heb bijvoorbeeld ook heel veel mensen, het komt nu ineens naar boven, ik heb echt mensen gehad, die hier zaten van nou ja, uuuh ik ga gewoon de uitkering in, ik ga gewoon een uitkering aanvragen. Ik ga niet meer werken want ik ga alleen maar daarvoor werken. Dan denk ik, ja maar dat is niet....dat is niet juist. Ik had zelfs een keer een klant die zei van ja, wanneer ben ik nou eens eindelijk klaar, kan ik het traject in en ben ik klaar, want dan kan ik gaan werken want zo lang ik schulden heb, blijf ik lekker bij de Sozawe.

Mw 4 balie en bc 18022010

Sommige klanten weigeren volgens bovenstaande dienstverlener dus doelbewust, in verband met de aflossingen, werk te zoeken. Deze dienstverlener vindt dit geen juiste houding van klanten.

Uit bovenstaande fragmenten wordt duidelijk dat als dienstverleners spreken over de houding van klanten het vaak gaat om de motivatie van de klant. Een aantal dienstverleners is dan ook van mening dat er bij de kredietbank meer op motivatie van klanten geselecteerd moet kunnen worden. Het hoofd van de kredietbank onderschrijft deze optie, ook omdat ook de rechter dat uiteindelijk vaak doet als het gaat om de toelating tot het wettelijke traject.

(...) Ja, ik vind overigens zelf nog steeds dat wij toch heel makkelijk het product schulddienstverlening inzetten bij elke klant. En dat automatisch ook uuuh.... schulden gaan regelen. Ik vind dat toetsen op motivatie en het toetsen op uuuh op de klant zelf erg beperkt. Is nog erg beperkt.

Maar waar zit hem dat dan in?

Ja, dat weet ik ook niet. Ik weet ook niet hoever je daar nou in mag en moet gaan want ik was zelf vorige week bij een zitting van de Rechtbank, was ik dus met die bewindvoeder mee gegaan. Had ik toestemming gevraagd om uuuh om de zittingen, WSNP-zittingen bij te wonen. En wat mij opviel is dat die rechter heel erg toetst op motivatie van die klant. Met name om zelf uuuh arbeid in loondienst te krijgen als die dat niet heeft. En dan ging die.....dat deed die eigenlijk heel simpel, want acht weken voorafgaand aan de zittingsdatum kregen ze een briefje waarin ze geacht werden op de zittingsdag uuuh acht concrete sollicitaties te overleggen. Nou, dus het verhaal was uuuh bij die rechter van nou, weet u wat dit inhoudt? Dit en dat. Ik heb u acht weken geleden een uitnodiging....heeft u die acht sollicitaties bij u? Nee, dik verhaal want mijn re-integratie, mijn klantmanager en dit en dat en zus en zo en...Zegt die rechter, nou dat is goed, dan laat ik je niet toe. Mag je over acht weken weer terug komen en heb je het dan wel dan uuuh dan word je toegelaten.

Mw 25 hoofd 17122010

Het citaat laat zien dat het hoofd van de kredietbank een voorstander zou zijn van meer toetsing op motivatie aan de poort.

9.6 Gemoedstoestand van klanten

Naast de houding en motivatie van de klant kwam regelmatig de gemoedstoestand van de klanten ter sprake. Ook de dienstverleners bevestigden dan dat hun schaamte vaak groot is. Een medewerker die in de 'oude procedure' aan de balie zat, vertelt hierover:

(...) Ik zag ook heel veel mensen met schaamte. Ja, ja, oooh, ik vind het zo vreselijk dat ik me moet komen aanmelden. Ik zat natuurlijk ook aan de balie hè. Dan al, zijn al heel veel mensen die aangeven van oh, ik vind dit zo vreselijk dat ik hier naartoe moet komen en dat ik dit doe. En heel vaak probeer ik ook die mensen te zeggen, van luister, je hebt een fout gemaakt en je zit hier om dat gewoon recht te zetten en daar hoeft je je echt niet voor te schamen. Want zoals je zelf ook hebt gezien, je bent niet de enige. Dus dan probeer ik altijd die mensen wel uuuh...maar heb...ik heb ook echt mensen gehad die echt, echt huilen....

Wat vinden ze dan het ergste denk jij?

Dat ze dus uuuh uuuh.....daarvoor hier moeten komen. Dat ze die schulden hebben, dat ze daarbij geholpen moeten worden. Dat ze er zelf niet meer uitkomen.

Mw 4 balie en bc 18022010

Ook een andere medewerker die in de 'nieuwe procedure' aan de balie zit, geeft aan:

(...) Ik zie er natuurlijk hele dagen, hele dagen zie ik die gezichten....Ja, het zachtjes praten en uuuh ja, en ik heb schulden en uuuh Eneco heeft me hier naartoe doorverwezen of uuuh ik heb heel veel schulden en ik zou graag hulp daarbij nodig hebben. Ja, het is niet zo van uuuhm ...je ziet dat en...het is niet zo als je bij de, bij de, bij de...bij de Hema naar binnen loopt. Van uuuh dat is wat ik wil en daar loop ik naar toe en dat pak ik. Ze zijn natuurlijk wat, ze schromen, liever hadden ze er niet willen zijn. Die wachtruimte is natuurlijk zo dat je, dat iedereen daar zit, dus je ziet elkaar. Ja, het is onwennig. Ik zie ook als mensen eenmaal plaats hebben genomen...dat ze zich ook niet op hun gemak voelen. Enne ja, ik kan me er wel wat bij voorstellen natuurlijk. Er zit volop schaamte erachter. Of het nou je eigen schuld is of niet, weet je.

(...) Als wij zeiden...mensen zijn heel erg nerveus uuuh vergeten heel veel. Dat is net als je bij de dokter gaat en eigenlijk wil je ook nog zeggen dat je aambeien hebt maar dat durf je dan niet, weet je wel. Uuuhm in de spreekkamer nog...zijn er dingen die ze dan niet goed begrepen hebben. Maar zo geïntimideerd zijn door de

omgeving en door de situatie en dat ze hulp nodig hebben, dat is toch wel heel erg. Als je schulden hebt en er niet meer uitkomt. Weet je....dan zijn ze nerveus. Ze zijn echt heel nerveus als ze dan komen.

Mw 3 receptionist 11022010

Door de schaamte zijn klanten volgens de dienstverlener vaak erg nerveus. Ze vergeten veel van de informatie die ze krijgen, ze vragen niet door doordat ze 'geïntimideerd' zijn.

Dat ook de wanhoop onder klanten volgens dienstverleners groot kan zijn, blijkt uit het volgende verhaal van een schuldbemiddelaar:

(...) En toen laatst ook een mevrouw en dat is ook wel eentje....een dame die me heel erg bij is gebleven. Die zei....die kon nergens meer geholpen worden en die was een beetje aan het ...die was gewoon aan het zwerven...van waar moet ik nou hulp? Waar krijg ik nou hulp? Twee kindjes, een...eentje die uuuh, die was onwijs ziek en zij dreigde gewoon ontruimd te worden. Enne...niemand wilde meer mee werken en uuuh ze zat al...was al bekend bij Jeugdzorg. Nou ja, niks mee gedaan uuuh nog een...maatschappelijk werk, ook niks mee gedaan. Toch net niet bekend...tussen wal en schip, overal. En uuuh ja, die kwam dan hier. Nou ja, wat kunnen wij doen? Uuuuh gebeld met de woningcorporatie. Nee, nee, nee, nou die mevrouw aan de telefoon en die was op een gegeven moment zo kalm....zo kalm dat het eng was. En die zei, die zei toen op een gegeven moment....echt tussen de regels door...van nou ja, als ik op straat kom te staan, doe ik mijn kinderen wat aan. En toen ging ze weer verder....en toen kwam ze weer ter zake. En ik dacht, heb ik dit nou goed gehoord. Heb ik nou echt...zei ze dit nou? Dus ik zeg mevrouw, wat zegt u? Toen zei ze, je denkt toch zeker niet dat ik met twee kinderen op straat ga staan. Maar goed, dat is even wat anders en ze ging gewoon weer verder.....Uiteindelijk heb ik de ontruiming weten te voorkomen door, door fondsen aan te schrijven en uuuh....en toen pas, toen brak zij. Toen heeft ze heel erg gehuild en uuuh, uuh zag je...we hadden het over dankbaarheid...Nou ja, zij kwam ook met een plantje. Maar dat was voor mij wel het moment van...dat ik ook wel weer weet van ja, voor dit, hier doe ik het voor. Voor dit soort mensen zit ik hier ook wel. Ik denk ook echt dat, dat zo iemand het zou doen. En daarom is wel belangrijk dat je uuhm ondanks alles, ondanks dat het druk is, ondanks dat we allemaal hè, heel hard werken, dat je dit soort signalen eruit pikt. Iemand die heel hysterisch is, doet het vaak niet. Ik zeg niet dat het nooit is, ik bedoel maar, iemand die zo kalm is en in wezen zijn berusting er al in heeft gevonden, die is klaar om, om.... En daar had ik wel zoiets van...dat vond ik wel eng.

Mw 19 SB 17092010

Uit het verhaal van deze dienstverlener wordt duidelijk dat deze ervaring grote indruk op haar heeft gemaakt, maar dat ze er ook voldoening aan ontleende, dat ze iets had kunnen doen.

Verschillende dienstverleners benoemen de nogal negatieve gemoedstoestand van veel klanten. Zij vermoeden trouwens dat deze negativiteit voortkomt uit de vele andere problemen waar de klant mee kampt en waar de dienstverlener op dat moment niets aan kan veranderen.

(...) Mensen zijn continu negatief. Er zitten heel weinig momenten tussen met klanten dat je echt, dat ze echt positief zijn of dat je echt wel iets kan betekenen voor mensen. Want meestal zitten ze in zo'n cirkel dat...van de uuuh 85 dossiers heeft denk ik, meer dan de helft wel een of andere drama lopen waar je dan weer niets mee kan.

Mw 24 SB 17092010

Maar sommige klanten zullen altijd blijven klagen.

(...) Aan de andere kant heb je natuurlijk ook structureel een categorie klanten die gewoon niet tevreden zijn. Ik heb bijvoorbeeld zelf een klant, nou zelfs al is zijn schuldenregeling straks geslaagd dan eeh... geloof ik nog dat hij een klacht gaat indienen want die man is gewoon nergens tevreden over, de man is zwaar hartpatiënt, eehm... dreigde ook uit huis gezet te worden. (...) Ik denk dat de schuldenregeling gaat slagen voor deze meneer, maar deze man gaat nooit tevreden worden.

Maar heb jij zelf ook enig idee hoe dat komt dan?

Nou, het is een meneer die volgens mij altijd gewerkt heeft, ehm daar in zijn werkcarrière wat dingetjes meegemaakt die niet echt ideaal waren ...eehm... dus al een wat zuurdere kijk op het leven om het zo maar te zeggen, en ja, als je dan ook nog eens met al je schulden moet melden bij de kredietbank en het is dan niet binnen een half jaar opgelost, ja kan ik me wel voorstellen dat je dan gaat denken van ja, het duurt allemaal zo lang en de hele wereld is tegen me en ga zo maar door. (...) Het is voor mensen eigenlijk net een beetje als in een vliegtuig stappen, je gaat van punt a naar punt b maar je kan zelf op het moment dat je van punt a vertrokken bent geen enkele invloed meer uitoefenen. Gaat het goed, kom je veilig op punt b aan, stort je neer dan kan je er niets aan doen. En ik heb het idee dat inderdaad een beetje bij klanten zo is, van ja...

Ja, dat ze zich echt moeten over geven aan aan..

Aan iemand anders, en die dan ook nog eens eeeh... daar heel zakelijk mee omgaat terwijl ze graag horen ...ja... vaak willen ze graag horen van ...aah... meneer of mevrouw wat bent u zielig ... ja ... oh wat vervelend. En de hele wachtkamer zit vol met dat soort mensen.

Mw 20 SB 24092010

Ook deze dienstverlener probeert de ontevredenheid van de klant te verklaren door de vele problemen die de betreffende klant lijkt te hebben. Daarnaast benoemt hij het controleverlies dat een rol kan spelen bij klanten. Zijn zakelijke houding kan naar zijn eigen zeggen ook nog eens bijdragen aan de ontevredenheid van de klant.

Sommige klanten vertonen agressief gedrag. Zo vertelt een receptioniste over de toename van de agressie en de aard van de agressie.

(...) En nu is het gewoon, er is veel meer agressie gekomen, mensen dreigen. We worden bedreigd dat we neergeschoten worden. Er is een collega buiten bedreigd uuuh iemand maakt een schietbeweging naar me, of ik weet je te vinden. Mensen die zeggen dat ze een bom uuuh willen komen plaatsen. Er was een meneer die was heel subtiel was die aan de balie met een apparaatje. Het leek op gereedschap. Een heel klein beiteltje of zo en uuuh daar zat hij gewoon subtiel mee te spelen....alsof hij als het antwoord niet zou bevallen dat hij dan uit zou halen. Dat is wat ik ook...ik bedoel met het alert zijn op. Mensen doen rare dingen en uuuhals het om hun geld gaat of als ze gedreven worden in een hoekje of uuuh weet je.

Mw 3 receptionist 11022010

Een schuldbemiddelaar geeft een indruk van de arbeidsintensiteit door de omgang met dit soort klanten.

(...) Dit is altijd heel negatief. Je hebt altijd het risico dat je uuuh, dat je een dag thuis komt en helemaal verrot bent gescholden of zo. En ja, laatst dan was er een man die had dan via B. [klachtcoördinator], die had dan gezegd dat hij me op zou wachten. Nou dat soort dingen zit ik niet op te wachten.

Mw 24 SB 17092010

9.7 Klachten van klant

Uit de cijfers, die in hoofdstuk drie aan de orde zijn gekomen, blijkt dat het aantal klachten van klant over de kredietbank enorm toegenomen is. In de gesprekken met de medewerkers van de kredietbank kwam het onderwerp klachten dan ook regelmatig aan de orde. De medewerker intern belast met de klachtafwikkeling vertelt dat klanten voornamelijk klachten indienden die te relateren zijn aan de, in de werkprocessen ontstane achterstanden én aan de wijze waarop deze werden aangepakt.

(...) het heeft alles te maken met een periode....uuuh...kijk we bestaan vanaf 2006 tot nu. En er is een periode geweest dat we veel meer klanten kregen als dat we dachten. En dat betekent, heel eenvoudig betekent dat, dat de bergen groter worden in de teams. Dat de voorraden groter worden. En dat betekent dat uiteindelijk de klant gaat bellen uuuh het duurt te lang. Uuuh het dossier is twee keer van contactpersoon gewijzigd. Ik weet niet wie ik moet bellen. En al dat soort klachten daar hebben we er heel veel van gehad. (...) En dat zijn klachten die worden vaak ook als terecht beoordeeld uuuh en ik denk als je naar de situatie nu kijkt als je nu kijkt naar iemand die bijvoorbeeld in mei binnenkomt en dan de hele riedel doorgaat dan zal op termijn dat soort klachten heel erg afnemen. Want het heeft puur te maken gehad met die berg voorraaddossiers, zeg maar.

Mw 13 klacht 04112010

Hij verwacht kortom een vermindering van klachten.

Ook bij de uitvoerend medewerkers is het onderwerp klachten ter sprake gekomen. Ook zij wijzen op de nog steeds (te) grote caseload:

(...) Ik denk dat het gros van de klachten meer ligt in dat dingen misgaan omdat uuuh we een te hoge caseload hebben waardoor we niet kunnen voldoen aan wat we hadden afgesproken. En het duurt allemaal te lang waardoor dingen steeds meer mis gaan lopen. En die klacht is heel terecht. Als een klant komt met zo'n klacht, dan zeg ik, daar heeft u helemaal gelijk in. Iets anders kan ik er niet van zeggen.

Mw 11 SB 30092010

Een van de receptionisten die vanuit deze positie heel veel klantcontact heeft en klachten aanhoort aan de balie vertelt:

(...) Nou, dat de zaken niet goed lopen. Net wat ik je zeg. De betalingen, dat hun leefgeld niet op tijd komt en zo. Dat zijn de algemene klachten. En dat de

deurwaarders komen. Ze blijven brieven krijgen van deurwaarders, weet je wel? En waar ze over klagen van uuh ik loop al bijna anderhalf jaar hier of een jaar hier en de schuldeisers zijn nog niet benaderd. Weet je wel? Dus de schuldregelingen vinden ze....het duurt veels te lang voordat het opgestart wordt. (...) want het idee wat zij hebben...van ik kom hier binnen, ja, ik krijg een gesprek nu...ja...en binnen de kortste keren worden de schuldeisers benaderd. Maar dat duurt in hun ogen veels te lang.

Mw 8 receptionist 18032010

Zij ervaart hierin geen verschil tussen de 'oude' en de 'nieuwe' procedure.

Ook de medewerker belast met de klachten benoemt de verkeerde verwachtingen van veel klanten als oorzaak.

(...) Als je kijkt naar de inhoud van waar gaat het nou precies om? Dan uuh dan zijn het toch vaak dingen die uuhm die aan de klant liggen. Ik kom maar weinig tegen dat ik moet zeggen, ja sorry, jullie hebben gelijk we hebben er een grote bende van gemaakt en de klant heeft helemaal terecht geklaagd. Dat komt bijna niet voor. (...) Ik kan wel zeggen dat ik heel vaak een situatie voor ogen krijg en dan denk ik van ja, ...Nou laat ik het zo zeggen. Heel veel situaties die ik tegenkom die hebben te maken met uuhm dat de klant iets anders denkt te krijgen bij ons als dat we ze geven. Daar komt het heel vaak op neer. (...) Het heeft heel vaak met het verwachtingspatroon van de klant te maken. Mensen komen hier binnen met het idee van ...ik heb een tas en die geef ik aan de ambtenaar en die lost mijn schulden op. En dan leef ik gewoon door. En dan krijg ik misschien eens wat minder geldhij regelt het verder. (...) mensen die zich zo gedragen die gaan nooit zelf hun eigen problemen oplossen. Ze moeten zelf hun problemen oplossen. En heel veel klachten, ook richting het Stadhuis en richting het CMK [Centraal Meldpunt Klachten], richting de Ombudsman, hebben toch wel een beetje daarmee te maken. Verkeerde verwachtingspatroon. En ik denk dat we daar in het geheel, daar zouden we wel nog iets aan moeten doen, denk ik.

Mw 13 klacht 04112010

Hij ziet een taak voor de kredietbank weggelegd om dit verwachtingspatroon van klanten bij te stellen.

9.8 Omgaan met klanten

Hoe gaan de dienstverleners feitelijk om met de klanten, inclusief diegenen die hen tegenstaan? Dienstverleners zijn van mening dat de houding en gemoedstoestand van klanten er toe doen. Zoals we zagen hebben ze regelmatig te maken met klanten die niet gemotiveerd zijn of door hun problemen niet open staan voor informatie, ontevreden zijn en soms zelfs agressief.

Volgens sommige dienstverleners heeft het geen zin om een moralistische houding aan te nemen. Dit werkt alleen maar averechts, zelfs als je de indruk hebt dat de klant ook zelf heeft bijgedragen aan zijn situatie.

(...) Het heeft geen zin om een klant die komt, om te gaan zeggen, ja, dat is niet zo mooi hè! Al die schulden die u hebt gemaakt. Dat is toch niet slim. [respondent zet een overdreven stem op]. Nee, als die hier zit weet ie dat denk ik zelf ook wel. Ja, tenzij het iemand is hè, die er puur lak aan heeft en overbesteding en denkt, het zal mij ...zal mijn tijd wel duren, ik vind het prima zo. Maar zo zijn...dat geloof ik niet. Het gros van de mensen heeft gewoon meerdere problemen en je moet mensen laten praten. En het is al een drempel genoeg om hier naar toe te komen voor heel veel mensen. En dan, weet je, ze komen hier voor hulp. Dit is de eerste schreeuw om hulp. Laat ze maar vertellen, wat is er dan gebeurd? Ja, en als daaruit blijkt van oké, het is inderdaad allemaal niet zo slim geweest dan kan je dat op een...dat kan je niet zeggen. Laat mensen maar bewust worden. Kijken of ze in je gesprek of ze zelf vertellen van ja, hè, het is dom geweest en ik zou het in de toekomst anders doen. Dat is wat je wil bereiken. Ik vraag dan ook...ziet u wat er gebeurt? Ziet u wat u gedaan heeft door van de ene rekening op te nemen en....? Wat heeft u dan gedaan? Ziet u wat er gebeurt? Ja, ja, ja, ik vul het ene gat met het andere. Ja, nou ja, oké, weet je. Dat is wel de eerste stap die mensen zelf moeten zien. Als jij het ze gaat vertellen, staan ze buiten en weten ze het niet meer. Denken ze alleen, ik ben daarbinnen maar gekleineerd

Mw 19 SB 17092010

Volgens bovenstaande uitvoerend medewerker moet je klanten in de eerste plaats ruimte geven voor hun verhaal en laten vertellen over hun problemen. Het doel hiervan is mede om klanten bewust te laten worden van hun eigen gedrag. Ook het besef dat een eerste bezoek aan de kredietbank, mede door het negatieve imago, voor veel mensen een hoge drempel is en mensen vaak gedemotiveerd zijn, maakt dat de dienstverleners hun handelen hierop afstemmen.

(...) Klant komt meestal heel gedemotiveerd ...eehm... binnen. Ja, die zien het gewoon echt niet meer zitten en ik probeer dan wel altijd een beetje een positief verhaaltje er van te maken van nou ik denk dat het u wel gaat lukken en dat moet helemaal goed komen. Eehm... en je ziet dan dat mensen toch heel anders ehm de spreekkamer uitgaan dan dat ze er inkomen.

Anders in de zin van?

Nou ja, wat opgelucht van nou, ik heb nu mijn verhaal gedaan ... ik heb in ieder geval iemand gesproken die naar me luistert. Eehm...ja, ik denk dat dat ja dat ze hun verhaal echt kwijt kunnen en dat ze eenmaal die stap hebben genomen om zich hier aan te melden. Want ik merk dat als ze eenmaal hier binnen zijn dan weten ze de wegen allemaal wel aardig te bewandelen ...dan... of naar maatschappelijk werk of hier langs komen of bij een vraag, maar om de eerste keer hier... die stap te zetten dat merk ik dat is voor klanten heel heel lastig. Zeker een beetje de negatieve naam die de kredietbank de laatste jaren heeft gekregen ...eeehm... merk ik soms wel dat het voor klanten echt heel lastig is om hier binnen te komen, dat ze denken van nou ik zit nu in de problemen maar als ik me bij de kredietbank meld dan worden problemen alleen nog maar groter.

Mw 20 SB 24092010

Een andere schuldbemiddelaar brengt echter vooral haar eigen duidelijkheid ter sprake, bijvoorbeeld ten aanzien van haar eigen verwachtingen.

(...) Maar goed, ik geef ook aan van, ook in het begin. Ik ben best wel heel streng naar mijn klanten toe. Maar ook heel duidelijk. Van uuuh, ik bevestig het ook altijd in een brief. Dat zijn de afspraken, daar heb je je aan te houden. Het kan gewoon niet anders van, ik wil ook jouw inbreng daarin. Het is niet zo van, je geeft het aan mij en je hoeft verder niets meer te doen, als alleen maar met je leefgeld om te gaan. Zo zit het niet in mekaar.

Mw 11 SB 30092010

Ze 'eist' als het ware de inbreng van klanten. Daarbij nodigt zij haar klanten echter nadrukkelijk uit haar aan te spreken op dingen die misgaan.

(...) Kijk ik geef ook aan, ik geef ze ook de ruimte. Joh, is er iets, bel dan ook zodat als er iets misgaat dat ik dat recht kan zetten voor je of dat we het er over kunnen hebben. Ik bedoel, ik heb zoveel klanten, ik kan niet voor iedere klant iedere dag nakijken in het systeem of het allemaal wel goed gaat. Daar heb je zelf ook je verantwoording in en tuurlijk ieder is menselijk en er worden daardoor best fouten

gemaakt. Maar dan moet je wel iemand erop wijzen en de kans geven om dat recht te trekken. En dat geef ik ook wel aan in mijn intakegesprek. Zo van, doe dat dan ook. (...) als ik het niet weet kan ik het ook niet recht zetten. Op die manier probeer ik klachten voor te zijn.

Mw 11 SB 30092010

Over een klant die op deze schuldbemiddelaar een gemotiveerde indruk maakte, vertelt ze:

(...) Die probeer ik dan ook wel er even tussenuit te pikken. Dat ik denk van, in mijn caseload, die doet zo ontzettend zijn best, daar doe ik echt een stapje harder voor.

Dus op die manier heeft de houding van de klant invloed op je handelen?

Ja, bij mij wel. Ja, bij mij wel degelijk. Ja.

Mw 11 SB 30092010

Klanten die een gemotiveerde indruk maken op deze dienstverlener krijgen min of meer een voorkeursbehandeling. Over de minder gemotiveerde klant zegt deze schuldbemiddelaar:

(...) Zo van, dan zullen we het samen nog wel zwaar krijgen. Want ik ga dan wel heel erg op bepaalde regels zitten. Want ik accepteer dat gewoon niet.

Mw 11 SB 30092010

Ze gaat dan de regels strenger toepassen en verwoordt het bijna als een soort 'strijd'. Ze staat hierin niet alleen. Een andere schuldbemiddelaar heeft het zelfs over "mensen voortdurend weer in lijn tikken" als het gaat om klanten die hun onvrede uiten en de verantwoordelijkheid bij de kredietbank neerleggen.

(...) wat je ook heel vaak merkt is dat de klant aankomt met van jullie hebben en jullie hebben. En als de klant daarmee aankomt bij dan kap ik dat al heel snel af. Omdat de klant eerst moet worden uitgelegd dat het niet om jullie hebben en jullie hebben gaat, maar over uuuh zijn geld, zijn budgetbeheer en zijn verantwoording. (...) Bij het telefonisch spreekuur ben je eigenlijk vrij continu bezig om mensen weer in lijn te tikken. En als je dat hebt gedaan dan snappen ze het ook. Alleen ik heb het gevoel dat dat in lijn tikken te weinig gebeurt.

Door collega's?

Ja.En dat betekent dat als je het laat voort etteren dat dat gevoel van onvrede steeds groter wordt. Van jullie hebben nog steeds niet en ik heb al zes keer gebeld, er

wordt niet terug gebeld. En jullie hebben mijn geld en jullie doen niet en er is geen leefgeld gestort en het komt door jullie. Nee, we gaan het even rustig na. Waar komt dat geld vandaan op uw budgetbeheerrekening? Wie stort dat? Heeft u misschien een maatregel gehad? Komt het omdat u uw RMF-formulier [verantwoordingsformulier horend bij de WWB-uitkering] niet tijdig heeft ingeleverd? Ja, ja, ja, ja, zeg meneer, voordat u dus begint met te jullie-en, denk na hoe het systeem werkt.

Mw 12 SB 16092010

Volgens deze schuldbemiddelaar schieten veel collega's op dit punt tekort.

Een andere schuldbemiddelaar benadrukt een goede en duidelijke communicatie met de klant als een manier om ontevredenheid bij een klant te voorkomen.

(...) tuurlijk, het lukt mij ook niet altijd om binnen een dag terug te bellen. Soms zelfs niet binnen twee dagen. En dan...maar dan weet ik wel de derde dag, hé, dit heeft prioriteit. Nu moet ik echt bellen en dan bied ik mijn excuses aan. Sorry, ik zie dat u al twee keer gebeld heeft. Uuh ja, het is zo ongeloofelijk druk geweest en dan geef ik ook aan, hè, het is uiteraard geen excuus maar dan weet u in ieder geval....En dan heb ik nooit een klant die dan nog boos op mij wordt. Die dan nog zegt, jaaa, ben jij belazerd. Nooit.

Mw 19 SB 17092010

Uitleg geven, de klant serieus nemen, af en toe excuses aanbieden zijn manieren die zij met succes hanteert.

Een andere dienstverlener, een budgetconsulent, geeft echter aan dat ze ook wel eens haar geduld dreigde te verliezen bij een klant die dat eigenlijk niet verdiende.

(...) ik heb zo vaak boze mensen aan de telefoon, als ik me dat allemaal aan ga trekken dan.....dan hou je het niet vol. En er is ook wel eens een moment dat ik.... dan ben ik het ook wel eens zat.

En dan? Wat doe je dan?

Dan....eens de volgende klant, die ik aan de telefoon heb, is het ook bonje [respondent moet lachen]. Daar heb ik nu weer toevallig een cursus voor. Gesprekstechnieken en onderhandelen....Maar goed, dat is menselijk. Op een gegeven moment verlies je het wel eens ineens dat je denkt, nou ben ik het echt zat.

Dan moet je even stoom afblazen?

Ja. En dan ben ik wel eens keihard. Er zijn wel eens momenten dat ik tegen een

klant zeg, nou, dan ga je het zelf doen. Dat is één brief naar mij. Soms weet ik al dat zo iemand bijvoorbeeld dan heel moeilijk kan lezen en schrijven of dat niet kan. Dan zeg ik, u moet het eerst op papier zetten anders mag ik het niet doen. Dan denk ik, dat gaat nooit lukken want dat kan die diegene niet....Dat is....even je eigen frustratie....Maar op zich vind ik, ook al is iemand tien keer boos, ik bedoel als ze op een gegeven moment gewoon in dat inkomensbeheer blijven en je lost wat schulden af via inkomensbeheer, dat wordt minder. En op een gegeven moment merk je ook wel eens ineens dat ze verbaasd zijn dat ze toch ineens een potje hebben waar ze iets van kunnen doen. Dus....

Maar dat zijn dan toch wel positieve ervaringen.....?

Ja,.....sommige mensen zijn ook wel....eens dankbaar. Maar ja, de meeste zien het toch als een noodzakelijk kwaad. Ik beheer hun geld. Ik zeg of ze wel of geen nieuwe schoenen mogen kopen.

In die zin heb je best wel veel macht.

Ja. Het is wel zo als de klant er op een gegeven moment op staat....het blijft altijd hun geld. Ik kan één keer nee zeggen, ik kan twee keer nee zeggen. Als een klant zegt van maar ik wil het toch, dan kan ik nog een keer uitleggen van joh, luister eens, ik heb nog drie rekeningen van je liggen. De belastingtoeslagen komen er aan en ze dan zeggen van ik wil het toch....dan zeg ik oké. Dat is je eigen verantwoording. Als ik dadelijk een rekening binnen krijg, stuur ik hem naar je terug. Mag je hem zelf betalen. Of er ontstaat een nieuwe schuld of je wordt dadelijk afgesloten van je telefoon. Dat kan de volgende stap zijn. Het kan zijn dat hij erop staat dat ie het wil hebben, want het blijft hun geld.

Mw 7 balie en bc 11032010

Het valt soms niet mee om klanten in toom te houden en dienstverleners worden het ook wel eens zat. Uiteindelijk is het de klant die bepaalt wat er met zijn geld gebeurt en deze heeft dus altijd de mogelijkheid om het budgetbeheer te beëindigen.

9.9 Conclusie

Dienstverleners betitelen veel van de verwachtingen van klanten over de kredietbank en haar dienstverlening als onrealistisch. Zodra klanten zich melden, willen ze als het ware geen eigenaar meer zijn van hun probleem. Ze willen de verantwoordelijkheid voor het probleem en het oplossen ervan bij de kredietbank neerleggen. Daarbij hebben volgens de dienstverleners veel van deze klanten het idee dat ze na aanmelding bij de kredietbank geen last meer zullen hebben van schuldeisers. Dienstverleners grijpen alle contactmomenten met klanten aan om de verwachtingen van klanten en de realiteit op

elkaar af te stemmen. Dit doen ze onder meer door de uitleg van de hele procedure en ook van de bemiddelende positie van de schuldbemiddelaar tussen schuldeisers en deze klanten. Ze proberen bovendien de verantwoordelijkheid grotendeels bij de klant neer te leggen door duidelijke afspraken met hem of haar te maken en de klant hieraan te houden.

Medewerkers wijten het hoge aantal klachten van klanten bij kredietbank echter niet alleen aan de onrealistische verwachtingen van klanten maar ook aan de grote hoeveelheid taken die door henzelf uitgevoerd moet worden. De omstandigheden waaronder zij hun werk moeten uitvoeren, maken in de ogen van de uitvoerend medewerkers dit soort klachten onvermijdelijk. Daarom zijn ze nogal eens bewust bezig om klachten van klanten te voorkomen, bijvoorbeeld door de klant voor te bereiden op het komende traject. Sommige dienstverleners stimuleren de klant daarbij om zo veel mogelijk zelf de voortgang van de procedure in de gaten te houden, ook al voltrekt dit proces zich voor een groot deel achter de schermen en hierdoor dus onzichtbaar is voor klanten.

Onderstaande categorisering is gebaseerd op empirie, op hoe dienstverleners de klant en hun situaties definiëren, hun perceptie van de werkelijkheid. De klantprofielen⁷⁶ van Geuns e.a. (2011), die voortkomen uit zowel theoretisch als praktijkonderzoek, zijn gebaseerd op het inzicht dat intentie c.q. motivatie en vaardigheden het meest bepalend zijn voor de vraag wat het hoogst haalbare is om een schuldsituatie op te lossen. Deze twee elementen komen in de data van dit onderzoek ook duidelijk naar voren.

Het oordeel van de dienstverleners over de klanten is tamelijk ambigue. Als de dienstverleners spreken over het gedrag en de houding van klanten blijkt de motivatie van klanten een terugkerend thema. Moralistische opvattingen spelen daarbij een belangrijke rol. Zo wordt een hoge arbeidsmoraal belangrijk gevonden alsmede een hoog betalingsmoraal. Klanten moeten als het ware de dienstverlening van de kredietbank verdienen; ze moeten het waard zijn. Daarnaast wordt voortdurend gewezen op de verantwoordelijkheden van de klant, ze blijven immers financieel verantwoordelijk. Eisen stellen en dwingend zijn, kan dan ook op weinig sympathie rekenen bij de dienstverleners. Toch benadrukken deze dienstverleners ook dat een moralistische aanpak gedurende de dienstverlening geen zin heeft, want deze werkt averechts. Ze vinden het net zo goed belangrijk een luisterend oor te bieden, de klant positief te

⁷⁶ De klantprofielen (van Geuns e.a. 2011), beschrijven de kenmerken van een klant die relevant zijn voor het ontstaan en oplossen van de schuldenproblematiek en vormen de basis voor een screeningsinstrument dat door organisaties voor schuldhelpverlening ingezet kan worden, met name als het gaat om het selecteren en classificeren van klanten (zie ook paragraaf 2.9.4).

benaderen omdat ze beseffen dat het eerste bezoek van de klant aan de kredietbank voor veel klanten een hoge drempel is.

De achterblijvers

De groep die volgens de dienstverleners het grootst is (schattingen variëren tussen de 30 en 50%), kan op basis van de informatie van de dienstverleners omschreven worden als ‘de achterblijvers’. Het zijn de klanten die het volgens deze dienstverleners niet redden in deze maatschappij. Het zijn de niet-kunners in de ogen van de dienstverleners, die niet over de competenties beschikken die volgens het Nibud noodzakelijk zijn om financieel zelfredzaam te zijn (zie paragraaf 2.5). Ze gaan op een primaire manier om met hun financiën, hebben geen langetermijnvisie en zijn vaak niet in staat om zelfstandig aanvragen te doen voor een uitkering of inkomensondersteunende regelingen of kwijtscheldingsverzoeken in te dienen, mede als gevolg van hun laaggeletterdheid. Hun communicatieve vaardigheden (zie het ijsbergmodel van McClelland (1993) en Bergenhenegouwen e.a. (1998) in paragraaf 2.6) en organisatorische kwaliteiten (‘maken er een puinhoop van’, ‘zien door de bomen het bos niet meer’) zijn eveneens beperkt. Ook spreken de dienstverleners over hun naïviteit, die met zich meebrengt dat de kans groter is dat deze klanten slachtoffer worden van anderen en hun gebrek aan intelligentie (‘beperkt’, ‘niet intelligent genoeg’, ‘te dom’). Als gevolg hiervan zullen klanten die tot deze categorie behoren nooit financieel zelfredzaam worden. Ze zijn vaak structureel afhankelijk van een uitkering, meestal op minimumniveau, ook omdat ze nogal eens geen werk kunnen vinden. Dit alles kan volgens de dienstverleners ook de aanleiding zijn om over bewindvoering of onder curatele stelling te beginnen. Omdat de dienstverleners van mening zijn dat deze mensen niet zelfredzaam kunnen worden, zal het hoogst haalbare doel het stabiliseren van de schuldsituatie zijn.

De onfortuinlijken

Een tweede categorie klanten kan omschreven worden als de ‘de onfortuinlijken’. Dienstverleners spreken over het algemeen positief over deze groep. Niet het gedrag van deze klanten en hun financiële beheer ligt ten grondslag aan de financiële problemen maar specifieke gebeurtenissen die zich af hebben gespeeld in het leven van deze klanten. Het zijn ‘de kunners’, die door persoonlijke omstandigheden (werkloosheid, beëindiging bedrijf, echtscheiding, economische crisis e.d.) in financiële problemen (aanpassingsschulden volgens De Greef 1992) zijn geraakt. Deze groep wordt door de dienstverleners niet als zeer problematisch gezien, omdat ze over het algemeen wel beschikken over de competenties (Nibud, 2012) om financieel zelfredzaam te zijn en in de ogen van dienstverleners ook vaak heel gemotiveerd zijn. Ze hebben een hoog

betalingsmoraal, zijn bereid om te werken en alle financiële middelen aan te wenden om hun schulden af te lossen. Ze zullen bovendien aan de spelregels van de kredietbank willen voldoen, geïnteresseerd zijn, realistische verwachtingen hebben, hun informatie snel aanleveren, financieel verantwoordelijk willen blijven én oog hebben voor de positie van de schuldeisers. Hun toekomstperspectief wordt positief ingeschat. Bij deze groep is budgetbeheer niet altijd noodzakelijk en het opzetten van een schuldregeling minder problematisch, ook omdat ook de schuldeisers 'begrip hebben voor hun situatie'.

De financieel gebrekkigen

Een groep die volgens dienstverleners tussen '*de achterblijvers*' en '*de onfortuinlijken*' in zit, zijn '*de financieel gebrekkigen*'. Het is een categorie klanten waar dienstverleners de meeste twijfel over hebben. Ze worden als 'intelligenter' beschouwd dan '*de achterblijvers*' maar hebben moeite met hun financiële zelfredzaamheid. Ze beschikken derhalve over een bepaald competentieniveau maar in hun financiële gedrag zijn ze onzorgvuldig. Dat wordt hun niet verweten maar komt óf voort uit hun toch enigszins beperkte competenties op het administratief-financiële vlak óf uit een gebrek aan zelfbeheersing. De dienstverleners twijfelen dan ook: gaat het hier om het vergroten van kennis en vaardigheden of liggen er persoonlijkheidskenmerken aan ten grondslag? Zijn deze klanten na enige begeleiding in staat zelfstandig hun financiën te beheren of niet?

