



'Rolbeschrijving driegesprek schulddienstverlening'

***Praktijkonderzoek naar de rol- en taakverdeling van de
betrokkenen binnen het werkproces rondom de toegang tot
schulddienstverlening***



Hogeschool Leiden

Opleiding SJD

Student: Britta Nicolassen – s1091949

Docenten: Lea Hermsen, Marga Janssen en Joost in 't Groen

Opdrachtgever: Buurteam Zuilen

Inleverdatum: 25 juni 2018

Tweede kans

Klas LC-4

Collegejaar 2017-2018

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie. Deze heb ik geschreven ter afsluiting van mijn studie Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool te Leiden. Naar aanleiding van mijn stage in het derde jaar bij buurtteam Zuilen in Utrecht en mijn werkzaamheden als generalist na mijn stage, heb ik gekozen voor een afstudeeronderwerp binnen deze organisatie. Om tot dit eindproduct te komen heb ik onderzoek gedaan naar de rol- en taakverdeling binnen het driegesprek wat gevoerd wordt tijdens de procedure rondom de toegang tot schulddienstverlening. De resultaten van dit onderzoek moeten medewerkers van buurtteam Zuilen helpen om op een doelgerichte en efficiënte manier resultaat voor de cliënt te kunnen behalen.

Ondanks een aantal hoogte- en dieptepunten heb ik met veel plezier deze scriptie geschreven en ben ik tot dit resultaat gekomen. Zonder ondersteuning en begeleiding van een aantal mensen had ik dit resultaat niet kunnen bereiken. Hiervoor wil ik een aantal mensen bedanken.

Allereerst de opdrachtgever en tevens teamleider van buurtteam Zuilen, Isabell Boesveld. Bedankt voor het meedenken en ondersteunen tijdens mijn onderzoek. Daarbij bedank ik ook de collega's van buurtteam Zuilen en de trajectbegeleiders van de gemeente Utrecht. Zij hebben veel mentale steun geboden en tijd gemaakt om respondent te zijn voor mijn interviews. Daarnaast wil ik de docenten van de Hogeschool Leiden bedanken: Marga Janssen, Lea Hermsen en Joost in 't Groen. Door hun kritische blik en begeleiding bleef ik steeds weer scherp en gemotiveerd tijdens mijn onderzoek.

Tot slot wil ik in het bijzonder ook mijn ouders en vriend bedanken voor hun ondersteuning en vertrouwen in mij. Zonder al deze mensen had ik dit resultaat niet kunnen bereiken.

Met deze scriptie sluit ik mijn studie SJD af, die ik vier jaar lang met veel plezier heb doorlopen.

Ik wens u veel leesplezier toe,

Britta Nicolassen

Utrecht, juni 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	4
Afkortingenlijst	5
Hoofdstuk 1: aanleiding	6
1.1 Probleem analyse	6
1.2 Gewenste situatie	8
1.3 Probleemafbakening	8
1.4 Kennisdoel	9
1.5 Praktijkdoel	9
1.6 Centrale vraag	10
1.7 Deelvragen	10
Hoofdstuk 2: Juridisch kader	11
2.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)	11
2.1.1 Plan van aanpak	12
2.1.2 Maatwerk	12
2.2 Beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Utrecht	12
2.2.1 Toegang bij de buurtteams	13
2.2.2 Juridische gevolgen Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)	13
Hoofdstuk 3: Maatschappelijk kader	14
3.1 De buurtteamorganisatie	14
3.1.1 De buurtteammedewerker	14
3.1.2 Trajectbegeleiders Werk en Inkomen (WenI) gemeente Utrecht	15
3.2 Kanteling schulddienstverlening	16
3.2.1 Werkproces 'toegang schulddienstverlening'	16
3.2.2 Het driegesprek (stap 3)	17
Hoofdstuk 4: Methoden	19
4.1 Methoden van onderzoek	19
4.2 Kwaliteit van gegevens	20
4.3 Analyse van gegevens	21
Hoofdstuk 5: Resultaten	22
5.1 Deelvraag 1: Hoe wordt het driegesprek in de praktijk door de betrokkenen uitgevoerd?	22
5.1.1 Ervaringen met de kanteling schuldhulpverlening	22
5.1.2 Rolverdeling tijdens driegesprek	24
5.1.3 Samenwerking tussen betrokkenen	26
5.1.4 Deelconclusie	27
5.2 Deelvraag 2: Wat zijn knelpunten en bevindingen van een driegesprek rondom de toegang tot schulddienstverlening?	28

5.2.1 Uitvragen schuldensituatie	28
5.2.2 Driegesprek plannen na eerste melding bij het buurtteam	29
5.2.3 De regie tijdens het driegesprek	31
5.2.4 Deelconclusie	32
5.3 Deelvraag 3: Op welke punten kan een driegesprek geoptimaliseerd worden?	33
5.3.1 Inschakelen I&A en Wenl	33
5.3.2 Driegesprek direct na aanmelding	35
5.3.3 Meer bekendheid met de procedure	35
5.3.4 Deelconclusie	36
Hoofdstuk 6: Conclusie	37
6.1 Rol- en taakverdeling generalist	38
6.2 Rol- en taakverdeling medewerker I&A	39
6.3 Rol- en taakverdeling trajectbegeleider Wenl	40
6.4 Praktijkvoorbeeld	41
Hoofdstuk 7: Aanbevelingen	43
7.1 Voordeur-procedure	43
7.2 Vooronderzoek	43
7.3 Beroep op de kennis van de trajectbegeleider	44
7.4 Regie tijdens het driegesprek	44
7.5 In kaart brengen van de schuldensituatie	45
7.6 “10-minuten-gesprek” met een medewerker van I&A	45
Literatuurlijst	46
Bijlage 1: Topiclijst	48
Bijlage 2: Transcript interview 1	50
Bijlage 3: Transcript interview 2	56
Bijlage 4: Transcript interview 3	62
Bijlage 5: Transcript interview 4	67
Bijlage 6: Transcript interview 5	71
Bijlage 7: Transcript interview 6	76
Bijlage 8: Transcript interview 7	84
Bijlage 9: Protocol bij aanmelding	90

Samenvatting

Sinds 1 september 2016 is de kanteling schulddienstverlening in werking getreden. De buurtteamorganisatie Sociaal en Jeugd en Gezin, U-centraal, en de gemeente Utrecht hebben een notitie “aansluiting schulddienstverlening op het Utrechtse model van zorg, ondersteuning en jeugdhulp” vastgesteld. De dienstverlening van inwoners met een hulpvraag op het gebied van schulden kantelt naar een generalistische en integrale werkwijze met als toegang het buurtteam.

Er is een werkproces beschreven waarbij de buurtteammedewerker, generalist of medewerker van team informatie & advies, en de trajectbegeleider Wenl van de gemeente Utrecht, betrokken zijn. Uit de praktijk komt naar voren dat de rolverdeling bij velen nog steeds verwarring veroorzaakt. In opdracht van de buurtteamondernemer van buurtteam Zuilen te Utrecht, is er een praktijkonderzoek gedaan naar de rol- en taakverdeling van het driegesprek in het werkproces rondom de toegang tot schulddienstverlening. De centrale vraag luidt als volgt:

“Hoe kan de rol - en taakverdeling tijdens een driegesprek, binnen het werkproces rondom de toegang tot schulddienstverlening, worden ingevuld zodat de buurtteammedewerker (generalist en medewerker van I&A) en de trajectbegeleider van Wenl, in de gemeente Utrecht, op een efficiënte en doelgerichte manier resultaat voor de cliënt kunnen behalen?”

Om een antwoord op de centrale vraag te kunnen geven zijn interviews afgenomen met betrokkenen. De resultaten van dit onderzoek zijn verwerkt in deelvragen. In deelvraag 1 worden vooral de praktijkervaringen met het werkproces beschreven. Hierbij wordt ingezoomd op de invulling van het driegesprek om erachter te komen hoe de rol- en taakverdeling in de praktijk wordt toegepast. In deelvraag 2 worden een aantal knelpunten en bevindingen van het driegesprek genoemd. Knelpunten worden gedefinieerd als factoren die het proces verstoren. De knelpunten die in dit onderzoek naar voren komen, verstoren niet perse een driegesprek. Soms is een knelpunt ook een bevinding en moet hier rekening mee worden gehouden door de medewerkers tijdens het driegesprek. Vervolgens worden optimalisatiepunten uitgewerkt in deelvraag 3. Deze punten vloeien voort uit de interviews en ervaringen van respondenten.

Tot slot worden er zes aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen kunnen in de praktijk worden toegepast of aan de huidige beschreven werkwijze worden toegevoegd. Uit onderzoek blijkt dat er behoefte is aan deze aanbevelingen en het efficiënt zou werken in de praktijk. Het doel is om betrokkenen te informeren over de verwachtingen van ieders rol tijdens een driegesprek. Op deze manier kan ervoor worden gezorgd dat het maximale uit een driegesprek wordt gehaald. Uit de resultaten van dit onderzoek wordt geconcludeerd dat daadwerkelijk meer uit een driegesprek gehaald kan worden. Met deze aanbevelingen wordt het doel van dit onderzoek gerealiseerd.

Afkortingenlijst

Wenl	= Werk en Inkomen
I&A	= Informatie & Advies
TB-er	= Trajectbegeleider
Wgs	= Wet gemeentelijke schuldhelpverlening
Awb	= Algemene wet bestuursrecht

Hoofdstuk 1: aanleiding

1.1 Probleem analyse

Met ingang van 1 januari 2015 zijn de decentralisaties van de Algemene wet Bijzondere ziektekosten (Awbz) en de Jeugdzorg doorgevoerd. Dit betekent dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Door decentralisatie zijn deze verantwoordelijkheden overgegaan naar:

- De Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)
- De Jeugdwet
- De Participatiewet¹

Het doel van de decentralisatie is het mogelijk maken van betere lokale ondersteuning, die effectiever is en waarbij de cliënt, inclusief gezin en cliëntsysteem, centraal staat. Het organiseren van lokaal en regionaal niveau van zorg en ondersteuning is de nieuwe vorm.²

De uitvoering van de WMO, Jeugdwet en Participatiewet wordt sinds januari 2015 gedaan door de gemeente. Alle gemeenten zijn verantwoordelijk geworden voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Gemeenten hebben een deel van deze taken overgenomen van de Rijksoverheid en zijn vrij om deze taken op hun eigen manier in te richten.³ In de gemeente Utrecht is gekozen voor buurtteams, om op een laagdrempelige manier professionele hulp en ondersteuning te bieden zodat inwoners (financieel) zelfredzamer worden en gaan deelnemen en bijdragen aan de samenleving. Eén van de overgenomen taken is het begeleiden en ondersteunen rondom de toegang tot schulddienstverlening.⁴

De buurtteams bestaan uit drie teams. Er is een team Sociaal, een team Jeugd en Gezin en een team Informatie & Advies. In diverse teams werken professionals, stagiaires en vrijwilligers. Team Sociaal bestaat uit professionals met ervaring op maatschappelijk gebied. Zij vergroten en/of stimuleren de mate van zelfredzaamheid van inwoners dan wel het zo veel mogelijk vertragen van de afname van de zelfredzaamheid. Team Jeugd en Gezin ondersteunt gezinnen met minderjarige kinderen die kampen met meervoudige problematiek en team Informatie en Advies focust zich vooral op de juridische inhoud van casussen of voorzieningen en verzekeringen. De professionals van team Informatie en Advies begeleiden en ondersteunen ook burgers met (problematische) schulden of geen of weinig inkomen door middel van werkloosheid of ziekte.