De calculerenden

Behalve over de 'kunnens' en 'niet-kunnens' wordt door dienstverleners ook gesproken over de 'niet-willers'. Deze klanten beschikken volgens de dienstverleners wellicht wel over de competenties voor financiële zelfredzaamheid, maar vertonen ongewenst, calculerend en soms zelfs crimineel gedrag (zie ook Engbersen, 1990). Het zijn de klanten die volgens de dienstverleners op een calculerende manier omgaan met hun financiële huishouding maar ook met hulp- en dienstverlening. Ze willen wel geholpen worden door de kredietbank, maar ze vertonen volgens dienstverleners ook ongemotiveerd gedrag. Niet willen werken, lang doen over het aanleveren van informatie, geen begrip hebben voor positie van de schuldeisers, eisend en dwingend overkomen, en het niet willen conformeren aan de regels van de kredietbank zien dienstverleners als indicatoren. Volgens hen moet deze groep klanten geweerd worden bij de kredietbank, want ze verdienen deze dienstverlening niet.

Verslaafden

Verslaafden worden door een aantal dienstverleners als aparte groep benoemd, in ieder geval als het gaat om mensen die nog steeds kampen met een verslaving. Deze groep kan volgens deze dienstverleners niet geholpen worden met hun schuldenproblematiek.⁷⁷

Bovenstaande categorisering zegt iets over de manier hoe dienstverleners van de kredietbank hun klanten typeren. Deze typering fungeert als een soort diagnostisch middel, want het zegt iets over de behandelbaarheid van de klanten vanuit het perspectief van de dienstverlener en het geeft sturing aan hun handelingsrepertoire, voornamelijk om grip te houden op de complexiteit van de dagelijkse werkzaamheden (Lipsky, 1980). Het oordeel van de dienstverlener over de houding en het gedrag van de klant en de daaruit voortkomende informele classificatie blijken veel invloed te hebben op diens alledaagse handelen. Klanten die gemotiveerd overkomen op een dienstverlener, die in de ogen van de dienstverleners hun best doen, maken soms dat de dienstverlener meer moeite wil doen voor hen. Hier zijn overeenkomsten te signaleren met het onderzoek van Engbersen (1990). Deze liet zien dat het prioriteren van cliënten door publieke dienstverleners plaatsvond op basis van hun eigen indruk van onder meer houding en gedrag van de cliënten. Daarbij komt dat het kunnen helpen van een klant, die het in de ogen van de dienstverlener waard is, zeker als een schrijnende situatie 'opgelost' kan worden, veel bevrediging oplevert voor de dienstverlener. De klanten die behoren tot *de onfortuinlijken* maakt de grootste kans op een voorkeursbehandeling. Het maakt dat ook de dienstverlener zelf zijn werk als zeer waardevol beschouwt en zich waardevol voelt. De omgang met een 'lastige' klant, zoals de klanten die behoren tot *de calculerenden*, voelt voor dienstverleners soms als een strijd, waarin hij zich 'hard' opstelt bij een ongemotiveerde klant en meer op de regels gaat zitten en een meer bureaucratische uitvoeringsstijl gaat toepassen. Zij maken hiermee gebruik van de formele middelen om het gedrag van de klant in een gewenste richting om te buigen. Iedere overtreding van de regels zal aangegrepen worden om de dienstverlening te beperken of te kunnen beëindigen. Een aantal medewerkers vindt dat er meer op de houding en motivatie van klanten geselecteerd moet worden.

Net als Lipsky (1980) constateren Maynard-Moody en Musheno (2003: 83) dat het categoriseren van klanten een onzeker proces is, mede door de beperkte tijd die er voor beschikbaar is. Uit het onderzoek van Maynard-Moody en Musheno kwam net als dit

⁷⁷ De kredietbank heeft vanuit een ander team contact met organisaties voor verslavingszorg. Klanten met een (vermoedelijke) verslaving die zich melden bij de kredietbank zullen in eerste instantie verwezen worden naar een van deze instanties of naar het AMW omdat een verslaving gezien wordt als contra-indicatie voor dienstverlening bij de kredietbank. Bron: presentatie kredietbank Rotterdam, *Instructie indicatiespreekuur*, d.d. 10-06-2010.

onderzoek naar voren dat de eerste ontmoetingen tussen de klant en de dienstverlener gekenmerkt worden door angst en onzekerheid van de klant (zie hoofdstuk vijf). Volgens deze twee wetenschappers hebben angst en onzekerheid invloed op het oordeel van de dienstverlener over de klant. Ook vooroordelen over bepaalde categorieën hebben invloed op het eerste oordeel van de dienstverlener over een klant.

10

Werken voor én achter de schermen

10.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de dienstverleners centraal die face-tot-face contact hebben met de klanten van de kredietbank. Ze hebben daarnaast ook taken achter de schermen. Het gaat hier om de schuldbemiddelaars, budgetconsulenten en de receptionisten die we al eerder hebben gezien. Hun visie op de procedure en op de recente wijziging die plaats heeft gevonden aan de voorkant van de procedure bij de kredietbank, is dan ook een eerste onderwerp (zie ook hoofdstuk twee). Wat betekent deze in hun ogen voor de klant en voor hun werk? Ook geven deze dienstverleners hun visie op hun samenwerking met schuldeisers en andere partijen en ook over de verwachtingen die de omgeving over de kredietbank heeft. Ze geven zelfs suggesties om de dienstverlening bij de kredietbank te verbeteren.

10.2 Over de wijziging van de procedure

Voor medewerkers van het zogeheten balieteam heeft de wijziging van de procedure nogal wat consequenties gehad. Het balieteam werd namelijk opgeheven en de functie van de meeste medewerkers veranderde. Tijdens de gesprekken met de dienstverleners, die alle hebben plaatsgevonden na de procedurewijziging, komt de wijziging van de procedure dan ook vaak ter sprake. Een medewerker van het balieteam vertelt over de aanleiding ervan:

(...) Op een gegeven moment werd er gezegd. Jongens iedereen in budgetbeheer. Iedereen, maakt niet uit, iedereen. We willen geen klanten kwijt. Daar is het fout gegaan. Want je moest iedereen in budgetbeheer zetten, maar wat gebeurde er verder met die schulden? Iedereen kon zich aanmelden dus je kreeg op een gegeven moment stapels dossiers. Dan zie je het niet meer.

En het dossier werd pas overgedragen aan het integrale team als het budgetbeheer.....

Ja, officieel twee maanden liep, maar dat werd vijf maanden of zo. Dan zaten mensen nog in het budgetbeheer dan was het dossier nog in het balieteam. Omdat de integrale teams in een keer zoveel dossiers kregen, dus deze teams hadden zoiets van: Ho, wacht eens even...

Die hielden dat een beetje tegen?

Ja, natuurlijk, want die hadden ook nog de oude intakes die ze moesten doen. Dus het werkte gewoon niet, dus we moesten wat veranderen.

Mw 5 balie en bc 04032010

In de 'oude' procedure was een bewuste keuze gemaakt om alle klanten in budgetbeheer te nemen. Dit leidde tot grote aantallen dossiers en stagnatie bij de afhandeling bij de integrale teams.

Een andere dienstverlener van het toenmalige balieteam wijst op de preventieve werking van de 'oude' procedure.

(...) in principe moest dat natuurlijk omdat de backoffice, de integrale teams gewoon overliepen omdat wij iedereen in inkomensbeheer namen. Maar dat was wel ...de werkwijze....de taak die er toen op 1 april 2008....toen is gezegd van, met die oriëntatiegesprekken, zo laagdrempelig mogelijk maken. Iedereen in inkomensbeheer [= budgetbeheer] nemen. En dat is natuurlijk voor het balieteam.... en ik vind ook die methode, vind ik wel goed want je haalt heel veel mensen of je.....je houdt heel veel mensen tochbehoed je voor dat ze verder wegzakken.

Je waarborgt die vaste lasten. Kijk, die gedachtegang vind ik wel goed alleen de integrale teams waren daar niet op ingericht om die hoos verder te verwerken..... Dus wat dat betreft vind ik dat wel jammer dat dat balieteam niet gelukt is.

Mw 7 balie en bc 11032010

Maar ook hij geeft aan dat dit leidde tot een enorme belasting van de integrale teams. Een andere dienstverlener beaamt dit maar wijst ook op de werkdruk die het gevolg was.

(...) Ja, de oude procedure vond ik wel correct eigenlijk want..ja, heel veel klanten die hier binnen komen hebben schulden in de vaste lasten. De huur, de Eneco.... en zo lang wij geen stabilisatie opstarten blijven ze uuh.....gewoon de huur niet betalen en de Eneco.

(...) ze hebben hem aangepast. Maar ja, ik denk dat het door de werkdruk kwam en het is zo...wij, wij op een gegeven moment hebben wij iedereen in budgetbeheer genomen, terwijl eigenlijk onnodig. (...) Er is in het begin niet goed naar gekeken, hup, iedereen binnenstromen, binnenstromen, binnenstromen. Ja, en op een gegeven moment heb je zoveel klanten. Ja, en niet genoeg medewerkers.

Mw 2 balie en bc 11022010

De medewerkers zien vooral het bij iedereen inzetten van budgetbeheer als een middel om de financiële situatie van klanten met schulden te stabiliseren, maar ze geven ook toe dat het nadelen heeft als iedereen maar kan 'binnenstromen'. Zonder dat duidelijk was of er iets met de schuldensituatie van de klant gedaan kon worden of niet.

Het niet meer direct opstarten van het budgetbeheer zien de meeste medewerkers dan ook uiteindelijk als één van de voordelen van de 'nieuwe procedure'. Met name het opstarten van het budgetbeheer bij klanten voor wie schuldhelpverlening uiteindelijk niet mogelijk blijkt te zijn, wordt als gevolg van de nieuwe procedure voorkomen. Maar dienstverleners zien ook andere voordelen van de 'nieuwe procedure'.

(...) Het voordeel is wel en daar was ik het ook mee eens...dat had ik ook wel aangegeven, dat je gaat zeven aan de voorkant. Want niks is frustrerender als dat je dossiers op je bord krijgt waar je in feite niks mee kan maar wel tijd in hebt gestoken of moet steken, terwijl de anderen waar je wel wat mee kan de tijd niet voldoende kan geven om het op te starten.

(...) Hoe kijk jij zelf aan tegen het indicatiegesprek?

Het indicatiegesprek vind ik uuh op zich heel goed. Dat geeft best wel duidelijkheid naar klanten toe. Ja, dat ze niet met huizenhoge verwachtingen komen van nou, hier

heb je me tasje en zoek het maar uit. Er wordt wel duidelijk wat van je verwacht wordt.

Mw 11 SB 30092010

(...) Op zich vind ik de opstelling, de indicatie, inlever en intake vind ik een goede beslissing. Want je haalt echt heel veel haal je uit die indicatie en zelfs ook nog uit inlevergesprekken. Uuuh dus dat vind ik heel goed.

Mw 21 SB 08102010

Ze zijn het eens met deze selectie aan de poort. Door zo te selecteren hoef je geen tijd te steken in dossiers waar je niets mee kan en heb je meer tijd voor dossiers waar je wel wat mee kan. Er is bovendien meer tijd voor verwachtingenmanagement en voor het verstrekken van informatie. Het is fijn als klanten met onvoldoende motivatie (zie vorig hoofdstuk) geweerd kunnen worden. Daarnaast biedt de 'nieuwe' procedure een eerdere mogelijkheid om een klant direct door te verwijzen als de dienstverlener van mening is dat deze andersoortige hulpverlening nodig heeft.

De receptionisten van de kredietbank benoemen ook voordelen voor de klant.

(...) Nou, wat ik werkelijk fantastisch vind is dat mensen nu in een spreekkamer terecht kunnen. Weet je wel. Dat ze daar hun verhaal doen en daar de informatie krijgen. Vroeger stond je gewoon aan de balie en iedereen kon je horen. En uuuhm nou, ik zou dat, ik zou dat ook niet prettig vinden hoor. Dus dat vind ik echt een hele verbetering. Uuhm dat met die postcodes ja, dat is ook eendat is ook een goede manier en dan gaat het gelijk naar het juiste team. Dat vind ik perfect. Uuuhm...ja, je hebt.....nieuwe...oude manier.....ja, dat vind ik eigenlijk het grootste....en dat die persoon dus gelijk een eerste gesprek krijgt, een indicatiegesprek. Want daarvóór leverden ze dus het formulier in. Ze kregen geen ontvangstbevestiging...dat...die kregen gewoon pas na ...vier of zes of zoveel weken kregen ze pas een brief en dat was dus de uitnodiging.

Voor het oriëntatiegesprek?

Ja, precies. Dus heel veel onzekerheid ook. Weet je. Van wanneer hoor ik dan wat en uuh hoe lang kan het dan nog duren en dan krijg je een brief en dan moet je nog stukken inleveren en...uuhm weet je, dat was niet uuh ik vind dit wel een prettige manier.

Mw 3 receptionist 11022010

Er is meer privacy voor de klanten en dat heeft ook voordelen bij het informeren van klanten. Bovendien krijgen ze sneller een inhoudelijk gesprek. De gerichtere aandacht en de efficiëntere indeling leiden tot minder onzekerheid bij de klanten.

De dienstverleners bespreken uiteraard ook de nadelen van de huidige 'nieuwe procedure'. Een budgetconsulent heeft er niet veel vertrouwen in, ook niet voor de toekomst omdat de dossiers na de eerste selectie vaak toch weer blijven liggen.

(...) Hoe denk je dat het voor mensen is die vandaag aan de balie komen?

Er is nu wel dat mensen gelijk een indicatiegesprek krijgen. Er wordt wel gelijk tegen de mensen gezegd van joh, dit en dat gaan we doen, maar het dossier blijft daarna toch liggen, want deze mensen moeten nog allemaal komen.

(...) Dus je merkt nog geen verbeteringen?

Nee, ik merk geen verbeteringen en ik vraag me af of dat wel komt.

Mw 5 balie en bc 04032010

Daarnaast benoemen diverse schuldbemiddelaars als nadeel van de nieuwe procedure voor zichzelf de korte duur van het indicatiegesprek. Zij zijn daarvoor intussen verantwoordelijk. Zo vertelt een schuldbemiddelaar:

(...) Ik denk dat dat er ook...laten we zeggen, het verhaal dat er 15 minuten dient te staan voor een indicatiegesprek...dat is verzonnen door mensen die met getalletjes aan de slag zijn gegaan, maar niet mensen die in de praktijk staan. Uuh ik stel zelfs liever geen indicatie, maar vertel wel samen met die mensen, breng ik ze door die procedures heen en vertel ik ze wat ze wel en niet kunnen verwachten van de kredietbank. Maar daar heb ik alleen al 20 minuten voor nodig. Misschien dat ik lang van stof ben maar tegelijkertijd krijg je ook heel vaak te horen, zelfs tegen de inleverspreekuren, nu snap ik voor het eerst wat er ...uuh mij te wachten staat. Als ik dat hoor, betekent dat, er is ergens iets niet goed gegaan. (...) ik denk dat bij het indicatiesprekuren het woord al aangeeft waar de nadruk ligt. Namelijk het stellen van een indicatie. Terwijl naar mijn gevoel bij een eerste contact met een klant in eerste instantie niet de eerste indicatie van belang is maar het verwachtingspatroon van belang is. En daarna pas kun je gaan kijken van nou, in hoeverre kunnen wij als gemeente uuh namens u gaan optreden voor u, richting uw schuldeisers. En daarvoor hebben we bepaalde bewijsstukken nodig, willen wij dat gaan doen. En dat willen we eerst wel eens zien. En daarom ga ik u nu bepaalde vragen stellen. En dan merken we vanzelf wel of u in eerste instantie voldoet aan de norm. Of dat er bepaalde zaken zijn die eerst even de aandacht vergen voordat de gemeente zegt;

weet u wat meneer of mevrouw, dit zijn mijn vlerken, duik eronder want op dit moment word ik uw superman.

Mw 12 SB 16092010

Vijftien minuten is volgens deze schuldbemiddelaar te kort voor het indicatiegesprek, zeker in het geval er bij de klant meerdere problemen spelen. Het informeren van de klant over de procedure, het afstemmen van wederzijdse verwachtingen én het informeren over de vereiste gegevens kost vaak al meer tijd, terwijl deze schuldbemiddelaar dit belangrijker vindt dan het stellen van de eerste indicatie.

Ook stelt een schuldbemiddelaar dat de criteria in de indicatiefase niet altijd eenduidig gehanteerd worden, omdat klanten die erop staan, vanuit de organisatie toch geholpen dienen te worden, ook als er eigenlijk geen mogelijkheden zijn om hen verder te helpen. Ze geeft aan hier moeite mee te hebben en dat het zich tegen de kredietbank keert.

(...) Je hebt natuurlijk ook altijd mensen die...die nog een aantal dingen moeten regelen uuh...bijvoorbeeld zelfstandig ondernemers die dan nog hun boekhouding in orde moeten maken voordat ze een aanvraag kunnen indienen voor schuldhulpverlening. Maar als zo iemand maar genoeg druk zet of een klacht indient of iets in die richting dan krijgen ze het toch voor mekaar om door het indicatiegesprek heen te komen. Terwijl het indicatiegesprek was in eerste instantie een soort van filter om de mensen die we nog niet konden helpen om die nog even buiten de deur te houden. En dat valt nu ook weg. Want het is nu gewoon de bedoeling dat iedereen die hier komt geholpen moet worden. En al heeft die persoon nog niet al zijn stukken op orde, als die zegt, ik wil budgetbeheer, kan je niet zeggen, nee, want we kunnen eigenlijk niks voor u betekenen. (...) En aan de ene kant is die klant daarmee geholpen dan, maar die komt in een grote molen terecht, wat die zelf ook niet beseft, waar we eigenlijk niets doen met de schulden en alleen budgetbeheer voeren. (...) Het enige wat we doen, is de vaste lasten betalen. Zo'n klant raakt gefrustreerd en voelt zich, een beetje grof gezegd, genaaid.

Mw 24 SB 17092010

De verwachtingen die klanten dan blijven houden, kunnen in de ogen van deze medewerker vaak niet waargemaakt worden waardoor er bij de klanten boosheid ontstaat en de dienstverlener dan vooral het gevoel heeft niets te kunnen betekenen voor een klant.

Toch vindt een schuldbemiddelaar dat veel klanten te weinig begeleiding krijgen. Die begeleiding kan op verschillende aspecten betrekking hebben.

(...) Want we hebben het....in mijn rapportage geef ik aan of ik iemand in budgetbeheer wil. Of ik vind dat iemand in budgetbeheer moet en de noodzaak daarvan. Maar de volgende vraag is: heeft iemand budgetbegeleiding nodig? En die budgetbegeleiding dat wordt gewoon te weinig gedaan. Ik vind dat de budgetconsulenten te weinig uuh met hun klanten in gesprek zijn. Te weinig op die begeleiding zitten. Het is meer, ik draag een dossier over, nou ja, het loopt, checken elke maand of alles betaald is. Misschien dat nog niet eens.

Mw 19 SB 17092010

Budgetconsulenten zouden meer begeleidingsgesprekken moeten voeren met klanten. Ze richten zich nu te veel op de controle van de betalingen en het beantwoorden van vragen van de klant.

Een andere schuldbemiddelaar geeft ook te kennen dat een structurele oplossing van de problemen sowieso om een intensieve begeleiding van de klanten vraagt. Eén persoon is in haar ogen nodig om het begeleidingstraject van de klant, waar vaak meerdere hulpverlenende organisaties bij betrokken zijn, goed te kunnen 'monitoren'. Met een voorbeeld probeert zij haar visie duidelijk te maken.

(...) Je zou eigenlijk eeniemand dus...zoals ik al zei, als een soort van buddy moeten begeleiden in alles. Wil je dus niet alleen de schulden oplossen, maar er voor zorgen dat iets blijvend is opgelost. Zeg maar, een soort van structurele oplossing bieden en dat kan alleen als je iemand intensieve begeleiding biedt.

(...) Vandaag toevallig...ik heb een klant waar ik voor bezig ben met de schulden en maatschappelijk werk belde, want ik had de klant daar aangemeld. Ik heb gevraagd, heb je daar behoefte aan? Ja, ja, doe maar. Want zijn inkomen is nu niet op orde en ik kan dus niet verder. Ik word gebeld door Maatschappelijk Werk. Blijkt dus dat die meneer daar al een aantal jaar bekend is, wegens drankmisbruik of alcoholmisbruik, huiselijk geweld, problemen met zijn ex-partner, die moest onderduiken en die nu op een geheim adres woont. Terwijl die meneer bij mij in de spreekkamer is geweest met het verhaal dat zijn ex-partner verantwoordelijk is voor alle schulden, dat ze agressief was, dat ze gestoord was. Dus ik heb een heel ander verhaal van die persoon, die misschien een alcoholprobleem heeft. (...) Dan denk ik, in hoeverre is mijn inschatting dan goed geweest dat ik hem niet in budgetbeheer heb genomen. Terwijl als die lijnen wat korter waren geweest en ik wat meer een totaalbeeld heb en wat meer iemand kan monitoren, dan kunnen dit soort dingen dus ook voorkomen worden.

Mw 24 SB 17092010

Deze schuldbemiddelaar geeft aan dat het zorgvuldig ‘monitoren’ van klanten een taak van de kredietbank zou moeten zijn.

Tot slot uit een aantal dienstverleners zich kritisch over de onrust die het invoeren van de nieuwe werkwijze met zich meebrengt op de werkvloer.

(...) Je maakt alleen een hoop onrust op de werkvloer door dan weer een nieuwe werkwijze, hup, dan moeten we weer andersom, is het niet linksom dan is het rechtsom. Het is iedere keer een hoop onrust waardoor mensen het uiteindelijk zo beu zijn dat ze toch weer verdwijnen. En dan denk ik van uuuh dan veranderen ze een bepaalde werkwijze en wij hebben al aangegeven, die achterstanden blijven gewoon. Je verschuift het probleem alleen maar. (...) En daardoor krijg je dan, zeker na weer zo’n verandering, weer een enorme uitstroom van medewerkers waardoor het weer meer dan een jaar duurt voordat je weer een beetje op hetzelfde niveau bent.

Mw 11 SB 30092010

De wijziging van de procedure heeft volgens de dienstverlener geleid tot veel onrust op de werkvloer en tot een groot verloop bij het personeel. Volgens haar is deze verandering dan ook voornamelijk doorgevoerd om te laten zien aan ‘de politiek’ dat er wat wordt gedaan.

10.3 Hoeveelheid taken en drukte in de uitvoering

Als deze dienstverleners praten over hun werk bij de kredietbank gaat het vaak over de nieuwe werkzaamheden die ze uitvoeren in de nieuwe procedure. Vooral de schuldbemiddelaars vertellen over de extra hoeveelheid taken waar ze intussen voor staan.

(...) Dus daar komt maar bij, er komt maar bij, er komt maar bij. En het geeft niet want uiteindelijk moet je het ergens terug krijgen. Maar je merkt gewoon dat de druk op dit moment te hoog is, het is te veel uuuh wat je nu moet doen in dezelfde tijd als dat je er vroeger voor kreeg zonder die indicatie- en inleversprekuren erbij.

Mw 21 SB 08102010

Een senior schuldbemiddelaar houdt daardoor steeds minder ‘nettotijd’ over voor zijn andere verplichtingen.

(...) En daarnaast ben je als, als een senior ook verplicht om je aandeel te leveren in het inwerken van collega's. Dus ik heb er op dit moment twee, die ik inwerk. Waar ik tweewekelijks een verslag voor moet schrijven en moet bijhouden en uuh sessies en vergaderingen heb. Daarnaast zijn er interne overleggen en specialistische overleggen en ook nog eens een keer instructies en toestanden. Dus langzaam maar zeker wordt de nettotijd die je overhoudt om daadwerkelijk je werk te doen wel ernstig ingeperkt door van allerlei oorzaken.

Mw 12 SB 16092010

Maar ook een budgetconsulent vertelt over de werkdruk waar hij in zijn team mee te maken heeft. Hij heeft het idee dat het in andere teams nog erger is.

(...) En de werkdruk daar is dermate hoog, ik heb nu bijvoorbeeld twee weken vakantie gehad. Ja, dan kom je terug....dit is nu mijn derde week dat ik terug ben, ik kom nu pas weer een beetje bij. Dat vind ik er het vervelende van. Is niet erg als je van vakantie terugkomt en er ligt een berg [werk] en ik heb dat binnen een paar dagen weggewerkt, maar ik....het is mijn derde week en nu pas kom ik een beetje... weer bij. Vergeleken met de andere teams valt dat geloof ik nog mee dus....

Mw 7 balie en bc 11032010

In de gesprekken met de uitvoerend medewerkers ging het dan ook regelmatig over hun caseload en dan specifiek over de omvang ervan. Zo vertellen verschillende medewerkers over een 'veel te hoge' of een 'dubbele caseload'.

(...) Mijn caseload is nu op het moment, vandaag 111 dossiers. We hebben er de afgelopen twee weken, zijn er een aantal bij mij weggehaald, omdat het gewoon niet meer te doen was. Want ik had er meer als 125 of zo. En dat is een dubbele caseload plus dat daar achterstanden in zijn ontstaan door omstandigheden met een administratief medewerkster.

(...) **Hoe werkt het hier met het vaststellen van de caseloads?**

Ja, ze roepen natuurlijk uuh van in principe zou dat dan 50 of 60 dossiers moeten zijn. (...) Maar ja, omdat ze met achterstanden zitten en wij maar intakes moeten doen, heeft iedereen dus meer (...) Het is gewoon die vicieuze cirkel en dat is het hele punt.

Mw 11 SB 30092010

Volgens deze dienstverlener leidt de focus op de achterstand tot de in haar ogen veel te grote caseload, die onbehandelbaar wordt omdat door het grote aantal dossiers de

termijnen niet goed bewaakt kunnen worden. In haar situatie zijn er om die reden dossiers bij haar weggehaald. Een andere schuldbemiddelaar pleit dan ook voor het werken met wachtlijsten.

(...) je ziet nu mensen met een caseload van 125. Allemaal 125 man die verwachten dat er iets gebeurt met hun dossier want het ligt bij de schuldbemiddelaar. Maar met 125 dossiers en 35 dossiers waar nog niets mee gebeurt die je niet kan opstarten omdat je nog andere dingen moet afhandelen. Ja....op een gegeven moment heb je zoveel dingetjes te doen, dat je of gestrest raakt of je wordt ziek of je weet het niet meer. En uuh uiteindelijk wachten die mensen toch. Dus of je ze nou laat wachten op een wachtlijst of dat je ze laat wachten binnen de caseload van een schuldbemiddelaar. Uiteindelijk los je niets op.

Mw 24 SB 17092010

Volgens deze schuldbemiddelaar ontstaan de grote caseloads dus ook om wachtlijsten bij de kredietbank te voorkomen. Maar de hoge werkdruk kan bij medewerkers leiden tot stress, met een hoog ziekteverzuim als gevolg.

Een schuldbemiddelaar geeft aan dat een grote caseload ten koste kan gaan van de productiviteit, mede omdat je de regie verliest over je eigen werkzaamheden.

(...) Ik denk ook gewoon dat je veel uuh productiever bent als je op een caseload van 60, 70 zit dan op een caseload van 130. Want dan heb jij zelf de regie en dat is heel belangrijk. Dat mensen het gevoel hebben dat ze zelf [nadruk op zelf] hun dag bepalen. En dat ze niet geleefd worden door het aantal telefoontjes, door de diensten die ze moeten draaien. Want dan wordt alles teveel.

Mw 19 SB 17092010

De schuldbemiddelaars brengen intussen veel tijd door in de spreekkamer en zijn ook ontevreden over een recente uitbreiding van het telefonisch spreekuur van één uur naar drie uur per dag. Als schuldbemiddelaars niet in de spreekkamer zitten, dienen ze de telefoon te beantwoorden tussen 9.00 en 12.00 uur. Dat kunnen klanten zijn uit hun eigen caseload maar ook die van collega's. Onderstaande schuldbemiddelaar noemt de uitbreiding van het telefonisch spreekuur zelfs misplaatste klantvriendelijkheid die zijn gewone werk onder druk zet.

(...) Een dagdeel indicatie, een dagdeel inleverspreekuur. ja, precies. En dat zijn complete dagdelen hè. Je zit er van half negen tot twaalf. Uuhm dus dat is een aanzienlijk nadeel. Wat daarnaast nog een nadeel is, is dat uuh want jij vroeg over hoe mijn dagindeling eruit ziet, dat wij vroeger een telefonisch spreekuur hadden wat per afdeling verschilde. De een tussen tien en elf, de ander tussen elf en twaalf en de ander had het in de middag gepland etc en dat stond dan ook op alle brieven, die je vanuit die afdeling naar die klanten toestuurd. Daar is het nu zo dat naar mijn gevoel vanuit misplaatste klantvriendelijkheid er wordt gezegd, u kunt de hele ochtend bellen. Dat betekent dat van negen uur tot twaalf uur de telefoons staan te rinkelen en dat er in die periode eigenlijk geen tijd is om je in alle rust op een heronderzoek te storten. Of op een uuh verslaglegging van een intakegesprek of op weet ik wat, een plan van aanpak of een beëindigingsrapportage of wat ook.

Mw 12 SB 16092010

Dienstverleners spreken ook over de consequenties van deze werkdruk voor zichzelf én voor de klant.

(...) De consequentie is dat de klanten achter jou aan lopen, in plaats van dat jij achter de klant aanloopt. Jij wordt achternagezeten, althans zo voelt dat, dat de klant...hoe staat het daar mee, hoe staat het daar mee, heb je dat al gedaan? (...) ... een soort stress geeft dat. Van ja, je wil eigenlijk zoveel dingen doen, maar je komt gewoon tijd te kort om het te doen en je kwaliteit gaat achteruit. Je krijgt gewoon minder geslaagde schuldbemiddelingen, ben ik van overtuigd, en..en.. je maakt gewoon eerder fouten.

Noem eens wat voorbeelden daarvan..

(...) als ik mijn werk niet goed doe, dan wordt iemand van de energie afgesloten, als ik mijn werk niet goed doe, dan wordt iemand ontruimd, als ik mijn werk niet goed doet, dan zit iemand voor jarenlang in de schulden. En dat geeft toch een bepaald soort druk.

Mw 17 SB 29102010

Een andere schuldbemiddelaar beaamt de achteruitgang in kwaliteit, al zullen de klanten dat meestal niet meteen merken, omdat het budgetbeheer vaak wel loopt terwijl het opzetten van de schuldregeling vertraging oploopt.

(...) Wat is het gevolg hiervan?

Het gevolg hiervan is dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant naar mijn gevoel deuken oploopt.

Hoe uit zich dat?

Uuh in uuh in klachten bij ombudsman, bij weet ik wie allemaal. Dat uit zich op die wijze.

Kan je vanuit je eigen situatie daar een aantal voorbeelden van geven? Dat je zegt van, als ik meer tijd zou hebben zou in mijn werk, dit en dit en dit beter zijn.

Ja, ik heb natuurlijk een aantal dossiers hangen waarvan ik zeker weet dat de klant de stukken die ik ze heb gevraagd ook daadwerkelijk heeft ingeleverd. Ik kom er alleen niet aan toe om.....het plan van aanpak te schrijven. Dus die klant wordt daar ernstig door benadeeld. Niet dat ze dat gelijk voelen, want het budgetbeheer loopt en alles lijkt oké. En als ze een rekening sturen, wordt deze ook betaald. En die perceptie van die klant is natuurlijk anders dan wat wij hier achter de tafel uuh moeten signaleren. Dus ik heb niet gelijk onmiddellijk de piepers. Maar het is wel zo dat ik weet dat er een hele hoop achterstallig werk is.

Mw 12 SB 16092010

De dienstverlener geeft aan dat het feit dat een groot deel van de procedure zich afspeelt achter de schermen maakt dat de problemen voor een klant niet direct zichtbaar of voelbaar hoeven te zijn.

Een andere schuldbemiddelaar legt uit hoe ze omgaat met de druk naar de klanten toe.

(...) Wat ik heel moeilijk vind is dat de mensen er tussen door gaan vallen. Die je hebt gehad, die je toch beloftes hebt gedaan en uuh, oké op een gegeven moment heb ik het al wel ingeschat natuurlijk en heb ik ze ook gezegd van joh, ik zit met een dubbele caseload, het gaat niet zo heel snel, we hebben even wat problemen dus houd daar ook rekening mee. En uuh dat ze zelf ook wat harder achter bepaalde dingen aan moeten. Dus ik bedoel, ik speel daar wel open kaart in maar het is wel heel frustrerend. Ik heb er af en toe best wel moeite mee. En ik probeer het naar hun ook heel duidelijk te maken door echt vaste afspraken te maken en die toch proberen na te komen. En ik heb ook gezegd, je mag me erop aanspreken als het niet gebeurt. Van doe dat dan ook gewoon, schroom daar niet in, want dan kan ik kijken van o, ja,want zeker als je zoveel hebt, slipt er wel eens wat tussendoor. Dus houd zelf ook een vinger aan de pols. En dat scheelt wel en sommigen doen dat inderdaad dan ook. Dus op die manier probeer je het dan toch wel voor elkaar te krijgen.

Je geeft aan, soms slipt er wat tussendoor....wat zijn dan de mogelijke consequenties voor de klant?

Dat uiteindelijk, nou ja sowieso de looptijd natuurlijk verlengt, dat ten eerste al. Maar dat je ook wellicht schuldeisers niet meer over de streep krijgt. Want je hebt ook je dossiers die al zo ver zijn dat je al betaalvoorstellen hebt gedaan en dat soort

zaken. Nou, dat heb je al maanden geleden gedaan maar omdat je achterstand in je dossiers hebt gekregen, heb je niet meer die termijnen kunnen bewaken of een administratief medewerkster. Dus, die termijnen zijn inmiddels verlopen waardoor schuldeisers zeggen van, je bent al weet ik al niet hoelang bezig, het is voor ons nu wel finito. Ja, dat is gewoon heel triest en dan moet je echt proberen om alles uit de kast te halen om dat nog op de rails te krijgen. Nou vind ik dat niet erg, maar het kost ook weer extra werk.

Mw 11 SB 30092010

Het stimuleren van klanten om zelf vinger aan de pols te houden en de schuldbemiddelaar aan te spreken wanneer afspraken niet worden nagekomen, beperkt soms de schade voor henzelf. Maar soms geven de schuldeisers het lange wachten op. Het werk bestaat daardoor volgens een andere schuldbemiddelaar voornamelijk uit het voortdurend 'brandjes blussen'.

(...) maar er zijn soms momenten dat ik toch wat langer in een dossier had willen door werken, wat er dan niet is. Die tijd is er niet. En dan doe je het niet. En dan kijk je van oké, nou wat heeft prioriteit? Wat moet er gebeuren? En dan kijk je puur naar...zorgen dat de klant geen nieuwe, dat er geen nieuwe schulden ontstaan, zorgen dat het budgetbeheer goed loopt. Maar dat is eigenlijk heel vlak. Je zit dan eigenlijk niet uuh meer op de inhoud hè. Je hebt een intakegesprek, je start het dossier op, verstuurt brieven en ja, het proces gaat door. Terwijl sommige dossiers gewoon inhoudelijk meer tijd en aandacht verdienen en die, en dat kan je dan niet geven. (...) Wat heel veel gebeurt hier, dat je eigenlijk continu achter de feiten aanloopt. En als je achter de feiten aanloopt, dan ben je niet preventief bezig. Je bent alleen maar brandjes aan het blussen. (...) Je holt eigenlijk achter je dossiers aan.

Mw 19 SB 17092010

Er worden voortdurend prioriteiten gesteld en keuzes gemaakt in wat als meest noodzakelijk wordt gezien. Soms wordt daarbij voor de schuldeisers gekozen.

(...) Ja, en ik heb dan zoiets, ik kies dan liever toch maar voor die schuldeisers.... dat we proberen die regeling rond te krijgen...dan die vervolgg gesprekken die ik zo graag zou willen doen met mijn klanten. En ik probeer nu wel uuh je hebt natuurlijk altijd klanten die net wat vaker bellen of uuuh net weer wat meer vragen hebben, die probeer ik nu wel voor een vervolgg gesprek uit te nodigen. Maar ja, dan mis je weer net die tijd, om te bellen met die schuldeiser die je over de streep wil trekken.

Mw 21 SB 08102010

Een budgetconsulent geeft aan dat niet alleen de klant maar ook haar eigen uitstroom hieronder lijdt.

(...) Ja, juist, alleen de spoedjes en de dingetjes en de betalingen. Voor de rest niet meer uuuh de gesprekken met klanten. Want klanten willen soms ook gewoon even komen, even kijken hoe het gaat, hoe het loopt. Uitstroom hè. Wat heel belangrijk is. Want zo kunnen we natuurlijk ook weer andere mensen uuuh ja, dat gewoon de werkdruk dan minder wordt. Maar je hebt ook niet eens tijd voor uitstroom.

Mw 4 balie en bc 18022010

Deze geringere uitstroom heeft volgens deze budgetconsulent ook gevolgen voor de instroom van nieuwe klanten.

En dan wordt er weer gesproken over de belasting voor de medewerkers die de drukte in de uitvoering met zich meebrengt: dienstverleners die het niet aan kunnen, die ziek worden of die als gevolg van de werkdruk en de ontevredenheid hierover een andere baan gaan zoeken.

(...) Heel veel collega's zijn gewoon weg gegaan en....je gaat je op een gegeven moment afvragen, van waarom gaan ze weg?

Heb je daar een idee over, waarom ze weg gaan?

Ja, meestal als ik aan diegene vraag, ga je weg? Dan is het gewoon de werkdruk. Het is de werkdruk, er wordt niet naar je geluisterd en uuuh nee, ik kan het niet meer aan.

Mw 2 balie en bc 11022010

10.4 Afwijken van de procedure

Als dienstverleners spreken over de procedure komt ook het afwijken van de procedure en de daarbinnen geldende regels ter sprake.

(...) ik heb al wel vaker dingen gedaan die volgens de officiële regels niet mogen en dat is tot nu toe iedere keer goedgekeurd.

Ja. En vind jij ook dat je op deze manier volgens deze procedure de klanten optimaal bedient?

Ja... het gaat...ik stel voorop voor mezelf dat ik eeh.. de schuldeiser niet wil benadelen. Dus ik zal niet de ene schuldeiser meer uitbetalen om hem akkoord te laten gaan dan een ander. Eehm.... maar ik ben wel iemand die probeert om creatief te denken en te kijken van nou hoe kunnen we dan ... alle schuldeisers gelijkwaardig behandelend eehm... deze persoon alsnog uit de schulden krijgen. En daar krijg ik

ruimte genoeg voor. En soms zal je wel een keer tegen een nee aanlopen maar het gebeurt niet heel vaak.

Mw 20 SB 24092010

Het citaat illustreert dat bij deze dienstverlener dan vooral de relatie met de schuldeiser centraal staat. Een grens die de schuldbemiddelaar voor zichzelf stelt, is dat hij niet wil dat andere schuldeisers hierdoor benadeeld worden. Hij ervaart hierin genoeg handelingsruimte.

Het gebrek aan uniformiteit in de werkwijze tussen en binnen de verschillende integrale teams is door een aantal dienstverleners aan de orde gesteld, maar volgens onderstaande schuldbemiddelaar ligt dit ook aan de werkervaring van de schuldbemiddelaar.

(...) Want een grote klacht hier is dat het ene team op een andere manier dan een ander team werkt en dat een beginnend schuldbemiddelaar minder weet dan een....dan iemand die al drie jaar werkt, die weer minder weet dan iemand die er al vijf jaar werkt en....Kortom, er is geen eenheid.

Mw 12 SB 16092010

10.5 Problemen met betrekking tot de betalingen

Een ander onderwerp wat dienstverleners met klantcontact regelmatig ter sprake brachten, zijn de problemen met betrekking tot de betalingen die de kredietbank zelf doet; zowel betalingen ten behoeve van klanten die in budgetbeheer zitten als betalingen aan schuldeisers. De infrastructuur moet dan wel op orde zijn.

(...) En ook om na te kijken of alle betalingen aan de schuldeisers wel goed worden gedaan. Want daar gaat ook heel veel in mis...helaas. En dat levert dan nog wel wat uitzoekwerk op.

Maar waar ligt dat aan, dat daarin dingen misgaan?

Eehm...aan het verkeerd invoeren van de schuldeisers, aan het niet goed lezen van de brieven van de schuldeisers. Eigenlijk is dat hetzelfde, wat ik nu zeg. Eehm... dat ontstaat bijvoorbeeld dat..naar dat en dat rekeningnummer wordt overgemaakt en wordt het..... niet naar dat rekeningnummer overgemaakt maar naar een standaard rekeningnummer, of eeh...de schuldeisers verkeerd ingevoerd en de betaling staat nog op kas in plaats van op het rekeningnummer, of het rekeningnummer dat niet meer in gebruik is bij de schuldeiser. Eehm...ja dus dat...gaat eigenlijk regelmatig fout en dat kost vrij veel tijd om dat te corrigeren.

Mw 17 SB 29102010

Door fouten die binnen de organisatie worden gemaakt, gaan er nogal wat betalingen mis.

Een receptionist die vanuit haar functie veel klanten spreekt aan de balie vertelt over waar het dan fout gaat, aan wie het ligt en wanneer de kredietbank wel en niet moet corrigeren.

(...) het kan aan ons, de kredietbank liggen en het kan aan de klant zelf liggen. Dus dat is...uuh dus dat is lastig. Als het onze schuld is....dan uuuhm proberen we dat zo snel mogelijk recht te trekken door een spoedbetaling te doen of een BNG-pas af te geven. (...) Nou ja, of het is door de collega niet in het systeem gezet....of uuh het inkomen van de klant is gewoon hier niet binnen gekomen. Ja, dan kunnen we ook niet betalen. Of bijvoorbeeld een pasje die ingeslikt is. Ja, dan moet er dus ook een spoedbetaling gebeuren of ...als de persoon uuh ja, zijn legitimatiebewijs niet meer heeft....Weet je, dat is ook te omvangrijk, maar er gaat genoeg fout aan deze kant en er gaat ook genoeg fout aan de andere kant. (...) Maar ik heb wel het idee dat er veel meer fout gaat. Er worden echt heel veel BNG-pasjes verstrekt. Dat zijn die kasbetalingen, omdat heel vaak de betaling niet op tijd [als klanten hun leefgeld niet hebben ontvangen]...uuh of fout is gegaan. Ik bedoel het is niet altijd dat iemand zijn pasje is ingeslikt.

Mw 3 receptionist 11022010

Deze dienstverlener signaleert dan ook steeds minder vertrouwen op dit punt bij de klanten.

Ook andere dienstverleners constateren dat er vaak iets vastloopt bij de betalingen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat dan het leefgeld van klanten niet tijdig uitbetaald wordt. Dit levert direct extra problemen op bij klanten zonder financiële middelen. Waardoor er weer extra werkzaamheden verricht moeten worden voor zo'n klant.

(...) ik vind dat de uitval bij de financiële administratie erg groot is.

Wat bedoel je.....?

De dagen dat de betalingen niet de deur uitgaan of om wat voor reden dan ook, dat ze een tape niet aan kunnen bieden bij de bank of geld binnenhalen van de belastingdienst wat vertraging oploopt. Ik vind dat....hoe vaak dat gebeurt, die frequentie vind ik te groot.

Want dat heeft ook meteen weer gevolgen voor....?

Ja, dan krijg je een sneeuwbaaleffect. Ik bedoel, negen van de tien zit.....krijgt op woensdag zeg maar hun geld. Ja, als op dinsdag het systeem niet draait dan hebben

ze het donderdag of vrijdag. Nou, dan krijg je donderdag en vrijdag een hausse aan telefoon plus spoedbetalingen noem maar op. Er zijn echt mensen die leven tot op hun laatste euro naar die woensdag toe. En als het een gezin is met een paar kinderen en het geld is er niet, ja, dan zal je een spoedbetaling moeten doen.

Mw 7 balie en bc 11032010

Uit dit citaat blijkt dat deze budgetconsulent vermoedt dat het uitblijven van betalingen een technische oorzaak heeft, maar een andere schuldbemiddelaar wijt dit soort problemen voor het grootste deel aan andere partijen.

(...) als er te weinig saldo binnenkomt dan wordt die betaalopdracht niet uitgevoerd. (...) Het is vaker zo dat uuuuh de geldstroom niet tot stand komt. Om redenen die eerder bekend zijn bij de klant dan bij ons. En dat daarom er uit voortvloeit dat er geen weekgeld betaald kan worden of geen maandgeld betaald kan worden of geen Eneco betaald kan worden en er toch wordt afgesloten. Of al die consequenties die er dan uitrollen. Maar die liggen niet in eerste instantie bij het foutief invoeren van betalingen bij de kredietbank, want er wordt heus wel secuur gewerkt. En uiteraard worden er fouten gemaakt maar ik denk dat het grootste gedeelte van dat soort problemen ontstaan omdat mensen er van uitgaan dat de plek waar het geld vandaan komt, dat dat ook de plek is die je kunt aanspreken daarop. Terwijl ze zich daar stierlijk in vergissen. Wij hebben helemaal niks met uitkeringen of met loon van werkgevers of dat soort dingen. Want je hebt ook werkgevers die het verdommen om op een correcte manier het loon over te maken naar ons, terwijl het op de machtiging keurig omschreven staat. Waarbij we elke keer weer op de tussenrekening moeten gaan zoeken van, wat is nou ook al weer van meneer X. En in de tussentijd zit een heel gezin zonder geld.

Mw 12 SB 16092010

De kredietbank wordt dus net zo goed geconfronteerd met problemen die elders veroorzaakt zijn.

10.6 Het rapporteren

De gesprekken die de schuldbemiddelaars voeren met schuldenaren worden gerapporteerd in verslagen en moeten uiteindelijk leiden tot een plan van aanpak waarin de schuldbemiddelaar aangeeft wat er volgens hem met de klant en zijn schulden moet gebeuren. Over het schrijven van deze rapportages vertelt een schuldbemiddelaar dat er aan de vaste formats het een en ander schort, bijvoorbeeld aan de volgorde van de vragen.

(...) Kijk de rapportage die wij moeten doen. Op een gegeven moment heb ik, ongeveer anderhalf jaar geleden, aangegeven...de rapportage klopt niet uuuh met het gesprek, het intakegesprek zoals dat plaatsvindt. Het gaat van voor naar achteren, tussendoor, dat zou gewoon naar mate je gesprek vervolgt....Een klant komt met zijn schulden. Daar wil hij als eerste over praten. Hij wil niet als eerste praten over werk of wat dan ook. Heel simpel. Dus je moet ook je intakegesprek, moet je daarop aanpassen. Maar het staat allemaal door mekaar dus ik heb aangegeven dat zou beter kunnen en anders. Nou, na heel veel vijven en zessen en heel veel voorbeelden en inbreng van onze kant, krijgen we uiteindelijk een format voor de rapportage dat drie keer zo groot is als dat we hadden (dv begint te lachen). Waarvan ook wij zoiets hebben van ja, met vragen erin waar wij van zeggen, zie bovenstaand. Omdat we zoiets hebben, het is bijna hetzelfde.

Mw 11 SB 30092010

Als er gehoor gegeven wordt aan de klacht van de werkvloer, betekent dit niet dat het nieuwe format daadwerkelijk klopt.

Een andere schuldbemiddelaar uit zich niet alleen over de lengte van de rapportages maar ook over de frequentie van het rapporteren.

(...) je krijgt het dossier. Dan heb je een intakegesprek. Dan maak je een intakerapportage en die intakerapportage daarmee vraag je, mag ik budgetbeheer op poten zetten? Vervolgens ga je die, dat traject door, dan heb je het plan van aanpak. De allerbelangrijkste rapportage wat mij betreft. Dan heb je een uuuh een overdrachtsrapportage naar een budgetconsulent, een beëindigingsrapportage en je moet ook rapporteren als er...als we midden in die 120 dagen zitten en vlak voor de uuuh aanbieding. En volgens mij moet je nog weer op verschillende plekken rapporteren maar ik heb langzaam maar zeker....ik ben het overzicht kwijt geraakt.

(...) Hoe zou het er dan voor jou uit mogen zien?

Korter, kernachtiger. Minder rapportages. Wel strakker ja, en je kan ook beter controleren als je niet twaalf pagina's rapportage voor je krijgt maar twee. (...) Maar we zijn de kern kwijt geraakt en we raken in wolligheid verzeild. En die wolligheid duurt nu twaalf pagina's.

Mw 12 SB 16092010

Daarnaast beklaagt hij zich over het moeten herhalen van informatie die al op andere plaatsen in het informatiesysteem te vinden is.

Een schuldbemiddelaar geeft zelf aan dat het niveau van de rapportages die zij geschreven heeft voor verbetering vatbaar is.

(...) nu maak je snel af en toe wat aantekeningen, maar dan zou ik echt goede aantekeningen willen maken met alle namen, alle nummers, alles wat besproken is. En nu houd je dat altijd maar een beetje zo van half bij, zo van ik onthoud ik het wel. Maar uiteindelijk, ja, of je onthoud het niet of je bent net een dagje vrij en die klant belt en ja, dan staat het ook niet goed beschreven en...ja, dat merk ik zelf wel.
Mw 21 SB 08102010

Door tijdgebrek zijn haar aantekeningen vaak te summier.

10.7 Samenwerken met schuldeisers en andere partijen

In de uitvoering van werkzaamheden bij de kredietbank spelen schuldeisers een belangrijke rol. Bij het opzetten van een schuldregeling is de kredietbank sterk op hen aangewezen. Hoe complex de samenwerking en de daarmee gepaard gaande afhankelijkheid van schuldeisers is, blijkt uit het volgende relaas van een schuldbemiddelaar.

(...) Niet alleen wij hebben het gierend druk. Alle gerechtsdeurwaarders die kunnen de taken ook niet meer aan. Dat betekent als wij in de NVVK zeggen dat een bepaald project 120 dagen maximaal mag duren en dat is keurig ingedeeld in een theorie van 21 dagen hiervoor en zoveel dagen daarvoor etcetera. Die breakdown die gaat nergens meer lukken. Niet alleen omdat wij het misschien niet uuuuh aan kunnen, maar ook zeer zeker omdat degene voor wie we het doen het ook niet aan kunnen. Want ik hoor het steeds vaker, maar meneer, u ligt onder op de stapel. En als ik het dan, want ik krijg het dan vaker voor mekaar om boven op de stapel te komen, maar dan weet ik zeker dat daarvan weer andere collega's de dupe zijn. Oftewel het probleem blijft bestaan. Dus....die 120 dagen is in tijden van economische crisis een uuuuh een utopie. En tegelijkertijd zie je dat er steeds meer de neiging bestaat om nieuwe convenantafspraken te maken waarin die vier maanden als uitgangspunt wordt genomen. Kijk naar het CJIB [Centraal Justitieel Incassobureau]. Die geven eerst toestemming omdat het allemaal vorderingen zijn die uuuuh behoren onder de saneerbare vorderingen, al hoewel ze geen kwijting geven hè, aan het eind van de rit. Heb je het CJIB aan boord, ben je bezig met een gerechtsdeurwaarder die het toch noodzakelijk vindt om eerst nog een rechtsgang te doen. Omdat daarmee..... omdat die daarmee denkt zijn positie te kunnen verbeteren voor zijn klant. En die rechtsgang loopt ook al ...twee maanden voordat je ook maar iets van een

vonnis hebt. Daarmee is die hele vier maandennou, de rest staat op hold. En vervolgens springt er een kikker uit de emmer. Raad eens wie dat is, dat is het CJIB. En die krijg je niet meer terug. (...) Ik heb mijn stinkende best gedaan, ik heb een dwangakkoordprocedure opgezet en ik heb het nog nooit uitgevoerd want op de dag dat de datum van de zitting in de bus valt bij de schuldeiser dan gaan ze alsnog akkoord hè, want ze weten dat ze het niet winnen. Maar dat kost zo ontzettend veel tijd. Dat schuldeisers dat weten en die gokken daar gewoon op. In de tussentijd blijven ze vrolijk dat beslag houden en daarmee halen ze inderdaad meer geld binnen dan dat ze onmiddellijk akkoord hadden gegeven.(...) Ik had kort geleden en dat is dus echt het summum wat mij betreft een uuuh schuldbemiddeling waarbij de belastingdienst, rijksoverheid, en de gemeentebelastingen niet tijdig reageerden op de aanbieding. Wegens achterstanden, wegens vakanties, wegens ziektes, weet ik veel. CJIB trekt zijn akkoord dus in.

Mw 12 SB 16092010

Hij neemt waar hoe incasseerders vaak bewust het tot stand komen van minnelijke trajecten vertragen om op die manier alsnog geld binnen te halen voor hun klant via gerechtelijke procedures. Hierdoor wordt het nog lastiger om de gestelde termijnen na te kunnen komen. De klant loopt dan zelfs het risico, in hechtenis te worden genomen.

Ook hier blijkt er sprake te zijn van classificatie omdat bepaalde schuldeisers bij uitvoerend dienstverleners bekend staan als 'schuldeisers die moeilijk gaan doen'.

(...) Ja, en soms zie ik inderdaad ook wel eens een dossier, waarvan ik weet, dat die schuldeiser, dat die schuldeisers gaan moeilijk doen, dan stuur ik het in ieder geval naar hun. Dan weten hun in ieder geval dat ik wel bezig ben.

Die heb je dan in je hoofd zitten...?

Ja, dat zijn altijd dezelfde. Altijd dezelfde.

Mw 21 SB 08102010

De wijze van communiceren blijkt bovendien nogal eens per schuldeiser te verschillen.

(...) Uuh het stomme is dat voor wat betreft onze relaties met uuuh schuldeisers er per schuldeiser geïndividualiseerde afspraken worden gemaakt over de wijze waarop wij communicatie met hun voeren.Dan valt mijn bek open. Want dat betekent dus dat je, als je het hebt over Zilveren Kruis, je niet naar Vesting Finance als ze dat hebben uitgeschreven de brief moet sturen maar naar Zilveren Kruis. Maar bij Ohra moet je het weer wel naar Vesting Finance sturen. En bij Evides mag je de uuuh opgaaf saldo, moet je doen via weer een of ander formulier en Eneco doet het weer

anders en daar komen mutaties op en dat moet anders etcetera. En op een gegeven moment heeft niemand meer door hoe de afspraken precies in mekaar steken. En dat komt omdat wij ons veel te dienstbaar opstellen in onze onderhandelingen met partners, zakelijke partners.

Mw 12 SB 16092010

Deze schuldbemiddelaar wijt dit aan een 'te dienstbare opstelling' van de kredietbank richting schuldeisers en andere zakelijke partners.

Ook werkt de kredietbank regelmatig samen met andere afdelingen van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Zo worden klanten die een bijstandsuitkering ontvangen regelmatig door de Werkpleinen verwezen naar de kredietbank. De verwachtingen die dit wekt, kunnen volgens dienstverleners niet altijd waargemaakt worden, en dit leidt tot ongenoegen en klachten van klanten. Onderstaande schuldbemiddelaar wijt dit aan een gebrek aan kennis bij de medewerkers van de Werkpleinen en denkt dus dat er meer voorlichting moet worden gegeven aan deze verwijzende instanties.

(...) Zelfs de sociale dienst, de werkpleinen die weten niet precies hoe het hier werkt. Mensen zonder inkomen [die in afwachting zijn van een aanvraag voor een uitkering], die worden gewoon door verwezen naar ons, terwijl dat zou in eerste instantie, zouden ze dat moeten weten. Dat als iemand geen inkomen heeft, dat wij die niet kunnen helpen.

Mw 24 SB 17092010

Ook een aantal andere externe partijen is van groot belang voor de kredietbank (zie hoofdstuk drie). Zo werd er op het moment van het veldwerk samengewerkt met het Centrum voor Dienstverlening en met het Algemeen Maatschappelijk Werk (Amw) in het kader van een pilot. Over deze samenwerking vertelt een schuldbemiddelaar hoe dit per deelgemeente kan verschillen.

(...) Je hebt zeg maar Noord, wij hebben dan nu Noord. Die gaan we doorverwijzen naar Maatschappelijk Werk, daar hebben we convenanten mee. We hebben ook Delfshaven en die verwijzen we dan weer door naar het CVD omdat we daar die convenanten met de AMW nog niet hebben. Daar zijn ze nog mee bezig.

(...) Alleen ik denk zelf dat het niet handig is dat ze [de klanten] hier voor die indicatie en de inlever en alle andere afspraken komen en naar de Glashaven moeten voor andere gesprekken. Dat zou juist mooi zijn als dat ergens gekoppeld ja....kon worden maar dat zou natuurlijk het ultieme mooie plaatje zijn.

Mw 21 SB 08102010

Uitvoerend dienstverleners pleiten voor een meer directe koppeling van de dienstverlening van de kredietbank aan de hulpverlening van het Centrum voor Dienstverlening en het Algemeen Maatschappelijk Werk.

10.8 Het imago en de verwachtingen over de kredietbank

Tijdens de gesprekken met de dienstverleners kwam de beeldvorming rond de kredietbank regelmatig ter sprake. De kredietbank heeft ook een negatief imago bij schuldeisers volgens verschillende medewerkers, door de lange wachttijden en ook door fouten die worden gemaakt. Dit kan de totstandbrenging van schuldregelingen volgens schuldbemiddelaars ingewikkelder maken.

(...) doordat de kredietbank niet de allerbeste naam op een gegeven moment heeft gecreëerd bij de schuldeisers, wordt het voor ons drie keer moeilijker om geslaagde bemiddelingen rond te krijgen. Omdat ze al in het voortraject heel erg op de termijnen gaan zitten en logisch, want ik begrijp het heel goed. Maar het maakt het voor ons wel moeilijker om het rond te krijgen. Want over de tijd dat de een over de streep is, heeft de ander al weer bijna geweigerd, want het duurt te lang. En ook worden ze steeds uuuh, ja, strenger in bepaalde dingen, waardoor je maar weinig ruimte meer krijgt om iets de regelen. Dan moet je echt alles uit de kast halen. En dan vergeten ze dat daar ook weer meer tijd mee gemoeid is.

Mw 11 SB 30092010

Communicatie met schuldeisers wordt door deze schuldbemiddelaar gezien als een manier om het negatieve beeld bij te stellen.

(...) En dat is best wel heel moeilijk om dat weg te krijgen. Ik denk ook dat ...er zou ook eens wat meer met de schuldeisers en de kredietbank misschien eens rond de tafel gezeten worden.

Mw 11 SB 30092010

Ook klanten dragen aan het negatieve imago bij, aldus een andere schuldbemiddelaar.

(...) Ja, wat ik dan zelf vernomen heb is dat er tegenwoordig een of andere website is waar mensen kunnen klagen en die verhalen schijnen heel vaak over de kredietbank te gaan. Dus ook daar eehm... loopt het in eene storm en kunnen mensen klagen. Ja, als je natuurlijk op zoek bent naar informatie en je stuit op zo'n website dan kan ik me voorstellen dat je niet zo 1, 2, 3 hier binnen stapt.

Mw 20 SB 24092010

Ervaringen van klanten over de kredietbank worden op digitale platforms gedeeld.

Enkele uitvoerend dienstverleners geven te kennen het negatieve imago van de kredietbank persoonlijk als vervelend te ervaren. Gevoelens van schaamte om voor de kredietbank te werken, steken dan de kop op.

(...) ik wil voor een organisatie werken waar goeie geluiden over zijn. En niet zoveel negatieve berichten. En ik zit beneden, het gezicht te wezen...weet je wel...met mijn vriendelijke gezicht....maar die wordt niet eens meer opgemerkt.

Mw 3 receptionist 11022010

(...) Je hoort alleen maar negativiteit over de kredietbank. Soms schaam ik me om te zeggen dat ik daar werk. Werk jij bij de kredietbank, nou sorry hoor... Dat vind ik wel heel erg, vroeger was dat niet zo, je was juist blij om te vertellen dat je bij de kredietbank werkte.

Mw 5 balie en bc 04032010

Een schuldbemiddelaar denkt dat het negatieve zelfbeeld van de kredietbank aangewakkerd wordt door deze voortdurende negativiteit.

(...) Er wordt ontzettend naar de navel gekeken. Altijd ligt het aan de procedures binnen de kredietbank. Altijd ligt het aan uuh ons of aan het niet navolgen van procedures of aan dat soort dingen.

Wie zeggen dat?

Dat komt van overal vandaan. In feite is het zo als je het maar hard genoeg blijft roepen dan gaat zelfs de administratief medewerker denken dat uuh dat de kredietbank degene is die het allemaal fout doet. Als dat de houding is, dan ben je jezelf natuurlijk heel langzaam maar zeker aan het laten overlijden.

Want dat is wel het gevoel dat jij hebt?

Ik denk dat wij een negatief zelfbeeld hebben. Als je de kredietbank als één persoon ziet en die zou ik in mijn spreekkamer krijgen dan zou ik denken: hier zit typisch weer iemand met een negatief zelfbeeld. En uuh als één ding contra-productief is, is het wel iemand met een negatief zelfbeeld.

Mw 12 SB 16092010

Dit heeft een averechtse werking op het functioneren van de kredietbank volgens hem.

De meeste uitvoerend medewerkers zijn zich zeer bewust dat de kredietbank een organisatie is die opereert vanuit de wensen en eisen van de politiek en dat het daarbij niet helpt om steeds maar weer om meer geld te vragen.

(...) Ik denk wel dat de politiek uiteindelijk degene is die bepaalt. En als hij [respondent refereert aan het hoofd van de kredietbank] daarin niet mee wil gaan dat het gewoon ophoudt. Plus er is best wel extra geld naar ons toegegaan, als kredietbank. En als je daarna nog een keer, en dat heeft hij ook letterlijk een keer gezegd in een vergadering. Ik kan niet nu nog een keer gaan zeggen, het werkt niet. Want we hebben al zoveel geld gehad. Dus dan ben je eigenlijk ook een beetje gebonden met handen en voeten als iemand dat tegen jou zegt. Wat kan je dan nog voorstellen aan suggesties, als toch bijna alles van tafel wordt geschoven omdat het niet mogelijk is.

Mw 24 SB 17092010

Deze schuldbemiddelaar denkt dat de politiek niet goed op de hoogte is van de situatie bij de kredietbank, als ze almaar haar eigen prioriteiten blijft stellen.

(...) Eehh... ik begrijp ook wel van de politiek dat ze geen mensen buiten de deur kunnen laten wachten, maar naar mijn mening zou je dat eigenlijk moeten doen, want ik vind dat je nu niet echt meer kwaliteit kan bieden met de huidige caseload die de schuldbemiddelaars...en de hoeveelheid taken die ze krijgen.

Mw 17 SB 29102010

Er is ook bij diverse andere medewerkers twijfel of de lokale politiek op de hoogte is. Medewerkers weten niet wat er gecommuniceerd wordt door de eigen vertegenwoordigers van de kredietbank.

(...) kijk, de politiek zegt gewoon, we moeten alle inwoners van Rotterdam helpen. Maar ja, dat houdt natuurlijk voor ons op een gegeven moment ook op. Ja, als we hier natuurlijk uuuh...ik heb er dan relatief zelf nog weinig. Er zijn mensen die hebben hier 130 dossiers op hun naam staan...en ...ja, maar dan kan je niet meer goed je werk doen. En ja, als de politiek maar blijft zeuren hè, blijft zeggen...ja, iedereen moet geholpen worden, er mogen geen wachtlijsten zijn. Dan denk ik... we hebben al 130 man op ons naam staan...waar...waar moeten we de rest laten? En dan denk ik wel eens dat de kredietbank echt gewoon een keer ook moet kunnen zeggen...ook al is het de opdrachtgever joh, hier is het ...hier stopt het even en we gaan nu gewoon met een wachtlijst werken. (...) Er wordt maar...ik heb voor mijn

gevoel, mijn gevoel in ieder geval, dat er een heel mooi beeld geschetst wordt zonder dat dat eigenlijk uuuh reëel is. En dan denk ik, ja, weet je, als ze nou echt eens weten hoe het hier echt aan toe gaat.

Mw 21 SB 08102010

Ze stelt dan ook voor:

(...) zet zo'n wethouder maar een week naast me, dan ziet die echt wat we doen.

Mw 21 SB 08102010

Een andere schuldbemiddelaar vindt dat eens onafhankelijk onderzocht moet worden wat de daadwerkelijke productiecapaciteit is van de kredietbank. Als de werkelijke capaciteit van de kredietbank duidelijk is, zal volgens deze medewerker helder worden dat er politieke keuzes gemaakt moeten worden.

(...) Ik denk dat de politiek zich bewust moet zijn van het feit dat we leven in een van de armste steden van Nederland. En dat we een budget van niks hebben om 200 man of zo vast aan het werk te houden.(...) en van die 200 medewerkers zijn misschien 50 schuldbemiddelaars dan zie je de omvang van het probleem al. En dan kun je blijven schieten op de kredietbank maar dat is unfair. Dat is niet eerlijk want uuuh wij, wij hebben een plicht om mensen te helpen, maar de vraag is vele malen groter dan de productie die wij met de allerbeste samenstelling met de allerbeste uuuh nieuw gebakken procedures met elkaar zouden kunnen maken.

Mw 12 SB 16092010

Hij betitelt de situatie als 'unfair'.

10.9 Omgaan met de signalen en problemen van de werkvloer

Als dienstverleners praten over de wijze waarop binnen de kredietbank met de werkdruk wordt omgegaan, blijkt dat er soms erkenning bestaat voor de hoge caseload van enkele dienstverleners en dat er maatregelen worden genomen om de grootte van de caseload te verminderen. Zo worden er in sommige gevallen dossiers weggehaald bij medewerkers en ondergebracht bij een andere of nieuwe medewerker. Ook spreken enkele dienstverleners over het faciliteren van medewerkers in zogenaamde isolatieweken. Dat zijn weken waarin de schuldbemiddelaar geen directe contacten met klanten heeft en soms zelfs fysiek apart kan zitten om dossiers af te handelen.

(...) Ze hebben ook tegen mij gezegd. Nou, oké S.[respondent noemt eigen naam], jij hebt een intakestop.

Tot hoe lang?

Uuuuh, nou dat...ik ik...ik wil daar geen tijdslijn aan vast. Ik wil, ik wil gaan als ik weer ruimte zie.

Maar er zijn ook nog geen afspraken in gemaakt?

Nee, maar dat is meer omdat ze zeggen, van nou, laten we eerst kijken hoe uuuh want ik heb dadelijk dan weer een soort van week dat ik apart kan zitten om uuuh, een isolatieweek. En dan heb ik dus geen telefonisch spreekuur, geen spreekuren, geen open spreekuren of inloopsprekken. En ja, dat werkt onwijs lekker. (...) Dan voel je toch ook wel de erkenning dat je teamchef zegt van, nou ja, oké, inderdaad, het is even veel nu.

Mw 19 SB 17092010

De betreffende schuldbemiddelaar vindt deze maatregel belangrijk omdat ze haar caseload hanteerbaar houdt en ervaart dit als een soort erkenning voor de werkdruk.

Een aantal uitvoerend dienstverleners ervaart binnen de kredietbank echter vooral een uitgesproken gerichtheid op productiecijfers. Waarbij het meer gaat over de duur van de wachttijd (aantal weken dat een klant, die alle benodigde gegevens heeft ingeleverd bij de kredietbank, moet wachten op een intakegesprek) en het aantal geslaagde schuldregelingen per schuldbemiddelaar. Een schuldbemiddelaar vertelt hierover:

(...) Kijk, hier het resultaat van X. [respondent noemt de naam van een collega schuldbemiddelaar], bij iedere geslaagde bemiddeling een plakkerijtje erbij [we zitten op de kamer van de teamchef en rond op de kast zitten allemaal gele memoblaadjes geplakt met een cijfer er op van 1 tot 54. Dus 54 gele velletjes. Deze stellen van de betreffende medewerker uit het team het aantal geslaagde bemiddelingen van dit jaar voor]. Ze zijn heel erg gericht op de cijfers. Dat moet en dat moeten we behalen, meer dan op de kwaliteit. En dat vind ik wel eens jammer.

Mw 11 SB 30092010

Ze weet niet of het management daarachter zit, of de politiek. Toch betreurt deze schuldbemiddelaar deze gerichtheid op cijfers.

Een aantal medewerkers geeft dan ook aan dat het aantal behaalde schuldregelingen niet alles zegt over de feitelijke kwaliteit van de werkzaamheden. Onderstaande schuldbemiddelaar ervaart de gerichtheid op cijfers zelfs als 'krom' omdat volgens haar de verkeerde dingen worden beloond.

(...) je wordt puur beoordeeld op je aantal scores die je hebt. En of je dingen goed geregistreerd staan en of je alles netjes hebt afgehandeld in het systeem. Dat de betalingen goed staan. En niet op hoe je met mensen omgaat. Dus dat is ook best wel krom. Het [de kredietbank] wordt gezien als een organisatie die met mensen bezig is, maar als je kijkt naar onze beoordelingen, dat gaat niet om hoe we in de spreekkamer zitten. Het gaat puur om hoeveel uuuh we halen van de geslaagde bemiddelingen en daarop krijgen we een, een extra streepje achter ons naam of een uuuh een traktatie van uuuh iets.

Mw 24 SB 17092010

Ook is een schuldbemiddelaar het er niet mee eens dat er van haar verwacht wordt dat klachten van klanten op individueel niveau aangepakt worden. Zij ziet dat niet als haar werk.

(...) er zijn mensen die een klacht doorgeven, dan krijgen we altijd te horen van nou hoe ga je dat oplossen? Ja, goed ik word daar niet voor betaald om die klachten op te lossen. De klachten waar mensen mee komen zijn vaak lastiger uuuh.. dan dat van mij verwacht wordt om dat op te lossen en dat gaat vaak ook niet. Vaak moet dat ook op hoger hand gespeeld worden, moet het kredietbank-breed uuuh....als ik ergens tegen aanloop, is het niet dat ik de enige daarin ben.

Mw 20 SB 24092010

Volgens haar hebben klachten meestal betrekking op problemen waar meerdere medewerkers tegen aanlopen. Die zouden dus op hoger niveau, organisatiebreed, aangepakt moeten worden.

Een andere schuldbemiddelaar is van mening dat het management problemen ad hoc aanpakt, dus weinig structureel en daarbij meestal aan de werkvloer voorbij gaat.

(...) We lopen natuurlijk toch met achterstanden, hoe je het ook draait of keert. En dan denk ik van ja, dan moet je meer gaan investeren wil je dat op de langere termijn op orde hebben. En dan is die investering daar gewoon niet naar. Dan wordt er gewoon ad hoc iets bedacht zo van....dan moet dat maar, terwijl er wordt voorbij gegaan aan wat er op de werkvloer over gezegd wordt. Die er toch dagelijks mee moeten werken, maar dat kan dan of om politieke redenen niet of om financiële redenen niet. En dan denk ik, ja, dan blijf je ook in de toekomst achter dezelfde feiten aanhollen.

Mw 11 SB 30092010

Een uitvoerend medewerker is van mening dat het niet oppakken van signalen van de werkvloer ook te maken heeft met de kwaliteit van het middenmanagement.

(...) Ik heb dus het gevoel, maar dat mag ik eigenlijk...nou ja goed, dat zeg ik wel, ik heb het gevoel dat het midden-management hier niet deugt. Of dat er een stevige bezem door heen moet. Uuh want als je continu zegt tegen je medewerkers, je moet wel participeren hè, je moet signaleren en dat soort dingen want anders kunnen we niets en je doet het en er wordt geen gevolg aan gegeven dan is dat dodelijk voor de motivatie.

Mw 12 SB 16092010

Een medewerker die onlangs van team veranderd is, geeft inderdaad aan dat het wel iets uitmaakt in welk team je zit.

(...) Ik kwam uit een team, daar zat ik natuurlijk niet echt op mijn plek en er werd maar gepusht en gepusht en gepusht, zo van, en we moeten doorgaan, we moeten, moeten, moeten. Maar ik denk ja, moeten...wat niet kan, kan niet. En ik merk dat wel in het team waar ik nu zit...ja, het is druk...ja, dat is zo. Ja, een oplossing is er niet, maar we weten wel dat het druk is. Het gevoel wat je dan krijgt, dan heb je zoiets van hè, het wordt in ieder geval erkend. En dat vind ik wel belangrijk.

(...) Dus ik denk dat ook daar uuh natuurlijk een verbeterpunt in zit dat er beter ja, geluisterd wordt en gekeken wordt naar uuh de mensen op de werkvloer.

Mw 21 SB 08102010

Gevraagd naar dingen waar echt iets aan moet worden gedaan, wordt door meerdere dienstverleners de aanbeveling gedaan om de communicatie naar klanten te verbeteren. Al is er ook een uitvoerend medewerker die ervoor pleit de dienstverlening te verbeteren door de duur van de telefonische bereikbaarheid voor klanten te beperken.

(...) Nou ik zou denk ik adviseren om in ieder geval de communicatie naar de klanten te verbeteren. Een duidelijke website, met genoeg informatie erop. Andere folders en flyers. En uuh ja, qua voorlichting. Ik weet niet wat ze precies vertellen aan mensen als ze naar instellingen gaan. Maar dat ze zich daarop richten. Dus de communicatie over het algemeen.

Mw 24 SB 17092010

(...) ... ja, die telefonische bereikbaarheid ... klanten zeggen daarover dat we heel slecht telefonisch bereikbaar zijn. Maar we zijn wel drie uur per dag bereikbaar

...eeehm... zorg dat gewoon tijdens, maak er gewoon weer net zoals vroeger een uur van en (...) ja, maak er gewoon weer een uur van, zorg dat iedereen op zijn plek zit tijdens dat ene uur, dat iedereen bereikbaar is. Eeeh....dat voorkomt ook dat klanten bijvoorbeeld vijf keer gaan bellen. (...) waar ook heel veel problemen uit ontstaan is dat het voor klanten gewoon niet duidelijk is wat wij nou precies wel en niet doen. Eeehm... en ik denk dat daar meer voorlichting over kan komen. Van...wat doet de kredietbank nou? Wat doen ze nou wel, wat doen ze nou niet?

Mw 20 SB 24092010

Daarnaast wordt er gesproken over een verbetering van de voorlichting aan andere hulpverlenende instellingen die vaak klanten verwijzen naar de kredietbank.

Een andere aanbeveling die meerdere malen is genoemd, betreft het meer luisteren naar de uitvoerend dienstverleners, en ook dit hoeft niet te verbazen.

(...) Beetje meer luisteren naar wat er daadwerkelijk door je medewerkers wordt gezegd wat die als oplossingen zien. Ook al staan die lijnrecht tegenover die van jou. Want zij moeten het uiteindelijk toch uitvoeren.

Mw 11 SB 30092010

Ook hebben aanbevelingen die dienstverleners doen ten aanzien van de werkwijze betrekking op het budgetbeheer. Zo wordt er aanbevolen om het regelen van schulden los te koppelen van het budgetbeheer en dat laatste niet meer onder te brengen bij de kredietbank.

(...) Ik zou het eeh...het budgetbeheer, zou ik overlaten aan commerciële...aan andere eeh...takken. En niet meer bij de kredietbank onderbrengen. En...dat..moet... dat zou een aparte tak van dienst moeten worden.

Mw 17 SB 29102010

Daarnaast hebben enkele dienstverleners aangegeven dat er niet boven een vastgestelde caseload gewerkt moet worden, ook als er daardoor wachtlijsten ontstaan.

(...) zou ik toch aanraden om wat betreft de wachtlijsten om caseloads gewoon naar beneden te halen en een vaste caseload te stellen. Dus bijvoorbeeld 65 of 70 en alles wat daarboven is gewoon toch op een wachtlijst te plaatsen. En te verdelen naar mate dat een dossier weer van de caseload van een schuldbemiddelaar afgaat.

Mw 24 SB 17092010

10.10 Conclusie

De procedurewijziging biedt volgens de dienstverleners met direct klantcontact enkele voordelen ten opzichte van de 'oude procedure', zoals het selectief inzetten van het budgetbeheer en de betere mogelijkheden om klanten te selecteren. De eerste interactie aan de balie met een receptionist, is het eerste 'moment of truth' (Grönroos, 1990) waarbij deze op basis van enkele korte vragen bepaalt of de klant toegang krijgt tot de verdere procedure. Meer privacy, gerichtere aandacht en de efficiëntere indeling binnen de nieuwe procedure leiden volgens de uitvoerend dienstverleners tot een beter verwachtingenmanagement. De volgende 'moments of truth', het indicatiegesprek en het inlevergesprek, worden nu beide uitgevoerd door de schuldbemiddelaars. Deze groep is daarmee allesbepalend voor de selectie en classificatie van klanten en dus voor de uitvoering van het beleid van de kredietbank (Lipsky, 1980). Deze functie brengt bovendien een behoorlijke handelingsruimte met zich mee, al wordt deze sterk ingekaderd door de wijze waarop de kredietbank de voorkant van zijn proces heeft gestandaardiseerd.