¹ Rijksoverheid, decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten, 2015

² Piano, Decentralisatie sociaal domein, 2018

³ Rijksoverheid, decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten, 2015

⁴ 'Het Buurtteam', buurtteamsutrecht.nl, (zoek op 'buurtteams Utrecht')

Sinds 1 september 2016 is de kanteling schulddienstverlening in werking getreden. De buurtteamorganisatie Sociaal en Jeugd en Gezin, U-centraal, en de gemeente Utrecht (Maatschappelijke ontwikkeling en Werk en Inkomen) hebben een notitie “aansluiting schulddienstverlening op het Utrechtse model van zorg, ondersteuning en jeugdhulp” vastgesteld. De dienstverlening van inwoners met een hulpvraag op het gebied van schulden kantelt naar een generalistische en integrale werkwijze met als toegang het buurtteam.⁵

Het doel van deze nieuwe werkwijze is om een situatie te creëren waarbij inwoners in hun directe omgeving een laagdrempelige toegang hebben om hun hulpvraag te stellen en het buurtteam snel ondersteuning kan bieden. Bij de ondersteuning moet snel doorgepakt worden op ‘wat nodig is’ en zorgen dat het een relatief uitzicht geeft, zodat een (nieuwe) negatieve ervaring en/of situatie wordt voorkomen.⁶

In het geval iemand een hulpvraag heeft over schulden meldt de inwoner zich bij het buurtteam. De aanmelding kan telefonisch gedaan worden, aan de balie of via samenwerkingspartners zoals, huisartsen, woningbouwverenigingen of wijkagenten. Het buurtteam maakt kennis, meestal door middel van een huisbezoek. In het geval de cliënt liever op kantoor langskomt, is dit uiteraard ook mogelijk. Als er sprake is van een financieel probleem of schulden, voert de generalist of de medewerker van I&A in samenwerking met de trajectbegeleider (specialist) van Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht een driegesprek met de inwoner. Het doel hiervan is om snel de juiste stappen in gang te zetten. Naar aanleiding van het driegesprek volgt de stabilisatiefase met begeleiding en ondersteuning van het buurtteam. Er wordt een bepaalde aanpak gekozen om met het schuldenprobleem aan de slag te gaan.⁷ Dit gebeurt door middel van maatwerk. Per individu wordt gekeken naar wat nodig is en wordt afgestemd op de situatie van de cliënt.⁸

Tijdens het driegesprek wordt samengewerkt tussen de buurtteammedewerker, de generalist en/of de medewerker van I&A, en de trajectbegeleider van Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht. Iedere medewerker heeft een eigen rol tijdens het driegesprek om de efficiëntie van het gesprek te bevorderen en de cliënt te helpen. Uit de praktijk blijkt dat de rolverdeling nog niet bij iedereen goed bekend is en onduidelijk is wie welke taak op zich moet nemen, wie waar verantwoordelijk voor is en wie wat doet na afloop van het driegesprek. Door de onduidelijkheid bij de medewerkers blijven taken liggen en duurt het langer voordat een goede aanpak kan worden gekozen en de schuldensituatie aangepakt kan worden. Het gevolg hiervan is dat dat problemen groter worden en schulden oplopen.

⁵ Implementatieplan “kanteling schulddienstverlening”, 2016, p. 1

⁶ Implementatieplan “kanteling schulddienstverlening”, 2016, p. 1

⁷ Werkprocesbeschrijving stap voor stap naar Buurteams, 2016, p. 1 en 2

⁸ NVVK, *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, mei 2012, p. 13

Door de onduidelijkheid bij de medewerkers heeft de buurtteamondernemer (opdrachtgever) het verzoek gedaan om een onderzoek te starten naar de rol- en taakverdeling van de betrokkenen tijdens een driegesprek. Als iedere medewerker duidelijkheid heeft over zijn/haar rol en taken, kan de situatie sneller in kaart worden gebracht, kunnen problemen sneller aangepakt worden en kan de juiste aanpak gekozen worden waardoor problemen en schulden niet zo snel oplopen. Hiermee kan op een efficiënte en doelgerichte manier resultaat voor de cliënt kan worden behaald.

1.2 Gewenste situatie

Als iedere betrokkene weet wat zijn/haar rol is tijdens een driegesprek en welke taken ze op zich moeten nemen, is er sprake van een gewenste situatie. Op moment dat de rollen op een efficiënte manier worden verdeeld en dit voor iedere medewerker duidelijk is, kan er sneller gereageerd worden op de situatie van de cliënt. Met een duidelijke rol- en taakverdeling wordt bedoeld dat iedereen weet wat ze moeten doen, wie verantwoordelijk is voor wat en wie de regie heeft tijdens het gesprek. Uiteindelijk kan een plan van aanpak opgesteld worden die bij de cliënt past, met als doel om te voorkomen dat de problemen groter worden en schulden oplopen.

Op moment dat de rol- en taakverdeling bij iedereen duidelijk is, kunnen de verschillende rollen elkaar aanvullen en kan de samenwerking tussen alle betrokkenen makkelijk verlopen. Hiermee kunnen medewerkers het driegesprek efficiënt en doelgericht invullen waardoor er een positief resultaat voor de cliënt behaald kan worden.

1.3 Probleemafbakening

De organisatie is blij met de invoering van de kanteling schulddienstverlening. Anderhalf jaar geleden is deze nieuwe manier van werken ingezet. Ondanks het enthousiasme van alle medewerkers blijkt uit de praktijk dat het proces nog niet bij alle betrokkenen geïnternaliseerd is. Medewerkers doen geen of weinig beroep op de kennis van de trajectbegeleider van Wenl en er bestaat veel verwarring en onduidelijkheid over de rol- en taakverdeling tijdens het driegesprek. Medewerkers weten niet wie wat doet, wie waar verantwoordelijk voor is en wie de regie heeft tijdens het driegesprek. Ook uitvragen van de schuldensituatie blijkt nog lastig waardoor het lang duurt voordat een gericht plan van aanpak voor de cliënt wordt opgesteld.

Om er voor te zorgen dat er meer resultaat behaald wordt uit het voeren van de driegesprekken, heeft de buurtteamondernemer (opdrachtgever) verzocht om te onderzoeken hoe de verdeling tijdens het driegesprek het beste ingevuld kan worden zodat er op een efficiënte en doelgerichte manier resultaat voor de cliënt kan worden behaald. Door een juiste rol- en taakverdeling kan ervoor worden gezorgd dat er sneller een beeld van de schuldensituatie van de cliënt wordt geschetst en een gerichte aanpak kan worden gekozen.

1.4 Kennisdoel

Buurtteammedewerkers en trajectbegeleiders van de gemeente Utrecht staan de burger bij. Dit houdt in dat er samen met de burger wordt gekeken naar een oplossing voor de problemen die er zijn. Door een duidelijke rol- en taakverdeling van de betrokkenen tijdens een driegesprek kan de situatie van de cliënt beter in kaart worden gebracht. Indien er een duidelijk beeld is van de schuldensituatie kan er een specifieke en doelgerichte aanpak worden toegepast zodat de cliënt betere ondersteuning en begeleiding krijgt. De situatie kan op deze manier sneller verbeterd worden en schulden lopen niet verder op.

Het doel van dit onderzoek is dan ook om buurtteammedewerkers en trajectbegeleiders van buurtteam Zuilen duidelijkheid te geven in de rol- en taakverdeling van alle betrokkenen tijdens een driegesprek op basis van de resultaten uit dit onderzoek. Het werkproces moet bij alle betrokkenen geïnternaliseerd zijn zodat er een meer doelgerichte aanpak gekozen kan worden waar de cliënt meer baat bij heeft. Uit resultaten van dit onderzoek blijkt dat niet iedere betrokkene op de hoogte is van het werkproces omtrent de kanteling schulddienstverlening (zie deelvraag 1).

1.5 Praktijkdoel

Om het kennisdoel te realiseren wordt een beschrijving gegeven van de rol- en taakverdeling tijdens het driegesprek van de generalist, de medewerker I&A en de trajectbegeleider van WenI. Het doel is om hiermee duidelijkheid te creëren zodat de betrokkenen weten wie welke taak op zich neemt, wie waar verantwoordelijk voor is en wie de regie heeft tijdens het driegesprek. Hierdoor kan worden voorkomen dat problemen en/of schulden oplopen en het proces wordt vertraagd.

Daarnaast worden zes aanbevelingen gedaan aan de hand van de resultaten van dit onderzoek. De aanbevelingen hebben als doel om alle betrokkenen op voorhand te informeren over de verwachtingen van ieders rol tijdens een driegesprek. Op deze manier kan ervoor worden gezorgd dat het maximale uit de driegesprekken wordt gehaald.

1.6 Centrale vraag

Hoe kan de rol - en taakverdeling tijdens een driegesprek, binnen het werkproces rondom de toegang tot schulddienstverlening, worden ingevuld zodat de buurtteammedewerker (generalist en medewerker van I&A) en de trajectbegeleider van Weni, in de gemeente Utrecht, op een efficiënte en doelgerichte manier resultaat voor de cliënt kunnen behalen?

1.7 Deelvragen

1. Hoe wordt het driegesprek in de praktijk door de betrokkenen uitgevoerd?
2. Wat zijn knelpunten en bevindingen van een driegesprek rondom de toegang tot schulddienstverlening?
3. Op welke punten kan een driegesprek geoptimaliseerd worden?

Hoofdstuk 2: Juridisch kader

2.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Sinds 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Als gevolg van deze wet krijgen gemeenten een wettelijke zorgplicht op het terrein van integrale schuldhulpverlening. De regering is van mening dat de gemeente de regierol moet voeren op dit terrein. Dit is opgenomen in artikel 3 lid 1 Wgs. Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor schuldhulpverlening aan inwoners van zijn gemeente.⁹ Volgens de Wgs wordt onder schuldhulpverlening verstaan: ‘het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.’¹⁰

De gemeente moet zelf een doel vaststellen over wat zij met schuldhulpverlening willen bereiken. Een voorbeeld hiervan kan zijn: “bijdragen aan de participatie in de maatschappij door middel van het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid”. De gemeente kan in haar doelstellingen opnemen dat gekeken wordt naar de hoogst haalbare mate van financiële zelfredzaamheid van haar inwoners. Bij de een is het hoogst haalbare van financiële zelfredzaamheid bijvoorbeeld het stabiliseren ter bescherming van de eerste levensbehoeften. Bij een ander is dat het zelfstandig organiseren van je financiën zonder ondersteuning vanuit hulpverlenende instanties.¹¹

Deze doelstelling kan per inwoner verschillen afhankelijk van de schuldensituatie en de problematiek die de inwoner bij zich draagt. Voorbeelden van andere doelstellingen zijn:

- cliënt is in staat om een inkomen te werven dat minimaal op het sociaal minimum ligt;
- cliënt is in staat om het merendeel van zijn betalingen tijdig te regelen;
- cliënt houdt zijn financiële administratie op orde;
- cliënt heeft zich op de financiële situatie en is in staat om het evenwicht in zijn inkomsten en uitgaven te bewaken;
- cliënt is zeer beperkt bewust van zijn financiële situatie en niet of beperkt in staat zijn bestedingspatroon daarop aan te passen.¹²

⁹ NVVK, *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, mei 2012, p. 4

¹⁰ Artikel 1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

¹¹ NVVK, *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, mei 2012, p. 7

¹² NVVK, *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, mei 2012, p. 22-23

2.1.1 Plan van aanpak

Uit de Wgs vloeit voort dat de gemeenteraad de bevoegdheid krijgt een plan vast te stellen dat richting geeft aan de schuldhulpverlening aan inwoners van haar gemeente. Artikel 2 Wgs bepaalt dat de gemeenteraad het plan telkens voor een periode van vier jaren dient vast te stellen. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden. Het plan bevat hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende schuldhulpverlening en de manier van voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. Daarnaast geeft artikel 2 lid 4 onder a t/m d Wgs een aantal punten die in ieder geval in het plan opgenomen moeten worden.¹³

2.1.2 Maatwerk

De wijze van schuldhulpverlening wordt afgestemd op de situatie van de inwoner. Dit wordt maatwerk genoemd. Per individu moet er een plan van aanpak worden gemaakt. De situatie wordt bepaald door de mate van financiële zelfredzaamheid, hoogte van het schuldenpakket, motivatie en vaardigheden van de cliënt, het aantal schuldeisers en de aanwezigheid van psychosociale problematiek. De hulpvraag moet worden vastgesteld en op basis daarvan wordt een keuze gemaakt voor de instrumenten die worden inzet.¹⁴

2.2 Beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Utrecht

Op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening heeft de gemeenteraad van de gemeente Utrecht een beleidsplan opgesteld. Daarnaast zijn er door het college ook beleidsregels opgesteld. De beleidsregels dienen ter ondersteuning van het beleidsplan en de uitvoering schuldhulpverlening. In de beleidsregels is vastgelegd welke voorwaarden er aan de schuldhulpverlening zijn verbonden, wat de verplichtingen zijn van de verzoeker en wat zijn/haar rechten zijn.¹⁵

In artikel 2 van de beleidsregels van de gemeente Utrecht is opgenomen dat alle Utrechters van 18 jaar of ouder een beroep kunnen doen op schuldhulpverlening, indien zij inwoners van Utrecht zijn en staan ingeschreven in de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) van de gemeente Utrecht.¹⁶

¹³ NVVK, *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, mei 2012, p. 4

¹⁴ NVVK, *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, mei 2012, p. 13

¹⁵ NVVK, *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, mei 2012, p. 14

¹⁶ Artikel 2 Beleidsregels Schuldhulpverlening gemeente Utrecht

2.2.1 Toegang bij de buurtteams

De toegang tot schulddienstverlening ligt bij de buurtteams in Utrecht. De hulpvraag bij financiële problemen en/of schulden kan in de buurtteams worden gesteld. Indien er sprake is van schulden en/of financiële problemen vindt er een gesprek plaats met een cliënt, een buurtteammedewerker en een trajectbegeleider van de afdeling schulddienstverlening van de gemeente Utrecht. De trajectbegeleiders zijn aanwezig en werkzaam in de buurtteams. Tijdens een gesprek adviseert hij/zij over de mogelijkheden om tot een oplossing van de schulden te komen.¹⁷

Op moment dat de verzoeker zich meldt bij het buurtteam met een hulpvraag over financiën, wordt er een driegesprek ingepland. Dit is een gesprek tussen de cliënt, een buurtteammedewerker (generalist en/ of medewerker I&A) en een trajectbegeleider van de afdeling schuldhulpverlening van de gemeente Utrecht. Dit gesprek vindt plaats binnen maximaal vier weken na de aanmelding. Op moment dat er bij de aanmelding blijkt dat sprake is van een spoedsituatie, geldt een wachttijd van drie dagen. In geval van spoed is er sprake van een dreigende ontruiming of afsluiting van gas, water en licht. Er wordt direct contact gelegd met de afdeling schuldhulpverlening van de gemeente.¹⁸

In een driegesprek wordt de financiële situatie doorgesproken. Indien wordt bepaald dat een schulddienstverleningstraject noodzakelijk is, kan een aanvraag worden gedaan. De aanvraag wordt gedaan middels een aanvraagformulier bij de afdeling schuldhulpverlening van de gemeente Utrecht. De aanvraag wordt beschreven in artikel 3.2 van de beleidsregels.

2.2.2 Juridische gevolgen Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Vanaf het moment dat er een aanvraag schuldhulpverlening is ingediend bij de gemeente is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing.¹⁹ Het college van burgemeester en wethouders beoordeelt de aanvraag en kan schuldhulpverlening weigeren of beëindigen. Een beslissing van het college van burgemeester en wethouders is een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet bestuursrecht.²⁰ Tegen een dergelijk besluit is bezwaar en beroep mogelijk. Deze mogelijkheid vloeit voort uit artikel 7:1 Algemene wet bestuursrecht.²¹

¹⁷ Artikel 3.1 Beleidsregels Schuldhulpverlening gemeente Utrecht

¹⁸ Artikel 3.3 Beleidsregels Schuldhulpverlening gemeente Utrecht

¹⁹ Artikel 3.3 lid 2 Beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Utrecht

²⁰ "Onder besluit wordt verstaan: een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling."

²¹ NVVK, *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, mei 2012, p. 16

Hoofdstuk 3: Maatschappelijk kader

3.1 De buurtteamorganisatie

Sinds 2015 levert de 'Stichting Buurtteams Sociaal' sociale basiszorg in de gemeente Utrecht. Bij de stichting zijn zo'n 250 professionals werkzaam, die verdeeld zijn over 18 buurtteams in de stad. Iedere wijk in Utrecht heeft één of meerdere buurtteams. Het buurtteam is een laagdrempelige organisatie die professionele hulp en ondersteuning biedt aan inwoners van de wijk. Een buurtteam bestaat uit professionele hulpverleners en vakmensen met veel ervaring op het gebied van (psychische) zorg, welzijn, woonbegeleiding, verslaving, werk en inkomen. Het is de taak van medewerkers om er voor te zorgen dat inwoners zelfredzamer worden en gaan deelnemen en bijdragen aan de samenleving waar mogelijk. Om deze rol goed te kunnen uitoefenen is onder andere juiste kennis van wet- en regelgeving nodig. Daarnaast is er ook professionele ervaring nodig op maatschappelijk gebied. Deze kennis en ervaring moet voortvloeien uit de praktijk, maar ook uit verdiepingen in een aantal regels die de wet beschrijft.²²

3.1.1 *De buurtteammedewerker*

Team sociaal

De buurtteammedewerkers werkzaam binnen team sociaal worden ook wel de generalist genoemd. Team sociaal is samengesteld met generalisten die elk een eigen achtergrond en werkervaring meebrengen. Werkzaamheden worden verricht vanuit kennis en ervaring in het sociale domein. Zo weet de een meer van ouderen en de ander heeft meer kennis op het gebied van schulden en financiën. Elke generalist bezit een verzameling specialistische kennis, kunde, ervaringen, gespreksvoering en ondersteunende leer- en reflectietools. Medewerkers binnen het team bevragen hun collega's en delen deze vaardigheden waardoor anderen in de organisatie hier weer van kunnen leren.

Een generalist is breed opgeleid. Ze functioneren op HBO-niveau en beheersen onder andere sociaal-communicatieve vaardigheden. Er wordt verwacht dat een generalist motiveert, informeert, activeert en adviseert door open vragen te stellen, te spiegelen, confronteren en reflectief te luisteren, gericht op oplossingen en resultaat. De generalist handelt naar de opdracht van de organisatie waarbij de mate van zelfredzaamheid van cliënten wordt vergroot en/of gestabiliseerd dan wel het zo veel mogelijk vertragen van de afname van zelfredzaamheid. Er wordt gestimuleerd om cliënten een actieve bijdrage te laten leveren aan de maatschappij en verantwoordelijkheid te nemen voor elkaar en hun omgeving.²³

²² Incluzio, *Buurtteams Utrecht*, 2017

²³ Jaarverslag Buurtteamorganisatie 2017, p. 36

Team Informatie & Advies (I&A)

Binnen het buurtteam is er ook een team informatie en advies. Voor informatie en (juridische) adviesvragen biedt team informatie en advies ondersteuning. Ook de medewerker van I&A functioneert op HBO-niveau en beschikt over agogische-, communicatieve- en dienstverlenende vaardigheden. De medewerker van I&A geeft advies en helpt inwoners op weg hun eigen belangen te behartigen. Ook kunnen generalisten een beroep doen op de kennis en kunde van team I&A bij zeer complexe vraagstukken. Op dit gebied kan gedacht worden aan vraagstukken omtrent werk en uitkering, zorg, financiële voorzieningen, belastingen en toeslagen, schulden en vaste lasten. Een groot deel van de cliënten van het buurtteam heeft (problematische) schulden. De buurtteammedewerker besteedt aandacht aan het inkomsten- en uitgavenplaatje en er moet soms onderhandeld worden met verschillende instanties en schuldeisers.²⁴

3.1.2 Trajectbegeleiders Werk en Inkomen (Wenl) gemeente Utrecht

Sinds de invoering van de kanteling schulddienstverlening in 2016 zijn er verschillende trajectbegeleiders van Wenl van de gemeente Utrecht gedeeltelijk werkzaam in de buurtteams. De trajectbegeleiders worden gedetacheerd naar de buurtteams, waar zij een werkplek tot hun beschikking hebben. Werken in de buurtteams is een onderdeel van hun takenpakket waardoor zij 'gedeeltelijk' werkzaamheden verrichten in de buurtteams. Doordat de trajectbegeleiders in het team zitten kunnen buurtteammedewerkers makkelijk een beroep doen op de kennis en expertise van de trajectbegeleider. Op moment dat de buurtteammedewerker signaleert dat een inwoner financiële problemen of schulden heeft, kan hij of zij de trajectbegeleider van Werk en Inkomen bij de casus betrekken en wordt bekeken welke interventies direct mogelijk zijn om de situatie te stabiliseren en te verbeteren.²⁵

De trajectbegeleider van Wenl beschikt over specialistische kennis op gebied van problematische financiële schulden. Op dit gebied voeren zij gesprekken met cliënten en inventariseren de schuldenproblematiek. Daarnaast zijn zij als enige bevoegd om schuldregelingen op te starten en aan te vragen. Door deze werkzaamheden is het van belang dat buurtteammedewerkers een beroep kunnen doen op de kennis en kunde van de trajectbegeleider. Buurtteammedewerkers van team Sociaal en I&A werken veel samen met de trajectbegeleiders van Wenl zodat goede afspraken met de cliënt gemaakt kunnen worden.²⁶

²⁴ U-centraal, *Informatie en advies*, 2018

²⁵ Notitie aansluiting Schulddienstverlening op het Utrechtse model van zorg, ondersteuning en jeugdhulp, p. 5

²⁶ Gemeente Utrecht, *Kanteling schuldhulpverlening 2016*, p. 1

3.2 Kanteling schulddienstverlening

Vóór de invoering van de kanteling schuldhulpverlening zaten de trajectbegeleiders van Wenl op het stadskantoor van de gemeente Utrecht. Voor een aanmelding van schuldhulpverlening konden mensen zich melden op het stadskantoor en werd er een traject opgestart. Mensen kregen acht weken de tijd om alle stukken te verzamelen zodat er een schuldhulpverleningstraject kon worden gestart.²⁷

In 2016 is gekozen voor een nieuwe aanpak. In plaats van het stadskantoor zijn de buurtteams in Utrecht de toegang tot schulddienstverlening geworden. Deze verandering heeft twee belangrijk redenen:

1. Schulden komen niet alleen, vaak spelen ook andere problemen een rol. Zowel psycho-sociale problemen als financiële- en juridische vraagstukken komen aan de orde. Het buurtteam kijkt integraal naar de situatie en kan ondersteuning bieden op diverse terreinen.
2. Doorgaans melden mensen met schulden zich veel te laat en is de schuld dan al hoog opgelopen. Het buurtteam is een laagdrempelige voorziening, dichtbij huis en gemakkelijk om even binnen te lopen. Door aanpak schulddienstverlening te verleggen naar de buurtteams wordt de toegang laagdrempeliger gemaakt.²⁸ (In verband met de recente invoering van de kanteling zijn er nog geen evaluaties en/of onderzoeken bekend over dit gewenste effect.)

3.2.1 *Werkproces 'toegang schulddienstverlening'*

Om de schuldenproblematiek zo goed mogelijk aan te pakken en het belang van de cliënt voorop te zetten hebben de buurtteamorganisaties, U Centraal en Werk en Inkomen gezamenlijk een werkproces uitgelijnd dat bestaat uit zes stappen.²⁹

- | | |
|--------|---|
| Stap 1 | <p>Melding of signaal</p> <p>De inwoner meldt zichzelf bij het buurtteam of er komt een signaal binnen over de inwoner vanuit andere instanties of vanuit zijn/haar netwerk.</p> |
| Stap 2 | <p>Huisbezoek</p> <p>De buurtteammedewerker van team sociaal of I&A maakt kennis met de cliënt door middel van een huisbezoek. Hier kan blijken dat er sprake is van een financieel probleem of schulden.</p> |
| Stap 3 | <p>Driegesprek/adviesgesprek</p> <p>In geval er sprake is van financiële problemen of schulden kan de buurtteammedewerker een trajectbegeleider van Wenl oproepen en een driegesprek inplannen.</p> |

²⁷ Zie bijlagen voor transcripten van de interviews, p 45 e.v.

²⁸ Gemeente Utrecht, *Kanteling schuldhulpverlening 2016*, p. 1

²⁹ Notitie aansluiting Schulddienstverlening op het Utrechtse model van zorg, ondersteuning en jeugdhulp, p. 3

Er wordt een gezamenlijk gesprek gevoerd zodat snel de juiste stappen in gang kunnen worden gezet.

- Indien nodig kan een medewerker van team I&A aanschuiven tijdens het gesprek (vier-gesprek)
- Er kunnen meerdere driegesprekken worden ingevoerd

Stap 4 Werken aan stabiliteit

Onder begeleiding van de buurtteammedewerker gaat de cliënt werken aan een stabiele situatie.

Stap 5 Driegesprek

Als de situatie van de cliënt stabiel genoeg is, volgt er een gesprek waarin wordt gekozen voor een bepaalde aanpak. De trajectbegeleider van Wenl schuift aan en de verschillende mogelijke vervolgstappen worden besproken.