Wat het meest opvalt in de verhalen van deze dienstverleners zijn onderstaande knelpunten.

De formele tijd die staat voor de eerste contactmomenten met de klant in de 'nieuwe procedure' is te kort. De schuldbemiddelaars zouden meer aandacht aan de informatieoverdracht en de verwachtingen van de klant willen besteden.

De classificatie, die plaatsvindt op basis van het intakegesprek én de differentiatie van klanten (Lipsky, 1980), blijkt niet altijd eenvoudig te zijn. De schuldbemiddelaar maakt een inschatting wat een klant nodig heeft en legt dit vast in een plan van aanpak. Daarbij speelt het 'Fingerspitzengefühl' (Gastelaars, 2009: 103) van de schuldbemiddelaar een belangrijke rol, net als de in het vorige hoofdstuk beschreven categorisering. Bij dit differentiëren van klanten (Lipsky, 1980) spelen zoals is gebleken de capaciteiten en de motivatie van de klant een belangrijke rol, maar soms zet een klant de dienstverlener op het verkeerde been. Daarnaast doen sommige klanten verwoede pogingen om de procedure in te komen vanuit het idee dat indien dit gelukt is, ze zeker geholpen zullen worden met hun schulden. Dan wordt er toch vaak budgetbeheer opgestart, al betekent dit niet dat er ook aan het oplossen van de schulden wordt gewerkt.

De toename van het aantal taken, met name bij de schuldbemiddelaars, leidt tot verlies van regie en controle over hun werk. De focus van de organisatie ligt op het voorkomen van wachtlijsten aan de voorkant van de procedure en daarom worden er geen vaste

normen gehanteerd voor wat betreft de omvang van de caseloads. Klanten worden tot de procedure toegelaten terwijl het de schuldbemiddelaars boven hun hoofd groeit. Er ontstaan opstoppingen en wachttijden achter de schermen, die onzichtbaar en niet direct voelbaar zijn voor klanten. Daarnaast zijn er veel problemen met de in- en externe geldstromen en gaan ook wel eens betalingen mis. De omstandigheden waaronder uitvoerend dienstverleners hun werk moeten doen, kunnen dan ook betiteld worden als zwaar en zijn sterk bepalend voor hun dagelijks handelen (vgl. Lipsky, 1980). Dit heeft gevolgen voor hun kwaliteit en productiviteit.

Volgens de dienstverleners is de kans hierdoor groot dat er klanten 'tussendoor dreigen te vallen' en dus niet geholpen worden. Waar over het algemeen de klanten zich dienen te schikken in de procedure en aan de regels worden ze intussen door sommige dienstverleners gestimuleerd zich assertief op te stellen. Gezien hun toestand, zoals beschreven in het vorige deel, zijn niet alle klanten hiertoe in staat.

Het negatieve imago van de kredietbank heeft niet alleen invloed op de verwachtingen van klanten maar ook op die van andere organisaties, in dit geval schuldeisers en andere hulpverlenende organisaties. Volgens Grönroos (1990: 169-170) maakt een negatief imago het voor een organisatie moeilijker om op een effectieve manier te communiceren en maakt het klanten ontvankelijker voor negatieve verhalen. Ook in het deel over de klant werd al duidelijk dat er negatieve verhalen de ronde doen over de kredietbank en dat dit voor sommige klanten de drempel verhoogt om naar de kredietbank te gaan. Bij contacten met externe partijen speelt het imago ook een rol (Grönroos, 1990: 169-170). Uit de gesprekken blijkt bovendien dat de slechte naam van de kredietbank bij sommige uitvoerend medewerkers gepaard gaat met gevoelens van schaamte. De negativiteit heeft kortom invloed op hun zelfbeeld.

Toch zijn ook de verwachtingen van de schuldeisers waar de uitvoerend medewerkers op dagelijkse basis contact mee hebben, volgens deze medewerkers vaak te hoog en dat terwijl ze in hun werk een grote afhankelijkheid van schuldeisers ervaren. Door de economische crisis neemt ook de druk bij schuldeisers toe. Zoals we al zagen, kiezen schuldeisers dan vaker voor een 'rechtsgang', wat een vertragende werking op het schuldregelingstraject heeft, omdat ze op die manier nog zoveel mogelijk geld willen incasseren. Ook maakt de toename van de complexiteit van de schuldenproblematiek het tot stand brengen van een minnelijke schuldregeling steeds lastiger. Maar er wordt ook kritiek geuit over een té dienstbare opstelling van de kredietbank jegens bepaalde schuldeisers, bijvoorbeeld met steeds weer andere afspraken over de wijze van communiceren. Dienstverleners klagen dan ook dat ze niet altijd de medewerking

krijgen van schuldeisers, ook als die op basis van convenanten wel wordt verwacht. Ook de Nationale Ombudsman (2013) heeft hier zijn bezorgdheid over geuit, met name als het gaat om overheidsinstanties die met invorderingsmaatregelen werken.

“Onverhoedse invordering van de ene overheidsorganisatie kan ertoe leiden dat dezelfde burger bij een andere overheidsinstantie voor hulp moet aankloppen. Veel onderdelen van de overheid gaan hun eigen weg als het gaat om invorderen, verrekenen en terugvorderen en zij hanteren ieder hun eigen uitgangspunt. Is dat een verstandige aanpak? Aan de ene kant schept de overheid talloze regelingen om een bestaansminimum te realiseren, aan de andere kant ontstaan bij de uitvoering ervan onoverzichtelijke taferelen, omdat de ene hand van de overheid vaak niet weet wat de andere doet, sterker nog, zich daar niets van aantrekt.”

Bron: Nationale ombudsman (2009), pag. 3.

Tenslotte voelen de uitvoerend dienstverleners zich niet serieus genomen, niet gehoord, en ze geven aan dat er hier en daar zelfs op negatieve wijze met hun kritiek wordt omgegaan. Diverse uitvoerend medewerkers pleiten dan ook voor verbetering van de interne communicatie en voor meer aandacht voor de werkvloer, ook van de kant van de overheid. Ze zijn namelijk van mening dat de lokale politiek een behoorlijke invloed heeft op het beleid van de kredietbank, maar hebben twijfels of de lokale politiek, die vooral kijkt naar de output in de vorm van cijfers, op de hoogte is van de complexiteit van het werk.

11

Werken volledig achter de schermen

11.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan die dienstverleners centraal die een functie achter de schermen hebben, zoals de kwaliteitsmedewerkers en de teamchefs, die direct betrokken zijn bij de uitvoering van het werk. Daarnaast gaat het om de medewerkers die ook achter de schermen werken en geen directe bijdrage leveren aan het primaire proces, maar vanuit hun eigen positie wel een visie hebben op het primaire proces van de kredietbank. Dit zijn een stafmedewerker, een medewerker van de financiële administratie, het hoofd bedrijfsvoering en het hoofd van de kredietbank. Al deze dienstverleners hebben geen tot zeer weinig face-to-face-contact met de klanten. Welke problemen constateren deze dienstverleners bij de uitvoering van de dienstverlening, zowel in de ‘oude’ procedure als in de ‘nieuwe’ en hoe gaan zij er mee om?

11.2 Over de procedure en de wijziging van de procedure

Als deze dienstverleners spreken over de procedure en de wijziging ervan, komt vanzelf de ‘oude’ procedure ter sprake. Zoals eerder aangegeven werd in de ‘oude’ procedure iedere klant direct in budgetbeheer genomen voordat er een intakegesprek had plaatsgevonden. Over het destijds invoeren van de ‘oude’ procedure vertelt een stafmedewerker, met een functie ver achter de schermen, dat deze nog steeds doorwerkt.

(...) Op een gegeven moment, dat had er denk ik mee te maken, ze zeggen wel van niet, maar...uuuh, moest ...twee jaar geleden, moest iedereen, of drie jaar, weet ik niet, gaat zo snel, moest iedereen die hier kwam, moest in budgetbeheer. Nou, daar hebben we natuurlijk de naweeën van.... die ondervinden we nou nog. En het rare is dat toen is gewaarschuwd, moet je niet doen, want dat en dat gaat gebeuren.

En wie deed die waarschuwing?

Ik heb het gezegd, andere mensen hebben het gezegd, tegen x, [voormalig hoofd], en inderdaad. Nou ja, het is natuurlijk op de vingers na te tellen dat dat problemen gaat leveren en inderdaad gaf het die problemen. Maar waarom wordt het dan toch gedaan? (...) Dus jaa.....het is er doorgedouwd op een of andere manier. En ik denk dat de gemeente, de wethouder dat wilde. Op een of andere manier. Mensen helpen, in budgetbeheer is gauw...we hebben gauw grote aantallen. En het gevolg.. zitten de mensen hiermee.

Mw 16 Staf 28102010

Naar de mening van de betreffende stafmedewerker is, ondanks waarschuwingen, ook van hemzelf, het besluit er destijds onder politieke druk doorheen geduwd. Een teamchef ziet ook de nadelen van weleer, maar vindt de huidige aanpak best wel streng.

(...) Dat balieteam toentertijd met de beste bedoelingen overigens hoor, daar zal ik helemaal niets van zeggen, iedereen was het er over eens, ik ook: het was een prima systeem. Maar achteraf zeggen we: “Doordat je die mensen binnenlaat, waar je eigenlijk nog niets mee kan, die denken mijn zaak loopt bij de kredietbank”. Ja, dan zit ik al zeven maanden bij de kredietbank en ze hebben nog geen ene reet gedaan, weet je wel. Of uuuh ja..., en de schulden zijn maar toegenomen. Ja, we hebben ook helemaal niets gedaan. Nee, want we zijn nog steeds aan het spullen verzamelen. Met andere woorden, wij hebben de verantwoordelijkheid op ons genomen, maar het eind is natuurlijk zoek. Nu zeggen we van ho-ho-ho wij gaan helemaal niets aannemen van jou. Is er wat compleet? Ja? Mogen we effe meekijken? Nou, niet compleet alsjeblieft..... Ja, dat is hardvochtig, ja dat kun je eigenlijk niet doen, maar je kan wel hier op een stapel leggen en na zeven maanden zeggen: “Nee, we hebben

er nog steeds niks aan gedaan want jij moet nog een bankafschrift inleveren.” Wat is er nou te verkiezen dan? Ja, ik weet het wel.

Mw 18 TC balieteam 13102010

In vergelijking met de ‘oude’ procedure, prefereert hij uiteindelijk toch de ‘nieuwe’ procedure waarbij een verzoek van een klant alleen in behandeling wordt genomen indien deze alle gevraagde gegevens compleet aanlevert.

Een kwaliteitsmedewerker legt uit dat de ‘nieuwe’ procedure wel selectiever werkt.

(...) En wat we door de indicatiesprekuren hebben weten te bereiken is dat je toch helemaal al in de voorfase gaat kijken, heeft het überhaupt zin om een aanvraag schuldregeling te doen? En vervolgens met het inleversprekuren, dat iemand controleert van hebben we alles en hebben we het niet, dan gaat die klant weer naar huis met zijn stapeltje en zorg maar dat het komt. Al of niet met behulp van maatschappelijk werk natuurlijk. Als dat niet kan. Dus ik denk op zich die systematiek eeh... goed werkt. (...) Het voordeel van indicatie is ook dat je vrij snel kan kijken van nou, kunnen we wat voor deze klant of heeft hij toch nog wat meer hulp nodig en...bijvoorbeeld weer doorsturen naar algemeen maatschappelijk werk. Waardoor die voor ons nog even uit beeld blijft. En op het moment dat hij terugkomt, dat hij wat meer bagage heeft. Waardoor je sneller aan de slag kan voor zo’n klant.

Mw 14 kwal 12112010

Ook het doorverwijzen naar het maatschappelijk werk omdat ze nog niet aan de eisen voldoen, kan klanten tijdelijk de toegang ontzeggen, waardoor ze voor de kredietbank ‘nog even uit beeld blijven’.

Toch zijn er veel positief, ook voor wat betreft hun eigen functioneren. Zo geeft een teamchef aan dat de registratie verbeterd is en hierdoor kan hij de dienstverleners beter aanspreken.

(...) Nu zie je dat, nu we een jaar verder zijn, dat nog niet alles even goed op orde is, maar we zien dat alles veel beter geregistreerd is nu. Je kan veel makkelijker iemand aanspreken. Joh, kan je mij eens uitleggen wat hier gebeurd is.

Mw 18 TC balieteam 13102010

Een andere teamchef verwacht bovendien verkorting van de doorlooptijd van dossiers en een verbetering van hun kwaliteit, trouwens ook omdat de medewerkers zich snel lijken aan te passen.

(...) we hebben een flink aantal nieuwe dossiers, die ook gewoon heel snel door de termijnen vliegen en op tijd afgerond worden en niet zo'n extreme overschrijding van de termijnen hebben. En, en daar zie ik de kwaliteit ook van verbeteren. Dat zit hem dan niet alleen in het systeem natuurlijk maar ook in de medewerkers. Die groeien ook wel maar ook wel in het systeem.

Mw 23 TC Int team 29102010

Het aantal aanvragen neemt af, volgens het hoofd bedrijfsvoering.

(...) **En het aantal aanvragen?**

Dat neemt af. Dat neemt af. Met de indicatiegesprekken neemt dat af. Dus we weten toch op een gegeven moment wel de verwachtingen zo te managen, dat die klanten niet terug komen. En de niet-willers te weren. Dat is zo. Dus de krenten uit de pap hou je over en die uuuh die bij de intakes laten.

Mw 22 hfd bedrijfsvoering 15122010

Door de werking van de nieuwe procedure is het aantal intakes kortom aanzienlijk verminderd en lijkt het erop dat er een soort creaming (Lipsky, 1980) wordt toegepast; het selecteren van klanten die vanuit het oogpunt van de organisatie de meeste kans op succes hebben.

Een andere teamchef constateert dat, ook al is de huidige procedure misschien 'de beste keuze', de grote verscheidenheid aan klantsituaties eigenlijk geen ruimte meer krijgt.

(...) bij ons heb je, denk ik, een hele diverse klantenpopulatie. En dat doen we een beetje oplossen door bijvoorbeeld een jongerenteam te hebben of iets met stedelijke zorg of met maatschappelijk opvang. Alleen als je goed er naar kijkt dan zeg je, ja, ik kan zo nog tien groepen noemen waar je eigenlijk een specialistische aanpak voor nodig hebt. Waar je een beetje tussen moet kiezen is die specialistische aanpak of die, zeg maar, zwart-wit aanpak van dit is wat we bieden en andere smaken hebben we niet. En ik denk dat je dat, als je naar de aantallen kijkt en naar de veelheid in groepen die je zou moeten hebben, is dat ['nieuwe' procedure], denk ik, de beste keuze. En dan gaan heel veel mensen buiten de boot vallen die je dan niet kan helpen. Want die mensen hebben wel die hulp nodig denk ik. En daar zit het in. Dus wat we kunnen bieden dat is niet het goeie wat de klant nodig heeft.

Mw 9 TC balieteam 18032010

In zijn visie zijn de aantallen te groot om meer maatwerk te kunnen bieden.

Een stafmedewerker geeft aan wat de nieuwe selectiviteit volgens hem voor de klanten betekent.

(...) Klant komt, die wordt weer weggestuurd. Die komt weer, die wordt weer weggestuurd. Die wordt naar het AMW [het Algemeen Maatschappelijk Werk] gestuurd. Die komt weer. Is maar een voorbeeld. Nou, dat vind ik een, een....dat vind ik onmenselijk. Onmenselijk. Zoveel die klant steeds maar komt. Dat heeft ook met het proces te maken. (...) je moet als een klant zich aanmeldt, dan mag je hem nog niet registreren in de indicatie...want dan mag...want dan is het een klant en dan is het nog geen klant. Niet registreren want dan....nou, dan denk ik, daar wordt zo spastisch mee omgegaan. Nou, zo ga je niet met mensen om want het resultaat is en nog geeneens over de inhoud, hoe het dan besproken wordt, maar het resultaat is, dat de klanten heen en weer gestuurd worden. En daardoor ook afvallen.

Mw 16 Staf 28102010

Deze stafmedewerker laat zien hoe klanten voortdurend heen en weer worden gestuurd voordat ze als klant geregistreerd worden en hoe er daardoor veel klanten verdwijnen. Volgens hem is de kredietbank voortdurend bezig om niet verantwoordelijk te hoeven zijn.

Er is ook andere kritiek op de 'nieuwe' procedure. Zo wordt de duur van het indicatiesprekuur van maximaal 15 minuten per klant besproken. Het hoofd bedrijfsvoering vindt dat veel te kort.

(...) Dat kwartiertje is veel te kort. Dan moeten ze Regas [registratiesysteem] ook nog vullen, dus dat gaat gewoon helemaal niet in een kwartiertje. Maar eerlijk gezegd, ja, dat is altijd achteraf kijken natuurlijk. Maar ik wist dat al bij de start van de nieuwe werkwijze per 1 oktober. Ik had zelf zoiets, een indicatiegesprek, wat kan je nou in een kwartiertje? Dan zeg je goedemorgen, wilt u een kopje koffie? en je praat effe door en die klant die moet even uithuilen en ja, uw kwartier zit erop. Wat kan je dan uitleggen? Dat gaat natuurlijk niet. (...) maar ja, het MT heeft besloten, oké, het is een kwartiertje.

Mw 22 hfd bedrijfsvoering 15122010

Een kwaliteitsmedewerker benadrukt echter wel dat het belangrijk is dat de procedure wordt nageleefd, omdat deze de selectiviteit bevordert.

(...) we hebben dit afgesproken en dat wil ik naleven dus ik ben daar heel erg mee bezig en heel erg de verandering ben ik afgelopen jaar mee bezig geweest. Vooral richting schuldbemiddelaars. Om ze te ...ja...te laten beseffen niet elke klant die via indicatie, inlever en uiteindelijk bij je op intakegesprek zit, die hoeft je niet verder mee, als je er niks mee kunt.

Mw 15 kwal 13102010

Een andere kwaliteitsmedewerker wijst er vooral op dat de schuldbemiddelaars efficiënter moeten werken.

(...) Kijk, er is nog een efficiencyslag te maken, hè, mensen zitten vaak te lang op dossiers. Ook.... ze moeten een besluit nemen op een gegeven moment hè... je hebt dossiers... je moet op een gegeven moment zeggen van nou, met dit dossier kan ik niks, ik ga het beëindigen of ik ga het overdragen aan een budgetconsulent of wat dan ook. Hè, en mensen blijven er vaak te lang op zitten omdat ze naar hun idee eigenlijk geen tijd hebben om dat besluit te nemen en die rapportage te schrijven. Hè, maar daardoor zijn vaak ook de caseloads weer te groot.

Mw 14 kwal 12112010

Zij werkt dus hard aan het verminderen van de besluiteloosheid van de schuldbemiddelaars.

Ook het hoofd van de kredietbank vindt dat met name de schuldbemiddelaars de dossiers 'te veel en te lang' bij zich houden. Mede daarom pleit hij voor een nog betere toets aan de voorkant.

(...) Het moet in ieder geval ...nog hoogwaardiger, nog een betere toets aan de voorkant, wat gaan we doen? Gaan we überhaupt wat doen en wat gaan we doen? En vervolgens denk ik dan ook dat wekijk en nu zie je volgens mij dat die schuldbemiddelaar veel te veel bij hem houdt en te lang bij hem houdt. Dat we al eerder ook die budgetconsulent in moeten gaan zetten om daar bepaalde uuh dat je zegt van oké joh op het moment dat je zegt, er moeten belemmeringen weg genomen worden dat die zaak ook veel eerder naar zo'n budgetconsulent gaat en dat die schuldbemiddelaars daar niet zo mee blijven zitten.

Mw 25 hoofd 17122010

In deze visie komt de budgetconsulent eerder aan bod.

Een teamchef wijst wel op het toenemende aantal overdrachtmomenten en dienstverleners dat hiervan het gevolg is.

(...) Want wat er nu gebeurt, is dat we zeggen nu van schuldbemiddelaar, als je na de intake merkt dat.....uuuh dat je voorlopig niks kan doen. Dus de komende drie maanden nog eerst moet stabiliseren voordat je de schuld kan regelen, moet je het overdragen naar een budgetconsulent. Dus dat betekent je eerste overdrachtmoment. Dat moet dan met een heel verhaal, met allerlei dingen en toeters en bellen. Hebben we erop gezet omdat het goed overgedragen moet worden natuurlijk, anders krijg je geklep erover en zo. Oké, die krijgt dan een budgetconsulent als tweede aanspreekpersoon voor de klant. De budgetconsulent gaat stabiliseren. Op het moment dat dat klaar is gaat hij weer terug naar schuldbemiddelaar. Als je mazzel hebt, is het naar dezelfde als waar het vandaan komt. Maar negen van de tien keer kan dat niet, of die zit vol of weet ik veel wat. Dus gaat die weer naar zijn derde contactpersoon in een jaar of zo. Op het moment dat die schuldbemiddelaar klaar is met het schuldbemiddelen, wat ik net al zei, gaat het dossier weer over naar een budgetconsulent. Vierde contactpersoon in een jaar.

Mw 23 TC Int team 29102010

Hij is geen voorstander van al die overdrachtmomenten.

Ook wordt meerdere keren gesproken over het budgetbeheer. Deze medewerkers zien een verdere splitsing van het budgetbeheer en het opzetten van een schuldregeling als een mogelijke verbetering.

(...) Dus ik denk dat je...dat je al een efficiëncyslag kunt maken door vanaf de intake te zeggen van nou, dit is je budgetconsulent, dit is je schuldbemiddelaar. Laat de schuldbemiddelaar vooral bezig zijn met het regelen van je schulden, hè, en voor alles wat met je budget te maken heeft, kun je bij je budgetconsulent terecht.

Mw 14 kwal 12112010

Of doen zelfs de suggestie het budgetbeheer helemaal weg te halen bij de kredietbank.

(...) **Dus het hele onderdeel budgetbeheer zie jij eigenlijk niet als een taak van de kredietbank?**

Zou ik niet doen.

(...) **Je vindt het wel een taak van de overheid?**

Nee, het is jouw probleem. Ik zou zeggen: "Niet doen". Wij doen veel te veel. Wij proberen allerlei dingen te regelen...

Mw 9 TC balieteam 18032010

11.3 Afwijken van de procedure

Ook deze medewerkers, die wat meer op afstand werken, observeren dat er niet altijd volgens de vastgelegde procedure wordt gewerkt. We zagen al (zie paragraaf 10.4) dat dit vooral door de schuldbemiddelaars wordt gedaan. Een stafmedewerker zegt zelfs dat medewerkers lang niet altijd de regels kennen en zich dan ook niet bewust zijn van hun ruimte.

(...) Dus ik krijg medewerkers, die weten niet uuh waar ze zich aan moeten houden. Volgens welke regels ze moeten werken. Dat betekent ook als je..kijk...regels zijn er ook om grenzen op te zoeken uuhm....binnen die regels kun je allerlei dingen doen maar dan weet je ook niet meer, dan heb je ook geen grenzen meer als medewerker en dan ga je, dan ga je flipperen noem ik dat. Dan weet je niet meer waar je aan toe bent. Dan ga je, dan ga je aan je collega's vragen, hoe doen we dat? Die collega vindt dat het zo moet. Een andere collega

Mw 16 Staf 28102010

Hij betoogt dat, doordat dienstverleners met elkaar gaan overleggen, onderlinge voorkeuren en verschillen ontstaan. Hij vindt dat een slechte zaak.

Onderstaande teamchef daarentegen is van mening dat uitvoerend dienstverleners best wel mogen laveren tussen de regels als dat een schuldregeling doet slagen. Zij maakt hierin een onderscheid tussen een 'oude stijl' en 'nieuwe stijl' van werken. Haar voorkeur voor de 'nieuwe stijl', waarbij af en toe van de regels afgeweken wordt, komt duidelijk naar voren in het volgende fragment.

(...) Heeft dat ook met cultuur te maken denk je? Want jij beschrijft het eigenlijk als zijnde je hebt een beetje de nieuwe stijl van werken en wat oudere stijl van werken.....

Ik denk het wel. Ik zie afgelopen twee jaar denk ik, halen we veel schuldbemiddelaars binnen die bijvoorbeeld commercieel gewerkt hebben. Kan je echt merken. Die zijn veel meer bereid om er even boven te gaan staan van wat is nou handig? Wanneer krijg ik nou....bemiddelen is dus de boel bij elkaar brengen en soms is het een beetje daarheen en soms beetje daarheen. Maar dat is bemiddelen, beetje geven, beetje nemen. Terwijl voorheen bemiddelde je niet, je voerde regeltjes uit.

Mw 23 TC Int team 29102010

De nieuwe stijl past in haar ogen meer bij de bemiddelde rol van een schuldbemiddelaar, tussen schuldeisers en de schuldenaar. Als alle betrokken partijen – en dan met name de

schuldeisers -tevreden zijn, is het in haar ogen legitiem om af en toe van de regels af te wijken, om af en toe eens 'langs het randje te gaan'.

11.4 Drukke in de uitvoering

De drukte bij de uitvoering van de werkzaamheden is ook voor deze medewerkers een onderwerp. Zo vertelt een kwaliteitsmedewerker over de schuldbemiddelaars:

(...) En ik moet zeggen, ze hebben het razend druk. Ik heb wel eens mijn momenten, maar goed dat wil ik niet ventileren in het team, maar dat ik denk het is een godswonder dat ze er nog zitten.

Want?

Nou, gezien de werkdruk. (...) Zeker als het wat ingewikkelder is bijvoorbeeld wij hebben laatste tijd veel eeh...tenminste steeds aanvragen met eigen huis ... ja, die zijn wat ingewikkelder en dan zijn mensen toch gauw geneigd om dat even te laten liggen, om het niet op te pakken, omdat ze, ja in hun beleving, toch niet de tijd hebben om het goed uit te zoeken.

Mw 14 kwal 12112010

Een ander staflid benadrukt de negatieve gevolgen van het voortdurende tijdgebrek om werkzaamheden uit te voeren.

(...) Dus het meeste wat je hier hoort is, we hebben er geen tijd voor. Van hoog tot laag. Geen tijd, te druk. En het zal best zo zijn. Maar ik zie hier uuh als we deze werkzaamheden moeten blijven doen, dan, dan zie ik het heel negatief in wat hier verder gebeurt.

Mw 16 Staf 28102010

Een kwaliteitsmedewerker wijst er echter op dat de caseload van uitvoerend medewerkers op verschillende manieren wordt berekend.

(...) Ik kan dat niet in cijfers zeggen. Waarom niet? Omdat dat ligt aan in welke fases de dossiers zitten die in de caseload horen. Kijk, in principe is die vastgesteld op 50, maar wel 50 die in de 120 dagen zitten. En alles wat niet in de 120 dagen zit, dat telt niet mee. Nou dan kun je dus oneindig doorgaan, want dan zijn er heel veel dossiers bij schuldbemiddelaars, nog van de oude mok, die eigenlijk ...dat kan niet, maar eehm... eigenlijk...

Wat voor... wie heeft die regel of die afspraak vastgesteld, dat die niet meetellen?
Eeeh ...dat wordt vastgesteld door het management. Maar het is niet..het staat nog nergens. Kijk, 150 voor een budgetconsulent, dat staat vast, maar dit staat nog niet vast. Omdat het ja, het is een beetje..het is lastig meetbaar.

En in jouw team?

Ja, in mijn team hebben we, ze zijn binnen gekomen, sommige met 120, 150 dossiers geloof ik. En eehm...toen ben ik ervoor gaan liggen en heb ik gezegd deze mensen kunnen absoluut geen intake doen. Nou, dat is natuurlijk wars van alle afspraken. En ik heb dat uitgelegd waarom niet en ik heb daar de ruimte voor gekregen en de schuldbemiddelaars ook, om daarmee aan de slag te gaan, om caseloadgesprekken te voeren. Ze krijgen ook de ruimte, stilteplekken, om apart te gaan zitten en die caseload is *zipp* naar beneden gegaan.

Mw 15 kwal 13102010

Uit het citaat wordt ook duidelijk dat een kwaliteitsmedewerker kan ingrijpen als de caseloads bij schuldbemiddelaars onbeheersbaar blijken.

Een stafmedewerker geeft te kennen dat als hij schuldbemiddelaar was, hij moeite zou hebben met het feit dat er geen vastgestelde aantallen met betrekking tot de caseload zijn. En dat dit het geval is omdat de eerste instroom altijd binnenkomt.

(...) Als je, als je een.....afpraak maakt dat iemand die voltijd werkt, dat die dertig... is even een voorbeeld, 30 dossiers moet hebben hè, dat dat maximaal 30 dossiers, maar er staat verder in die rva [resultaat verantwoordelijke afspraken] hè, dat is dat afspraken, er staat verder dan van uuh, intake is klantvolgend hè. Er mogen geen wachtlijsten dus het kan ook zijn, het kan ook zijn dat je er 50 of 60 heb. (...) En wat heeft het dan voor zin om te zeggen maximaal 30. Nou, daar zou ik tegen protesteren.

Mw 16 Staf 28102010

Volgens hem durven uitvoerend dienstverleners weinig initiatieven te nemen op dit punt.

Toch bestaat er altijd een risico dat uitvoerend dienstverleners niet alle noodzakelijke werkzaamheden meer uitvoeren en dat schuldeisers wellicht niet meer mee willen werken omdat de procedure dan te lang duurt. Een kwaliteitsmedewerker meent dan ook dat er vooral met schuldeisers beter moet worden gecommuniceerd.

(...) Nou, door de grote drukte worden er wel eens...laten ze wel steken vallen.

Zou je daar...kun je daar voorbeelden van noemen? Waar moet ik dan aan denken?
Sowieso...eehm... in de communicatie. Het terugbellen van klanten, het terugbellen van schuldeisers. Dat eeh...ja... dat schiet er wel eens bij in. En dat zijn vaak dingen waar je heel concreet heel direct dan klachten over krijgt, dus dat moet eigenlijk zoveel mogelijk voorkomen worden.

Mw 14 kwal 12112010

Volgens deze kwaliteitsmedewerker kan dit zelfs leiden tot een toename van het aantal klachten, ook omdat sommige klanten in het minnelijke traject niet meer geholpen kunnen worden.

Een teamchef spreekt zelfs het vermoeden uit dat sommige uitvoerend medewerkers blij zijn als ze een dossier kunnen beëindigen als een klant niet reageert.

(...) Ze zijn nu wel blij dat een klant niet reageert, want dat is weer een dossier minder. En ik denk dat dat als het aantal klanten minder zou zijn, dat we meer bezig kunnen zijn met, "goh, waarom reageert de klant niet". Daar zouden we nog wel wat in kunnen winnen, denk ik.

Mw 9 TC balieteam 18032010

Dezediensverlenersachterdeschermenspreken uiteraard ook over de hogewerkbelasting waar ze zelf mee geconfronteerd worden. Zo vertelt een kwaliteitsmedewerker dat zij ongewild prioriteiten moet aanbrengen in haar vele werkzaamheden, waarbij ze onophoudelijk moet schakelen.

(...) Dus de caseload-gesprekken, het opleiden van mensen, het begeleiden van mensen, daar kom ik en ik weet dat bij anderen hetzelfde speelt ...eeh... daar kom ik eigenlijk niet voldoende aan toe. Je bent te veel bezig met de waan van de dag. Je bent voortdurend aan het schakelen. (...) Moet je zelfs oppassen dat je geen fouten maakt, want je bent om de 3 minuten met een.. met iemand anders bezig, met een andere casus bezig.

(...) Kijk, als eeh... ik ben iedere ochtend prioriteiten aan het stellen. Wat is er vandaag echt het allerbelangrijkste? Wat moet echt gedaan worden? En dat pluk ik eruit. En dan kan het gebeuren dat om mij heen de stapels, hè, op alle gebieden weer eeh... weer groeien.

Mw 14 kwal 12112010

Een van de gevolgen die ze aangeeft, is stagnatie in de procedure omdat zij af en toe geen tijd heeft om dossiers te controleren. Een andere kwaliteitsmedewerker vertelt dat het coachen van medewerkers er bij haar in schiet. Haar eigen timemanagement schiet tekort.

(...) Ja, waar ik niet aan, niet of te weinig aan toe kom, is het coachen van de medewerkers. (...) Maar ik vind eigenlijk dat ik eehm.. bij iedereen ... met regelmaat in de spreekkamer moet zitten, naast het bureau moet zitten. Om te kijken, wat ben je nou eigenlijk aan het doen? Hoe doe je het? En daar heb ik geen tijd voor. Ja, omdat het gewoon veels te veel is. En dan denk je, ja, ik ben ervaren. Zo zie ik mezelf en uuh... ja...dat dat ... ik kan ook niet...je bent aan het zoeken dan, van wat kun je dan eventueel niet doen en wat kun je dan? Hoe kun je het dan anders inrichten?

Mw 15 kwal 13102010

Ze probeert nu via haar controletaken zicht te houden op wat iedereen doet.

(...) Eehh... nou, nu controleer je...controleren we, hopelijk iedereen, eehm.. ieder dossier op verschillende fases. En zolang je ik heb zoiets, ik laat dat niet los, zolang ik niet zie wat mensen doen, kunnen doen. Dus ik heb zoiets, dat is van mij, als ik de rapportages zie enzovoort, enzovoort, dan zie ik heel goed van hoe denkt iemand en met de vragen die iemand stelt. Dus daar heb ik voor mijzelf nu voldoende aan.

Mw 15 kwal 13102010

Voor de kwaliteitsmedewerkers heeft het niet goed kunnen uitvoeren van al hun taken direct consequenties voor de kwaliteit van het personeel. Ze kunnen dan bijvoorbeeld niet zien of de medewerkers meer doen dan eigenlijk de bedoeling is.

Als deze dienstverleners achter de schermen spreken over wat ze zelf doen om de drukte in het dagelijkse werk van de uitvoering te verminderen, dan spreken ze over de kunstgrepen die ze toepassen om het werk voor de uitvoerend dienstverleners beheersbaar te houden. Zo vertelt een kwaliteitsmedewerker:

(...) En ik moet zeggen, we zijn echt eehm...we gooien er allerlei plannen op los en allerlei trucs. We hebben nu pas, in ons team, iemand apart gezet die eigenlijk met de intakes eeh... nou, die kon het niet meer helemaal goed aan. Die redde het niet meer, die raakte het overzicht kwijt. Die is geholpen, raakte daarna weer het overzicht kwijt. Het lukte allemaal niet meer. Die hebben we nu apart gezet en

die doet bijvoorbeeld alleen maar heronderzoeken. Eeh...we hebben wat nieuwe mensen, die nog niet zo veel ervaring hebben, die hebben we op de spreekuren gezet waardoor de andere dan weer meer ruimte krijgen en wat meer ruimte hebben om achterstallige post weg te halen, weg te werken, om eens een extra intake te doen. En... ook om de wachttijden, want dat is een bron van zorg, dat de wachttijden toch wat oplopen, om die wachttijden weer naar beneden te brengen. We zijn eigenlijk voortdurend bezig om allemaal listen en trucs te bedenken om het voor de mensen beheersbaar te houden. Het is tenslotte, ik zeg altijd eeh...de mens is het kapitaal van de kredietbank. Zonder die mensen begin je niks.

Mw 14 kwal 12112010

Het lijkt een voortdurende strijd te zijn tussen aan de ene kant de eis van het management en de politiek dat de wachttijden niet mogen oplopen en aan de andere kant voorkomen dat er dienstverleners 'omvallen'. Daar zitten echter wel grenzen aan volgens een teamchef en dan wordt met het aantrekken van uitzendkrachten en stagiaires geprobeerd het team draaiend te houden.

(...) en wat zijn voor jou nou echt de....want er zijn momenten dat je voor jezelf misschien zegt van nee tot hier en niet verder, want er zit geen rek meer in...

Ja, ja, dan gaan we kunstgrepen doen. Dan laat ik het inderdaad oplopen. Ik heb tegen X. [kwaliteitsmedewerkster] gezegd, ga maar niet verdelen, wacht maar...tot de Am-ers.....ik heb nu een administratief medewerker, een uitzendkracht mag ik..... heb ik inmiddels aanstaande maandag. Dat is ook toevallig iemand die hier stage gelopen heeft en goed werk geleverd heeft.... Jaaaaa [respondent maakt een blij uitroep] zoiets. Ja, dan ben je er weer hevig blij mee. Ja, ik vul het aan met stagiaires.

Mw 23 TC Int team 29102010

Daarnaast wordt door verschillende medewerkers gepleit voor aandacht voor het opleiden van de medewerkers. Zo zegt een kwaliteitsmedewerker hierover:

(...) Dus ik denk dat dat echt nummer 1 is op mijn prioriteitenlijstje. Investeer in het opleiden van mensen. En dan op een structurele manier. Dus niet zo ad hoc hier een cursusje, daar een cursusje, maar gewoon aan het begin van het dienstverband een opleiding, examen en afhankelijk van het examen word je wel of niet in dienst genomen.

Mw 14 kwal 12112010

11.5 De problemen met betrekking tot de betalingen

Uitvoerend dienstverleners spraken in het vorige hoofdstuk al over problemen die betrekking hebben op het betalingsverkeer van de kredietbank. Om meer zicht te krijgen op de werking van het budgetbeheer en de betalingen aan schuldeisers vanuit de kredietbank, is gesproken met een medewerker van de financiële administratie. Via de financiële administratie worden als het ware alle betalingen van en naar de kredietbank verricht. Van alle betalingen die niet verwerkt kunnen worden, worden dagelijks zogenaamde signaallijsten gemaakt (ook wel AMS-lijsten genoemd) en naar de uitvoerend medewerkers gestuurd zodat zij actie kunnen ondernemen om de oorzaak van een bepaalde niet-betaling te achterhalen en de betaling te laten corrigeren. Maar het blijkt vaak moeilijk om de betrokken dienstverleners te vinden.

(...) Een signaallijst geeft de melding aan dat de opdrachten niet gedaan zijn. En dat kan door een of andere reden geen saldo of dat er wat anders aan de hand is. Dat kan allemaal. Dat gaat per team. Er is een soort programma, dat gebruiken wij en daarin zetten we dus alle mensen, die zo'n lijst moeten krijgen. (...) Ze kunnen hun eigen naam aanklikken, dan krijgen ze hun eigen klanten. (...) Want het gebeurt heel vaak,.. dan komen ze aan mij vragen van joh, waarvoor is die opdracht er niet uitgegaan. En dan moet ik gaan kijken. Terwijl hun dat werk doen. Ik ben geen budgetconsulent. Ik ben financieel medewerker. Ik weet wel hoe het werkt. Ik weet ook hoe ik er opdrachten in moet zetten. Ik weet hoe het werkt. Maar een heleboel mensen weten het dan niet en dan moet ik gaan kijken, wat hun fout hebben gedaan. Nou, dat kunnen allerlei redenen zijn. (...) Waar het fout is gegaan? En dan ga ik wel eens kijken en dan haal ik mijn AMS-lijsten erbij, die ik verstuurd heb en dan staan ze wel op die lijst. Nou dan denk ik, als iemand 5 dagen geleden op die lijst heeft gestaan, dan had je vijf dagen geleden iets kunnen doen. Was diegene er dan? Neemt iemand wat over? Er staan nu bijvoorbeeld mensen op de lijst, die mensen werken hier helemaal niet meer. En is er dan iemand die dat dan oppakt? Waarom is die naam bij die klant niet veranderd in een medewerker die dat op zich moet nemen?

Mw 10 FA 19032010

De dienstverleners op de lijst weten kennelijk vaak niet hoe het systeem werkt en het afhandelen van hun foutmeldingen wordt ook al niet overgenomen door collega's als ze zelf bijvoorbeeld niet meer bij de kredietbank werken.

Ook zijn er veel betalingen die de financiële administratie niet thuis kan brengen. Ook dit dient volgens deze medewerker uitgezocht te worden door anderen, hoewel ook contactpersonen bij de 'betalers' iets kunnen opleveren in deze gevallen. Zulke betalingen blijven dan bij de kredietbank op de tussenrekening staan.

(...) Heel veel uitval, heel veel salarissen die we niet thuis kunnen brengen en dan moet er gebeld gaan worden. Nou en als er pensioenfonds staat, die kan je al niet gaan bellen, want we weten niet waar het zit. Er staat niets bij. Ja, en dan blijft dat op die tussenrekening...daar staat nu een bedrag van haast zes ton, op de tussenrekening. Van betalingen dat teruggekomen is van Evides [waterbedrijf]. Daar staat dan alleen achter: geen openstaande post. Nou dat kunnen we niet thuis brengen. We weten gewoon niet wat we er mee moeten. Maar dat moet eigenlijk wel uitgezocht worden maar daar hebben we gewoon geen tijd voor.

(...) En die 600.000 euro, waar moet ik dan aan denken. Is dat in de loop der jaren opgelopen?

Ja, in de loop der jaren. Dat is van heel lang geleden. Het is eigenlijk opgebouwd sinds we met budgetbeheer zijn begonnen. Dat komt omdat een heleboel bedrijven er niets bij kunnen zetten. En dan moet je andere manieren gaan zien te vinden. We hebben ook pensioenfondsen uuuh, hoe heet het....Nederlandse Antillen. Dat was ook heel lang dat we niet wisten van wie de betalingen waren. Nu hebben we een contactpersoon in de Nederlandse Antillen.

(...) Maar zijn er dan ook organisaties, die maken geld over naar jullie rekening, maar die zetten er niets bij?

Nee. Van de Nederlandse Antillen van de Sociale Verzekeringsbank Nederlandse Antillen, that's it.

Dan staat er niets anders bij?

Nee, ja. Albert Heijn, idem dito. Ahold, staat gewoon niets bij.

Dat zijn salarissen van mensen bijvoorbeeld.

Ja. Ik heb van de week salarissen over zitten boeken van 2009.

Mw 10 FA 19032010

Maar zij verbaast zich er ook over dat de klant niet aan de bel trekt.

(...) Als je ergens werkt, weet je dat je iedere maand salaris krijgt. Want hun krijgen wel hun salarisspecificatie. Nou het is overgemaakt naar 1234567, dan krijgen ze de afschriften en dan zien ze het er niet op staan. Maar ik denk ook dat een heleboel klanten van ons niet naar die afschriften kijken.

Mw 10 FA 19032010

Betalingen zijn regelmatig niet thuis te brengen, vaak door het niet vermelden van aanvullende gegevens van de klant door de overmakende partij. En ook de klanten lijken soms niet echt te zitten wachten op hun geld.

Een ander probleem dat de medewerker van de financiële administratie benoemt, is de vervuiling van het systeem dat de kredietbank gebruikt. Voor elk bedrijf, organisatie, schuldeiser dient een relatiecode (naw-nummer) te bestaan. Bij een betaling aan een bedrijf dat niet gevonden wordt in het systeem, dient een nieuwe relatiecode te worden aangemaakt. Doordat iedere budgetconsulent en schuldbemiddelaar betalingen in het systeem kan zetten en relatiecodes kan aanmaken, is er in de loop der jaren behoorlijke vervuiling ontstaan, bijvoorbeeld doordat van veel schuldeisers meerdere codes zijn aangemaakt.

(...) maar het is wel een vervuiling van het systeem. Want het gebeurt nog steeds.

Maar zo'n opschoonactie, ik neem aan dat dat wel heel erg bewerkelijk is?

Dat is wel bewerkelijk, maar ik denk dat je daar in de loop van de tijd wel ...dat verdienen je terug.

Want als je van Eneco maar 1 nummer heb, wat je kan gebruiken van 5115 dat is beter dan 10 nummers. Veronderstel dat Eneco aan mij een lijst vraagt? Dan moet ik 20 naw-nummers en dan ik ze in Excell zetten en dan moet ik de volgende in Excell, en dan moet ik het uiteindelijk samen gaan voegen. Nou, dat werkt gewoon niet. Je moet gewoon 1 relatiecode hebben van Eneco, en 1 relatiecode van het Zilveren Kruis ...

Is dat iets wat jij aangegeven hebt, hier binnen de organisatie?

Nou, dat is wel bekend hoor. Maar daar is voor de rest nog niks....Het zou ook moeten zijn, dat heeft Y. [respondent noemt naam collega] ook gezegd...Eigenlijk zou het moeten zijn dat er maar een paar mensen in de organisatie zulke dingen aanmaken. Dus niet iedereen.

Mw 10 FA 19032010

De autorisatie van teveel uitvoerend medewerkers om bepaalde data in te voeren, versterken voor deze medewerker het probleem.

Daarnaast erkent een kwaliteitsmedewerker dat er ook door uitvoerend medewerkers fouten worden gemaakt als het gaat om betalingen.

(...) Of gewoon foutjes die er worden gemaakt, slordigheidsfoutjes bij budgetbeheer, leefgeld wat niet wordt ingevoerd, of een bedragje van een huur wat verkeerd is, of een berekening van het vrij te laten bedrag wat niet helemaal goed is.

Mw 14 kwal 12112010

En ook de teamchef van het team waar de financiële administratie onder valt, realiseert zich pas achteraf dat ook hijzelf, toen hij nog werkte voor een integrale team, niet goed met de signaallijsten omging.

(...) Nou ja, ik heb zelf natuurlijk jarenlang bij een integraal team gewerkt, en ik moet zeggen toen ik teamchef was van een integraal team, ik ook niet ten volle besepte de belangrijkheid daarvan. En ik had ook wel, ja, nou ja, dat doe je toch een dag later. Pas eigenlijk sinds dat ik hier werk en dat ik ook zie wat de gevolgen zijn en ook zie bijvoorbeeld wat voor werk je dan weer elders krijgt aan spoedbetalingen, herstelmutaties eigenlijk, besef ik dat eigenlijk pas. (...) Want, heel vaak uuuh zie je toch mensen komen binnen. Die worden ingewerkt. Druk is hoog. We zijn blij dat ze er zijn, want de collega die ze vervangt, is al een paar maanden eerder afgezwaaid. Dus heel snel aan de slag. En vaak onvoldoende overzicht over wat gebeurt er allemaal, en wat voor dingen moeten er allemaal gebeuren, en waarom moeten ze gebeuren. Want het lijkt soms...ja, potverdorie, weet je wel, moet je weer zo'n lijst gaan zitten na vlooiën. (...) Maar daar hebben we met zijn allen, omdat we, zeg maar, die processen van de schuldbemiddeling en die indicatie ontzettend belangrijk vinden, wat minder oog voor zaken die het wat kunnen vergemakkelijken.

(...) Want die integrale teams kunnen hun werk niet goed uitvoeren, als het op de financiële administratie, met de geldstromen gewoon niet goed loopt. (...) Kortom, die uitvallijst is eigenlijk het belangrijkste instrument wat je hebt als medewerker om op te letten dat je processen, waar jij verantwoordelijk voor bent, dat die goed lopen en die geven ook direct aan welke acties jij moet ondernemen.

Mw 18 TC balieteam 13102010

Deze teamchef wijst allereerst op de werkdruk maar wekt bovendien de suggestie dat binnen de integrale teams nog niet ten volle het belang van de signaallijsten wordt ingezien.

De financiële processen lijken een onderbelicht onderwerp binnen de kredietbank.

11.6 Het rapporteren

In het vorige hoofdstuk hebben de schuldbemiddelaars gesproken over het rapporteren, een activiteit die zij veelvuldig moeten uitvoeren binnen de procedure. Zij beklagden zich onder meer over de veelheid en omvang van de rapportages. Over de kwaliteit van de rapportages van de schuldbemiddelaars heeft ook het hoofd bedrijfsvoering wel het een en ander te zeggen:

(...) Ik heb pas een audit gedaan. Samen met X. en Y. [twee medewerkers van de staf]. Uuh en we hebben van elk team, hebben we 15 dossiers onderzocht, van elk integraal team. Om te kijken wat nou de kwaliteit is van de intakerapportages en van de plannen van aanpak. Ja, je broek zakt ervan af. Dat is echt verschrikkelijk. Je begrijpt er helemaal niets van. Als je zo'n rapportage leest weet je niet wat er aan de hand is.

Maar als je het hebt over de kwaliteit van rapporteren,...waar moet ik aan denken....?

Nou, taalkundig in ieder geval niet. Dat vind ik dan niet zo boeiend. Dat mensen de Nederlandse taal niet beheersen. Jaa, ik vind dat het eigenlijk wel zou moeten maar dat is niet primair....het gaat erom dat ze een goede conclusie op papier kunnen zetten. En dat ze een goed plan van aanpak maken. Dat ze er over nagedacht hebben....Ja, dat vooral. En de onderbouwing uuh..., de, de redenties die er in staan...wat heb ik gezien joh? Van uuh klant heeft een auto en zegt deze nodig te hebben voor zijn werk en dan zit de klant gewoon in de bijstand. Weet je wel...dat soort dingen. En het is niet erg, als die zegt...als die rapporteert...ja, maar hij heeft het nodig om zijn moeder naar het ziekenhuis te brengen en weet ik veel wat en...maakt me niet uit. Maar het stopt dus...klant heeft een auto en heeft het nodig voor zijn werk. Punt. En hij zit in de bijstand. Ja, schrijf dan een onderbouwing waarom hij die wel nodig heeft. ...Snap je? Als voorbeeld.

Mw 22 hfd bedrijfsvoering 15122010

Ook een stafmedewerker spreekt over de kwaliteit van de rapportages en brengt daarbij vooral de rol van de kwaliteitsmedewerker ter sprake.

(...) Maar vooral de kwaliteitsmedewerkers, denk ik in zijn algemeenheid, de goede niet te na gesproken, dat de kwaliteit, het niveau, wat ze doen, van de kwaliteitsmedewerkers en ook van de meeste teamchefs beneden peil is.

En wat zijn nou precies de redenen waarom jij tot die conclusie komt? Hoe merk je dat in de dagelijkse praktijk?

Nou ik merk dat aan de, aan de kwaliteit van de rapportages uit de dossiers. Uuh het simpele, het simpele is dat je, je hebt een uuh oriënterend gesprek. Dan ga je verder, met de intake, als alles goed gaat. Dan uuh ga je verder met de intake, dan die intake krijg je een rapportage. In die rapportage krijg je allerlei onderwerpen met als slot een plan van aanpak. En dat is voor mij heel erg belangrijk. En ik zie in dossiers dat daar allemaal geen plan van aanpak inzit. En dat vind ik raar. En ik kan me niet voorstellen, of het gebeurt, die kwaliteitsmedewerker zet daar gewoon zijn handtekening onder.

(...) en als ik in die rapportages kijk, want ik kijk er wel eens in, ik zie natuurlijk wel eens van die frauderapporten, die ik doe. Als ik in die rapportages kijk, nou dan uuh, nou, dan wordt er maar bitter weinig afgesproken met de klant of gedaan met de klant. Het...overal staat hetzelfde een beetje. Uitzonderingen daargelaten.

Mw 16 Staf 28102010

Hij uit ook zijn twijfel over de kwaliteit van de teamchefs die kennelijk geen verbetering aanbrengen in die kwaliteit.

11.7 Een gebrek aan uniformiteit

Tijdens de gesprekken met medewerkers met een functie achter de schermen komt een gebrek aan uniformiteit in werkwijze binnen de verschillende teams regelmatig aan de orde. Volgens de een speelt alweer de teamchef daarin een belangrijke rol.

(...) Maar ik heb daar ook een keer met een teamchef over gesproken, van eeh... van het IT [Integrale Team] en ...zolang de teamchefs niet op één lijn zitten, komen wij ook niet op één lijn en kunnen wij wel in gesprek gaan maar als er andere belangen zijn komen wij nooit tot één lijn. (...) Maar er is wel veel meer verbetering in echt gewoon...naja...100 graden in plaats van 180 graden, bij wijze van omgedraaid, dan vorig jaar. Absoluut, ja, ja.

Want ik vind gewoon dat iedereen op dezelfde wijze moet werken. Ook dat geldt voor teamchefs, schuldbeïndelers, budgetconsulenten maar ook voor het hoofd zelf, vanuit zijn managers. En dat gebeurt niet altijd even...

Mw 15 kwal 13102010

Er werd wel een verbetering gesignaleerd maar er zijn nog steeds verschillen. Een teamchef probeert allereerst het niet eenduidig werken van de teams te verklaren uit de noodoplossingen bij onderbezetting.

(...) Nee, nee, tot op zekere hoogte.... Als je even algemeen kijkt in de werkwijze zit er dus toch wel wat verschillen in de teams omdat we in het ene team is het ziekteverzuim van de AM-ers ineens heel hoog of van de medewerkers budgetbeheer. Dan moet je even wat kunstgrepen uithalen en dan kan je tijdelijk zeggen, van joh, jij doet even dat en als iedereen het daar mee eens is, dan kan je mensen even wat anders inzetten of weet ik veel wat, dat moet dan voor de time being. Ik denk alleen dat dat in het verleden vaak gebeurd is en nooit meer gewijzigd is toen, weet je wel hè? Dat is lekker zo gebleven. We hebben heel vaak te maken met medewerkers die denken van nou, dat vind ik heel erg onhandig, ik ga het op mijn eigen manier doen. Dat is ook heel erg moeilijk uit te roeien. Uuhm wat we nu aan het doen zijn, is de kwaliteitsmedewerkers veel meer bij elkaar te zetten, zoek de verschillen en zorg dat ze er uit gaan.

Mw 23 TC Int team 29102010

Daarnaast werken volgens hem veel mensen op een ‘ingesleten’ eigen manier. Dit ziet deze teamchef als een hardnekkig probleem.

11.8 Samenwerking met schuldeisers en andere partijen

In de uitvoering van werkzaamheden bij de kredietbank spelen zoals eerder aangegeven schuldeisers een belangrijke rol. Bij het opzetten van een schuldregeling is de kredietbank sterk op hen aangewezen. Soms reageren bepaalde schuldeisers niet op verzoeken van de kredietbank, bijvoorbeeld als het gaat om een schuldregelingsvoorstel en daardoor kunnen ook andere schuldeisers hun medewerking beëindigen. Een kwaliteitsmedewerker ziet dit met lede ogen aan.

(...) Ook van schuldeisers...schuldeisers die zeggen van nou, ik beëindig de medewerking, hè, terwijl eeh....goed, stel je hebt 10 schuldeisers en er zijn er 9 die hebben gereageerd en eentje reageert aldoor niet, hè, dan zou je eigenlijk die andere 9 even op de hoogte moeten stellen van joh, we zijn ermee bezig maar dit is er aan de hand. Hè, de bereidheid is er dan wel bij die schuldeisers, maar als ze dan 3, 4 weken niks meer horen... ja, dan krijg je situaties dat ze zeggen van nou, bekijk het kredietbank, we horen niks meer van jullie, dus we stoppen er mee.

Mw 14 kwal 12112010

Het hoofd bedrijfsvoering wijst daarbij bovendien op het toenemende aantal schuldeisers per klant.

(...) Ja, dat is die afhankelijkheid. Dat ze niet reageren, dat wij niet door kunnen met een dossier op het moment dat ze niet gereageerd hebben. Dat is gewoon heel vervelend. En het record staat tegenwoordig op 1 klant met 117 schuldeisers, bij x. {respondent noemt een naam van een schuldbemiddelaar} ...ja, en voordat die 117 schuldeisers allemaal een schuldopgave gestuurd hebben.....Ja, daar heb je gigantisch veel werk aan.

Mw 22 hfd bedrijfsvoering 15122010

Ook daardoor wordt het werk steeds arbeidsintensiever.

Daarnaast laat hij zien hoe er binnen het convenant met woningcorporaties nog ergere dingen gebeuren:

(...) Ja, woningbouwcorporaties hebben we natuurlijk...dat convenant wat we hebben. De ene corporatie werkt wat beter mee dan de andere. Kijk, bijvoorbeeld uuuh X [respondent noemt naam van corporatie] dat is een grote in Rotterdam. (...) Daar incasseren we jaarlijks 6,5 miljoen aan huurpenningen voor, door het budgetbeheer. 6,5 miljoen. Waar ze geen omkijken naar hebben hè. En als er dan een keertje geen uitkering binnenkomt in budgetbeheer en er ontstaat dus een....ontstaat een maand achterstand extra...dan valt er uit de 11-betalingen, valt er 1 betaling uit, gaan ze gelijk ontruimen. En dat is met name X, die dat doet.

Mw 22 hfd bedrijfsvoering 15122010

Volgens hem is het een onbedoeld gevolg van het interne beleid daar.

(...) Directie, directie wel. Want zo'n convenant ontstaat op directieniveau, natuurlijk, want zij tekenen dat convenant en dan moet het uuuh dan moet er aangestuurd gaan worden. Dan moet het op de werkvloer terecht komen. En mijn indruk is bij de corporaties op het moment dat je de incassomedewerkers blijft afrekenen op de grootte van de debiteurenportefeuille, wat misschien een besturingssystematiek is, maar ik vermoed dat dat het is, ja, dan blijven die incassomedewerkers, ja, die blijven gewoon ontruimen. Die blijven dat gewoon doen. Dus die chef, die teamchef die daar boven staat, die zegt, joh, jouw debiteurenportefeuille is te groot. Nou dan willen ze van die klant af.

Mw 22 hfd bedrijfsvoering 15122010

Hij heeft de indruk dat hun directie onvoldoende met de werkvloer communiceert.

Medewerkers 'achter de schermen', hebben ook een zeker eigenbelang bij het streven te komen tot afspraken met bijvoorbeeld de werkpleinen van de dienst Sozawe. De inhouding en doorbetaling van de vaste lasten van een klant via de bijstandsuitkering kan verdere schuldvorming tijdens de bijstandsperiode beperken, maar ook daar vormt de werkdruk een hindernis.

(...) ik vind dat een klantmanager op een Werkplein als er een huurachterstand is, gelijk een derdebetaling in moet voeren. Dat vind ik echt. Dat is zijn taak. Die moet ook voorkomen natuurlijk dat die klanten in problematische schulden komen. (...) ...het gebeurt gewoon niet.

En waar ligt dat volgens jou aan?

Werkdruk op de Werkpleinen. Al dan niet terecht maar dat is het excuus. Dus er is een notitie waarin werd voorgesteld om uuh als er een bepaald risicoprofiel is bij een klant die zich meldt voor de bijstand, dus uuh één of meerdere maanden achterstand in één of meer vaste lasten, om dan een derdenbetaling in te voeren, dus huur, energie, zorgpremie en water.....Maar dit is er niet doorgekomen.

Mw 22 hfd bedrijfsvoering 15122010

Ook wordt er gewerkt aan concrete afspraken over het verwijzen van klanten met een taalproblematiek naar de afdeling Inburgering, ook een afdeling van de dienst Sozawe.

(...) we zijn nu bezig met Inburgering om daar iets aan te doen. Als we die mensen naar Inburgering kunnen sturen als we dat tegenkomen. Dat dus eerst aan hun taal wordt gewerkt en we zijn met DAAD bezig om als die mensen zich melden en ze hebben geen werk of maar een parttime baan, dat ze via DAAD aan wat meer werk worden geholpen.

Mw 9 TC balieteam 18032010

Maar het gaat nog niet echt goed.

Een aantal externe partijen is zelfs van groot belang voor de kredietbank (zie hoofdstuk drie), zoals het Centrum voor Dienstverlening en de pilot met enkele organisaties voor maatschappelijk werk. Een kwaliteitsmedewerker geeft net als veel andere dienstverleners aan, blij te zijn met deze samenwerking. Ze maakt zich wel zorgen over het feit dat die discipline toch meer op hun eigen hulpverlening gericht is.

(...) Als we kijken wat we aan aanvragen krijgen, dan zitten daar toch wel heel veel niet-kunners tussen. We hebben ondertussen, hebben we een hele goede

samenwerking met algemeen maatschappelijk werk. Dat eeh...begint heel goed van de grond te komen en eeh... die, die begeleiden die gezinnen, helpen ook met het uitzoeken van de administratie. En ik had vorige week...hadden we een meeloopdag van algemeen maatschappelijk werk. Ook weer zo'n dagje waarbij je als kwaliteitsmedewerker eruit bent. Maar toen heb ik ook met ze zitten praten en ik zeg, ja, hoe verhoudt zich dat nou bij jullie, want...ja goed, je wilt maatschappelijk werker worden omdat je de mensen psychosociaal wilt begeleiden ... hé... en je hebt ook daar natuurlijk je..je..urennormen van je mag niet meer dan zoveel uur aan een klant begeleiden, of eeh besteden. En eeh... ja, en vervolgens worden er afspraken gemaakt tussen de kredietbank en algemeen maatschappelijk werk, dat ze gaan ondersteunen met het uitzoeken van de administratie en al die enveloppen openmaken enzo. Ja, uit ervaring weet ik dat daar heel veel tijd in gaat zitten. Ik zeg, hoeveel houdt je dan nog over voor die begeleiding van die mensen? Ja, nou is dat inderdaad een probleem, waar de medewerkers ook helemaal niet blij mee zijn. Dat is wel het signaal wat ik van ze krijg.

(...) En dat zijn dan beslissingen die op managementniveau gemaakt zijn tussen algemeen maatschappelijk werk en de kredietbank en ik ben er hartstikke blij mee, daar gaat het niet om, want het is voor ons natuurlijk een prachtige ondersteuning. Maar als ik hun zo hoor praten dan ...dan... onder de medewerkers is er toch wat onvrede aan het ontstaan daardoor.

Mw 14 kwal 12112010

Alweer blijken de samenwerkingsafspraken op directieniveau (te) ver van de werkvloer af te staan.

Ook het hoofd bedrijfsvoering signaleert al samenwerkingsproblemen met het algemeen maatschappelijk werk dat ondanks dat er in zijn ogen nog vrij weinig verwijzingen hebben plaatsgevonden, de verschillende organisaties voor maatschappelijk werk te kennen geven het niet aan te kunnen. Hij verwacht een oplossing van de herinrichting van de financiering die op stapel staat.

(...) het gaat werken op het moment dat, dat, het college besluit om de deelgemeentes op te heffen. Want het probleem is natuurlijk wie betaalt, bepaalt. En die amw's worden gefinancierd door allemaal verschillende deelgemeentes. (...) Dus op het moment dat je die financieringssystematiek, als je die centraal neerlegt ...bij het college of bij de kredietbank of wat dan ook, als je echt prestatieafspraken kan gaan maken. Joh, jij krijgt geld van ons op het moment dat je 100 klanten per jaar helpt. En eerder niet. Dan gaat het werken.

Mw 22 hfd bedrijfsvoering 15122010

Deze medewerker is zelfs van mening dat als dit niet gebeurt de samenwerking met het algemeen maatschappelijk werk gedoemd is te mislukken.

11.9 Het imago en de verwachtingen over de kredietbank

Ook medewerkers met een functie achter de schermen praten over het in hun ogen negatieve imago van de kredietbank. Het negatieve imago staat onder meer in verband met de toename van het aantal klachten dat door klanten wordt ingediend (zie hoofdstuk drie).

Op de vraag hoe de medewerker, intern belast met de afwikkeling van de klachten, tegen de klachten aankijkt, vertelt hij dat je er in de eerste plaats veel van kan leren:

(...) kijk je kan er op verschillende manieren mee omgaan hè. Het is een soort gratis advies, als een klant tegen je zegt van joh, dat doen jullie niet goed en doe er wat mee. Ik denk dat dat de beste manier is om er naar te kijken maar het heeft ook wel uuuh je ervaart het ook heel vaak als, ik doe het niet goed. En daar moet je gezien de situatie wel een beetje mee oppassen. Als je niet naar de inhoud kijkt maar je kijkt alleen naar aantallen dan vallen we negatief op binnen Sozawe. Maar als je dan niet naar de oorzaak daarvan uuuh kijkt ja, dan krijgen mensen daar een vervelend beeld van.

Mw 13 klacht 04112010

In de visie van deze medewerker ligt de aandacht teveel op de aantallen. Er wordt volgens hem te weinig naar de inhoud van de klachten gekeken en naar de achtergronden en de oorzaken van hun toename. Door klachten als een gratis advies te beschouwen, probeert hij het onderwerp klachten een positieve draai te geven waar je als organisatie wat mee kunt doen.

Ook het hoofd bedrijfsvoering vindt klachten niet alleen maar erg, maar wijst daarbij op de rol van de teamchef.

(...) Ik vind klachten ook een gratis signaal en daarom ben ik er blij om, ja, het zijn er 700 dit jaar geloof ik....Uuuh daar gaan we op uitkomen, waarvan iets van 35% terecht, een derde dus. Uuuuh ik vind dat een gratis signaal is over je...uuuh over het functioneren van je afdeling. Dus uuuh ...mensen uitnodigen om een klacht in te dienen, gaat ook weer ver, maar ik vind het helemaal niet erg als er klachten worden ingediend.

Want het maakt iets zichtbaar?

Het maakt iets zichtbaar, waar je tekortkomingen liggen. Of ze nou terecht zijn of niet terecht zijn. Als er, als er van die 700, als er daar 200 van onheuse bejegening bijzitten.....zo, dat is vaak niet te bepalen.....de schuldbemiddelaar heeft boe tegen me gezegd en uuuh me beledigd. (...) Die weten niet waarvoor ze hier aan het werk zijn. Die vinden klanten lastig. Terwijl ze juist voor de klanten hier zitten. En uuuh zo'n teamchef moet gewoon in het team rondlopen, die moet niet in zijn hok blijven zitten de hele dag. Die moet, die moet feeling houden met, met wat er gebeurt en...

Gebeurt dat genoeg?

Nou, dat weet ik niet, dat weet ik niet. Ik kan niet zien of ze ...rondlopen. Het zou, het zou beter kunnen, vermoed ik. Denk ik.

Mw 22 hfd bedrijfsvoering 15122010

Uit het citaat wordt namelijk duidelijk dat het hoofd bedrijfsvoering een verband ziet tussen de klachten en de in zijn ogen weinig klantgerichte houding van een aantal medewerkers. De teamchefs moeten dit signaleren door nadrukkelijker aanwezig te zijn binnen de teams.

Ook externe partijen hebben vaak een mening over de kredietbank. Ook dan gaat het vaak over de lange duur van het traject en de gebrekkige informatievoorziening, aldus deze teamchef.

(...) Ja, daar heb ik wel een idee over en dat is niet altijd even gunstig. Als je natuurlijk een beeld hebt van...het is hier een chaos en het duurt waanzinnig lang en schuldeisers vinden het allemaal veel te lang duren bij die kredietbank en wij informeren crediteuren niet bijvoorbeeld als er wat aan de hand is. Informeren partijen niet. Ja, dat is iets dat je altijd maar weer terughoort.

Vind je dat beeld terecht? Of...

Het is terecht. Ja, ja, helaas wel.

Mw 18 TC balieteam 13102010

Toch hebben ook deze externe partijen wel eens verwachtingen van de kredietbank die bijstelling behoeven, zo stelt hij.

(...) Dus belangrijk is....en dat je ook eerlijk aangeeft wat de mogelijkheden zijn. Want vaak denken ook corporaties of ..schuldeisers van..Ja mensen komen binnen, en flits, flats, flots, dat is effe geregeld. Maar dat is natuurlijk helemaal niet zo. Dat daar een reëel beeld van wordt neergezet, wat je ook constant moet herhalen.

Mw 18 TC balieteam 13102010

Niet alleen naar klanten of naar schuldeisers toe moet een reëel beeld worden geschetst en verwachtingen worden gemanaged, ook naar de lokale politiek.

(...) De politiek geeft jou een opdracht en dan kan je twee dingen doen. Dan kan je zeggen ik ga die opdracht opvolgen, want ja dat moet nou eenmaal doen. Maar je kan ook zeggen dat kan niet, want ..dat en dat en dat zal het gevolg zijn..Of ga wat anders bedenken. Toen in de tijd van het begin van de schudhulpverlening was de politiek alleen maar geïnteresseerd in het aantal intakes wat we deden. Ja, u vraagt, wij draaien. “U wilt intakes, wij doen intakes” Nou echt honderden intakes. Ja, waar leidt dat toe? Tot niks. En dat betekent dat je ook een eerlijk beeld naar buiten moet schetsen. Ook naar de politiek, ja, van hoe het werkt. En dat je gewoon niet alles kan. Dat je je verwachtingen moet managen.

(...) Heb jij daar zicht op?

Niet veel zicht, natuurlijk. Kijk X. [hoofd kredietbank] moet nog al eens op komen draven. Ik weet niet wat hij dan allemaal zegt, maar goed als hij hetzelfde zegt als dat hij hier zegt, dan zegt hij voor mij de goede dingen.

Mw 18 TC balieteam 13102010

Hij heeft er geen zicht op of dat vanuit de kredietbank gebeurt.

11.10 Conclusie

De medewerkers ‘achter de schermen’ spreken vooral over het proces vanuit het perspectief van de organisatie. Waar bij de medewerkers met klantcontact ook gesproken wordt over wijzigingen in de procedure en de gevolgen voor klanten, was de klant zelf in de verhalen van de dienstverleners ‘achter de schermen’, op enkele uitzonderingen na, aanzienlijk minder in beeld. De voordelen van de ‘nieuwe procedure’ zijn volgens hen het verbeteren van de registratie zodat het makkelijker is om uitvoerend medewerkers op hun verantwoordelijkheden aan te spreken, het verkorten van de doorlooptijden en hierdoor een geringere overschrijding van de termijnen. Ook wordt de afname van het aantal intakes door de betere selectie van klanten op basis van vastgestelde normen als voordeel benoemd. In de nieuwe procedure is het bovendien beter mogelijk de verwachtingen van klanten te managen en dus de ‘niet willers’ te weren. Uit de gesprekken wordt duidelijk dat aanvragen van schuldenaren alleen in behandeling worden genomen wanneer zij alle gevraagde gegevens compleet aanleveren. De klant wordt voornamelijk gezien als informatieleverancier (Gastelaars, 2009: 51). Indien dit de klant niet lukt, vindt verwijzing plaats naar het Algemeen Maatschappelijk Werk. Echter, de samenwerking met organisaties voor maatschappelijk werk, die belangrijk wordt gevonden, is volgens medewerkers voor verbetering vatbaar. Sommige

medewerkers uiten zich tevens kritisch over het veelvuldig heen en weer sturen van klanten en het ontbreken van maatwerk. De korte duur van het indicatiegesprek wordt ook als nadeel gezien.

De klachten en in het bijzonder de enorme toename van het aantal klachten bij de kredietbank in de periode dat het veldwerk plaatsvond, zouden zoals we al eerder hebben gezien voor deel terug te voeren zijn op de verwachtingen van klanten die door de kredietbank niet waargemaakt kunnen worden. Uit de cijfers in hoofdstuk drie werd bovendien duidelijk dat een groot deel van de klachten betrekking heeft op de afhandelingstermijnen en de dienstbaarheid⁷⁸. Uit het voorgaande is al gebleken dat de uitvoering binnen de kredietbank ernstig onder druk staat en dat dit onder meer gevolgen heeft voor de afhandelingstermijnen. Dit wordt gezien het aantal (stijgende) klachten over afhandelingstermijnen bevestigd. Het imago van een organisatie is een filter dat waarneming van prestaties van een organisatie beïnvloedt en een negatief imago maakt klanten ontevredener en bozer over slechte prestaties van de organisatie dan bij een positiever imago (Grönroos, 1990: 170). Gezien het negatieve imago van de kredietbank ligt wellicht ook gedeeltelijk een verklaring voor het toenemend aantal klachten van klanten en de negativiteit vanuit schuldeisers.

De medewerkers 'achter de schermen' benoemen onderstaande knelpunten binnen de eerste fases van het dienstverleningsproces.

Zo wordt als het gaat om het handelen van de uitvoerend medewerkers onder meer gesproken over hun besluiteloosheid. Het streven naar kortere doorlooptijden en het verkleinen van de caseloads houdt verband met deze kritiek. Ook benoemen sommige medewerkers een gebrek aan kennis van vastgelegde procedures en richtlijnen. Door het niet goed kennen van de regels ontbreken er grenzen en het gevolg hiervan is dat er niet effectief wordt gewerkt. Andere medewerkers maken echter een onderscheid tussen een 'oude' en 'nieuwe' stijl van werken en doelen daarmee niet op de veranderingen van de procedure. De 'oude' stijl, waar men minder positief over spreekt, is 'strak volgens de regels werken'. Het gaat om de uniforme toepassing van regels die zijn vastgelegd in procesbeschrijvingen en gedragscodes. Deze stijl komt qua beschrijving overeen met een ambtelijke uitvoeringsstijl (Kagan, 1978; de Knecht, 1986). Bij de functie van bemiddelaar hoort echter een stijl waarbij het legitiem is om af en toe van de regels af te wijken om uiteindelijk het doel, een geslaagde schuldregeling, te kunnen realiseren. Kortom, een meer pragmatische stijl (Kagan, 1978; de Knecht, 1986). In het streven van de organisatie naar onder meer geslaagde regelingen, dus kwantitatieve indicatoren, is

78 Dienstbaarheid: nakomen van afspraken, terugbellen, acties ondernemen, iets laten horen en dergelijke.

het wellicht verklaarbaar dat de meer pragmatische uitvoeringsstijl bij medewerkers met een functie achter de schermen de voorkeur heeft. Hierbij bestaat er een gevaar dat indien er te vaak van de regels en dus ook van de gedragscode van de NVVK wordt afgeweken, de op deze gedragscode gebaseerde samenwerking met schuldeisers wordt ondermijnd.

Door de vele werkzaamheden van uitvoerend dienstverleners zien medewerkers 'achter de schermen' communicatieproblemen ontstaan zowel richting schuldeisers als richting klanten. Dit leidt tot klachten en tot het mislukken van schuldregelingen. Hiermee erkennen zij, dat de omstandigheden waaronder de uitvoerend medewerkers hun werk moeten doen, invloed hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Het meer anticiperen op vertragingen in de procedure en hierover actief communiceren naar schuldeisers door uitvoerend medewerkers wordt door deze medewerkers wel gezien als een belangrijke aanbeveling als het om de verbetering van de relatie met de schuldeisers gaat.

De kwaliteitsmedewerkers zelf spreken ook over een hoge werkbelasting en een gebrek aan tijd. Hierdoor komen zij onvoldoende toe aan het controleren van dossiers. Door de wederzijdse afhankelijkheid, een 'reciproque interdependentie' (Gastelaars, 2006: 85) tussen uitvoerend medewerkers en de kwaliteitsmedewerkers ontstaan er stagnaties in de procedures. Door de benodigde tijd voor de controle van dossiers, ter bewaking van de kwaliteit, is er nauwelijks ruimte voor het coachen van uitvoerend medewerkers door de kwaliteitsmedewerkers. Hierdoor blijft de controle van dossiers, hoewel deze taak behoorlijk onder druk staat, essentieel en kan deze taak niet verminderd worden. Er wordt dan ook gepleit voor grotere investeringen in medewerkers door opleiding en begeleiding.

Het is nu een voortdurend balanceren tussen het willen voldoen aan de eisen vanuit de leiding van de kredietbank, het organisatiebelang, en het zorgen dat medewerkers 'niet omvallen'. En bovendien is er geen ruimte om op de beoogde werkstijlen te reflecteren.

Het onderwerp betalingen is veel meer aan de orde gekomen bij de medewerkers 'achter de schermen' dan bij de uitvoerend medewerkers met klantcontact. Volgens direct betrokkenen is er daar minder oog voor het misgaan van betalingen. Uit de verhalen wordt bovendien duidelijk dat het beheren van budgetten voor de klantengroep van de kredietbank geen eenvoudige opgave is. Aan de ene kant wordt gezegd tegen klanten dat het beter is de financiële verantwoordelijkheid voorlopig over te dragen aan de kredietbank. Dit zorgt voor stabilisatie van de situatie en er wordt voorkomen dat de schulden met betrekking tot de vaste lasten groter worden. Aan de andere kant

ontslaat dit de klant niet van zijn verantwoordelijkheid om informatie te verstrekken aan zowel organisatie waar hij inkomen van verkrijgt (uitkeringsinstantie, werkgever, belastingdienst, e.d.) als naar de kredietbank in het geval van het doorgeven van wijzigingen die invloed hebben op zijn financiële situatie. Zonder juiste informatie van de klant komen de geldstromen van de kredietbank immers niet op een juiste wijze tot stand.

Het budgetbeheer betekent voor de klant een afhankelijkheid van een overheidsinstantie die een grote impact heeft op zijn leven. Zijn financiële bewegingsruimte wordt enorm beperkt terwijl zijn financiële verantwoordelijkheid blijft bestaan, ook op het moment dat er zaken misgaan met het budgetbeheer. Toch beschikken de klanten niet altijd over de competenties om het budgetbeheer door de kredietbank op een juiste manier te laten uitvoeren en te kunnen controleren. Ook de organisaties die geld overmaken naar de kredietbank, en dat zijn er veel, zouden echter veel nauwkeuriger kunnen werken. Het grote bedrag op de tussenrekening bij de kredietbank geeft aan dat hier regelmatig zaken in misgaan. Zorgvuldigheid van alle betrokken partijen is essentieel om deze dienst op een juiste wijze uit te kunnen voeren. Verschillende medewerkers pleiten ervoor om de betalingen onder te brengen bij een aparte organisatie.