Stap 6 Bespreken plan van aanpak

De cliënt gaat aan de slag met de schuldenproblematiek. Hierbij kan hij/zij begeleiding houden vanuit het buurtteam of er wordt schulddienstverlening ingezet door Wenl of stadsgeldbeheer.³⁰

Stap 7 Klachten en bezwaar

Tijdens het proces heeft de cliënt een contactpersoon. Deze contactpersoon is een buurtteammedewerker (generalist of medewerker van I&A) en is verantwoordelijk voor het verloop van het proces. Indien de cliënt ontevreden is over de hulpverlening of een klacht heeft, kan dit in de eerste plaats worden aangegeven bij de buurtteammedewerker of zijn of haar leidinggevende. De buurtteammedewerker of leidinggevende gaan eerst zelf met de cliënt in gesprek en kijken of ze er samen uit komen. Als dit niet het geval is, kan de cliënt een klacht indienen bij een klachtenbemiddelaar of externe klachtencommissie.³¹

3.2.2 Het driegesprek (stap 3)

De partijen die aanwezig zijn tijdens een driegesprek zijn de cliënt, de generalist en de trajectbegeleider van Wenl van de gemeente Utrecht. Soms het kan ook voorkomen dat er ook nog een medewerker van I&A aanwezig is, een viergesprek. Een uitgangspunt voor het driegesprek is dat de cliënt de regie heeft. Dit betekent dat de cliënt altijd degene is die bepaald wat er wel en niet gebeurt naar aanleiding van het driegesprek. De trajectbegeleider van Wenl legt op basis van zijn/haar expertise de opties voor aan de cliënt en schetst ook de mogelijke gevolgen van het wel of niet maken van keuzes. Aan sommige keuzes zitten wettelijke termijnen en verplichtingen vast. Waar nodig coacht en ondersteunt de generalist hierbij. Het driegesprek vindt in principe plaats bij de inwoner thuis. Voor een gesprek wordt 1,5 uur gerekend.³²

³⁰ Gemeente Utrecht, *Kanteling schuldhulpverlening 2016*, p. 5

³¹ Buurtteams Utrecht, *klachten en bezwaar, 2018*

³² Gemeente Utrecht, *Kanteling schuldhulpverlening 2016*, p. 24

Tijdens het gesprek vraagt de trajectbegeleider van Wenl door over de situatie van de cliënt. De trajectbegeleider probeert de situatie van de cliënt in kaart te brengen en probeert achter de oorzaak van de schulden te komen met als doel een zo passend mogelijk advies te kunnen geven. Naar aanleiding van de situatie van de cliënt geeft de trajectbegeleider aan welke opties er zijn en vertelt daarbij wat er zal gebeuren als 'er niks wordt gedaan'. In geval er al direct een aantal interventies kunnen worden ingezet en de cliënt stemt er mee in, kan de trajectbegeleider deze inzetten.

Daarnaast wordt er tijdens het gesprek door de trajectbegeleider een actielijst gemaakt. De trajectbegeleider maakt de actielijst zo specifiek mogelijk en geeft aan welke acties prioriteit hebben, wat later kan en wat vlak voor het driegesprek gedaan kan worden. De buurtteammedewerker is tijdens het driegesprek aanwezig en heeft een ondersteunende rol. Het is belangrijk dat de buurtteammedewerker op de hoogte is van wat er is besproken en ondersteuning kan bieden bij het uitvoeren van de actielijst of het verduidelijken van het proces.

Aan het einde van het gesprek wordt aan de cliënt gevraagd of hij/zij ermee akkoord gaat dat de trajectbegeleider en de buurtteammedewerker met elkaar overleggen als dit nodig is. Na het gesprek bespreken de trajectbegeleider en de buurtteammedewerker hoe het gesprek verliep op inhoud en wordt besproken of de rol als trajectbegeleider en generalist goed genoeg is opgepakt.³³

³³ Kanteling schuldhulpverlening 2016, p. 25

Hoofdstuk 4: Methoden

In dit hoofdstuk worden methodieken beschreven die van toepassing zijn geweest tijdens de onderzoeksfase van dit onderzoeksrapport. De keuzes van de onderzoeksmethoden: literatuuronderzoek en interviews, worden beschreven en verantwoord. Daarnaast wordt uitgelegd hoe de kwaliteit van gegevens wordt gewaarborgd en hoe gegevens zijn geanalyseerd.

4.1 Methoden van onderzoek

Om gegevens en resultaten te verzamelen is in dit onderzoek gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en het afnemen van interviews.

4.1.1 *Literatuuronderzoek*

Om gegevens te verzamelen is in de onderzoeksfase gekozen voor literatuuronderzoek. Het literatuuronderzoek bestond uit het bestuderen van het beschreven werkproces rondom de kanteling schulddienstverlening. Daarnaast is onderzocht welke wet- en regelgeving er om de hoek komt kijken bij de werkwijze van de kanteling schulddienstverlening. Tevens is aan de hand van het literatuuronderzoek het maatschappelijk- en juridisch kader beschreven.³⁴

4.1.2 *Interviewen*

Om te onderzoeken hoe het werkproces in de praktijk door betrokkenen werd uitgevoerd, is gekozen voor het afnemen van halfgestructureerde interviews. Bij een halfgestructureerd interview liggen onderwerpen en belangrijke vragen vast. Daarentegen kan tijdens de interviews makkelijk afgeweken worden van de vraagvolgorde- en formulering. Tijdens het afnemen van de interviews gedurende dit onderzoek is hier gebruik van gemaakt. Soms kwam het beter uit om een vraag op een ander moment te stellen of werd er door de respondent zelf al iets over verteld. Door deze manier van interviewen is duidelijk naar voren gekomen hoe betrokkenen in de praktijk invulling geven aan een driegesprek en de doelstelling van de werkwijze interpreteren.³⁵

De onderwerpen en vraagstelling zijn verwerkt in een topiclijst. Deze is tijdens de interviews gebruikt om enigszins structuur aan te houden en om er voor te zorgen dat alle onderwerpen aan bod kwamen. Op deze manier kon niets over het hoofd gezien worden. Daarnaast kon er ook goed worden doorgevraagd op de onderwerpen, waardoor veel informatie naar voren is gekomen. Alle informatie is verwerkt in de resultaten van dit onderzoek.³⁶ De volgende onderwerpen zijn in de topiclijst opgenomen:

- introductie

³⁴ A. Boullart, E. Bakker, *Basisboek kwalitatief onderzoek*, Groningen: Noordhoff: 2013, p. 117

³⁵ A. Boullart, E. Bakker, *Basisboek kwalitatief onderzoek*, Groningen: Noordhoff: 2013, p. 150

³⁶ A. Boullart, E. Bakker, *Basisboek kwalitatief onderzoek*, Groningen: Noordhoff: 2013, p. 168

- Kanteling schulddienstverlening sinds 2016
- Het driegesprek en de invulling daarvan
- Samenwerking tussen betrokkenen
- Resultaten driegesprek
- Slot³⁷

4.1.2 Hoe zijn de respondenten geselecteerd?

In totaal zijn er zeven interviews gehouden. De zeven interviews zijn verdeeld onder drie generalisten, drie trajectbegeleiders en één medewerker van team I&A. De drie generalisten zijn geselecteerd op basis van ervaring met de kanteling schuldhelpverlening. Twee van de drie generalisten houden zich veel bezig met schulden en financiële zaken en voeren regelmatig een driegesprek. De derde generalist heeft juist weinig ervaring met de werkwijze, waardoor een andere visie over de procedure naar voren kwam. De drie trajectbegeleiders zijn gespecialiseerd in de schuldenproblematiek en zijn allen een aantal uren werkzaam binnen buurtteam Zuilen, waardoor zij alle drie zijn geselecteerd als respondent. Als laatste is de medewerker van I&A gekozen, omdat zij als enige medewerker van team I&A (buurtteam Zuilen) werkzaam is met schulden en financiële zaken.

Elke medewerker heeft zijn eigen ervaring met de kanteling schulddienstverlening en bekijkt het vanuit een ander perspectief. Dit komt doordat elke groep respondenten een andere functie uitoefent binnen het buurtteam. Hierdoor komen mooie verschillen naar voren. Elk interview is, na toestemming van de respondent, opgenomen met audioapparatuur en uitgewerkt in een transcript. Op deze manier kan elk resultaat verantwoordt worden en kan verwezen worden naar de transcripten in de bijlagen.

4.2 Kwaliteit van gegevens

Door het houden van halfgestructureerde interviews kan er tijdens de interviews op onderwerpen worden doorgevraagd. Hiermee wordt voorkomen dat respondenten sociaal wenselijk antwoorden geven op de vragen die gesteld worden. Daarnaast wordt hierdoor ook de betrouwbaarheid van het onderzoek gewaarborgd. Respondenten kunnen vragen anders interpreteren waardoor de antwoorden op dezelfde vragen afwijken. Door middel van halfgestructureerde interviews, kan tijdens de interviews worden doorgevraagd totdat je het antwoord hebt op de vraag die gesteld wordt.

De onderwerpen en vragen in de topiclijst hebben als richtlijn gediend. Hierdoor zijn tijdens elk interview dezelfde onderwerpen besproken en werd elke ervaring met het onderwerp door de respondenten verteld. Ook hierbij is aandacht besteedt aan de betrouwbaarheid van het onderzoek.³⁸

³⁷ Bijlage 1, topiclijst, p. 48

³⁸ A. Boullart, E. Bakker, *Basisboek kwalitatief onderzoek*, Groningen: Noordhoff: 2013, p. 243

4.3 Analyse van gegevens

Alle gegevens die voortvloeien uit de afgenomen interviews, zijn geanalyseerd en verwerkt in transcripten. Vervolgens zijn alle transcripten nauwkeurig gelezen en doorgenomen. De belangrijkste antwoorden van respondenten zijn naast elkaar gelegd en gemarkeerd (labelen).³⁹ Aan de hand van de topiclijst, de transcripten zijn deze gegevens gecategoriseerd in de volgende categorieën:

- ervaringen met de kanteling schulddienstverlening
- rolverdeling tijdens driegesprek
- samenwerking tussen betrokkenen
- uitvragen van de schuldsituatie
- driegesprek plannen na eerste melding bij het Buurtteam
- regie tijdens het driegesprek
- inschakelen I&A en WenI

De respondenten kunnen worden verdeeld onder drie verschillende groepen: generalisten, trajectbegeleiders en medewerker I&A. Tijdens het verwerken van de resultaten zijn deze drie groepen onderverdeeld gebleven. Elke categorie is onderverdeeld in deze drie subcategorieën. Op deze manier wordt overzichtelijk inzicht gegeven in de antwoorden van de respondenten. Ook de verschillen in werkwijze en ervaringen worden op deze manier op een overzichtelijke manier weergegeven. De resultaten van deze analyse worden beschreven in hoofdstuk 5.

³⁹ A. Boullart, E. Bakker, *Basisboek kwalitatief onderzoek*, Groningen: Noordhoff: 2013, p. 270

Hoofdstuk 5: Resultaten

5.1 Deelvraag 1: Hoe wordt het driegesprek in de praktijk door de betrokkenen uitgevoerd?

Om de eerste deelvraag te kunnen beantwoorden is informatie uit de praktijk verzameld door het afnemen van interviews. Hiervoor zijn van iedere groep betrokkenen een aantal kandidaten geselecteerd als respondent. Tijdens de interviews is gevraagd naar de ervaringen met de nieuwe werkwijze. Bij de uitwerking van de resultaten wordt onderscheidt gemaakt tussen de drie groepen respondenten; generalisten, medewerker I&A en de trajectbegeleiders van Wenl.

5.1.1 *Ervaringen met de kanteling schuldhelpverlening*

Volgens generalisten:

Drie generalisten zijn geselecteerd als respondent en geïnterviewd (zie hoofdstuk 4: methoden). Aan deze drie respondenten is gevraagd naar ervaringen met de werkwijze van de kanteling schuldhelpverlening, ingevoerd in 2016. Allemaal zijn ze op de hoogte van de kanteling schuldhelpverlening. Opvallend is dat ze niet op de hoogte zijn van de precieze procesbeschrijving. De reden hiervan komt tijdens de interviews niet naar voren. In grote lijnen is bekend wat er van hen wordt verwacht en wat het idee is achter de nieuwe werkwijze.