Deel IV

Het geheel overziend

12

Conclusies

12.1 Inleiding

Door deze studie is meer zicht gekregen op de eerste fases van het minnelijke schuldhulpverleningstraject aan burgers met problematische schulden, zoals dat plaatsvindt bij de kredietbank Rotterdam. Het doel is meer inzicht te krijgen in de complexiteit van dit soort dienstverleningsprocessen, vanuit het perspectief van twee direct betrokkenen, de schuldenaar en de dienstverlener. Het gaat om een gedetailleerde bestudering van de eerste, volgens velen bepalende fases, van het dienstverleningsproces en de wijze waarop zowel klant als dienstverlener deze eerste fases ervaren.

De twee bestudeerde perspectieven zijn uitgewerkt aan de hand van een viertal onderzoeksvragen en zijn beschreven in deel 2 en deel 3 van deze studie. Deze vier deelvragen zijn afgeleid van onderstaande hoofdvraag.

Hoe ervaren klanten en dienstverleners hun positie, verwachtingen en handelingsmogelijkheden in de startfase van het minnelijke traject schuldhulpverlening bij de kredietbank Rotterdam?

In dit afsluitende hoofdstuk wil ik de conclusies uiteenzetten en daarmee de hoofdvraag beantwoorden door, indien mogelijk, de perspectieven van de klant en de dienstverleners op elkaar te betrekken. De presentatie van de conclusies zal themagewijs gebeuren. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk staan de ervaringen van klanten en dienstverleners omtrent schuldsituaties centraal. Vervolgens bespreek ik de ervaringen van beide partijen over het proces en dan specifiek de startfase van het dienstverleningstraject. De derde paragraaf richt zich op de organisatie, waar de medewerkers van de kredietbank hun ervaringen hebben gedeeld over allerlei aspecten van de organisatie. In paragraaf 12.5 wordt kort en resumerend aangegeven wat cruciaal blijkt te zijn voor beide onderzochte partijen en wordt gereflecteerd op de theorie en op het onderzoek zelf.

12.2 Beide partijen over schuldsituaties van klanten

De situatie en gemoedstoestand

Een zeer groot deel van de onderzochte klanten bevindt zich aan de onderkant van de samenleving en kampt met de immateriële gevolgen van het moeten leven van een zeer laag inkomen (vgl. Engbersen, 1990). Er is sprake van een hoge uitkeringsafhankelijkheid en een laag inkomensniveau. Het dagelijks leven van veel klanten van de kredietbank is behoorlijk ontwricht (vgl. De Greef, 1992: 22) en niet alleen door hun financiële problemen en het onder druk staan van de primaire levensbehoeften. Ze hebben vaak meerdere op elkaar ingrijpende ernstige problemen op diverse leefgebieden. Als ze spreken over hun sociale netwerk in relatie tot hun financiële problemen gaat het voornamelijk om mensen die in eenzelfde financiële situatie verkeren. Een groot aantal van hen is in meerdere opzichten afhankelijk van zorg van de overheid of van andere hulpverlenende instanties. Ook de dienstverleners ervaren dat een groot deel van de klantenpopulatie het niet zelfstandig redt in deze samenleving op basis van hun gebrekkige competenties, hun kwetsbaarheid op meerdere leefgebieden en hun permanente afhankelijkheid van overheidszorg ('de achterblijvers').

In datarapportages springt de gemoedstoestand van klanten eruit. Deze is over het algemeen zeer negatief te noemen. Een groot deel van hen heeft de regie over het leven verloren. Sommige klanten maken een onverschillige en fatalistische indruk en berusten in hun uitzichtloze situatie. Dit is wellicht een 'copingstrategie' om zichzelf te behoeden voor verdere sociale kwetsuur (vgl. Engbersen, 1990). Maar ego-depletion (Baumeister e.a. 1998; Faddegon, 2009), het voortdurende verlies van zelfcontrole, kan mogelijk ook aan deze negatieve gemoedstoestand ten grondslag liggen.

Daarnaast is er bij klanten veel schaamte over het hebben van schulden én over het hulp moeten vragen en zijn ze onzeker en soms angstig over wat er komen gaat. Van hun kant erkennen dienstverleners dat de wanhoop van sommige klanten als gevolg van de

vele problemen groot is en dat er veel schaamte heerst. Ze ervaren veel negativiteit van klanten en zien de oorzaak daarvan regelmatig in de vele problemen waar de klant mee kampt. Desondanks leggen zij de nadruk op de motivatie van de klant en die presenteren ze zelfs als voorwaarde voor gebruik van de dienstverlening van de kredietbank. Deze motivatie is volgens dienstverleners niet altijd aanwezig, maar daarover later meer.

Oorzaken van schulden

Als het gaat om de oorzaak van de schulden, benoemen veel klanten vooral de omstandigheden waardoor ze in de schulden zijn gekomen en ook de rol van anderen. Daarmee beperken ze hun eigen rol en dat kan de schaamte rond de ontstane situatie wellicht compenseren. De meeste klanten hebben het gevoel geen controle, geen grip meer te hebben op hun leven en op hun financiën, er is vooral sprake van een external locus of control (Rotter, 1966). Dit laatste is paradoxaal genoeg vaak wel de reden waarom ze hulp gaan zoeken voor hun schuldensituatie. Zolang ze nog denken controle te hebben over de gebeurtenissen in hun leven en de behoefte aan die controle blijkt sterk te zijn, proberen ze zelf een oplossing te vinden. Pas als de eigen mogelijkheden uitgeput zijn en de grip op het leven, verloren is, gaan mensen op zoek naar hulp. Een vaak uiterste poging om weer grip te krijgen op hun leven.

Sommige klanten geven echter ook toe dat ze het moeilijk vinden om met hun financiën om te gaan. Enkelen zoeken daarvoor hulp door de betaling van de vaste lasten via de uitkering of de werkgever te laten verlopen of ze schakelen zelf hulpverlenende instanties in.

Dienstverleners hebben vooral met individuele klanten te maken en spreken misschien daardoor nauwelijks over de rol van anderen als het gaat om de oorzaak van schulden bij klanten. In hun beschrijving van klanten spelen aan de ene kant de competenties (de niet-kunners versus de kunners) een belangrijke rol en aan de andere kant de motivatie (niet-willer versus de willer). Ze spreken over klanten die in hun ogen wel financieel zelfredzaam zijn, maar die door bepaalde omstandigheden (ontslag, echtscheiding, faillissement) in een financieel problematische situatie zijn beland; de 'onfortuinlijken' (vgl. de aanpassingsschulden van De Greef, 1992). Hun toekomstmogelijkheden én hun mogelijkheden voor een schuldregeling worden positief ingeschat. Maar de dienstverleners komen in hun werk ook veelvuldig mensen tegen die het in hun ogen 'niet kunnen', die niet financieel zelfredzaam zijn en waarover de dienstverleners zeer pessimistisch zijn met betrekking tot hun mogelijkheden om financieel zelfredzaam te worden. Behalve om deze eerder genoemde 'achterblijvers' gaat het daarbij tevens om de 'financieel gebrekkigen'. De oorzaak van hun financieel gebrekkige gedrag én hun mogelijkheden voor hulp vinden de dienstverleners echter moeilijker te duiden. Komt hun financieel gebrekkige gedrag nu voort uit het feit dat ze wel willen, maar niet kunnen

of omdat ze wel kunnen maar niet willen? Uit de klantverhalen blijkt echter ook dat er klanten zijn die van mening zijn, dat ze recht hebben op bepaalde consumptieartikelen, ondanks de wetenschap dat er geen of te weinig financiële mogelijkheden zijn. Ze hebben moeite hun uitgavenpatroon te beheersen en kunnen verleidingen niet weerstaan. En ook de dienstverleners spreken over de verleidingen waar klanten moeilijk mee om kunnen gaan. Het mee willen doen in de consumptiemaatschappij en het niet bestand zijn tegen de voortdurende verleidingen (Bauman, 1992) met financiële problemen als gevolg wordt hiermee duidelijk zichtbaar.

Daarnaast spreken dienstverleners over een categorie klanten die geweerd moet worden bij de kredietbank. Het gaat om klanten die in hun ogen niet gemotiveerd zijn, die calculerend gedrag vertonen, en die daarom de dienstverlening van de kredietbank niet verdienen.

Strategieën van klanten

De strategieën die klanten hanteren om met hun schulden om te gaan, komen maar gedeeltelijk overeen met de strategieën die Van Ommeren e.a. (2009) in hun onderzoek tegen kwamen. Ze zijn niet zo zeer gericht op het verbeteren of oplossen van de situatie zoals in het onderzoek van Van Ommeren e.a. (2009) naar voren kwam, maar lijken meer op overlevingsstrategieën. Het gaat daarbij om het genereren van extra inkomsten om ernstige situaties, zoals energie-afsluiting of huisuitzetting te voorkomen. Ook gaat het om het tevreden stellen of op afstand houden van de schuldeisers en dan vooral hun incasseerders. De strategieën van de klanten zijn daarmee in zekere zin zeer doelgericht (vergelijk ook Engbersen, 1990).

Ook de komst naar de kredietbank kan gezien worden als een strategie, want de stap naar de kredietbank is voor veel klanten een erg moeilijke, maar onontkoombare beslissing. Zoals gezegd is er veel schaamte over het hebben van schulden én het hulp moeten vragen. Het roept bij sommige klanten zeer negatieve associaties op. Klanten proberen dan ook in de meeste gevallen eerst zelf een oplossing te vinden voor de ontstane problemen. De behoefte aan controlebehoud blijkt immers groot te zijn. Pas als de eigen mogelijkheden uitgeput lijken, de klant geen andere mogelijkheden meer ziet en de nood zo hoog is dat de primaire levensbehoeftes worden bedreigd, komt de kredietbank als mogelijkheid in beeld. Deze organisatie wordt in de meeste gevallen gezien als laatste redmiddel, als een uiterste noodoplossing, om zeer dreigende ingrepen door incasseerders te voorkomen. Daarnaast is er onder klanten veel onzekerheid en angst over de (on)mogelijkheden die de kredietbank kan bieden. Klanten bespreken in veel gevallen hun problemen en oplossingsmogelijkheden in hun netwerk en opvallend vaak benoemen ze eerdere eigen ervaringen of de ervaringen van mensen uit hun eigen

netwerk. De verhalen die over de kredietbank circuleren, zijn in de meeste gevallen negatief gekleurd. Ook het feit dat de kredietbank een onderdeel is van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid roept negatieve associaties op. Er is, met andere woorden, in de meeste gevallen een behoorlijk negatieve binding met de kredietbank. Ook de dienstverleners spreken over het negatieve imago van de kredietbank en zijn zich bewust van het feit dat dit imago klanten kan afschrikken. Zij verdiepen zich wat minder in de eigen achtergronden van de klant.

Verwachtingen van klanten

De komst naar de kredietbank komt in de meeste gevallen voort uit acute noodzaak bij klanten als gevolg van de druk van incasseerders én het gebrek aan geld; er is geen andere oplossing meer voor handen en ze zien er erg tegenop. Vanuit hun perspectief is de komst naar de kredietbank een soort eindstation. Het is de laatste mogelijkheid die klanten nog voorhanden hebben om verandering te brengen in hun situatie. Bij veel klanten die in deze situatie zitten, bestaat de wens om controle te willen behouden en een grote angst voor verlies van controle en financiële autonomie (vgl. Van Ommeren, 2009). De behoefte aan controle, self control, is een van de grootst drijvende krachten als het gaat om menselijk gedrag (Bateson en Hofmann, 1999). Er zou wellicht meer erkenning moeten zijn bij de organisatie en haar dienstverleners dat de behoefte aan financiële autonomie sterk aanwezig is bij hun klanten en belemmerend kan werken ten aanzien van de hulpverlening.

De verwachtingen die klanten hebben van de kredietbank baseren zij in de meeste gevallen niet op concrete en reële kennis over wat de kredietbank doet. Door de complexe situatie en de gemoedstoestand waarin mensen verkeren, lijkt hier ook weinig ruimte voor. Vanuit de behoeftes van klanten, die betrekking hebben op het vinden van een oplossing voor de bedreiging van de primaire levensbehoeftes of een acuut gebrek aan geld, wensen de klanten dat de schuldeisers hen met rust laten, dat de kredietbank hen ontdoet van deze in hun ogen zware last. Hun verwachtingen worden echter ook gevormd door hun angsten, verlies van financiële autonomie, controle en privacy en de onzekerheden over het wel of niet geholpen kunnen worden (het is immers voor velen het laatste redmiddel) en over de gevolgen van het verlies aan autonomie en controle. De klanten baseren immers hun verwachtingen voor een groot deel op, in de meeste gevallen, negatieve verhalen over de kredietbank van mensen uit hun netwerk. Zo spreken klanten over de lange duur van het traject, het misgaan van betalingen, het verlies van vrijheid, het verplichte budgetbeheer en de daarmee samenhangende hoogte van het leefgeld. Over dat laatste aspect zijn echter ook positieve verhalen alsmede het feit dat de kredietbank inderdaad kan helpen bij de verlossing van schulden.

De ervaringen die de dienstverleners hebben met de verwachtingen van klanten komen nogal eens overeen met de wijze waarop de klanten over hun verwachtingen spreken, maar de dienstverleners betitelen deze vaak als onrealistisch. Dienstverleners hebben in hun ogen vaak te maken met klanten die willen dat de kredietbank hun problemen en schulden overneemt. Sommige dienstverleners uiten zich daarover op een cynische manier. Deze opvatting kan voortkomen uit het feit dat de dienstverlener van mening is dat sommige klanten een afhankelijke houding aannemen en zelf weinig initiatieven nemen voor de oplossing van hun problemen. Dienstverleners verwachten op dit punt nogal wat van hun klanten; ze willen dat klanten gemotiveerd zijn en alle inzet tonen om hun situatie te verbeteren. Daarnaast heeft de dienstverlener, vanwege de drukte achter de schermen, weinig tijd en ruimte voor het verhaal en de problematiek van de klanten. Over de angst van klanten voor verlies van controle en autonomie spreken de dienstverleners nauwelijks tot nooit.

12.3 Beide partijen over de startfase van het dienstverleningsproces

Beide partijen benoemen diverse elementen als het gaat om hun eerste onderlinge contacten.

De gesprekken

Met name bepaalde aspecten van de eerste face-to-face-contacten worden door klanten als positief ervaren, zoals de persoonlijke benadering van dienstverleners, serieus genomen worden en het krijgen van een duidelijke uitleg. Negatief in de ogen van de klant is een kinderachtige of klantenvriendelijke bejegening door sommige dienstverleners. Ook wordt het gebrek aan privacy genoemd, vooral binnen de 'oude procedure'. Dit aspect hangt direct samen met de gevoelens van schaamte van veel klanten. Het feit dat in de 'oude procedure' het eerste inhoudelijke gesprek tussen klant en dienstverlener plaatsvond aan de balie, gaf weinig blijk van het rekening willen houden met de schaamtegevoelens en de privacy van klanten. De verplaatsing van dit eerste gesprek naar een spreekkamer wordt door zowel klanten als door dienstverleners gewaardeerd. Dienstverleners erkennen dat de kredietbank voor veel klanten een hoge drempel kan zijn en dat ze vaak gedemotiveerd binnenkomen. Zoals eerder aangegeven is de motivatie van de klant onder de dienstverleners een veelbesproken onderwerp. Sommige dienstverleners hebben het idee dat klanten lamgeslagen zijn, een laconieke houding hebben en geen moeite willen doen. De eerste gesprekken gebruiken de dienstverleners vooral om duidelijkheid te scheppen en om de in hun ogen vaak onrealistische verwachtingen van klanten te managen door uit te leggen wat de kredietbank doet en

vooral niet doet én wat er van de klant wordt verwacht. Ze eisen inbreng en een pro-actieve houding van de klant.

In de 'nieuwe procedure' komen volgens de dienstverleners de face-to-face-ontmoetingen met de klant, door de korte duur van het indicatiegesprek, steeds meer onder druk te staan. De dienstverleners moeten snel tot een oordeel komen, terwijl ze in de eerste gesprekken vooral bezig zijn om de verwachtingen van klanten te managen en uitleg te geven over de procedure. Daarnaast spreken ze vaak over de drukte in de uitvoering en de vele taken die ze moeten uitvoeren. Hierdoor is er geen tot weinig ruimte om recht te doen aan de klant en zijn problemen.

Informatie aanleveren en bereikbaarheid

Het herhaaldelijk aan moeten leveren van informatie wordt door veel klanten als negatief ervaren. De klant is in de eerste fase van de procedure vooral een informatieleverancier (Gastelaars, 2009). Zonder de gevraagde gegevens wordt in de 'nieuwe procedure' een aanvraag niet in behandeling genomen. Naast de toetsing op de contra-indicaties vormt dit de eerste drempel die klanten moeten overwinnen om toegelaten te worden tot het dienstverleningstraject. Voor veel klanten is dit gezien hun competenties en hun vele problemen geen eenvoudige opgave. Gebleken is dat veel klanten meerdere keren naar de kredietbank moeten komen of hulp inroepen van hulpverlenende organisaties om hen hierbij te ondersteunen. Het herhaaldelijk terug moeten komen, roept frustratie en irritatie op bij klanten en zal ongetwijfeld leiden tot het afhaken van veel klanten. Sommige klanten benoemen de fysieke bereikbaarheid, en dan vooral de kosten die daarmee gepaard gaan, de slechte telefonische bereikbaarheid en de frequente wisseling van contactpersonen als opvallende signalen van het gebrek aan aandacht van de bank. Sommige dienstverleners geven aan dat het aanleveren van alle benodigde informatie voor sommige klanten een moeilijke opgave is. Deze manier van selecteren in de 'nieuwe procedure' wordt echter door de meeste dienstverleners vanuit organisatieoogpunt als voordeel gezien. De wijze en de snelheid van het aanleveren van informatie door de klant zien sommige dienstverleners als middel om de motivatie van de klant vast te kunnen stellen.

De duur van het traject

Als negatief element benoemen klanten tevens de lange duur van de eerste fases van het traject. Klanten weten niet waar ze aan toe zijn en verkeren in onzekerheid over wat de kredietbank hen kan bieden. Deze fase kan gezien worden als een liminale fase (Gastelaars, 2009; Turner, 1969). De klant heeft zich gemeld bij de kredietbank, heeft allerlei informatie verstrekt, maar weet nog niet wat de kredietbank voor hem

of haar kan betekenen. Er is veel onduidelijkheid over wat zich ‘achter de schermen’ bij de kredietbank afspeelt; de klant heeft hier geen zicht op en krijgt hier ook weinig informatie over. Klanten begrijpen niet waarom het zo lang duurt en proberen hier vaak, vanuit hun onzekerheid, zelf een verklaring voor te vinden. Ondertussen groeit de schuldenlast omdat de klanten te maken hebben met schuldeisers die blijven ‘dreigen’. Een betere informatievoorziening over wat zich tijdens deze eerste fases achter de schermen afspeelt, kan bijdragen aan de vermindering van onzekerheid bij klanten. Echter, hier is bij de dienstverleners vaak geen tijd voor.

Ook dienstverleners spreken over de lange duur van het traject. Door het voorkomen van wachtlijsten aan de poort in de ‘nieuwe procedure’ is er een toename van taken voor de uitvoerend dienstverleners en ontstaan er opstoppen binnen de procedure, die niet zichtbaar en direct voelbaar zijn voor klanten. Sommige dienstverleners stimuleren hun klanten tot assertief gedrag maar vermoeden dat hierdoor ook klanten ‘uitvallen’.

Budgetbeheer

Als het gaat om het verplichte budgetbeheer bij de kredietbank, zijn bij klanten wisselende geluiden te horen. Veel klanten willen graag financiële controle houden (vgl. Rotter, 1966) en vinden het een aantasting van hun financiële autonomie of voelen zich hierdoor gekleineerd of aangetast in hun gevoel van eigenwaarde. Andere klanten benoemen de voordelen, maar dit kan wellicht voor een deel gezien worden als een vorm van cognitieve dissonantie (Festinger, 1957), want ze doen daarmee hun financiële autonomie en hun gevoel van eigenwaarde op het eerste gezicht tekort. Dan zouden ze deze verplichting dus rationaliseren. De klanten zijn zich bewust van het feit dat dit één van de voorwaarden is, waar ze zich aan moeten conformeren, willen ze hulp krijgen van de kredietbank. Sommige klanten zullen hier meer moeite mee hebben dan anderen. Gezien de behoefte aan financiële autonomie van klanten, het ingrijpende karakter van deze verplichting kan meer terughoudendheid in het opleggen van deze verplichting wellicht een verbetering zijn.

Dienstverleners zien het budgetbeheer als een belangrijk in te zetten middel omdat ze van mening zijn dat een groot deel van de klanten niet in staat is financieel zelfredzaam te zijn én te worden of als middel om een financiële situatie tijdelijk te kunnen stabiliseren. Dat klanten het hier soms moeilijk mee hebben en ‘de strijd’ aangaan, zien ze als onontkoombaar onderdeel van hun werk.

De selectie in de ‘nieuwe procedure’

De wijze waarop de kredietbank in de ‘nieuwe procedure’ de eerste fases van het dienstverleningsproces vormgeeft, kent in de ogen van de dienstverleners een groot

voordeel namelijk de selectie van klanten. Hierdoor wordt voorkomen dat zij energie moeten stoppen in klanten waar ze in hun ogen 'niets mee kunnen'. Daarbij speelt de schuldbemiddelaar in toenemende mate een cruciale rol. Waar in de 'oude' procedure de medewerkers van het balieteam samen met de schuldbemiddelaars zorg droegen voor de selectie en classificatie, is deze taak nu vanuit de wenselijkheid van een 'hoogwaardige' beslissing, in zijn geheel overgenomen door de schuldbemiddelaars. Deze besluiten op basis van korte contactmomenten met de klant, moments of truth (Grönroos, 1990) tijdens het indicatie- en inleverspreekuur, of de klant door mag in de procedure.

Indien dit het geval is, wordt de klant uitgenodigd voor het intakegesprek waarin de schuldbemiddelaar bepaalt welke dienstverlening door de kredietbank ingezet gaat worden.

De selectie van klanten gebeurt op basis van de eerder beschreven aanlevering van gegevens en toetsing op zogenaamde contra-indicaties. De contra-indicaties variëren van technische contra-indicaties (bijv. het ontbreken van een inkomen) tot contra-indicaties van gedragsmatige aard (o.a. de klant handelt niet naar het beschikbare budget), die voor een groot deel afgeleid zijn van de competenties zoals het Nibud (2012) die geformuleerd heeft in het kader van financiële zelfredzaamheid. De aanwezigheid van contra-indicaties, dus het niet financieel zelfredzaam zijn, houdt vaak in dat een klant verwezen wordt naar een instelling voor maatschappelijk werk voor verdere hulpverlening. Voor een groot deel van de klantenpopulatie, met name 'de achterblijvers', betekent dit dat ze (nog) niet aanmerking zullen komen voor de dienstverlening van de kredietbank. Als de dienstverlener geen contra-indicaties vaststelt en de klant levert alle gevraagde gegevens aan, wordt de dienstverlening formeel opgestart.

Toch is er in de ogen van de dienstverleners onduidelijkheid over richtlijnen wie wel en wie niet geholpen dient te worden. Zoals eerder aangegeven is motivatie een belangrijk element in de definiëring van de klant; is de klant een 'willer' of een 'niet-willer'. Zo voltrekt zich het beoordelen van het gedrag van een klant op motivatie en houding niet aan de hand van duidelijke en eenduidige richtlijnen. In de beschrijving van de contra-indicaties wordt onder meer gesproken over de vraag of de klant zich aan de voorschriften van de procedure houdt. Dienstverleners spreken echter als het gaat om motivatie en houding van klanten ook over 'geïnteresseerd zijn', 'er alles aan willen doen', 'realistische verwachtingen hebben' of 'verantwoordelijk willen zijn'. Bij hun oordeel over de motivatie van de klant, gaat het dus nogal eens om multi-interpretabele aspecten. Hun discretionaire ruimte is daarom groot, als het gaat om deze eerste beoordeling van de klant. Tevens wordt hierbij duidelijk dat het bij dit eerste oordeel over de klant niet zo zeer om de klant zelf gaat, maar om de relatie die de klant heeft/dient te hebben met de organisatie (vgl. Gastelaars, 2009). Uitvoerend dienstverleners geven aan het regelmatig moeilijk te vinden een voldoende beeld te krijgen van de klant.

Mede daardoor wordt ook in het vervolgtraject het handelen nogal eens beïnvloed door het oordeel dat de dienstverlener heeft over een klant. Een gemotiveerde klant kan rekenen op een voorkeursbehandeling (extra aandacht), met een 'lastige' klant met name 'de calculerende' wordt de confrontatie opgezocht en gaat de dienstverlener een meer bureaucratische uitvoeringsstijl hanteren ('meer op de regels zitten'). Ook Engbersen (1990) constateerde dat het prioriteren van cliënten door dienstverleners onder meer plaatsvond op basis van houding en gedrag van cliënten.

De startfase van het dienstverleningsproces is onzeker voor beide partijen. Klanten kampen met schaamte, angst en onzekerheid over wat hun te wachten staat en staan tot die tijd onder forse druk als gevolg van maatregelen van incasseerders. Ze moeten veel informatie aanleveren en zijn door de complexe situatie waar ze in verkeren hier niet altijd toe in staat. Veel klanten zoeken hulp bij andere hulpverlenende organisaties of worden hier naar toe verwezen door de dienstverleners.

Dienstverleners moeten van hun kant in heel korte tijd en op basis van zeer beperkte ontmoetingen een oordeel vormen over de klant op basis waarvan bepaald wordt wat er met de klant gaat gebeuren. Ze hebben hier moeite mee, stellen de beslissing uit en worden door medewerkers achter de schermen voortdurend gestuurd op het (eerder) nemen van beslissingen wat er met een klant moet gebeuren. Het selecteren en classificeren moet zo snel mogelijk gebeuren. Er moet snel duidelijkheid komen of een traject beëindigd dan wel gecontinueerd wordt. Uitvoerend medewerkers hebben hier moeite mee, omdat ze relatief dicht bij de klant staan en zich realiseren wat een negatieve beslissing, voor een klant kan betekenen. Het uitstellen van beslissingen leidt echter tot verstoppingen in de procedure. Het nemen van een (snelle) beslissing is positief voor de doorloop in het primaire proces. Snel duidelijkheid krijgen over de mogelijkheden van de kredietbank kan positief zijn voor klanten, de onzekerheid bij klanten wordt hiermee weggenomen. Het is echter de vraag of dan wel de juiste beslissing wordt genomen.

12.4 De dienstverleners over de organisatie

De Rotterdamse kredietbank werd in de periode dat het veldwerk van dit onderzoek plaatsvond, geconfronteerd met een toenemende vraag om hulp van mensen met problematische schulden. Daarnaast was bij de start van het veldwerk het dienstverleningstraject bij de kredietbank zo ingericht (de 'oude procedure') dat bij de meeste klanten direct budgetbeheer werd opgestart. Hierdoor was het aantal huishoudens in budgetbeheer in drie jaar tijd verdrievoudigd (van 2100 in 2007 tot 6800 in 2010). Er ontstonden opstoppingen bij de kredietbank: toenemende wachttijden zowel aan de voordeur als binnen de procedure. De kredietbank verlegde haar hoofddoel van het definitief regelen van schulden naar het beheersbaar maken van een problematische

schuldensituatie. Waarbij ook de eigen verantwoordelijkheid van de klant wordt benadrukt, evenals zijn motivatie om met inzet en discipline zijn financiële problemen op te lossen.

Wijziging van de startfase

Net als veel andere dienstverlenende organisaties besteedt de kredietbank veel aandacht aan de stroomlijning van het primaire proces (Gastelaars, 2009). De reorganisatie die tijdens de uitvoering van deze studie plaatsvond, komt voort uit de wens om de als maar toenemende toeloop van klanten beter te kunnen handelen. Bij de herinrichting van het primaire proces legt de kredietbank dan ook de focus op de voorkant van het proces (Gastelaars, 2009). Hier vindt, zoals eerder aangegeven het selecteren en classificeren van klanten plaats, met als doel er voor te zorgen dat de klant datgene krijgt, wat vooral vanuit de dienstverlenende organisatie als passend wordt beschouwd. De herinrichting van de procedure heeft geleid tot een strengere selectie aan de voorkant van de procedure. Alleen klanten die aan de vereisten voldoen, worden toegelaten tot de dienstverlening van de kredietbank.

Complexiteit achter de schermen

Waar de kern van de dienstverlening gevormd wordt door de klantrelatie (Gastelaars, 2009) ligt de focus van de dienstverlening steeds minder op de interactie tussen klant en dienstverlener, maar op de werkzaamheden en de stroomlijning van de werkzaamheden achter de schermen. De dienstverlener trekt zich steeds meer achter de schermen terug. Deze wereld achter de schermen blijkt dan ook bijzonder complex te zijn. Ze wordt gedomineerd door de grote aantallen, de verantwoordingseisen en de vele veranderingen die er plaatsvinden.

De uitvoerend dienstverleners van de kredietbank lijken het overzicht op hun werk voor een belangrijk deel kwijt te zijn. Ze zijn voortdurend bezig om de toestroom van klanten te managen, hun caseload hanteerbaar te houden, regie te houden op hun dagelijkse werkzaamheden en zo veel mogelijk te voldoen aan de eisen vanuit de organisatie. Vanuit de eis dat er geen wachttijden aan de voorkant van de procedure mogen ontstaan, bepaalt het aantal nieuwe aanmelders voor een belangrijk deel de grootte van de caseloads van de schuldbemiddelaars en het aantal uit te voeren taken. Omdat de verschillende werkzaamheden niet allemaal uitgevoerd kunnen worden, ontstaan er in plaats van wachtlijsten aan de voorkant, opstoppen binnen de procedure. Deze opstoppen achter de schermen, zijn zowel voor klanten als andere betrokkenen niet zichtbaar. Enkele dienstverleners zijn van mening dat de 'nieuwe procedure' hierdoor geen verbetering is, dat de kwaliteit onder druk staat, er minder

schuldregelingen tot stand komen omdat, vanwege het niet goed kunnen bewaken van de termijnen, schuldeisers hun akkoorden intrekken. De omstandigheden waaronder de dienstverleners hun werk moeten doen, worden als zwaar ervaren en zijn sterk bepalend voor hun dagelijks handelen (vergelijk Lipsky, 1980). Ze ervaren te weinig tijd om echt met een dossier bezig te kunnen zijn of aandacht te kunnen geven aan preventie. Schuldbemiddelaars geven aan meer tijd te willen voor de begeleiding van de klant, niet alleen om de verhalen van klanten te verifiëren, maar ook om in vervolgesprekken de klant te monitoren en te voorkomen dat herhaling van schuldvorming plaatsvindt.

Ook de werkzaamheden van de kwaliteitsmedewerkers staan onder behoorlijke druk. Zij zijn direct verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening, omdat zij de dossiers controleren en toetsen. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor de coaching van de uitvoerend medewerkers. Er is duidelijk sprake van een vicieuze cirkel: door de nadruk op de controletaak staan de coachingstaak en de kwaliteit van de dienstverlening onder druk. Hierdoor blijft de controletaak essentieel. Velen van hen bepleiten dan ook meer te investeren in de kwaliteit van de medewerkers door opleiding en vormen van supervisie of intervisie.

Van hulpverlening naar dienstverlening

Het hulpverleningsaspect verdwijnt steeds verder naar de achtergrond. Het voornaamste motief voor uitvoerend medewerkers om te werken in de schuldhulpverlening is het willen helpen van mensen. Hiermee lijkt deze 'public service motivation' (Boselie e.a., 2011: 332) behoorlijk onder druk te komen. Er is een verschuiving zichtbaar: van hulpverlening aan mensen met financiële problemen naar een veel meer technische benadering van dienstverlening, waarbij het gaat om twee belangrijke diensten: het bieden van budgetbeheer en het opzetten van schuldregelingen, waarbij deze diensten zich vooral achter de schermen voltrekken.

Enkele uitvoerend medewerkers spreken dan ook over de sterke gerichtheid op cijfers. De vele gele memovelletjes, geplakt op de kast van een teamchef, zijnde het aantal geslaagde schuldregelingen van een schuldbemiddelaar, kan gezien worden als een stilzwijgend signaal om schuldbemiddelaars te stimuleren (en te beconcurreren) tot realisatie van zo veel mogelijk schuldregelingen. De voorkeur van aansturend medewerkers voor dienstverleners met een meer pragmatische uitvoeringsstijl, waarbij ter realisatie van een schuldregeling af en toe van de regels mag worden afgeweken, past bij deze verschuiving. Resultaat telt, al is het op zich niet wenselijk wanneer er niet volgens de procedures en regels wordt gewerkt. Deze tegenstrijdigheid veroorzaakt onzekerheid bij uitvoerend medewerkers en irritatie en frustratie bij enkele aansturend medewerkers.

De nadruk op kwantitatieve prestatie-indicatoren, zoals het aantal gerealiseerde schuldregelingen, wordt door sommige dienstverleners als eenzijdig ervaren. Het gaat volgens hen ook om het kwalitatieve aspect, met name de wijze waarop met klanten in de spreekkamer wordt omgegaan. Hier is volgens deze medewerkers binnen de organisatie weinig oog voor.

De hulpverleningsketen

De hulpverleningsketen is in dit onderzoek alleen bekeken vanuit het perspectief van de dienstverleners van de kredietbank. De noodzaak van de keten wordt ingezien, maar de samenwerking is niet optimaal. Door de financieringssystematiek moeten met afzonderlijke deelgemeentes afspraken worden gemaakt. Daarnaast zijn er volgens dienstverleners bij enkele instellingen voor maatschappelijk werk wachtlijsten en is er daar niet altijd evenveel affiniteit om mensen bij hun administratieve en financiële problemen te begeleiden. Enkele dienstverleners zijn zeer sceptisch over de samenwerking met instellingen voor maatschappelijk werk. Door de duidelijke samenhang van de financiële problemen met andere problemen, is de noodzaak van een integrale aanpak van de problemen onontbeerlijk. Het fysiek bijeenbrengen van de dienstverlening van de kredietbank en de hulpverlening van het maatschappelijk werk is door enkele dienstverleners aanbevolen.

Schuldeisers 'in beeld'

Een ander gevolg hiervan is dat de andere klant van de kredietbank, de schuldeiser, achter de schermen veel meer in beeld is dan de schuldenaar. Ondanks zijn fysieke afwezigheid speelt hij een cruciale rol. Er is een grote afhankelijkheid van schuldeisers, voornamelijk bij de totstandbrenging van schuldregelingen. Toenemende incassobevoegdheden en landelijke of lokale samenwerkingsafspraken versterken deze complexiteit. In het dagelijks stellen van prioriteiten, geven de schuldbemiddelaars vaak voorrang aan activiteiten die betrekking hebben op de schuldeisers, waardoor de aandacht voor de klant (schuldenaar) verder in het gedrang komt.

Het slechte imago van de kredietbank, voornamelijk veroorzaakt door de slechte informatievoorziening en de lange duur van het traject, heeft ook een negatieve invloed op de samenwerking met schuldeisers en op de mogelijkheden om een schuldregeling te stand te brengen. Enkele dienstverleners spreken over een te dienstbare opstelling naar schuldeisers, waarbij afzonderlijke schuldeisers vaak eenzijdig de samenwerking en de communicatie bepalen. Dit levert een veelheid en diversiteit aan samenwerkingsafspraken op, wat vervolgens in de uitvoering volgens dienstverleners niet goed werkbaar is.

Ook het verplichte budgetbeheer blijkt vaak onderdeel te zijn van de samenwerkingseisen. Hierdoor is de kredietbank verantwoordelijk voor de doorbetaling van allerlei maandelijkse lasten van een zeer grote groep (financieel) kwetsbare mensen, wat voor een aantal bedrijven enorm kostenbesparend kan zijn. Schuldeisers lijken hiermee, als voorwaarde voor hun bereidheid om aan een minnelijke regeling mee te werken, behoorlijke eisen te stellen. Hierdoor hebben zij zeer grote invloed op de wijze waarop de kredietbank haar dienstverlening vormgeeft en schuldregelingen tot stand brengt. De beschreven problemen rond de betalingen en de financiële geldstromen van de kredietbank geven aan hoe kwetsbaar dit soort dienstverlening aan deze klantenpopulatie is. Naast de eerder genoemde redenen, de behoefte van klanten aan financiële autonomie, is dit een extra reden om terughoudend te zijn in het opleggen van het verplichte budgetbeheer.

12.5 Alles overziend

12.5.1 Empirische conclusie

Het is duidelijk geworden dat het om twee werkelijkheden gaat, waarbij het zeer moeilijk blijkt te zijn om deze op elkaar te laten aansluiten. Klanten blijken een behoorlijke behoefte te hebben aan zelfbeschikking en financiële autonomie. Dit maakt dat ze pas hulp gaan zoeken wanneer de eigen mogelijkheden volledig uitgeput zijn, ze geen grip meer hebben op hun leven en daarmee de problemen erg groot zijn en hun gemoedstoestand zeer negatief. Ze zien vaak weinig mogelijkheden voor de toekomst. De dienstverleners zijn door de drukte en complexiteit heel weinig met de klant bezig. Ze moeten in heel korte tijd, op basis van korte ontmoetingen, snel bepalen wat er met de klant moet gebeuren. Het grootste gedeelte van hun vele taken voltrekt zich achter de schermen, waarbij ze voortdurend bezig zijn grip blijven te houden op hun dagelijkse werkzaamheden en ze het moeten doen met de middelen die ze hebben.