Twee van de drie respondenten geeft aan regelmatig een driegesprek te hebben gevoerd en een beroep te doen op de specialistische kennis van de trajectbegeleiders. Bovendien lopen de antwoorden op de vragen tussen deze respondenten nogal uit een; de een geeft aan dat het fijn is dat de mogelijkheid er is om een beroep te doen op trajectbegeleiders door middel van een driegesprek, maar dit niet vanzelfsprekend is. De ander geeft aan dat de werkwijze eenduidig is. Deze respondent weet waar hij met zijn vraagstukken terecht kan. Beide respondenten vertellen dat ze enige ervaring hebben met financiële - en schuldenproblematiek. Hierdoor gaan ze met veel dingen zelf aan de slag of doen ze zelf een voorstel voor een betalingsregeling in plaats van dat ze hiervoor een driegesprek met een trajectbegeleider plannen:

“Respondent: Als het gaat om de Wehkamp die aan de deur staat, dan bel ik de Wehkamp op en bespreek ik dat er niet veel ruimte is om te betalen. Ik stel dan voor dat 25 euro bijvoorbeeld wel kan en dan is het opgelost.

Interviewer: Oké, dus dan ga je zelf een betalingsregeling afspreken?

Respondent: Ja, daar ga ik geen extra tijd in steken door eerst een afspraak te maken met andere mensen.”⁴⁰

⁴⁰ Zie bijlage 2, transcript 1, p. 51

De derde respondent heeft een heel andere ervaring met de bekendheid van de kanteling schulddienstverlening. Voor deze respondent zijn er weinig gevallen waarbij een driegesprek kan en/of moet worden ingepland. Ze reageert als volgt:

“Er is verteld hoe het zou gaan en ik heb ook gemerkt dat de trajectbegeleiders hier binnen het buurtteam, op locatie, zijn komen werken. Ik heb wel een aantal gesprekken gehad, maar als je vraagt; ben je bekend? Ik weet dat de kanteling er is geweest, maar ik vind het regelmatig nog wel zoeken hoe het precies werkt. Ik denk dat er af en toe nog wat onduidelijkheid en verwarring over is.”⁴¹

Volgens team I&A:

Vanuit team I&A is er één medewerker geselecteerd als respondent. Deze respondent geeft aan bekend te zijn met de kanteling schulddienstverlening en ook veel driegesprekken te voeren. De nieuwe aanpak is voor haar een ontlasting voor de afdeling I&A. Doordat de trajectbegeleiders van Wenl nu werkzaam zijn in de buurtteams is veel duidelijker wat er moet gebeuren. De respondent geeft aan dat er veel wordt samengewerkt met de trajectbegeleiders van Wenl en de medewerkers van team I&A hierdoor meer gestuurd worden op gebied van kennis en de verdeling van taken. De respondent is heel positief over de nieuwe werkwijze:

“Er is nu iemand die verantwoordelijk is, die je kan bellen en met wie je contact kan opnemen als er vragen zijn. Ik denk dat het voor onze doelgroep wel heel goed werkt. Voorheen moest je naar de gemeente toe en kwam je bij een grote groep mensen terecht in een workshop en niemand begreep er iets van. Dit maakte mensen ook onnodig geïrriteerd. Dus ik vind het een positieve verandering.”⁴²

Volgens trajectbegeleiders Wenl:

Alle drie de respondenten zijn enthousiast over de nieuwe werkwijze. Dat de toegang tot schuldhulpverlening bij de buurtteams is komen te liggen, wordt door iedere respondent als een positieve ontwikkeling ervaren. De anonimiteit van de burger wordt gewaarborgd doordat de groepsbijeenkomsten bij het stadskantoor zijn afgeschaft. Volgens een van de respondenten wordt er met de nieuwe werkwijze meer preventief gewerkt. Hiermee wordt bedoeld dat problemen eerder aangepakt kunnen worden en voorkomen kan worden dat schulden oplopen.

Eén van de respondenten vertelt dat inwoners zich voorheen moesten melden bij het stadskantoor. Er werd een plan van aanpak meegegeven en na verloop van tijd kwam men terug met een actieplan dat niet uitgevoerd was. Hierdoor werden cliënten weer weggestuurd en teruggestuurd naar het buurtteam. Dit kostte erg veel tijd. Door het verleggen van de toegangspoort naar de buurtteams en

⁴¹ Zie bijlage 6, transcript 5, p. 71

⁴² Zie bijlage 5, transcript 4, p. 67

het aanpassen van de werkwijze wordt tijd bespaard en krijgen de cliënten de ondersteuning die bij hen past.

5.1.2 Rolverdeling tijdens driegesprek

Rol generalist

Alle respondenten geven aan de rol van de generalist tijdens het driegesprek vooral adviserend en ondersteunend is. Opvallend is dat iedere respondent iets zegt over de regie tijdens het gesprek, maar dat de ervaringen van iedere respondent anders zijn. Zo vertelt een van de trajectbegeleiders dat de generalist de regie heeft tijdens het gesprek. De argumentatie hiervoor is dat de generalist het overzicht heeft over de hele situatie van de cliënt en de trajectbegeleider alleen over schulden gaat. Daarnaast geeft deze respondent aan dat generalisten puur alleen adviezen geeft tijdens dit traject. Ze kunnen bijvoorbeeld geen trajecten opstarten. Dit is echt een taak van de trajectbegeleider.

Een andere respondent geeft aan dat het heel belangrijk is dat een generalist bij het driegesprek aanwezig is en vertelt dat de generalist een belangrijke ondersteunende taak heeft. De respondent licht dit toe aan de hand van een voorbeeld:

“Als dat je naar een dokter gaat en je komt thuis, ben je de helft van het gesprek kwijt. Vaak heb je alsnog heel veel vragen en dat heb je in zo’n driegesprek ook. Het is ook heel breed. Het gaat over zoveel verschillende dingen. Het is allemaal maatwerk dus geen enkel gesprek kan hetzelfde zijn. Het is altijd anders en dan is het heel belangrijk dat een generalist er bij zit, anders heeft de cliënt geen idee van wat er allemaal gebeuren moet. Twee horen meer dan één en de generalist is er ook om de cliënt te begeleiden, daar waar mogelijk.”⁴³

Uit de interviews komt naar voren dat veel cliënten kampen met multiproblematiek.⁴⁴ Door de schuldensituatie ontstaan er ook problemen op gebied van gedrag en welzijn. Zowel trajectbegeleiders als generalisten en I&A geven aan dat deze problematiek aangepakt moet worden door de generalist. Trajectbegeleiders en generalisten beschrijven hun taken alleen op basis van de schulden- en financiële situatie.

Rol trajectbegeleider Wenl

Uit de interviews vloeit voort dat trajectbegeleiders beschikken over expliciete kennis omtrent schulden. Tijdens het driegesprek heeft de trajectbegeleider een adviserende functie, er wordt gekeken naar de schuldensituatie en op basis daarvan worden actiepunten opgesteld. Om de situatie zo goed mogelijk in kaart te brengen worden methodieken gebruikt tijdens de driegesprekken. Eén van de trajectbegeleiders licht dit als volgt toe:

⁴³ Zie bijlage 3, transcript 2, p 57-58

⁴⁴ B.P. Uittenbogaard, *Werken met multiprobleemhuishoudens*, Dalfsen: ThiemeMeulenhoff: 2010, p. 15

“Gesprekstechnieken worden bij ons regelmatig weer ontwikkeld. We hebben allerlei cursussen die we bijhouden. We hebben wekelijks: ‘carousel’ noemen wij dat. We komen dan bij elkaar en dan gaan we het over één aandachtspunt hebben. Dus we zijn continu in ontwikkeling, omdat de problematiek ook continu in ontwikkeling is. Instanties blijven ook ontwikkelen en er veranderen steeds dingen. Dat is heel moeilijk bij te houden, maar daar hebben we een hele goede manier in gevonden.”⁴⁵

Een van de andere trajectbegeleiders geeft aan dat tijdens het driegesprek veel verschillende soorten onderwerpen worden besproken waardoor er een breder beeld ontstaat over wat voor een schulden er zijn en tegen welke problemen iemand kan aanlopen als er een regeling wordt getroffen.

Eén van de generalisten is positief over de inzet van de trajectbegeleiders in de buurtteams en ziet zeker de meerwaarde ervan. Als reden hiervoor geeft hij aan dat hij zelf het overzicht niet heeft. Ook heeft hij ervaren dat de trajectbegeleiders veel specifiek en gericht weten wat er van toepassing kan zijn op de situatie van de cliënt. Deze respondent geeft aan dat het een specifiek vak is en dat hij daar zelf niet alles vanaf weet, dus voor alle ‘in’s en out’s’ vraagt hij de trajectbegeleiders om advies.

Rol I&A

Alle respondenten geven aan prettig contact te ervaren met medewerkers van I&A. Er wordt dan ook regelmatig een beroep gedaan op de kennis van deze medewerkers. Door één van de respondenten wordt aangegeven dat eerst wordt gekeken naar wat door de generalist zelf gedaan kan worden voordat er bij I&A om advies wordt gevraagd. Hierbij gaat het om aanvragen van beslagvrije voet, belastingzaken en juridische zaken. Ook één van de trajectbegeleiders vertelt dat deze zaken uitgevoerd moeten worden door de medewerker van I&A en dat dit de generalist overstijgt.

“Soms is er niet eens een gesprek nodig, maar kunnen medewerkers gewoon het kantoor binnenlopen. Vaak hebben medewerkers van I&A dan wel even tijd voor een kort antwoord en als er meer tijd nodig is, wordt er een afspraak ingepland.”⁴⁶

Uit het interview met de medewerker van I&A komt naar voren dat driegesprekken erg rommelig zijn. De reden hiervoor is dat er geen duidelijke rolverdeling is en er bestaat onduidelijkheid over wie welke taken op zich neemt. Daarnaast heeft deze medewerker zelf veel cliënten waarmee zij driegesprekken voert. Al deze cliënten zouden ook nog begeleiding en ondersteuning van een generalist nodig moeten hebben, aldus I&A. Er wordt verteld dat verwarrend is wie de regie heeft tijdens het driegesprek. Volgens deze respondent is dat de generalist, alleen laat de generalist deze taak vaak over aan de trajectbegeleiders. Er wordt verteld dat de medewerker van I&A voor praktische

⁴⁵ Zie bijlage 3, transcript 2, p. 58

⁴⁶ Zie bijlage 2, transcript 1, p. 53

en specialistische kennis op gebied van schulden en financiën aanschuift bij een driegesprek, op verzoek van de generalist. Daar waar de generalist een stuk kennis mist, kan I&A aanvullen.

5.1.3 *Samenwerking tussen betrokkenen*

Iedere respondent geeft aan dat de samenwerking over het algemeen goed verloopt. Door de generalisten wordt verteld dat trajectbegeleiders makkelijk aangesproken kunnen worden om 'even' een vraag te stellen of een casus voor te leggen. Ook is I&A makkelijk te bereiken en wordt er altijd even tijd gemaakt om mee te denken. Op moment dat er niet meteen tijd is, wordt er een afspraak gemaakt voor een ander moment.

Eén van de trajectbegeleiders beschrijft een goede samenwerking als er ook voorafgaand aan het driegesprek goede afspraken met elkaar kunnen worden gemaakt. Er kan bijvoorbeeld vooral al besproken worden welke aanpak nodig is. Dat kan voorkomen dat een cliënt tijdens het gesprek van de hak op de tak gaat waardoor dit het gesprek verstoort. Als elke betrokkene op dat moment alert is, kan hier tijdens het gesprek rekening mee worden gehouden. Het is onduidelijk wie dan de leiding neemt tijdens het gesprek. Iedere respondent geeft deze taak door aan een ander (zie deelvraag 2, paragraaf 5.2.3).

Een van de andere trajectbegeleiders geeft aan dat een goede samenwerking belangrijk en efficiënt is voor het driegesprek. Als alle betrokkenen tijdens het driegesprek aanwezig zijn, kunnen ze elkaar versterken, vertelt de respondent. Hij wil dat buurtteammedewerkers tijdens het gesprek meedoen en meedenken, want zij hebben ook kennis. Dit kan elkaar aanvullen en versterken tijdens de aanpak van de schuldenproblematiek.

5.1.4 *Deelconclusie*

Over het algemeen zijn alle respondenten, zowel trajectbegeleiders, medewerkers I&A als generalisten enthousiast over de kanteling schulddienstverlening en zijn ze het er allemaal over eens dat het verleggen van de toegangspoort van het stadskantoor naar de buurtteams een grote positieve verandering is geweest. De buurtteams zijn vele malen laagdrempeliger en de privacy van mensen is meer gedekt. In tegenstelling tot de groepsbijeenkomsten bij het stadskantoor, wordt nu individuele begeleiding en ondersteuning toegepast. De cliënt heeft een contactpersoon die van de situatie af weet en hoeft dit niet in een groep met anderen te delen. Bovendien heeft het plaatsen van trajectbegeleiders in de buurtteams de samenwerking een stuk makkelijker gemaakt. De lijntjes met de betrokkenen zijn veel korter, er kunnen snel vragen worden gesteld en driegesprekken ingepland worden. Hierdoor kunnen problemen meteen bij de kern worden aangepakt en wordt er sneller naar een oplossing gezocht.