12.5.2 Theoretische verdieping

Sinds de start in 1985 van de georganiseerde schuldhulpverlening in Rotterdam is de deze op diverse manieren georganiseerd. Van centraal naar decentraal naar centraal, van eerstelijns naar tweedelijns naar eerstelijns, van all-round naar specialistisch, van klein naar groot (qua aantallen aanvragen en qua formatie). Deze studie laat een episode zien en focust op de eerste fases van het primaire proces, zoals die door de kredietbank worden uitgevoerd. Daarbij gaat het om twee uiteenlopende gezichtspunten ten aanzien van deze organisatie. Gastelaars (2006: 186) spreekt vanuit de verschillende gezichtspunten over subjectieve complexiteit (Czarniawska-Joerges, 1992: 36) als

‘het gebrek aan overzicht van de mensen die moeten zien te overleven binnen deze structuren’. Deze studie heeft inzicht gegeven in, zoals Gastelaars (2006: 183) het omschrijft, de begaanbaarheid van de eerste fases van het dienstverleningsproces vanuit het klantperspectief en de hanteerbaarheid van dit proces vanuit het perspectief van de dienstverleners. De veranderingen die Gastelaars (2006: 13-15) beschrijft bij dienstverlenende organisaties zijn deels zichtbaar in deze studie. De grote toestroom van klanten, de eisen vanuit de landelijke en lokale overheid (onder meer de verdergaande juridisering door de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening) en de nadruk op zelfredzaamheid van burgers vroegen om een nieuwe flexibiliteit, die vooral gevolgen had voor de voorkant van het proces bij de kredietbank. Het service-concept van de kredietbank en het productiesysteem werd hierop aangepast (Grönroos, 1990: 74). De voorkant van de procedure werd voorzien van een fijnmaziger filter, door het formuleren van toelatingscriteria en contra-indicaties, waarbij alleen die klanten die vanuit organisatieoogpunt geholpen kunnen worden, toegelaten worden tot de procedure. Deze selectiviteit had voornamelijk tot doel de grote instroom van klanten te beperken en hierdoor grip te blijven houden op de organisatie en zijn omgeving.

Het dienstverleningsproces

Als we kijken naar de definitie van dienstverlening zoals deze door Grönroos (1990: 27) is geformuleerd, kunnen we stellen dat de kredietbank een dienstverlenende organisatie is.

“A service is an activity or series of activities of more or less intangible nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and/or physical resources or goods and/or systems of the service provider, which are provided as solutions to customer problems.”

De dienstensector is echter erg gevarieerd en bestaat uit een verzameling van uiteenlopende branches (van der Aa en Elfring, 2003: 3). De Rotterdamse kredietbank is een voorbeeld van een overheidsorganisatie die dienstverlening biedt aan mensen die kampen met een ernstig probleem. De vraag naar deze dienstverlening overtreft het aanbod dat de betreffende organisatie kan bieden. Om voornamelijk deze reden heeft dit tot een wijziging van het dienstverleningsconcept en tot een herinrichting van de dienstverleningsproces geleid. Grönroos (1990: 208) is van mening dat alle elementen binnen het dienstverleningsproces, in zijn bewoordingen ‘service production system’, op elkaar afgestemd dienen te zijn. De dienstverlening start bij de behoefte van de klant en komt tot stand via het interactieve deel (voor de schermen) en het ondersteunende deel (achter de schermen) van de organisatie. Als we als eerste focussen op de interactie tussen de klant en de dienstverlener dan benoemt Grönroos (1990: 79) dat de communicatie

tussen dienstverleners en klanten afhankelijk is van het gedrag van de dienstverlener; wat ze zeggen en doen en hoe ze dit zeggen. Ook gaat hij in op de manieren waarop het contact met klanten plaats kan vinden. Hij stelt dat de dienstverleners in de positie zijn de wensen en eisen van de klanten te herkennen gedurende 'the moments of truth' door te kijken, vragen te stellen en te reageren op het gedrag van de klant (Grönroos, 1990: 211). Er is op basis van dit empirische onderzoek echter meer te zeggen over met name het relationele aspect van deze 'moments of truth' bij dit soort dienstverlenende organisaties (zoals de Rotterdamse kredietbank) waardoor dit begrip gedetailleerder en dus rijker ingevuld kan worden.

Het relationele aspect van 'the moments of truth' komt onder meer voort uit een op voorhand negatieve houding van klanten met de kredietbank. Zij zien hun komst naar de kredietbank als iets onontkoombaars; als een uiterste noodsituatie. Vanuit hun perspectief is de komst naar de kredietbank een soort eindstation, waarbij ze al een lang traject hebben afgelegd in hun pogingen controle te houden op hun financiën en leven. De behoefte aan financiële controle en autonomie houdt hen lang tegen hulp te zoeken. Deze onontkoombaarheid brengt voor klanten een grote afhankelijkheid van de dienstverlening (lees dienstverlener) met zich mee. Er is weinig keuze, alleen de keuze om wel of niet te gaan. Daarnaast is de positie waarin ze verkeren ernstig te noemen en hun gemoedstoestand over het algemeen zeer negatief. Er is een negatieve associatie met de dienstverlening. Het gebruik moeten maken van de dienstverlening en de daarbij gepaard gaande schaamte heeft een negatieve invloed op het zelfbeeld van de klant. Hun komst bij de organisatie gaat gepaard met onzekerheid en angst over wat hen te wachten staat. Dit bepaalt niet alleen voor een belangrijk deel hun weinig concrete en vaak hooggespannen verwachtingen over de dienstverlening, maar dit heeft tevens behoorlijke invloed op de ontmoetingen die plaatsvinden tussen de dienstverlener en de klant. Klanten zijn over het persoonlijke contact met dienstverleners over het algemeen positief, maar tijdens de eerste fases spreken ze ook over de nodige problemen als het gaat om hun contacten met de organisatie. De vele klachten van klanten kunnen samenhangen met de vele eisen die de organisatie aan haar klanten stelt (Gastelaars, 2009), terwijl de organisatie zelf vaak in gebreke blijft of niet aan hun verwachtingen voldoet.

Voor de organisatie, in de persoon van de dienstverlener, is het eerste 'moment of truth' het begin van één van de vele dienstverleningstrajecten. Bij dit en de volgende momenten staan niet zo zeer de behoefte of de wensen van de klant centraal, maar het spoedig selecteren en classificeren van klanten. Het gaat om de toetsing door de dienstverleners werkzaam voor de schermen of de klant aan de voorwaarden voldoet en

de mogelijkheden heeft (competenties = kunnen) en de bereidheid heeft (motivatie = willen) om aan het dienstverleningsproces en haar voorwaarden te voldoen.

De discretionaire ruimte (Lipsky, 1980) van dienstverleners is zichtbaar aanwezig, maar wordt beperkt door de voortdurende sturing van achter de schermen. Dienstverleners stemmen hun handelen zowel in positieve als in negatieve zin af op de houding en vooral de motivatie van de klant tijdens de 'moments of truth'. De dienstverlener interacteert op zo'n moment met een klant die zich bevindt in een negatieve gemoedstoestand door de vele problemen die zijn leven beheersen en die in een kort tijdbestek zijn situatie en zijn vraag moet zien te verwoorden. De dienstverlener komt tot een duiding van de situatie, een interpretatie van de verbale en non-verbale communicatie met de klant en bepaalt op basis hiervan wat er met de klant moet gebeuren. Het gaat hierbij om het prioriteren van klanten op basis van houding en gedrag; een verschijnsel dat Engbersen (1990) ook tegenkwam in zijn studie. Allerlei moralistische opvattingen van afzonderlijke dienstverleners over wat gewenst gedrag is van klanten spelen een rol bij het selecteren en classificeren van klanten. Klanten moeten als het ware de dienstverlening waard zijn. Daarnaast is zichtbaar geworden dat dienstverleners spreken van diverse categorieën van klanten, standaardtypologieën in de woorden van Lipsky (1980) om de complexe werkelijkheid van hun dagelijkse werk te kunnen duiden. Zoals gezegd spelen daarbij de competenties (de niet-kunner versus de kunner) en de motivatie (niet-willer versus de willer) van de klant een doorslaggevende rol. De 'niet willers' zijn de klanten die zich in de ogen van de dienstverleners niet willen conformeren aan de eisen van de organisatie en worden hierdoor als niet gemotiveerd gezien, al zou je zeggen dat hun komst naar de kredietbank toch wel enige motivatie vergt. Het typeren van klanten en daarnaar handelen is een manier van dienstverleners om greep te houden op de dagelijkse complexiteit, die bepaald wordt door de vele taken die ze onder grote tijdsdruk moeten uitvoeren.

Daarnaast zijn uitvoerend dienstverleners voortdurend bezig de verwachtingen van de klant 'te managen', het modelleren van de klant naar de eisen van de organisatie, door Gastelaars (2009: 51) 'procedurele inlijving' genoemd. Naast het conformeren aan de gestelde eisen wordt van de klanten bovendien verwacht dat ze participeren in en regie houden over hun traject. Niet alleen vanuit de visie van zelfredzaamheid, maar ook door het verlies van regie en controle van de dienstverleners als gevolg van hun vele taken. Dit is voor veel klanten (te) moeilijk en daardoor staat de begaanbaarheid van het proces voor veel klanten eveneens onder druk. Niet de klant staat centraal, maar de klantrelatie (Gastelaars, 2009), zoals de organisatie die ziet.

Voor en achter de schermen

Een tweede begrip dat op basis van deze studie rijker geconceptualiseerd kan worden, is het 'voor en achter de schermen' of in de bewoordingen van Grönroos het onderscheid tussen het interactieve deel en het ondersteunende deel van de dienstverlening (1990: 209-212). Deze studie laat door de twee verschillende perspectieven het belang, maar ook de geringe aansluiting van voor en achter de schermen zien, waardoor het twee gescheiden werelden creëert. Niet de klant met zijn problemen staat centraal, maar het dienstverleningsproces dat zich vanuit het gezichtspunt van de klant voor een steeds groter deel achter de schermen voltrekt. De relatie tussen de dienstverlening cq de dienstverlener en de klant is ondergeschikt aan het proces. Dienstverleners trekken zich steeds verder terug achter de schermen. De contactmomenten met klanten worden steeds verder gestandaardiseerd en in tijd beperkt en de dienstverleners worden voortdurend gestuurd om zo snel mogelijk een beslissing te nemen wat betreft de dienstverlening aan de klant. De klant heeft nauwelijks zicht op wat zich achter de schermen afspeelt, maar wordt wel geconfronteerd met problemen die voortkomen uit de complexiteit van de dienstverlening en de geringe aansluiting tussen voor en achter de schermen.

We hebben gezien dat uitvoerend medewerkers veel verschillende taken uitvoeren, met een complexe klantgroep omgaan, met veel andere partijen samenwerken en met ingewikkelde infrastructuren (informatie- en betalingssystemen) werken. Tevens is inzicht verkregen in de vele problemen waar de dienstverleners mee geconfronteerd worden die vaak niets met de klant te maken hebben. Er is ontevredenheid op de werkvloer. De vele en verschillende taken, zich niet gehoord of serieus genomen voelen en de ad hoc aanpak van problemen door het management liggen hieraan ten grondslag. De hanteerbaarheid van de processen voor de uitvoerenden staat ten tijde van dit onderzoek ernstig onder druk. De reorganisatie als gevolg van de herinrichting bracht volgens dienstverleners veel onrust met een hoog verloop en verlies van kennis en ervaring. Er is onder de dienstverleners zeer weinig vertrouwen dat de reorganisatie de oplossing is voor de schuldenproblematiek van Rotterdamse huishoudens. Er is een beeld ontstaan van dienstverleners die weinig autonomie en ruimte ervaren in hun streven meer recht te kunnen doen aan de klant met zijn problemen, die zich volledig ingelijfd voelen door de organisatie en voortdurend overvraagd worden vanuit de organisatie.

Tevens is duidelijk geworden dat de schuldeisers, de andere klant van de kredietbank, achter de schermen er zeer toe doen. Er is een grote afhankelijkheid van schuldeisers en vanuit hun machtspositie leggen ze een zwaar gewicht op de dienstverlening van de organisatie, waardoor de focus en aandacht van de dienstverlener op de klant verder

verminderd wordt. Maar ook andere partijen zoals hulpverlenende organisaties en bestuurders hebben volgens de dienstverleners hoge, onrealistische verwachtingen van de kredietbank. De hoge verwachtingen leggen tevens een behoorlijke druk op de uitvoering van de dienstverlening. Het negatieve imago van de kredietbank maakt de situatie er niet eenvoudiger op. Deze negatieve beeldvorming kleurt de prestaties van de organisatie, heeft invloed op de dienstverleners en hun zelfbeeld en dus ook op de relaties die de dienstverlener onderhoudt met klanten, schuldeisers en andere betrokken partijen. De permanente en actieve legitimering (Gastelaars, 2006:14) van de kredietbank naar buiten is noodzakelijk, wordt door de dienstverleners erkend, maar kost veel energie en tijd en frustratie. Essentieel om de beeldvorming bij te stellen is het reguleren van de verwachtingen en het geven van openheid.

De consumptiemaatschappij en toenemende schuldvorming

Baumans 'consumer society' (1992: 50) en de toenemende kwetsbaarheid van mensen voor schuldvorming worden in deze studie bevestigd. Zowel klanten als dienstverleners geven aan dat de blootstelling aan verleidingen invloed kan hebben op zelfbeheersing en tot financiële problemen kan leiden. Tevens wordt duidelijk dat klanten op veel aspecten van hun sociaal en maatschappelijk leven worden getroffen, mede door de verwevenheid met andere problematiek.

Het achterhalen van de oorzaak van schulden door dienstverleners blijkt geen eenvoudige opgave te zijn. De Greef (1992) baseerde zijn typologie op twee factoren die volgens hem bepalend zijn voor het ontstaan van problematische schuldsituatie namelijk de behoefte aan krediet, voortkomend uit individuele voorkeuren en maatschappelijke consumptiedruk, en het beschikbare huishoudbudget. Het gaat echter ook om de capaciteiten die individuen hebben om met het beschikbare budget om te gaan, de competenties om financieel zelfredzaam te zijn. De typologie van De Greef (1992) biedt derhalve houvast, maar geeft te weinig handvatten omtrent allerlei diepverankerde persoonlijkheidsaspecten en emoties die van invloed lijken te zijn op het financiële gedrag van mensen. Het zogenaamde ijsbergmodel van McClelland (1993) dat bewerkt is door Bergenhenegouwen e.a. (1998) omtrent de beperkte leerbaarheid van onzichtbare, vaak zelfs onbewuste, attitudes en de theorie van Prast (2005a, 2005b) over de rol van emoties in het financiële gedrag van mensen bieden op dit vlak naar mijn mening meer inzicht. Kortom, de oorzaken van schuldvorming bestaan uit een complexe mix van factoren die van persoonlijke, relationele en structurele aard kunnen zijn. In het bepalen wat klanten nodig hebben om duurzaam uit de financiële problemen te komen, is hulpverlening afgestemd op de diverse oorzaken noodzakelijk.

Dit betekent ten eerste dat er bij de aanpak van financiële problemen voldoende tijd en aandacht beschikbaar moet zijn voor de ontmoetingen tussen de dienstverlener en de klant. Dit om de klant en de oorzaak van de financiële problemen te kunnen doorgronden, de verwachtingen van klanten en dienstverleners op elkaar te laten afstemmen, maar ook om het hanteerbaar en begaanbaar maken van dienstverleningsprocessen voor zowel dienstverleners als klanten. We hebben gezien dat vooroordelen over bepaalde categorieën, angst en onzekerheid, invloed hebben op het oordeel van de dienstverlener over de klant. Meerdere ontmoetingen tussen een dienstverlener en een klant leiden volgens Maynard-Moody en Musheno (2003: 84-85), in tegenstelling tot beperkte korte ontmoetingen, tot positieve resultaten voor beide partijen: waardering voor de dienstverlener door de klant en een positiever oordeel over de klant door de dienstverlener. Een positiever oordeel over de klant, met name als het gaat om de motivatie, zou kunnen leiden tot een ander (positief) oordeel en dus ook een andere aanpak door de dienstverlener. Daarnaast kunnen meerdere ontmoetingen tussen klant en dienstverlener een positieve invloed hebben op de 'public service motivation' (Boselie e.a., 2011: 332) van de dienstverlener, die zoals we zagen behoorlijk onder druk lijkt te staan. Om meer recht te kunnen doen aan de problemen van de klant en de afstemming hierop van de hulp- en dienstverlening, zijn meerdere ontmoetingen met sommige categorieën klanten noodzakelijk. Dit geldt voornamelijk indien er twijfel is onder meer over hun motivatie. Echter, dit moet dan uiteraard erkend en mogelijk gemaakt worden door de organisatie.

Ten tweede zal ook de aanpak van de problematiek aanzienlijk kunnen variëren. Het bijbrengen van allerlei financiële kennis en vaardigheden is van geheel een andere orde dan het veranderen van diep verankerde persoonlijkheidsaspecten. In de zo belangrijke preventieve aanpak van schulden en de hulpverlening aan mensen met financiële problemen zou meer gebruik gemaakt moeten worden van allerlei psychologische inzichten, zoals de uitputting van zelfbeheersing, ego-depletion (Baumeister e.a., 1998; Faddegon, 2009), de trainbaarheid van zelfbeheersing (Muraven en Baumeister, 2000; McGonigal, 2012) en de wellicht zeer beperkte leerbaarheid van bepaalde diep verankerde persoonlijkheidskenmerken (McClelland 1993; Bergenhenegouwen, 1998). Het hebben van schulden wordt in deze tijd vooral gezien als een individueel probleem dat op individueel niveau aangepakt moet worden. Daarbij wordt voorbij gegaan aan het gegeven dat schulden onlosmakelijk samenhangen met Baumans 'consumers society' (1992: 50) waarin bepaalde groepen extra kwetsbaar zijn voor dit probleem. Vanuit preventief oogpunt zal nagedacht moeten worden over 'het beschermen' van groepen die op dit vlak erg kwetsbaar zijn.

Het ontzorgen door de overheid, door het benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid en de zelfredzaamheid van burgers levert als het gaat om schuldhulpverlening aan Rotterdamse huishoudens meerdere paradoxen op. Aan de ene kant wordt benadrukt dat burgers zo veel mogelijk zelf voor hun problemen moeten zorgdragen. Aan de andere kant is een van de problemen bij schuldhulpverlening dat mensen met schulden lang zelf proberen een oplossing te vinden en pas een beroep doen op de hulpverlening als de financiële problemen zeer ernstig en daardoor moeilijk oplosbaar cq. hanteerbaar zijn. Hun pogingen om eigen verantwoordelijkheid te nemen en zelfredzaam te zijn, bemoeilijken een eventueel hulpverleningstraject. Ook wordt in de verhalen van de klanten duidelijk dat hun pogingen om zelf oplossingen te vinden weinig gehoor vinden bij schuldeisers. De communicatie verloopt moeizaam, de regelmatige overdracht van vorderingen maakt het onoverzichtelijk en klanten spreken over hoge incassokosten. Het kunnen nemen van eigen verantwoordelijkheid in de aanpak van schulden wordt op deze manier voor klanten niet eenvoudiger.

Daarnaast is het goed denkbaar dat het voortdurend benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid een nog hogere drempel zal opwerpen voor klanten om uiteindelijk de stap naar de hulpverlening te zetten. Er heerst veel schaamte en onzekerheid bij klanten over het hebben van schulden én het hulp moeten vragen. Het benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid kunnen deze gevoelens verder versterken, omdat hierdoor bij mensen met schulden een beeld kan ontstaan dat hulpzoekende mensen geen eigen verantwoordelijkheid nemen.

Ook de dienstverleners zijn van mening dat veel klanten niet in staat zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen; dit is juist de oorzaak van hun problematische schuldsituatie. Daarbij zijn de dienstverleners behoorlijk pessimistisch als het gaat om het bevorderen van de zelfredzaamheid bij deze groep. Voor deze klanten ligt de lat voor dienstverlening door de kredietbank te hoog en ze worden verwezen naar hulpverlenende organisaties. De klanten met het beste perspectief, 'de onfortuinlijken' hebben het beste uitgangspunt voor een geslaagde schuldregeling. De huidige wijze van selecteren en classificeren leidt tot creaming (Lipsky, 1980), tot het afkomen van de meest kansrijken (Engbersen, 1990) en het voorlopige buiten beeld blijven van de minst kansrijken. Van de keten van hulpverlenende instanties wordt verwacht dat zij aan de slag gaan met deze klanten. Zijn de meest kansrijken echter niet zelf in staat om een oplossing te vinden voor hun problemen als zij handvatten aangereikt krijgen om dit in samenspraak met de schuldeisers te realiseren? Hierbij kan gedacht worden aan een digitaal aanvraagstelsel waarbij de toetsing van de aanvraag gebeurt door de kredietbank, maar met name de administratieve werkzaamheden door de klant zelf worden verricht. Dit doet meer recht aan de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de categorie die daadwerkelijk daartoe in staat is. Er blijft dan op

die manier meer tijd en ruimte over om de klanten uit de meest kwetsbare categorie, die de meeste zorg nodig hebben, te ondersteunen. Een duidelijke erkenning van het bestaan van deze categorie en een duidelijke visie op de zorg vanuit de overheid zou, naast het benadrukken van de zelfredzaamheid, meer recht doen aan de vaak zeer ernstige en structurele problemen van deze groep burgers.

12.5.3 Methodologische reflectie

In deze paragraaf reflecteer ik op het onderzoeksproces en of dit onderzoek voldoet aan de kwaliteitscriteria voor kwalitatief onderzoek daar er in kwalitatief onderzoek met minder gestandaardiseerde onderzoeksmethodes wordt gewerkt dan bij kwantitatief onderzoek (Boeije, 2005: 146).

Al eerder heb ik aangegeven (paragraaf 1.5) dat de contextgebondenheid dit onderzoek niet herhaalbaar maakt. Hierdoor staat de controleerbaarheid van dit onderzoek onder druk. Maar dit is niet het enige element dat bepalend is of het onderzoek betrouwbaar is. Zo heb ik er voor gekozen om meerdere onderzoeksmethodes te hanteren. De voornaamste methode was het afnemen van kwalitatieve interviews. Het gebruik van deze onderzoeksmethode zorgt er voor dat ik tijdens het afnemen van de interviews in staat was te reageren op hetgeen de respondent vertelde, waardoor het perspectief van de respondent zo goed mogelijk naar voren kwam. Ik heb er voor gezorgd om voldoende interviews af te nemen bij zowel klanten als dienstverleners en deze ook allemaal zelf af te nemen, om zo veel mogelijk te waarborgen dat de start en het verloop van het interview voor alle respondenten op vergelijkbare wijze verliep. Alle interviews (op één na) zijn opgenomen en ter waarborging van de kwaliteit bijna allemaal door mijzelf getranscribeerd. De interviews die ik niet zelf heb getranscribeerd heb ik gecontroleerd en indien noodzakelijk gecorrigeerd. Door het transcriberen ben ik zo dicht mogelijk bij de tekst van de respondenten gebleven. Daarnaast geeft het de mogelijkheid het verloop van het interview en de wijze van vragen stellen te controleren.

Bij de analyse van de kwalitatieve data afkomstig van de interviews en het bronnenonderzoek ben ik op een vrij systematische manier aan de slag gegaan (zie paragraaf 1.2.5). Tevens heb ik gebruik gemaakt van beschikbare software (Atlas-ti) wat de betrouwbaarheid van de analyse vergroot (Boeije, 2005: 146). Naast het verzamelen van de data heb ik ook de analyse alleen uitgevoerd om daarmee consistentie te bevorderen. Door de interpretatieve inslag van dit onderzoek was het moeilijk om geheel waarde vrij om te gaan met de data. Ook ik als onderzoeker heb een visie (zie paragraaf 1.3 en hieronder) en neem deze in alle fases van het onderzoek mee. Om de

interpretaties van de data controleerbaar te maken voor de lezer heb ik er bewust voor gekozen veelvuldig gebruik te maken van interviewfragmenten in de rapportage. Zoveel mogelijk is dus de taal van de respondenten gebruikt. Daarnaast zijn de gebruikte fragmenten regelmatig bewust van een zekere lengte om de context van hetgeen gezegd wordt zoveel mogelijk inzichtelijk te maken.

Ik heb om meerdere redenen gekozen om gedurende het veldwerk veelvuldig te observeren (zie paragraaf 1.2.3). De observaties zijn gebruikt ter ondersteuning van de interviews. Het observeren heeft mij als onderzoeker geholpen om de onderzoeksdata te kunnen interpreteren en op basis hiervan conclusies te kunnen trekken. Zo hebben mijn observaties aan de balie mij bijvoorbeeld meer inzicht gegeven in de interactie tussen dienstverleners en klanten omtrent het misgaan van betalingen. Een ander voorbeeld is het volgen van de interne e-mailcorrespondentie. Ik had een eigen e-mailadres en was toegevoegd aan de algemene e-mailgroep van de kredietbank, waardoor ik onder meer de informatieverstrekking over de wijziging van het dienstverleningsproces langs dit kanaal ook kon volgen en hierdoor beter kon begrijpen. Ik heb meer dan 18 maanden, gedurende één à twee dagen in de week, binnen de organisatie rondgelopen. Daarbij bestaat natuurlijk het risico dat ik me te sterk inleef in de situatie en hierdoor niet meer met een bepaalde distantie naar het onderzoeksveld kan kijken. Hier heb ik voor gewaakt door mij altijd als buitenstaander op te stellen. Ik heb nooit de telefoon opgepakt als deze bleef rinkelen, aan de balie heb ik me bewust afzijdig opgesteld. Heel sporadisch ben ik aangesproken door een klant, die dacht dat ik een dienstverlener was. Als gevraagd werd naar mijn mening over een bepaalde kwestie heb ik nimmer mijn mening kenbaar gemaakt. Hierdoor heb ik zo veel mogelijk getracht de objectiviteit te waarborgen. Maar er zijn echt wel momenten geweest waarop ik wel degelijk een mening had. Bijvoorbeeld over de wijze van communicatie van klanten aan de balie of van een dienstverlener naar klanten toe. In deze situaties gaat het om het zo objectief mogelijk registreren van feitelijkheden en niet om mijn oordeel. Het feit dat ik me ook buitenstaander voelde, vergemakkelijkte dit.

Het feit dat ik vroeger zelf schuldhelpverlener ben geweest, hielp mij om sneller grip te krijgen op de complexiteit van deze dienstverlening. Ik kon me hierdoor goed verplaatsen in de situatie van de dienstverlener, maar ook klantsituaties waren mij niet vreemd. Wel is me opgevallen dat individuele situaties veel complexer zijn geworden op allerlei gebieden. Zoals de toegenomen omvang van de schuldenproblematiek, de (zichtbare) toename van de multi-problematiek en de ernstige gevolgen die dit voor klanten kan hebben. Wat ik van mijn vroegere werk heb meegekregen is dat het, als het om schulden gaat, niet om de schuldvraag gaat. Er zal bijna altijd, in welke situatie dan

ook, een bepaalde mate van verwijtbaarheid te vinden zijn. Maar er zullen ook altijd omstandigheden zijn die leiden tot bepaalde problemen. Hier ben ik door dit onderzoek niet anders over gaan denken, hoewel ik me er wel van bewust ben dat maatschappelijk gezien er nogal verdeeldheid heerst over de mate van verwijtbaarheid bij dit probleem.

Zoals eerder aangegeven staat bij de kennis die dit onderzoek oplevert de specifieke lokale situatie centraal. Dit heeft dus ook gevolgen voor de generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten. Aangezien de bevindingen specifiek op de onderzochte casus van toepassing zijn, zijn ze moeilijk overdraagbaar. Dit sluit echter niet uit dat de bevindingen van dit onderzoek herkenbaar en bruikbaar zijn voor mensen in een vergelijkbare situatie. Zowel de Rotterdamse kredietbank als organisaties die zich bezig houden met de financiële problematiek van consumenten kunnen hiermee hun voordeel doen.

Nawoord

Een maand na afronding van het veldwerk komt de kredietbank op een negatieve manier in het nieuws door een uitzending van De Ombudsman van de Vara¹. Zowel een Rotterdamse deurwaarder als de Rotterdamse SP uiten zich zeer negatief over de kredietbank. Zo ontvangt de SP veel klachten van klanten van de kredietbank over onder meer haar bereikbaarheid en het feit dat de klanten alleen in budgetbeheer worden genomen en er geen maatregelen worden genomen om de schuldenlast van klanten op te lossen. Schulden zouden hierdoor alleen maar toenemen in plaats van opgelost worden. Volgens de SP is dit beleid van de kredietbank. De deurwaarder spreekt over een slechte communicatie naar klanten en schuldeisers, grote wachtlijsten en de lange duur van het traject. Het hoofd van de kredietbank verweert zich door te zeggen dat niet voor alle klanten een schuldregeling mogelijk is en dat het hierdoor mogelijk is dat schulden ondanks de dienstverlening van de kredietbank kunnen toenemen. Vanuit het oogpunt van de kredietbank bestaan er in Nederland geen mogelijkheden om incassomaatregelen stop te zetten. De uitzending leidde tot een actualiteitenvergadering op 03-02-2011 in de Rotterdamse gemeenteraad².

In juli 2011 verschijnt een rapport van de Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam (2011) naar aanleiding van de vele klachten die de ombudsman van klanten ontvangt over het functioneren van de Kredietbank. De knelpunten die door de ombudsman worden gesignaleerd en die door onder meer de Cliëntenraad, het Centraal Meldpunt Klachten van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het Bureau Sociaal Raadslieden Rotterdam worden gedragen zijn: de wisseling van medewerkers, de telefonische bereikbaarheid, problemen tijdens het budgetbeheer, gebrekkige dossiervorming, lange duur van het traject schuldhelpverlening en verwachtingen ten aanzien van het doel van de schuldhelpverlening. De bevindingen uit deze studie komen wat bovenstaande punten dus overeen met het onderzoek van de Gemeentelijke Ombudsman.

2014

Inmiddels zijn we drie jaar verder en is er veel veranderd. De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid waar de kredietbank onder viel bestaat niet meer. Schuldhelpverlening valt nu onder het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam. Alle taken en afdelingen van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid die een relatie hebben met participatie, zorg en welzijn en/of het creëren van een stabiele leefsituatie zijn ondergebracht binnen dit cluster (Gemeente Rotterdam, 2012).

1 Vara-uitzending De Ombudsman, d.d. 28-01-2011, Aflevering 3 Kredietbank Rotterdam. <http://omroep.vara.nl/media/29297>, geraadpleegd, 22-02-2013.

2 <http://rotterdam.raadsinformatie.nl/vergadering/18545/commissie/900>.

De kredietbank is ook fysiek verhuisd, van het centrum naar de stad naar het oosten van de stad (deelgemeente Prins Alexander).

Er is een nieuwe visie geformuleerd op het voorkomen en aanpakken van schulden die uitgaat van de volgende drie uitgangspunten:

1. Eigen kracht en eigen netwerk eerst. Overheidszorg is niet vanzelfsprekend. Er wordt vanuit gegaan dat problemen worden besproken en aangepakt in het eigen netwerk. Biedt dit te weinig mogelijkheden dan zoekt iemand ondersteuning bij een vrijwilliger of een organisatie voor maatschappelijke ondersteuning. Gedragsverandering om schulden te voorkomen staat hierbij centraal.
2. Eén ingang, één plan. Het voorkomen en aanpakken van schulden wordt georganiseerd in een keten. Het schuldenprobleem moet integraal met andere problemen worden opgelost. Het uitgangspunt voor alle maatschappelijke ondersteuning is één ingang voor de burger. Het streven is gericht op een integrale aanpak van alle problemen, waaronder schulden.
3. Bundeling van krachten. Naast de klant is niet alleen de overheid verantwoordelijk. Alle betrokken partijen zoals schuldeisers, werkgevers en allerlei maatschappelijke organisaties hebben daar een verantwoordelijkheid in (Gemeente Rotterdam, 2013).

De daarbij horende doelstelling voorkomen en aanpakken van schulden is:

Het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de Rotterdammers. Dit moet ertoe leiden dat meer mensen kunnen meedoen in de stad, op het gebied van werk, scholing en inkomen. Ten opzichte van diegenen die nog niet financieel zelfredzaam zijn, is het streven de maatschappelijke kosten te beperken (Gemeente Rotterdam, 2013).

De nieuwe aanpak omvat een aantal punten:

1. Aanpak van problematische schulden doen Rotterdammers en organisaties in eerste instantie zelf.
2. Samenhangende aanpak voor samenhangende problemen.
3. Eén gemeentelijke ingang voor ondersteuning (1^{ste} lijns).
4. Schuldienstverlening is een 2^{de} lijns voorziening.
5. Maatwerk voor specifieke groepen.
(Gemeente Rotterdam, 2013).

Ook wordt concreet invulling gegeven aan het uitsluitingsbeleid met betrekking tot schulddienstverlening. Het gaat dan om personen die al eerder gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening of in geval van fraude (Gemeente Rotterdam, 2013).

Kortom, er hebben zich weer aanzienlijke wijzigingen voorgedaan die zowel voor klanten als dienstverleners gevolgen hebben. Is er iets meer te zeggen over deze gevolgen?

In maart van dit jaar publiceert de Gemeentelijke Ombudsman (2014) een ‘follow-up onderzoek’ en constateert dat de kredietbank in balans is. De ‘nieuwe procedure’ zoals beschreven in deze studie is nog grotendeels van kracht. De belangrijkste bevindingen in relatie met deze studie zijn de volgende:

- Het budgetbeheer wordt direct, indien geïndiceerd, ondergebracht bij een budgetconsulent en niet meer bij een schuldbemiddelaar. Hierdoor zijn er minder overdrachtsmomenten en krijgen klanten in mindere mate te maken met verschillende contactpersonen.
- Als gevolg van de geringere instroom is een aantal knelpunten aanzienlijk verminderd. Zo is de telefonische bereikbaarheid verbeterd en zijn de klachten over budgetbeheer verminderd.
- Er wordt terughoudender omgegaan met budgetbeheer door dit alleen in te zetten als er op niet te lange termijn zicht is op een schuldregeling.
- De werkdruk voor de schuldbemiddelaars is groot en het werk is intensief. De Ombudsman adviseert voldoende middelen en professionele werkkraft beschikbaar te houden.
- Het grootste deel van de Rotterdammers dat zich aanmeldt, dringt niet door tot de dienstverlening van de kredietbank. In 2011 ging het om 27% van de aanmelders, in 2012 om 23% en in 2013 om 35%. Dit bevestigt de selectieve werking binnen de ‘nieuwe procedure’. De Ombudsman adviseert de kredietbank meer zicht te krijgen op de achterliggende oorzaken van dit afhaken van klanten.
- In ongeveer de helft van de gevallen wordt een minnelijke schuldregeling gerealiseerd. Gezien de stijging van dit percentage ten opzichte van voorgaande jaren, lijkt het afkomen van klanten daadwerkelijk te gebeuren. Aangezien er geen volledige cijfers voorhanden zijn, is dit echter niet met zekerheid te zeggen.

De Ombudsman (2014) heeft in het kader van dit onderzoek met vertegenwoordigers van de kredietbank gesproken. Hierbij zaten opvallend genoeg geen uitvoerend medewerkers, enkel medewerkers die volledig achter de schermen fungeren. Daarnaast zijn vertegenwoordigers van enkele betrokken organisaties bevraagd, zoals onder meer Sociaal Raadslieden, het Centrum voor Dienstverlening en een deurwaarderskantoor. Er zijn geen klanten bevraagd.

De procedure lijkt door de genomen maatregelen hanteerbaarder te zijn geworden voor de uitvoerend dienstverleners van de kredietbank. Gezien het grote aantal afvallers lijkt de begaanbaarheid van de eerste fases van het traject voor klanten moeilijker geworden.

Bibliografie

Boeken en artikelen

A

- Aa, W. van der, T. Elfring (2003), *Management van dienstverlenende bedrijven*, Bedrijfskundige Signalementen, Academic Service, Schoonhoven.
- Algemeen Dagblad* (4 maart 2008), 'Huib van O. vermoordde gezin vanwege schulden'.
- Akkermans, C. (2011), *Schuldhulpverlening en dreigende huisuitzetting*, Hogeschool Utrecht, Kenniscentrum Sociale Innovatie, Lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening, Utrecht.
- Alvesson, M. en Deetz, S. (2000), *Doing Critical Management Research*, London: Sage.
- Antonides, G. (2007), 'Income Evaluation and Happiness in the Case of an Income Decline', in: *KYKLOS*, 60 – 2007 – No.4, 467-484.

B

- Bateson, J. E. G. en K.D. Hoffman (1999), *Managing services marketing*, Forth Worth, TX: Dryden Press.
- Bauman, Z. (1992), *Intimations of Postmodernity*, London: Routledge.
- Baumeister, R.F., E. Bratslavsky, M. Muraven en D.M. Tice (1998), 'Ego depletion: Is the active self a limited resource?', in: *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1252-1265.
- Baumeister, R.F., Sparks, E. A., Stillman, T. F., en Vohs, K.D. (2008), 'Free will in consumer behavior: Self-control, ego depletion, and choice', in: *Journal of Consumer Psychology*, 18, 4-13.
- Bergenhenegouwen, G.J., E.A.M. Mooijman en H.H. Tillema (1998), *Strategisch opleiden en leren in organisaties*, Deventer: Kluwer Bedrijfsinformatie.
- Boeije, H., (2005), *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Boom Onderwijs.
- Bommelje, Y.B. (2000), *Landelijk referentiemodel Integrale Schuldhulpverlening, werkmodel*, Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening, Utrecht.
- Boorsma, P.B. e.a. (1994), *Schulden naar: Nieuwe impulsen in de schuldenproblematiek*, Rapport van de Commissie Schuldenproblematiek VUGA, Den Haag.
- Boselie, P., P. Leisink en W. Vandenabeele (2011), 'Human resources management', in: Noordegraaf, M., K. Geuijen en A. Meijer, *Handboek publiek management*, Boom Lemma uitgevers, Den Haag.
- Brand, A., (1989), *Minima en Schulden in de Maasstad*, Sociaal-Wetenschappelijke Afdeling, Gemeentelijke Sociale Dienst Rotterdam.
- Bronsveld, C. (2005), *Uitval uit de gemeentelijke schuldhulpverleningstrajecten Rotterdam. Een samenvattend verslag van "fase 1" en "fase 2" onderzoeksprojecten*, Rotterdam, Dienst SoZaWe. Sociaalwetenschappelijke Afdeling.
- Burrell, G. en G. Morgan (1979), *Sociological paradigms and Organizational Analysis*, Londen: Heinemann.

C

- CBS, bewerking COS (2011), *Feitenkaart Inkomensgegevens Rotterdam en regio 2009*, Centrum voor Onderzoek en Statistiek, gemeente Rotterdam.
- Combrink-Kuiters, L. en V. Lalta (2011), *Zevende monitor WSNP*, Raad voor de Rechtsbijstand en Centraal Bureau voor de Statistiek, Utrecht/Den Haag.
- Czarniawska-Joerges, B. (1992), *Exploring Complex Organizations. A Cultural Perspective*, Newbury Park, London, New Dehli, Sage.