Ondanks het enthousiasme over de invoering van de kanteling, zijn de generalisten toch nog niet helemaal overtuigd van de nieuwe manier van werken. Uit de resultaten komt naar voren dat zij nog niet altijd beroep doen op de trajectbegeleiders en een driegesprek inplannen. Ze pakken veel dingen eerst zelf op, voordat ze de trajectbegeleiders om advies vragen. Generalisten geven aan dat dit sneller gaat dan wachten op een driegesprek. Daarnaast worden de driegesprekken niet als efficiënt ervaren, waardoor generalisten eerder zelf aan de slag gaan.

Wat betreft de rolverdeling tijdens het driegesprek wordt door iedere groep respondenten verschillend gereageerd op de invulling van het driegesprek. Uit de resultaten blijkt dat de gesprekken rommelig zijn en er verwarring bestaat over de verdeling van de taken. Daarbij bestaat onduidelijkheid over het verschil in de functie van de medewerker van I&A en de trajectbegeleider. Door de verschillende taakverdeling tijdens het driegesprek, zou de rolverdeling op elkaar aan moeten vullen. Daarentegen is de rol- en taakverdeling onduidelijk, waardoor ook niet altijd duidelijk is wie de regie heeft.

Tot slot wordt de samenwerking tussen alle betrokkenen in kaart gebracht. Iedere betrokkene is bereid om tijd te maken voor advies. Op moment dat er even geen tijd is, wordt er een ander moment gepland. Vrijwel altijd wordt de situatie nog even met elkaar besproken. Op moment dat er vragen zijn wordt er dus aan de bel getrokken en daar gehoor aan gegeven, behalve de gevallen waarin geen beroep wordt gedaan op elkaar.

5.2 Deelvraag 2: Wat zijn knelpunten en bevindingen van een driegesprek rondom de toegang tot schulddienstverlening?

Voor de beantwoording van de tweede deelvraag zijn ook interviews afgenomen. Tijdens het afnemen van de interviews is ingezoomd en doorgevraagd naar de invulling van het driegesprek. In deze deelvraag worden de knelpunten en bevindingen tijdens het driegesprek genoemd. Vanuit elke groep respondenten wordt hun visie en ervaring beschreven. Deze informatie wordt gecategoriseerd onder de groepen respondenten; generalisten, medewerker I&A en trajectbegeleiders.

5.2.1 *Uitvragen schuldensituatie*

Tijdens de interviews is aan iedere respondent gevraagd naar ervaringen met het in kaart brengen van de schuldensituatie tijdens het driegesprek. Voorafgaand aan dit onderzoek bleek dat dit soms lastig is waardoor niet tijdens één driegesprek een gericht plan van aanpak opgesteld kan worden. De reacties van de respondenten zijn hieronder verwerkt.

Volgens trajectbegeleiders Wenl:

Iedere respondent vertelt dat een knelpunt tijdens het driegesprek kan ontstaan door het gedrag of de gemoedstoestand van de cliënt. Iedere situatie is anders, waardoor van te voren nooit bekend is hoe het gesprek zal verlopen. Tijdens de interviews komt het begrip 'maatwerk' veel aan bod. Dit betekent dat er niet met een standaard aanpak of oplossing gewerkt wordt.⁴⁷ Bij maatwerk wordt gekeken naar de individuele persoon en situatie. Iedere situatie is anders, waardoor bij iedereen opnieuw moet worden gekeken naar de aanpak die het beste bij de cliënt past.

*"Elk gesprek is anders en het is niet een falen als je in een gesprek niet alle schulden hebt kunnen uitvragen."*⁴⁸

Deze uitspraak is gedaan door een van de respondenten en wordt toegelicht aan de hand van een voorbeeld. De respondent vertelt dat sommige cliënten een korte concentratieboog hebben. Door haar ervaring heeft ze geleerd om op moment dat je merkt dat de cliënt van de hak op de tak gaat of wiebelend op een stoel zit, alleen nog de meest belangrijke dingen naar boven kunt halen. Deze respondent vraagt dan door naar bijvoorbeeld mogelijke strafopleggingen, beslaglegging of termijnen die in de gaten gehouden moeten worden. Door de meest belangrijke dingen alvast boven tafel te halen, kunnen er alvast stappen worden gezet naar verbetering van de situatie.

Een van de respondenten vertelt dat tijdens de driegesprekken verschillende gesprekstechnieken worden toegepast. Op deze manier wordt de schuldensituatie in kaart gebracht. De technieken worden regelmatig weer ontwikkeld door het houden van cursussen. Daarnaast wordt verteld dat er

⁴⁷ Incluzio, *Buurtteams Utrecht*, 2017

⁴⁸ Bijlage 7, Transcript 6, p. 81

wekelijks een 'carrousel' wordt gehouden. Tijdens het carrousel komen alle trajectbegeleiders bij elkaar en bespreken ze één specifiek aandachtspunt. Zo zijn ze continu in ontwikkeling. Volgens de respondent is dit belangrijk omdat instanties en de problematiek ook steeds blijven ontwikkelen en er dingen veranderen.

Volgens generalisten:

Een van de respondenten geeft aan dat cliënten zelf geen overzicht hebben in hun administratie. Ze maken de post niet meer open, weten niet hoe hoog de schuld is en zijn niet op de hoogte van het aantal schuldeisers. Hierdoor is het lastig om tijdens een eerste gesprek de situatie in kaart te brengen. Het verzamelen van al deze informatie vergt heel wat werk. Hiervoor worden dan ook meerdere gesprekken ingepland. Een van de andere respondenten vertelt ook dat er vaak al meerdere gesprekken zijn gevoerd voordat je überhaupt de hele situatie in beeld hebt gebracht. Volgens hem is het:

*"Een soort van progressief proces. Gaandeweg komen er vaak meer dingen bij en zal er ergens misschien nog 'een lijk uit de kast komen'. Dus dat is continu een proces wat dynamisch is."*⁴⁹

Volgens I&A:

De medewerker van I&A vertelt dat er veel cliënten komen die zelf geen idee hebben wie de schuldeiser is en wat de hoogte van de schuld is. Hierdoor kan bijna nooit tijdens het eerste driegesprek een volledig beeld van de situatie worden geschetst.

5.2.2 Driegesprek plannen na eerste melding bij het buurtteam

In de procedure van de kanteling schulddienstverlening staat beschreven dat er direct een driegesprek met de trajectbegeleider van Wenl moet worden gepland als blijkt dat er sprake is van schulden. Tijdens de interviews komen een aantal reacties hierover naar boven.

Volgens I&A:

De respondent vertelt dat het in de praktijk vaak voorkomt dat er niet meteen een driegesprek ingepland wordt door de generalist. De schuldensituatie wordt door een aantal generalisten eerst zelf in kaart gebracht. De medewerker van I&A vindt dit soms best slim. Ze geeft aan dat ze denkt dat het handiger is om wat 'vooronderzoek' te doen. Tijdens het vooronderzoek kan bijvoorbeeld al gekeken worden naar de hoogte van de schuld, het aantal schuldeisers en het recht op toeslagen. Op deze manier kun je veel meer uit het driegesprek zelf halen. Als bij het eerste gesprek nog niets bekend is, moet alles nog uitgezocht worden en kan geen antwoord gegeven worden op de vragen die worden gesteld. Dit kost meer tijd dan dat vooraf een aantal dingen al zijn onderzocht.

⁴⁹ Bijlage 4, Transcript 3, p. 63

Interviewer: Ja.. dus jij vindt dat niet meteen bij de aanmelding de gesprekken moeten worden gepland, maar dat het efficiënter werkt als er eerst wat vooronderzoek wordt gedaan?

*Respondent: Ja.. Ik denk dat er wel meer afstemming kan zijn tussen de buurtteammedewerker en de trajectbegeleider van schulddienstverlening.*⁵⁰

Volgens generalisten:

Een van de respondenten is heel duidelijk over de werkwijze omtrent de kanteling schulddienstverlening. Hij geeft aan dat hij op de hoogte is van het moment waarop de driegesprekken zouden moeten worden ingepland, maar het bij hem niet zo werkt. Deze respondent vindt het fijn dat de mogelijkheid er is, maar zou eerst zelf aan de slag gaan.

*“Als ik dingen zelf op kan lossen, dus als het een losse schuld is en er moet een betalingsregeling getroffen worden met de schuldeiser, dan ga ik niet eerst nog een afspraak maken met I&A. Dat ga ik zelf wel doen.”*⁵¹

Door een van de respondenten wordt ook verteld dat het soms meer oplevert om de cliënt eerst beter te leren kennen. Uit ervaring vertelt de cliënt dat het niet goed voelt om de cliënt meteen in het diepe te gooien en te confronteren met de problematische schulden die spelen. Soms is het belangrijk om eerst een vertrouwensband te krijgen met de cliënt voordat er verdere acties genomen kunnen worden.

Volgens trajectbegeleiders Wenl:

Iedere respondent geeft aan dat het wel eens voorkomt dat het driegesprekken niet meteen na de eerste aanmelding bij het buurtteam wordt ingepland. Op moment dat dit niet gedaan wordt, kan dit volgens de respondenten een aantal risico's met zich meebrengen.

Volgens een van de respondenten krijg je slepende gevallen als een gesprek niet meteen wordt ingepland op moment dat schulden worden gesignaleerd. Er wordt bedoeld dat steeds maar één ding aangepakt wordt en gemaakte afspraken elkaar in de weg komen te staan. Hiermee kan weer schade aangericht worden. De respondent vertelt dat daarom de combinatie van de buurtteammedewerker en de specialist zo goed is.

*“Als er een financieel specialist bij zit dan pak je echt alle gebieden en dan ben je veel sneller klaar.”*⁵²

⁵⁰ Bijlage 5, Transcript 4, p. 69

⁵¹ Bijlage 2, Transcript 1, p. 51

⁵² Bijlage 3, Transcript 2, p. 60

Een van de andere respondenten denkt dat de buurtteammedewerker niet op de hoogte is van hele specifieke dingen die er kunnen gebeuren op moment dat een schuldeiser bijvoorbeeld beslag legt en een andere schuldeiser ook beslag wil leggen. De respondent geeft aan dat dit vervelende gevolgen kan hebben voor de cliënt en het daarom niet onverstandig is als er snel een driegesprek wordt ingepland. Deze respondent vindt het zonde als een grote groep medewerkers de schuldensituatie zelf aanpakt en het een en ander over het hoofd wordt gezien. Daarbij hebben buurtteammedewerkers niet de mogelijkheid om iemand in een schuldenregeling te krijgen. Als problemen hierdoor groter worden is het voor de trajectbegeleiders moeilijker om ze op te lossen.

“Als de medewerker blijft modderen, zijn de problemen op geven moment te groot en hebben wij veel werk om het op te rapen. Des te eerder wij betrokken zijn, des te eerder de problemen ook opgelost worden.”⁵³

5.2.3 De regie tijdens het driegesprek

Volgens generalisten:

Door de respondenten wordt niet specifiek benoemd wie de regie tijdens het driegesprek heeft. Er wordt tijdens de interviews wel gesproken over de regie, maar vanuit een ander perspectief. In elk interview wordt door de respondenten genoemd dat de regie voortkomt uit de begeleidende en ondersteunende rol tijdens het werkproces. In het driegesprek wordt een lijst met actiepunten opgesteld. De respondenten geven aan dat zij ervoor moeten zorgen dat deze actiepunten ook uitgevoerd worden en de afspraken nagekomen worden. De regie ligt feitelijk bij de cliënt zelf. Op moment dat de cliënt deze regie niet onder controle heeft, ondersteunt de generalist daarbij.

Volgens I&A:

De respondent vertelt dat de leiding tijdens het driegesprek bij de buurtteammedewerker ligt. Dit kan zowel een generalist als een medewerker van I&A zijn. De respondent geeft aan dat in de praktijk de leiding tijdens het driegesprek vooral aan de trajectbegeleider wordt overgelaten.

Volgens trajectbegeleiders Wenl:

Een van de respondenten vertelt dat de regie tijdens het driegesprek bij de buurtteammedewerker ligt. Deze medewerker gaat over alles wat er speelt, zowel op financieel gebied als de psychosociale problemen van de cliënt. De trajectbegeleider gaat alleen over het schulden traject. Deze respondent vertelt dat de buurtteammedewerker in principe ook een stukje regie heeft over de trajectbegeleider. De buurtteammedewerker moet er voor zorgen dat afspraken nagekomen worden.