D

- Dam, B. van (2007), *Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet. 75 jaar toonaangevend en springlevend*, Den Haag: NVVK en Reed Business bv.
- Desain, L., M.J. van Gent, P. Kroon, F. Langendijk en B. van Waveren (2006), *Klantenanalyse Voedselbanken*, Regioplan, Amsterdam.
- Dijk, E. van en M. Zeelenberg (2009), 'De (ir)rationaliteit van de beslisser', in: W.L. Tiemeijer, C.A. Thomas en H.M. Prast (Eds.), *De menselijke beslisser: Over de psychologie van keuze en gedrag* (pp. 25-46), Amsterdam: Amsterdam University Press. (WRR-verkenning, 22)

E

- EIM (2007), *Overkreditering aan banden, Onderzoek naar de effectiviteit van beleid om overkreditering tegen te gaan*, Zoetermeer.
- Elsevier, 9 maart 2007, 'Schulden dreven ouders tot drama'.
- Engbersen, G. en R. van der Veen (1987), *Moderne armoede; overleven op het sociaal minimum: een onderzoek onder 120 Rotterdamse huishouden*, Leiden, Stenfert Kroese.
- Engbersen, G. (1990), *Publieke bijstandsgelheimen, het ontstaan van een onderklasse in Nederland*, Proefschrift, Leiden, Stenfert Kroese.
- Evers, J. en F. de Boer (2007), 'Het kwalitatieve interview: kenmerken, typen en voorbereiding', in: Evers, J., *Kwalitatief interviewen: kunst én kunde*, Den Haag, Uitgeverij Lemma.

F

- Faddegon, K. (2009), 'Psychologische verschillen in keuzegedrag', in: W. Tiemeijer, C. Thomas en H. Prast (red.), *De menselijke beslisser: over de psychologie van keuze en gedrag* (pp. 115-135), (WRR Verkenningen 22), Amsterdam, Amsterdam University Press.
- Festinger, L. (1957), *A theorie of cognitive dissonance*, Evanston, IL: Row, Peterson.

G

- Gastelaars, M. (2000), *On location. The relevance of the "Here" and "Now" in Organisations*, Shaker Publishing, Maastricht.
- Gastelaars, M. (2006), *Excuses voor het ongemak. De vele gevolgen van klantgericht organiseren*, Den Haag, Uitgeverij SWP.
- Gastelaars, M. (2009), *The Public Services under Reconstruction. Client experiences, professional practices, managerial control*, Routledge, New York.
- Gemeentelijke Kredietbank Drenthe (2008), *Schuldenproblematiek De Wolden*, Assen.
- Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam (2011), *KBR: een tussenbalans. Een onderzoek naar de maatregelen die de kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren*, Rotterdam.
- Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam (2014), *De kredietbank Rotterdam is in balans. Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk*, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2002), *Voortgangsrapportage Bestrijding Sociaal Isolement en Armoede*, raadsstuk 2002-171, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2004), *Notitie preventie schuldhulpverlening*, 29 oktober 2004, gemeente Rotterdam als bijlage bij raadsstuk 2005-912, raadsvergadering van 29 september 2005, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2005), *Kaderbrief armoedebeleid*, 31-05-2005, College van Burgemeester en Wethouders, 05/397, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2006a), *De stad van aanpakken, voor een Rotterdams resultaat*, Collegeprogramma 2006-2010, College van Burgermeester en Wethouders gemeente Rotterdam, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2006b), *Van eerder naar beter, via meer naar minder*, Uitvoeringsprogramma Schuldhulpverlening, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2007), *Uitvoeringsprogramma Armoedebestrijding*, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2008), *Samen sterk worden*, Jaarverslag Sociale Zaken en Werkgelegenheid 2007, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2009), *Brief d.d. 21 juli 2009 van wethouder Volksgezondheid, Welzijn en Maatschappelijke Opvang aan leden van de commissie voor Maatschappelijke Ondersteuning, Volksgezondheid en Participatie*, Kenmerk 09/213, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2010), *Projectplan Pilot Aanbieding Schulddienstverlening KBR-AMW*, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam (2012), *Concern Rotterdam. Overheidsorganisatie voor Rotterdammers*. Blauwdruk, Versie 1, College van B&W, 30 maart 2012.
- Gemeente Rotterdam (2013), *Voorkomen en aanpakken van schulden 2012-2015. Rotterdammers op weg naar financiële zelfredzaamheid*, Rotterdam.
- Geuns, R. van, N. Jungmann en M. de Weerd (2011), *Klantprofielen voor schuldhulpverlening. Eindrapport*, Regioplan beleidsonderzoek, in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, publicatienr. 2113, Amsterdam.

- Geuns, R. van, N. Jungmann, G. Kruis, P. Calkoen en M. Anderson (2011), *Schuldhelpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhelpverlening*, Hogeschool Utrecht en Regioplan, publicatienr. 2120, Amsterdam.
- Giddens, A. (1990), *The consequences of modernity*, Cambridge Polity Press.
- Goderie, M. en M. Steketee (2003), *Gezinnen in onbalans*, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Goffman, E. (1963), *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*, New York, NY: Simon and Schuster.
- Greef M.H.G. de, J.H. Kempenaar, L.J. Middel, M.F. Ringers, W. van Rossum en H.G.W. van Welling (1989), *De Schuldhelpverlening aan particuliere huishoudens in Nederland*, Vakgroep welzijnsvraagstukken, Rijksuniversiteit Groningen, Groningen.
- Greef M.H.G. de (1992), *Het oplossen van problematische schulden. Een analyse van de invloed van de helpverlening, interorganisatorische samenwerking en huishoudkenmerken op de effectiviteit van schuldregelingen*, Groningen.
- Grönroos, C. (1984), 'A service quality model and its marketing implications', in: *European Journal of Marketing*, 18 (4), 1984, 36-44.
- Grönroos, C. (1990), *Service Management and Marketing. Managing the Moments of Truth in Service Competition*, Lexington Mass. And Toronto, Lexington Books.

H

- Hasenfeld, Y. (1983), *Human Service Organizations*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Hekelaar, A en M. van Toorn (2011), *Een inventariserend onderzoek naar de ontwikkeling van klachten bij SoZaWe Rotterdam en de overige G4-steden*, Sociale Zaken en Werkgelegenheid [SoZaWe], Sociaal-wetenschappelijke Afdeling, Rotterdam.
- Hulshof, M.E. (1993), *De Integrale aanpak van problematische schulden*, uitgevoerd door Regioplan in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag.

J

- Jenkins, R., D. Bhugra, P. Bebbington, T. Brugha, M. Farrell, J. Coid, T. Fryers, S. Weich, N. Singleton en H. Meltzer (2008), 'Debt, income and mental disorder in the general population', in: *Psychological Medicine*, 38, 1485-1494.
- Jungmann, N. (2002), *Niet alle uitvallers zijn afvallers!*, Een onderzoek naar uitvallers in de integrale schuldhelpverlening, Utrecht, Uitgave van het Landelijk Platform Integrale schuldhelpverlening.
- Jungmann, N. (2006), *De WSNP: bedoelde en onbedoelde effecten op het minnelijke traject*, Leiden University Press.
- Jungmann e.a. (2008), 'Schulden? De gemeente helpt!' *Naar effectieve gemeentelijke schuldhelpverlening*, Hiemstra & De Vries, Utrecht.

K

- Kagan, R.A. (1978), *Regulatory justice. Implementing a wage-freeze*, New York: Russel Sage Foundation.
- Kahneman, D. (1991), 'Commentary: Judgment and Decision Making: A Personal View', *Psychological Science*, 2, No. 3, pp. 142-145.
- Keese M. en H. Schmitz (2010), *Broke, Ill, and Obese: The Effect of Household Debt on Health*, SOEPpapers on Multidisciplinary Panel Data Research 350, DIW Berlin, The German Socio-Economic Panel (SOEP).
- Kerckhaert, A.C. en L.S. de Ruig (2013), *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*, Panteia, Zoetermeer.
- Klein Rouweler, A., A. Leeferink en L. Polstra (2004), *Uit de val. Een onderzoek naar een diagnostisch instrument ter beoordeling van potentiële uitvallers uit de schuldhulpverlening*, Gemeente Groningen, Bureau Onderzoek, Dienst Sozawe, Groningen.
- Knegt, R. (1986), *Regels en redelijkheid in de bijstandsverlening: participerende observatie bij een sociale dienst*, Groningen, Wolters-Noordhof.
- Kredietbank Rotterdam (2009), *Concept handboek schuldhulpverlening*, versie 27 april 2009.
- Kredietbank Rotterdam (2008), *Jaarverslag inclusief mutatie overzicht Normformatie kredietbank*.
- Kredietbank Rotterdam (2009), *Jaarverslag inclusief mutatie overzicht Normformatie kredietbank*.
- Kredietbank Rotterdam (2010), *Jaarverslag inclusief mutatie overzicht Normformatie kredietbank*.

L

- Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening en Stichting StimulanSZ (2004), *Integrale Schuldhulpverlening. Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties*, Utrecht/Den Haag.
- Libregts, I. en F. Moors (1997), *Rond of rood?- '97*, Rotterdam, dienst SoZaWe, SWA.
- Libregts, I. en F. Moors (2004), *Rond of rood? Een onderzoek naar de financiële positie van huishoudens met een minimuminkomen in Rotterdam*, Rotterdam, dienst SoZaWe, SWA.
- Lipsky, M. (1980), *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, New York.

M

- Maynard-Moody, S. en M. Musheno (2003), *Cops, teachers, counsellors. Stories from the Front Lines of Public Services*, The university of Michigan Press.
- Martin, J. (1992), *Cultures in organizations. Three perspectives*, New York: Oxford University Press, Inc.
- Maso, I. en A. Smaling (2004), *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*, Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.
- McClelland, D. C. (1993), 'Intelligence is not the best predictor of job performance', in: *Current Directions in Psychological Science*, 2(1), 5-6.
- McGonigal (2012), *The Willpower Instinct – How Self-Control Works, Why it Matters, and What You Can Do to Get More of It*, Avery/Penguin Group, New York.
- Melief, W.B.A.M. en A.J. Plomp (1989), *Helpen rond te komen. Verkennend onderzoek naar de manieren waarop maatschappelijk werkers, cultureelwerkers en opbouwwerkers omgaan met financiële problemen van cliënten*, SWOKA: Den Haag.
- Meurs, P. (2006), *Hoe kunnen we de kwaliteit van de publieke dienstverlening verbeteren? Professionaliteit, dienstbaar management en goede voorbeelden!*, essay geschreven naar aanleiding van Sociale Agenda, www.socialeagenda.nl.
- Mintzberg, H. (1983), *Structure in Fives – Designing Effective Organizations*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Moerman, A.J. en W.C.P. van den Berg (2008), *Incassokosten, een bron van ergernis!*, Mogroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening/LOSR, Utrecht.
- Muraven, M.R. en R.F. Baumeister (2000), 'Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle?', in: *Psychological Bulletin*, 126, 247-259.
- Murray, C.A. (1984). *Losing ground; American social policy, 1950-1980*, New York: Basic Books.

N

- Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (2004), *Minder geld, minder gelukkig? Een onderzoek naar inkomensterugval en de beleving daarvan*, in samenwerking met Universiteit Wageningen (G. Antonides) en het Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening, Utrecht.
- Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (2009a), *Financiële problemen op de werkvloer. Een peiling naar activiteiten en informatiebehoeften van P&O's en salarisadministrateurs*, Utrecht.
- Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (2009c), *Geld en gedrag. Budgetbegeleiding voor de beroepspraktijk*, Utrecht.
- Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (2012), *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*, Utrecht.

- Nationale ombudsman (2012), *Schulden komen nooit alleen. Aandachtspunten voor behoorlijke schuldhulpverlening*, 2012/110.
- Nationale ombudsman (2013), *In het krijt bij de overheid, verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten*, 2013/003.
- Nederland, T. en M. Stavenuiter (2014), *Lokaal en integraal. Vormgeving en uitvoering van de schuldhulpverlening in zes gemeenten*, Verwey-Jonker Instituut.
- Noordam, A.J. (2008), *Schuldsanering en goede trouw*, Kluwer, Deventer.
- Noordegraaf, M., K. Geuijen en A. Meijer (red.) (2011), *Handboek publiek management*, Boom Lemma uitgevers.
- Normann, R. (1984), *Service management. Strategy and leadership in service businesses*, Chicester: John Wiley & Sons.
- NRC Handelsblad (31 januari 2008), 'Groter beroep op verlening schuldhulp; verdubbeling in zes jaar tijd'.
- NVVK (2000), *Gedragcode schuldregeling*.
- NVVK (2006), *Jaarverslag 2005, Op weg naar meer kwaliteit en transparantie*, Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, Den Haag.
- NVVK (2007), *Jaarverslag 2006, Onderweg naar vernieuwing schuldhulpverlening*, Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, Den Haag.
- NVVK (2008), *Jaarverslag 2007, Toonaangevend en Springlevend*, Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, Den Haag.
- NVVK (2009), *Jaarverslag 2008, Schuldhulpverlening nieuwe stijl*, Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, Den Haag.
- NVVK (2010), *Jaarverslag 2009, Hulp onder druk*, Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, Den Haag.
- NVVK (2011), *Jaarverslag 2010, Schulden, het kan iedereen overkomen*, Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, Den Haag.
- NVVK (2012), *Jaarverslag 2011, Verbinden en vernieuwen*, Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, Den Haag.
- NVVK (2013), *Jaarverslag 2012, Kwaliteit & Innovatie*, Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, Den Haag.
- NVVK (2014), *Jaarverslag 2013, Meer met minder*, Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, Den Haag.

O

- Ommeren, C.M. van, L.S. de Ruig en P. Vroonhof (2009), *Huishoudens in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van huishoudens met (een risico op) problematische schulden*, Panteia, Zoetermeer.
- Oosten, H. en B. van Putten (red) (2007), *Schuldhulpverlening in Tiel*, Groningen: KWIZ.
- Oude Engberink, G. (1983), *Minima zonder marge. Balans van de sociale minima in tien gemeenten*, Gemeentelijke Sociale Dienst Rotterdam.

Oude Engberink, G. (1987), *Minima zonder marge. De balans drie jaar later*, Gemeentelijke Sociale Dienst Rotterdam.

P

Pool, M. (2007), *Alle dagen schuld, Praktijkverhalen over armoede*, Amsterdam, Uitgeverij Augustus.

Prast, H. (2005a), *Emotie-economie: de mythe van de persoonlijke financiële planning*. Inaugurele rede uitgesproken bij aanvaarding van bijzonder hoogleraarschap Persoonlijke financiële planning aan de Faculteit der Economie en Bedrijfswetenschappen van de Universiteit van Tilburg, 3 juni 2005.

Prast, H., R. Mosch en W. Fred van Raaij (2005b), *Vertrouwen, Cement van de Samenleving en Aanjager van de Economie*, De Nederlandsche Bank/Universiteit van Tilburg, november 2005.

Prast, H. en C. Thomas (2010), 'De helpende hand. Beleid voor de menselijke beslisser', in: *Bestuurskunde*, 2010 – 2, pagina 22-30.

Put, J., T. Seynaeve, D. Simoens en I. van der Straete (2001), *OCMW's en studenten: Eindrapport van een onderzoek in opdracht van de minister van Maatschappelijke Integratie*, Leuven, Katholieke Universiteit Leuven.

R

Reelick F., L. Hoekstra en S. Jagmohansingh (2008), *Aspecten en Consequenties van Langdurige Armoede*, Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid [SoZaWe], Sociaal-wetenschappelijke Afdeling, Rotterdam.

Rekenkamer Rotterdam (2001), *Belofte maakt schuld*, De gemeentelijke schuldhulpverlening, Rotterdam.

Rotter, J. B. (1966). 'Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement', in: *Psychological Monographs*, 80, (Whole No. 609).

S

Sanne, L. (2003), *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*, Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. Hoger instituut voor de arbeid.

Sennett R. en J. Cobb (1973), *The hidden injuries of class*, New York: Vintage Books.

Serail, T. (2004), *Schulden: een (on)dragelijke last? Problematische schulden bij huishoudens tot 150% van het netto-sociaalminimum in 2003*, Tilburg IVA.

Serail, T. en M. von Bergh (2007), *Huishoudens met risicovolle schulden*, IVA, Tilburg.

Sociaal en Cultureel Planbureau/Centraal Bureau voor de statistiek (2007), *Armoedemonitor 2007*, Den Haag.

Sociaal en Cultureel Planbureau/Centraal Bureau voor de Statistiek (2010), *Armoedesignalement 2010*, SCP-publicatie 2010-33, Den Haag.

Strauss, A., en J. Corbin (1990), *Basics of Qualitative Research, Grounded Theory Procedures and Techniques*, Sage Publications.

Swanborn, P.G. (2003), *Case-study's. Wat, wanneer en hoe?*, Amsterdam/ Meppel: Boom.

T

Thaler, R.H. en H.M. Shefrin (1981), 'An economic theory of self-control' in: *Journal of Political Economy*, 89, pp. 392-405.

Theunissen, A. (2006), *Invloed op meedoen. Betekenis van Sociaal-Juridische Dienstverlening binnen de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam op de maatschappelijke participatie van burgers*, Lectoraat Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland.

Thomas, W.I. en D.S. Thomas (1928), *The child in America. Behavior problems and programs*, 4th Edition, New York: Alfred A. Knopf.

Turner, V. (1969), *The Ritual Process. Structure and Anti-Structure*, Chicago: Aldine Publishing.

V

Verhoeven N. (2010), *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*, Boom onderwijs, Den Haag.

Volkskredietbank voor Noord-Oost Groningen (2007), *Maatschappelijk Rendement Integrale Schuldhulpverlening*, In samenwerking met Maatschappelijke Dienstverlening Oldambt en Stichting Welzijn Delfzijl Appingedam.

W

Westhof, F., M. Tom en P. Vroonhof (2011), *Monitor betalingsachterstanden meting 2011*, Panteia, Zoetermeer.

Wit, M. de en M. J. Van der Zwaard (2004), *Windkracht 10, Frisse ideeën voor voorlichting over geldzaken en Schuldhulpverlening*.

Y

Yanow, D. (2006), 'Thinking Interpretively: Philosophical Presuppositions and the Human Sciences' in: *Interpretation and Method: Empirical Research Methods and the Interpretive Turn*, eds. D. Yanow en P. Schwartz-Shea, Armonk, New York: M.E. Sharpe.

Parlementaire stukken

Kamerstukken II, 2009/10, 32 291, nr. 3.

Websites

- Website van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)
www.volkskrediet.nl (diverse malen geraadpleegd).
- Website van Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD)
www.nibud.nl (diverse malen geraadpleegd)
- Website van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
www.szw.nl
- Website Centraal Bureau voor de Statistiek
www.cbs.nl
- Nationale Atlas Volksgezondheid, www.zorgatlas.nl/beinvloedende-factoren/sociale-omgeving/ses/bijstandsuitkeringen/, geraadpleegd 29-09-2012.
- Website Centrum voor Dienstverlening, www.cvd.nl, geraadpleegd 30-03-2012.
- Website GGD Rotterdam, www.ggdrotterdamrijnmond.nl

Summary

Summary

Various studies have shown (Serail, 2004; EIM, 2007; Serail and von Bergh, 2007; Ommeren van et al. 2009; Westhof et al., 2011; Kerkhaerts and De Ruig, 2013) that an increasing number of Dutch households contend with problematic debts and that this can have a seriously disruptive effect on these households. A limited number of these households seek the help of a government-recognised professional organisation (Van Ommeren et al. 2009) offering the so-called amicable route. This consists of a route that aims to settle the debts on a volunteer basis and in consultation with the creditors. The results of this counselling service are limited, however. One of the reasons is that bottlenecks arise, especially in the initial phases of the service procedure, leading to premature termination of the procedure (Jungmann, 2002; Bronsveld 2005; Oosten and Van Putten, 2007; Jungmann et al., 2008 and Van Ommeren 2009). This study focusses on the first phases of the amicable route, in the way it is offered by the credit bank of the city of Rotterdam. People turn to this organisation who see no other way out of their debts. They are hoping for a solution to their often problematic situation. To the service professional working there, this work is a routine task, one of the many processes conducted by the service professional in the capacity of his or her particular position. The professional has a much better idea than the client of the complex processes at work within the organisation, often behind the scenes, and he uses a variety of rules and regulations to determine what options are available for the individual client. This study aims in particular to get a picture of the client's world and the service professional's world, as well as of the connection between these two worlds, which both shape the service provided by the kredietbank Rotterdam.

Objective and relevance

In earlier research on the subject of debt counselling the focus is often on only one of the participants. The focus is either on the client, his financial behaviour and the causes leading to his indebtedness, or on the debt counselling organisations and the employees who shape the debt counselling process. This study tries to provide insight into both the world of the client and that of the employee from their own perspective, concerning the initial phases of the debt counselling process carried out one specific organisation. The aim here is to gain refined insight into these two worlds, which meet in the bank's debt counselling service, and at the same time gain insight into the elements that influence the debt counselling process. The goal is to expand our knowledge about the complex day-to-day practice of debt counselling. So, it is not merely a matter of expanding our knowledge of the environment of clients with financial problems, but also that of the employees who contend with all sorts of day-to-day implementation problems. As

the counselling process proceeds, the actual experiences of both clients and service professionals may even provide insight into certain bottlenecks in the initial phase of the debt counselling process.

Research question

In the context of an organisation undergoing immense changes, the main question for this study has been formulated as follows:

What do clients and service professionals feel about their position, expectations and options for manoeuvring in the initial phase of the debt counselling amicable route at kredietbank Rotterdam?

The main question expressly embodies two different perspectives: that of the client and that of the service professional. The client's perspective is further elaborated in the following sub-questions:

- How do the bank's clients feel about their own (financial) situation and the causes of their debts?
- How do clients feel about their initial contact with the bank and the initial phase of the debt counselling amicable route?

The service professional's perspective is further elaborated in the following sub-questions:

- How do service professionals feel about the bank's clients and their debt situations?
- How do service professionals at the kredietbank Rotterdam feel about the set-up/reorganisation of the initial phase of the debt counselling amicable route?

During the fieldwork (March 2009 through December 2010), a reorganisation took place which mainly had consequences for the way the initial phases of the primary process were set up. The reorganisation (from the "old" procedure to the "new" one) turned out to have significant impact, especially concerning the way clients were selected and classified (Gastelaars, 2009: 50), which takes place in the initial phases of the counselling process.

Empirical research design

For this study it was decided to use a case study, which meant studying one single location where debt counselling is conducted, namely kredietbank Rotterdam. The aim was to collect data in a natural setting and to intensively study this local setting in all its

complexity, in context, from the two different perspectives. The study is consistent with a more interpretative approach to research. The basic principle is that there is not one single reality or truth that a researcher can study, but rather that multiple realities exist, created by the meaning that people assign to their environment and by the relations they maintain with others. Both clients and service professionals attribute meaning to their experiences, experiences that create their reality. The data that were collected by conducting interviews, examining documents and observing constitute the basis for the analysis that led to the ultimate results. For this reason, the inductive method is dominant as opposed to a deductive method.

Results

The day-to-day life of many of the bank's clients has been substantially disrupted, not only due to their financial problems and the fact that they have difficulty securing their basic necessities, but also often due to multiple serious interconnected problems in various aspects of their lives. A large number of them are in more than one way dependent on assistance from the government or other social assistance entities.

Clients' state of mind can be generally characterised as very negative. *ener het algemeen zeer negatief te noemen. noemen.gemoedstoestand van klanten eruit.* A large proportion of them have lost control over their lives. Some clients give one the impression that they are indifferent and fatalistic and that they have resigned themselves to their hopeless situation, perhaps due to their constant loss of control over their own lives. Many clients feel quite ashamed about being indebted and about needing to ask for assistance, and they are unsure and sometimes fearful about what lies ahead.

Service professionals recognise that the despair some clients experience as a consequence of their many problems is great and that there is a great deal of shame involved. They see a lot of negativity on the part of clients and regularly attribute the cause of this negativity to the many problems they are facing. Service professionals feel that a large proportion of the client population cannot cope on their own in this society due to their inadequate skills, their vulnerability in multiple aspects of life and their perpetual dependence on government assistance. Nevertheless, they put the emphasis on the client's motivation, which they even present as a condition for taking advantage of the bank's counselling services.

With respect to what caused their debts, most clients have the feeling that they no longer have any control over or grip on their lives or their finances. In particular, there is an "external locus of control" (Rotter, 1966). Paradoxically, this last element is often the reason that they go seek help for their debt situation. As long as they still believe they

have control over events in their lives and the need to have that control remains strong, they try to find a solution on their own. It is only when they have exhausted their own options that they seek out help. However, some clients admit that they find it difficult to deal with finances. There are also clients who think that they have a right to certain consumer goods, even though they know there is little or no way to pay for them. They have difficulty controlling their spending pattern and cannot resist temptations.

In service professionals' descriptions of their clients, skills play an important role on the one hand (the capable vs. the incapable), while another important factor is motivation (the willing vs. the unwilling). They speak of clients who in their view are financially self-reliant, but who due to particular circumstances (loss of employment, divorce, bankruptcy) find themselves in a problematic situation: these are the *unfortunate*. But service professionals often also come across people who in their view are "incapable", who are not financially self-reliant and who the service professionals are very pessimistic about with respect to their abilities to become financially self-reliant. Besides these stragglers, there are also the *financially incompetent*. However, service professionals find it more difficult to identify the cause of this group's poor financial conduct and the options they have to find assistance. They speak of the temptations that clients find hard to deal with. Finally, service professionals speak of clients who should be barred from the bank, the *calculating clients*, who in their eyes are not motivated enough and therefore do not deserve the bank's counselling services.

The strategies clients use to deal with their debts are similar to survival strategies. The ultimate decision to turn to the Kredietbank is a difficult one, but inevitable, and for some clients it evokes very negative associations. Clients are very uncertain and fearful about the options the bank can offer them (or lack thereof).

In most cases, the expectations clients have of the bank are not based on real, concrete knowledge about what the bank does. On the basis of clients' needs, which are related to finding a solution to the threat of not meeting their basic life necessities or of an acute lack of money, clients want creditors to leave them alone and want the bank to relieve them of what they view as a heavy burden. However, their expectations are also shaped by fear, loss of financial autonomy, control and privacy and the uncertainties concerning the consequences of losing autonomy and control. Furthermore, in most cases they also largely base their expectations on negative stories about the bank from people in their network. For example, they speak of how the process takes a long time, problems with payments, loss of freedom, mandatory budget management and the amount of money left over to live on which that entails.

Service professionals often characterise clients' expectations as unrealistic and, due to pressures behind the scenes, also have little time for a client's story and individual set of problems and little ability to adapt the process accordingly. But they also speak of the bank's negative and possibly daunting image.

Certain aspects of the first face-to-face contacts between service professionals and clients are felt by clients to be a positive experience, such as the personal approach taken by service professionals, the way they are taken seriously and the way they get clear explanations. What clients find negative is the paternalistic or client-unfriendly way the client is treated and the lack of privacy.

Service professionals recognise that for many clients the bank can be a big hurdle and that they are often demotivated when they arrive. The first interviews are mainly used by service professionals to give the client a clear picture of the debt counselling process and to manage the client's expectations, which in their view are often unrealistic. They demand a concerted effort and a pro-active attitude on the part of the client. According to the service professionals, in the "new procedure" there will be fewer and fewer opportunities for face-to-face meetings with the client. They have to reach a decision quickly. They also often speak of the pressure they experience to process the client quickly and of the many tasks they have to complete, leading to a situation where there is little opportunity to give proper attention to the client and his problems.

Having to repeatedly submit information is felt by many clients as negative. They also mention the long time the process takes, the (expenses related to) getting to the bank, being hard to reach by phone and the frequent change in contact people.

Some service professionals indicate that producing all the information needed is a difficult task for some clients. However, they see the method and speed by which the client submits the information as a way to determine how motivated the client is. Service professionals also speak of the long time the process takes. By preventing waiting lists at the door, there is an increased number of tasks for the service professionals carrying out the work, and bottlenecks are created in the procedure which are not visible or directly perceptible to clients.

What clients say regarding the required budget management varies. Many clients would like to maintain financial control while other clients mention the advantages of the budget management, while perhaps they are rationalising this obligation.

Service professionals see budget management as an important tool, given the limited financial self-reliance of a large proportion of the clients.

Service professionals see the selection process in the “new procedure” as a great advantage because it prevents the situation where they have to put a lot of energy into clients who in their view they “can’t do anything with”. The debt mediator decides on the basis of brief contact moments with the client, “moments of truth” (Grönroos, 1990), whether the client is eligible for the procedure. The client selection process takes place on the basis of the information submitted and checking for the so-called contraindications. The presence of contraindications, which include not being financially self-reliant, often entails referring a client to a institution providing social assistance. Motivation is an important element in classifying the client. The discretionary power service professionals have is large, especially with respect to the initial evaluation of the client. With this first evaluation it is not so much a matter of the client himself, but rather of the relation that the client has or should have with the organisation.

The initial phase of the debt counselling process is uncertain for both parties. Clients are contending with shame, fear and uncertainty about what they can expect, and until that time they are under enormous pressure as a consequence of measures taken by collection agencies. They have to submit a great deal of information but are not always able to do so due to the complex situation they are in. Many clients seek help from other organisations providing social assistance or are referred to them by the service professionals.

Service professionals need to make an evaluation of the client on the basis of which it is determined how the client will be dealt with, and they must do so in a very short time, based on very limited meetings. They have difficulty with this, postpone their decision and are constantly pushed by employees behind the scenes to make decisions (earlier) concerning what to do with a client. Selection and classification must go as quickly as possible for passage to the primary process. A clear decision must be made quickly as to whether the process should be terminated or continued.

The service professionals carrying out the work seem to have largely lost track of their work. They are constantly working to manage the influx of clients, keep their caseload manageable, maintain control of their day-to-day activities and meet all of the organisation’s demands to the best of their abilities. The circumstances under which the service professionals must do their work are considered difficult, and they determine to a large extent how they go about their day-to-day business. Service professionals feel that they have too little time to really deal with a case or to devote due attention to prevention. They indicate that they would like more time to provide the client guidance. The activities of quality assurance staff are also under considerable pressure. These employees are responsible for the quality of the counselling because they monitor and check the case files and coach the employees carrying out the work.

The social assistance aspect at the bank gets pushed farther and farther into the background. There is a perceptible shift: from providing service to people with financial problems to a much more technical approach to debt counselling. The preference for service professionals with a more pragmatic style of working is well-suited to this shift. The emphasis on quantitative performance indicators is felt by some service professionals to be unbalanced, because according to them the qualitative aspect is also important, that is, the way that clients are dealt with in the consulting room.

The bank's other client, the creditor, is much more visible behind the scenes than the debtor. The bank is quite dependent on the creditors, especially for arranging the debt settlements, which is partly due to increasing collection powers and to collaboration agreements. In their day-to-day setting of priorities, debt mediators often give priority to activities related to creditors, pushing attention for the client (debtor) further to the side. Everyday problems concerning payments and the bank's flow of money give an indication of just how vulnerable this sort of debt counselling is.

Empirical conclusion

It has become clear that there are two different realities, which prove to be very difficult to fit together. It appears that clients have considerable needs for self-determination and financial autonomy. This leads them to postpone seeking help until they have completely exhausted all of their own options and have no more control over their lives, leading to the situation where the problems being very large and complex and their state of mind is very negative. They often see few options for the future.

Due to the heavy work load and to complexity, service professionals do not spend much time on the client. They have to decide quickly what steps are to be taken with the client in a very short time, on the basis of short meetings. The largest proportion of their many tasks takes place behind the scenes, meaning that they are constantly working to maintain a grip on their day-to-day activities and have to manage with the means at their disposable.

Theoretical discussion

On the basis of this study there is particularly more to say about the "moments of truth" (Normann, 1984: 8, Grönroos, 1990: 14) at an organisation providing social assistance such as kredietbank Rotterdam, making it possible to flesh out this concept more fully and in more detail.

Clients generally have a negative relationship with the bank from the outset and see their decision to go to the bank as something inevitable. Their need for financial control and autonomy holds them back for a long time from seeking assistance. For clients, this inevitability entails a heavy dependence on the counselling service (read: service professional). There is little choice, only the choice as to whether or not to go. Additionally, the situation they are in can be characterised as serious, and their state of mind is generally quite negative. Having to use the service, and the feeling of shame that goes along with it, has a negative influence on the client's self-image. Their decision to turn to the organisation is accompanied with uncertainty and fear for what lies ahead. Not only does this to a large extent determine their expectations concerning the service, which are not very concrete and are often unrealistic, it also has considerable influence on the meetings that take place between the service professional and the client. Clients are generally positive with respect to personal contact with the service professionals, but during the initial phases they often also speak of the inevitable problems concerning their contacts with the organisation.

For the organisation, in the person of the service professional, the first "moment of truth" is the beginning of one of the many debt counselling routes. The focus is not so much on the client's needs or desires, but rather on selecting and classifying clients quickly. It is a matter of checks performed by the on-stage service professionals to see whether the client meets the requirements and has the authority and the motivation needed to qualify for the debt counselling process and meet its requirements.

Service professionals' discretionary power (Lipsky, 1980) is visibly present, but is limited by the constant pushing from behind the scenes. Service professionals attune the actions they take both positively and negatively to client's attitude, especially his motivation, during the "moments of truth". It is a matter of prioritising clients based on their attitude and behaviour. All sorts of moralistic opinions held by individual service professionals about what constitutes desirable client behaviour play a role in the selection and classification of clients. Clients must be "worthy" of the counselling service, so to speak. It has also been brought to light that service professionals speak of various categories of clients—or standard typologies, to use Lipsky's (1980) term—to explain the complex reality of their day-to-day work. Classifying clients and using that classification to decide what action to take is a way service professionals have to keep a grip on the everyday complexity determined by the many tasks that they have to perform under great pressure.

Service professionals doing the work are constantly working to "manage" the client's expectations and to shape the client to conform to the organisation's requirements. Besides conforming to the set requirements, clients are also expected to participate in

the selected route and remain in charge of it. For many clients this is (too) difficult, making the process difficult for them to adhere to.

A second concept which can be more fully conceptualised on the basis of this study is the “on stage/behind the scenes” dichotomy, or in Grönroos’s words, the distinction between the interactive part and the supporting part of providing service (1990: 209–212). Using two different perspectives, this study shows the importance of “on stage” and “behind the scenes” as well as the small degree of connection between them, leading to the creation of two disconnected worlds. The focus is not on the client and his problems but on the counselling process, which, from the client’s perspective, increasingly takes place behind the scenes. The relation between the service professional and the client is subordinate to the process. Service professionals withdraw further and further behind the scenes. Contact moments with clients are becoming increasingly standardised and limited in time, and the service professionals are constantly being pushed to make a decision as quickly as possible concerning the service to be offered to the client. The client has hardly any insight into what goes on behind the scenes, but is confronted with problems stemming from the complexity of the counselling service and the low degree of connection between “on stage” and “behind the scenes”.

Service professionals feel they have little autonomy in their mission to properly attend to the client with his problems. They feel completely absorbed by the organisation and are constantly being asked to do too much. Setting boundaries so as to prevent too much being asked of them might help give them more room for manoeuvring.

It has also become clear that the creditors—the bank’s other client—play a very important role behind the scenes. There is a great dependency on the creditors, and from their position of power they weigh heavy on the counselling offered by the organisation, leading to the service professional’s focus and attention on the client to become diminished. Additionally, other parties such as social assistance organisations and administrators also have high, unrealistic expectations concerning the bank. The bank’s negative image does not make the situation any easier. An essential element for correcting this image is correcting the expectations and being open.

Bauman’s “consumer society” (1992: 50) and people’s increasing vulnerability to becoming indebted are confirmed in this study. Clients and service professionals both indicate that exposure to temptations can influence self-control and can lead to financial problems. Figuring out the cause of indebtedness proves to be a difficult task for service professionals. The causes of indebtedness consist of a complex mix of factors that can be personal, relational and structural in nature. In determining what clients need in order

to get out of their financial problems permanently, assistance attuned to the various is needed.

Firstly, that means that when tackling financial problems, sufficient time and attention must be available for the meetings between the service professional and the client, in order to be able to determine the cause of the financial problems and to ensure that clients and service professionals have mutually attuned their expectations, as well as to make the counselling processes manageable and practicable for both service professionals and clients. According to Maynard-Moody and Musheno (2003: 84–85), in contrast to a limited number of short meetings, multiple meetings between a service professional and a client lead to positive results for both parties: appreciation for the service professional on the part of the client and a more positive opinion of the client on the part of the service professional. Having a more positive opinion of the client, especially concerning motivation, could lead the service professional to have a different (positive) opinion and to thus also take a different approach. Furthermore, multiple meetings between the client and the service professional can have a positive influence on the service professional's "public service motivation" (Boselie et al., 2011: 332).

Secondly, the approach to the problem can also vary substantially. Imparting all sorts of financial knowledge and skills is a goal of a completely different order from changing deeply rooted aspects of a person's personality. In the preventative approach to debt, which is so important, and assistance to people with financial problems, more use should be made of a variety of psychological insights, such as the loss of self-control and how clients can be trained to develop it, and the perhaps very limited learnability of certain deeply rooted personality traits. From the perspective of prevention, thought will need to be put into how to "protect" groups that are particularly vulnerable to becoming indebted.

Citizens' attempts to take responsibility for themselves and be self-reliant hinder them from seeking assistance because they only resort to social assistance when the financial problems have become very serious, making them difficult to solve and/or manage. Clients get little sympathy from creditors in their attempt to find solutions on their own. Furthermore, it is quite conceivable that the constant emphasis on personal responsibility imposes a yet higher hurdle for clients to decide to seek social assistance, partly as a consequence of clients' feelings of shame and uncertainty. Service professionals also believe that many clients are incapable of taking personal responsibility and that this is the very cause of their problematic debt situation. Service professionals are rather pessimistic concerning promoting this group's self-reliance.

Clients with the best prospects have the best basis for a successful debt settlement. The current method for selecting and classifying leads to “creaming” the most likely candidates (Lipsky, 1980; Engbersen, 1990) and to provisionally keeping the least likely candidates out of the picture by referring this group to institutions providing social assistance. A clear recognition of the existence of this category and a clear view of assistance from the government, in addition to emphasising self-reliance, would help assure that due attention is given to the often very serious and structural problems of this group of citizens.

Over de auteur

Afke Theunissen (1969) heeft Toegepaste Huishoudwetenschappen gestudeerd aan Hogeschool Dierenoord in Wageningen. Na afronding van deze opleiding is zij Algemene Sociale Wetenschappen gaan studeren aan de Universiteit Utrecht. Na enkele jaren werkzaam te zijn geweest bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam is zij sinds 2000 docent Sociale wetenschappen bij de juridische opleidingen van Hogeschool Inholland. Zij verzorgt momenteel voornamelijk onderdelen die betrekking hebben op het doen van praktijkgericht juridisch onderzoek en begeleidt studenten bij hun stage en afstuderen. Ook heeft zij sinds 2005 onderzoek gedaan vanuit het Lectoraat Dynamiek van de Stad van hogeschool Inholland en onderzoeksprojecten van studenten begeleid.