⁵³ Bijlage 7, Transcript 6, p. 89

Een van de andere respondenten noemt zichzelf gespreksleider tijdens het driegesprek. Volgens deze respondent ligt de leiding tijdens het driegesprek bij de trajectbegeleiders. Er wordt verteld dat de trajectbegeleider de specialist is en voldoende aandacht en advies kan geven aan de belangrijkste punten die besproken moeten worden. De buurtteammedewerker schuift alleen aan voor ondersteuning.

5.2.4 *Deelconclusie*

Tijdens het uitwerken van de resultaten in deze deelvraag werd allereerst een onderscheid gemaakt tussen knelpunten en bevindingen. Al snel kwam naar voren dat er een samenhang is tussen de knelpunten en de bevindingen. De knelpunten en bevindingen die in dit onderzoeksrapport naar voren komen kunnen elkaar versterken of verzwakken, waardoor het enerzijds een knelpunt is en anderzijds een bevinding. Hierdoor overlappen de knelpunten en bevindingen met elkaar. Een knelpunt wordt gedefinieerd als een factor die een proces in de weg staat. Uit de resultaten blijkt dat eerder genoemde knelpunten niet altijd een belemmering hoeven te zijn.

Uit bovenstaande blijkt dat maatwerk een knelpunt kan zijn. Doordat de hulpverlening binnen het buurtteam gericht is op maatwerk en ieder individueel geval bekeken moet worden, kan het gedrag en de gemoedstoestand van de cliënt een belemmering zijn om de schuldensituatie in kaart te brengen. Tegelijkertijd hoeft dit geen knelpunt te zijn, omdat van te voren niet bekend is welke aanpak het meest efficiënt werkt voor de cliënt. Iedere situatie is anders, waardoor de medewerkers en trajectbegeleiders steeds weer voor verrassingen kunnen komen te staan. Door verschillende factoren kan gewoonweg niet alle informatie zo snel mogelijk verzameld worden. Hierdoor hoeft het ook geen knelpunt te zijn als de schuldensituatie niet binnen één gesprek in kaart is gebracht.

Daarnaast komt uit de resultaten naar voren dat elke groep respondenten een andere opvatting heeft over de invulling van de driegesprekken. Iedere respondent heeft voor zichzelf bepaald wanneer het moment is om een driegesprek in te plannen. Daarnaast heeft iedere respondent een eigen idee over de persoon die de regie tijdens het gesprek op zich neemt. De regie wordt door iedereen aan een ander toegewezen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de invulling en doelstelling van het driegesprek nog niet bij iedereen duidelijk is.

5.3 Deelvraag 3: Op welke punten kan een driegesprek geoptimaliseerd worden?

Om erachter te komen op welke punten het driegesprek geoptimaliseerd kan worden is tijdens de interviews gevraagd welke punten aandacht voor verbetering nodig hebben. Doordat de respondenten hun eigen ervaringen hebben met de kanteling schuldhelpverlening, hebben zij een aantal verbeterpunten naar voren gebracht. De verbeterpunten die in de interviews naar voren zijn gekomen, zijn verwerkt in onderwerpen. In de onderwerpen komen de resultaten naar voren voor het optimaliseren van een driegesprek.

5.3.1 *Inschakelen I&A en Wenl*

Volgens I&A:

Uit het interview met deze respondent komt naar voren dat zij veel driegesprekken voeren. Volgens de originele werkwijze is dit niet de bedoeling. Deze respondent vertelt dat het in de praktijk toch gebeurt. De reden hiervoor is dat generalisten vaak vastlopen op moment dat de medewerker van I&A niet aanschuift. Volgens de respondent is dit het gevolg van gebrek aan kennis op financieel gebied. Vervolgens duurt het lang voordat er een beroep gedaan wordt op een medewerker van I&A, waardoor er veel belangrijke acties blijven liggen.

De respondent geeft aan dat het in de praktijk niet nodig is dat een driegesprek gevoerd wordt met èn een generalist èn een medewerker van I&A èn een trajectbegeleider èn de cliënt. Tijdens het driegesprek wordt een actielijst samengesteld door de trajectbegeleider. Als verbeterpunt wordt aangegeven dat het efficiënt zou werken als de generalist na het driegesprek direct met de actielijst langs gaat bij de medewerker van I&A. De respondent vertelt dat dit eventueel vormgegeven kan worden door middel van een '10-minuten-gesprek'. Op deze manier heeft de generalist de gelegenheid om de acties te bespreken en mogelijk te verdelen wie wat kan doen. Volgens de respondent voorkom je hiermee dat acties te lang blijven liggen waardoor problemen ontstaan. Daarnaast kunnen acties meteen worden aangepakt en bespaart dit kostbare tijd voor de medewerkers van I&A.

Volgens trajectbegeleiders

Tijdens een interview met een van de respondenten komt naar voren dat er nog veel driegesprekken met een medewerker van I&A worden gevoerd. Volgens deze respondent hoort het eerste gesprek te worden gevoerd met een trajectbegeleider van schulddienstverlening en niet met iemand van I&A. Het is aan de medewerkers van I&A om de adviezen en acties van de trajectbegeleiders uit te voeren op moment dat dit de generalist overstijgt.⁵⁴

⁵⁴ Zie deelvraag 1, paragraaf 5.1.2, *Rol I&A*, p. 20

Een van de andere respondenten licht toe dat het goed is om een medewerker van I&A te betrekken op moment dat er financiële problemen zijn. Zij beheersen ook veel financiële kennis. Daarnaast ziet deze respondent graag dat daarnaast een driegesprek met een trajectbegeleider wordt gepland om te voorkomen dat niets over het hoofd gezien wordt en acties ondernomen kunnen worden. Ook de andere respondent vertelt dat ze het idee heeft dat generalisten eerder de neiging hebben om de financiële problemen eerst zelf op te lossen of samen met I&A. Door de expertise van de trajectbegeleider kunnen veel verschillende soorten vragen gesteld worden. Hiermee komen zij tot een breder beeld over de soorten schulden, hoogte en andere problemen die er spelen op financieel gebied.

Volgens generalisten:

Deze groep respondenten geeft aan soms de financiële problematiek zelf aan te pakken. Er wordt door iedere respondent verteld dat ze eerder een beroep doen op I&A dan de trajectbegeleiders van Wenl. Een van de redenen die genoemd wordt is dat de meerwaarde van de driegesprekken niet wordt gezien. Er wordt verteld dat dit komt doordat er niets nieuws uit de driegesprekken naar voren komt en het zonde is om hier dan veel tijd in te steken. Op de vraag hoe dit beter ingevuld zou kunnen worden werd als volgt gereageerd:

*"Ik denk dat we het driegesprek zo moeten invullen dat wij aangeven wanneer het nodig is en dat er nog tijd nodig is om dingen uit te zoeken en dat het we het gesprek beter kunnen plannen over een bepaalde tijd. Niet dat er druk achter zit, omdat er zo snel mogelijk een driegesprek gepland moet worden. Dus niet omdat het protocol dat vraagt, maar omdat de situatie dat vraagt."*⁵⁵

Als aanvulling hierop geeft een van de andere respondenten aan dat het hem heel erg zou helpen als er een richtlijn komt, waarbij generalisten zelf kunnen bepalen en inschatten wanneer er een driegesprek zou moeten plaatsvinden. Een optimalisatie van het protocol over de kanteling schulddienstverlening zou volgens deze respondent een grote toevoeging kunnen zijn.

Een van de andere respondenten geeft aan dat er beroep wordt gedaan op een medewerker van I&A op moment dat er een actielijst uit het driegesprek voortkomt. De ervaring die de respondent hiermee heeft is heel goed. Ze geeft aan dat ze denkt dat het goed is als iemand er al even naar kijkt. Ze noemt voorbeelden als het controleren van toeslagen of controle op de hoogte van de beslagvrije voet. Dit doet zij zowel voor als na het driegesprek. Ze vertelt dat als er dan actiepunten tijdens het driegesprek naar voren komen, hier al naar gekeken is en dit extra tijd bespaard.

⁵⁵ Bijlage 2, transcript 1, p. 52

5.3.2 Driegesprek direct na aanmelding

Een van de respondenten geeft aan dat uit ervaring blijkt dat op het moment dat de cliënt zich bij het buurtteam meldt de situatie niet voldoende wordt uitgevraagd. Als dan meteen een gesprek wordt gepland en tijdens het gesprek naar voren komt dat er bijvoorbeeld sprake is van een crisissituatie, zit de cliënt op dat moment op de verkeerde plek. In geval van een crisissituatie moet de cliënt een hele andere weg bewandelen. De respondent benoemt dit als 'niet effectief en niet efficiënt'. Het zou volgens de respondent helpen als de situatie bij de aanmelding goed wordt uitgevraagd. Zo kan op de juiste manier gehandeld worden en het driegesprek worden gepland waarvoor het bedoeld is. Vervolgens vertelt de respondent hoe het driegesprek wel zou moeten verlopen:

“Er is een heel protocol uitgedacht om dat de ondervangen.”⁵⁶ Op moment dat dit beter wordt gevolgd, krijg je de driegesprekken die bedoeld zijn als driegesprekken. Dat is een gesprek dat iemand schulden heeft. Er zijn geen dreigende situaties of meer dan twee maanden achterstand. Het gaat dan echt over het aanpakken van de financiële problemen.”⁵⁷

De medewerker van I&A geeft aan dat de gesprekken niet meteen na de aanmelding moeten worden ingepland. Het kan efficiënter werken als er eerst wat vooronderzoek wordt gedaan. Op deze manier kan er meer afstemming zijn tussen de buurtteammedewerker, zowel I&A als generalist, en de trajectbegeleider van schulddienstverlening. Op moment dat er dan een driegesprek plaatsvindt, kan de kern van de financiële situatie meteen worden aangepakt.

5.3.3 Meer bekendheid met de procedure

Door enkele trajectbegeleiders wordt aangegeven dat een aantal generalisten nog de oude manier van werken hebben. Hiermee wordt bedoeld dat er veel zelf wordt aangepakt op financieel gebied. Dit werkte voorheen binnen buurtteam Zuilen goed, maar na de invoering van de kanteling schulddienstverlening zijn een aantal medewerkers niet met de ontwikkelingen meegegaan. Door iedere trajectbegeleider wordt gezegd dat de generalisten een 'omslag' moeten maken. Ze zouden eerder driegesprekken moeten plannen en/of advies vragen in plaats van zelf dingen zelf oplossen. Er wordt ook gezegd dat het zinvol zou zijn als ieder zich aan zijn taken houdt, zodat de cliënt goed begeleidt kan worden.

De generalisten hebben hierover zelf ook een idee. Een van hen geeft aan in het begin van de kanteling moeite te hebben gehad met de trajectbegeleiders. Deze respondent heeft zichzelf even moeten herpositioneren en geeft aan nu wel blij te zijn met de trajectbegeleiders die bereid zijn om adviezen te geven. Daarnaast geeft een andere respondent aan dat hij gewend was om eigenlijk altijd

⁵⁶ Bijlage 9, Protocol bij aanmelding, p. 90

⁵⁷ Bijlage 7, Transcript 6, p. 78

alles zelf te doen. Voor deze respondent was het in het begin al wennen om een beroep te doen op I&A en dit heeft dan ook wel wat tijd gekost. Om deze reden wordt aangegeven dat er ook een deel bij de respondent zelf ligt en dit de reden is voor het weinig gebruik maken van de driegesprekken.

Op moment dat de generalisten meer gebruik maken van de procedure rondom de kanteling schulddienstverlening zullen zij zelf gaan ervaren wat de effecten ervan zijn. Op basis hiervan zouden driegesprekken meer efficiënt kunnen worden.

5.3.4 *Deelconclusie*

Uit de resultaten van deze deelvraag komt naar voren dat het driegesprek op een aantal punten geoptimaliseerd kan worden. De respondenten die regelmatig gebruik maken van het werkproces hebben een aantal optimalisatiepunten beschreven die voortvloeien uit praktijkervaringen met het driegesprek. In de uitwerking van de deelvraag komen drie onderwerpen heel duidelijk naar voren: inschakelen WenI en I&A, driegesprek direct na aanmelding en meer bekendheid met de procedure. Deze drie onderwerpen kwamen ook duidelijk naar voren tijdens de interviews met alle respondenten. Volgens de respondenten zou het een efficiënte werking hebben als deze punten in het werkproces worden verwerkt.

Volgens respondenten zou het minder werk opleveren als op het juiste moment een beroep wordt gedaan op een medewerker van I&A en een trajectbegeleider van WenI. Ook zou dit sneller werken waardoor acties niet blijven liggen en er meer problemen ontstaan. Daarnaast zou het ook helpen als bij de aanmelding de juiste vragen worden gesteld. Hierdoor kan er meteen actie genomen worden als blijkt dat er schulden zijn.

Tot slot komt uit de resultaten naar voren dat weinig medewerkers gebruik maken van de werkwijze. Een van de grootste redenen hiervoor is dat medewerkers niet volledig op de hoogte zijn van de procedure of zelfs helemaal niet weten dat de mogelijkheid bestaat. Het is aan de organisatie om dit te veranderen zodat efficiënt gebruik kan worden gemaakt van de werkwijze.

Hoofdstuk 6: Conclusie

In 2016 is het nieuwe werkproces rondom de toegang tot de schulddienstverlening in de gemeente Utrecht ingevoerd. Nadat de opdrachtgever de onduidelijkheid van het driegesprek liet horen, is er een onderzoek gestart. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de centrale vraag die bij dit onderzoek werd gesteld:

“Hoe kan de rol - en taakverdeling tijdens een driegesprek, binnen het werkproces rondom de toegang tot schulddienstverlening, worden ingevuld zodat de buurtteammedewerker (generalist en medewerker van I&A) en de trajectbegeleider van Wenl, in de gemeente Utrecht, op een efficiënte en doelgerichte manier resultaat voor de cliënt kunnen behalen?”

Om tot een antwoord te komen op de centrale vraag zijn er deelconclusies getrokken aan de hand van de resultaten in de deelvragen. Uit de resultaten van deelvraag 1 komt naar voren dat het verleggen van de toegangspoort van het stadskantoor naar de buurtteams een grote positieve verandering is geweest. Toch bestaat er bij de medewerkers nog veel verwarring over het werkproces rondom de toegang tot schulddienstverlening. Een aantal medewerkers zijn vanaf het eerste moment goed op de hoogte en houden zich aan het beschreven werkproces. Een andere groep medewerkers is op de hoogte, maar doet het alsnog op zijn of haar eigen manier. En wéér een andere groep weet weinig tot niets van de kanteling die in 2016 is ingevoerd.

De specifieke rol- en taakverdeling is bij veel medewerkers wel bekend, maar wordt niet in de praktijk op dezelfde manier uitgevoerd. Veel medewerkers geven aan dat ze zelf aan de slag gaan voordat ze de hulp van een medewerker van I&A of trajectbegeleider van Wenl inschakelen. Daarbij is het verschil tussen de functies en taken van betrokkenen voor veel medewerkers niet duidelijk waardoor er tijdens het driegesprek verwarring ontstaat en het gesprek als rommelig wordt ervaren.

De resultaten uit deelvraag 2 laten een aantal knelpunten en bevindingen zien. Aan de hand van deze resultaten wordt bekeken in hoeverre een bepaalde factor een knelpunt of een bevinding is. Een van de knelpunten die genoemd wordt, is het gedrag en de gemoedstoestand van de cliënt. Tijdens het driegesprek kan dit een belemmering vormen voor het resultaat wat behaald moet worden. Hierbij komt maatwerk om de hoek kijken. Bij maatwerk moet ieder individueel geval bekeken worden. Iedere situatie is anders, waardoor geconcludeerd kan worden dat het gedrag of de gemoedstoestand niet perse een knelpunt hoeft te zijn. Het kan ook een bevinding zijn waar tijdens het driegesprek rekening mee gehouden moet worden zodat er op een andere manier efficiënt gebruik kan worden gemaakt van het driegesprek.

Uit de resultaten van deelvraag 3 komt naar voren dat een aantal dingen verbeterd kunnen worden in het driegesprek. Er is een werkproces beschreven, maar in de praktijk blijkt dat hier niet altijd evenveel succes uit gehaald wordt. Medewerkers gaan eerder hun eigen weg. Door ervaringen met de werkwijze zijn medewerkers erachter gekomen dat het driegesprek op een aantal punten geoptimaliseerd kan worden. Het zou beter werken als er aan deze punten aandacht wordt besteed.

Op basis van dit onderzoeksrapport wordt geconcludeerd dat er veel meer uit het driegesprek gehaald kan worden. Allereerst kan het beschreven werkproces aangevuld worden met een aantal optimalisatiepunten. Daarnaast is het aan de medewerkers van Buurteam Zuilen om zich ook aan het werkproces te houden. Door er mee aan de slag te gaan en het protocol te volgen, zullen medewerkers zelf moeten ervaren wat de functie en de meerwaarde van het driegesprek is. Daarnaast is het aan de organisatie om er voor te zorgen dat de werkwijze bij iedereen bekend is en hun medewerkers er regelmatig op te wijzen dat ze gebruik kunnen maken van het werkproces rondom de kanteling schulddienstverlening.

Aan de hand van de resultaten uit het onderzoeksrapport wordt nogmaals de rol- en taakverdeling van alle betrokkenen beschreven. Hiermee wordt ook de centrale vraag van dit onderzoek beantwoordt. Het doel van de beschreven rol- en taakverdeling is om de medewerkers en de trajectbegeleiders van buurtteam Zuilen inzicht te geven in de doelstelling en nut van het driegesprek zodat het driegesprek efficiënt en doelgericht gebruikt kan worden en alle neuzen dezelfde kant op staan als het gaat om het werkproces rondom de toegang tot schulddienstverlening.

6.1 Rol- en taakverdeling generalist

De generalist heeft een adviserende, ondersteunende en begeleidende rol. Dit is een heel belangrijke rol. Nadat de cliënt zich heeft gemeld bij de voordeur van het buurtteam, komt de aanmelding bij een generalist terecht. De generalist is en blijft het eerste contactpersoon en aanspreekpunt van de cliënt. Ook op moment dat de trajectbegeleider betrokken is, blijft de generalist het aanspreekpunt. Hierdoor ligt de regie tijdens het proces bij de generalist. De generalist houdt controle en overzicht. Door alle problemen die er spelen is de cliënt zelf niet in staat om het overzicht en controle te houden. Hierdoor is dit een heel belangrijke taak van de generalist. De generalist wordt ook wel de 'baas' genoemd en is de rode draad tijdens het proces.

Financiële problemen komen vaak niet alleen. De generalist begeleidt de cliënt ook bij de (andere) psychosociale problemen die spelen. Hierdoor is het fijn dat de generalist ook bij het driegesprek aanwezig is. Tijdens het gesprek heeft de generalist een ondersteunende functie. Hij ondersteunt de cliënt bij het vertellen van zijn verhaal en op moment dat de cliënt iets niet begrijpt, zorgt de generalist er voor dat het uitgelegd wordt en de cliënt het vervolgens wel begrijpt. Aan de hand van de actielijst, die voortvloeit uit het driegesprek, is het de taak van de generalist om samen met de cliënt te kijken

wat er moet gebeuren. De generalist ondersteunt hierbij en helpt op moment dat de cliënt op dit gebied niet zelfredzaam genoeg is.

Ook heeft de generalist een adviserende rol. De generalist is het aanspreekpunt van de cliënt waardoor hij veel vragen zal krijgen over het proces rondom de schulddienstverlening. De generalist zorgt er voor dat alle vragen beantwoordt worden en dat hierbij de juiste informatie gegeven wordt. Daarbij verwijst de generalist eventueel door op moment dat hij zelf niets voor de cliënt kan betekenen.

Daarnaast komen er uit het onderzoeksrapport nog wat andere taken naar voren die tijdens het proces door de generalist opgepakt moeten worden. De generalist:

- zorgt er voor dat alle gemaakte afspraken worden nagekomen;
- zorgt er voor dat de trajectbegeleider zijn werk doet;
- zorgt er voor dat het proces niet stil komt te liggen;
- zorgt er voor dat het belang van de cliënt voorop blijft staan;
- zorgt er voor de cliënt resultaat wordt behaald, op welke manier dan ook.

6.2 *Rol- en taakverdeling medewerker I&A*

De medewerker van I&A heeft een adviserende en ondersteunende rol. De medewerker van I&A beheerst praktische en specialistische kennis op gebied van schulden en financiën. Op deze gebieden wordt door de medewerker geadviseerd en ondersteuning geboden aan cliënten en generalisten. Op moment dat er vragen of onduidelijkheden zijn op basis van het driegesprek, komt de medewerker van I&A om de hoek kijken en kan de generalist een beroep doen op zijn/haar kennis.

Soms is het voor de generalist fijn dat een medewerker van I&A ook aanschuift tijdens het driegesprek, ter ondersteuning. Bovendien is dit niet gebruikelijk. De trajectbegeleider is tijdens het gesprek aanwezig en heeft op dat moment de taak om te adviseren op gebied van schulden en financiën en beheerst meer kennis als het gaat om uitzonderingen en specifieke gevallen.

Aan de hand van de actielijst, die voortvloeit uit het driegesprek, kan de generalist de hulp van I&A inschakelen. De medewerker van I&A biedt vervolgens ondersteuning bij de acties die gedaan moeten worden. Op moment dat de generalist de kennis niet beheerst of de acties overstijgen is het de taak van de medewerker van I&A om hierop aan te vullen en ondersteuning te bieden. Hierbij wordt gedacht aan onder andere, beslagvrije voet berekeningen, toeslagen aanvragen, belastingzaken en juridische zaken.

Het kan zijn dat de medewerker van I&A de eerste contactpersoon en aanspreekpunt is van een cliënt. Als dit het geval is, gaat het vaak om korte praktische vragen of een traject dat opgestart wordt

richting de schuld dienstregeling. In geval er een traject wordt gestart, kan de medewerker van I&A ook een beroep doen op de trajectbegeleiders van Wenl en een driegesprek inplannen. Bovendien heeft de medewerker van I&A geen toegang tot het opstarten van een traject en moet hiervoor altijd een trajectbegeleider worden ingeschakeld. Tijdens dit proces blijft de medewerker de cliënt ondersteunen en adviseren met als doel de schuldensituatie in kaart brengen en een proces te starten. Daarbij voorkomt de medewerker, waar mogelijk, vertraging in het proces. Dit houdt in dat de medewerker van I&A er, net als een generalist, voor zorgt dat:

- alle gemaakte afspraken worden nagekomen;
- de trajectbegeleider zijn werk doet;
- het proces niet stil komt te liggen;
- het belang van de cliënt voorop blijft staan;
- er resultaat behaald wordt voor en door de cliënt, op welke manier dan ook.

6.3 *Rol- en taakverdeling trajectbegeleider Wenl*

De trajectbegeleider van Wenl heeft een adviserende rol. Er worden adviezen gegeven op basis van schulden- en financiële situaties. Als bij de aanmelding blijkt dat de cliënt schulden heeft, kan er door de generalist een driegesprek worden ingepland. Tijdens dat driegesprek wordt een trajectbegeleider van werk en inkomen van de gemeente Utrecht 'ingevlogen'. De trajectbegeleider brengt de schuldensituatie in kaart en geeft aan de hand daarvan advies. Daarnaast wordt er een actielijst opgesteld, waarin naar voren komt wat er allemaal moet gebeuren voordat er een traject kan worden gestart. Op dat moment pakt de generalist het weer op.

De trajectbegeleider bemoeit zich alleen met taken op het gebied van schulden en financiën. Zij begeleiden de cliënt niet tijdens het gehele proces en zijn ook niet het aanspreekpunt. Dit is de taak van de generalist. Op moment dat er belemmeringen tijdens het proces ontstaan, kan de generalist weer een beroep doen op een trajectbegeleider. De trajectbegeleider beheerst heel specifieke kennis omtrent schulden en financiële problemen en heeft hierbij de bevoegdheid om een cliënt de schuldenregeling in te krijgen. De adviserende rol van de trajectbegeleider bestaat uit:

- adviseren over de mogelijkheden en de aanpak voor de cliënt
- adviseren over de schuld dienstregeling
- adviseren over financiële voorzieningen
- adviseren over mogelijkheden tot schuldeisers
- adviseren over de gevolgen van een traject
- adviseren over de belemmeringen die kunnen voorkomen
- opstellen van een actielijst
- opstarten en aanvragen van een schuldenregeling

6.4 *Praktijkvoorbeeld*

Om bovenstaande rol- en taakverdeling te verduidelijken volgt hieronder een praktijkvoorbeeld. Aan de hand van dit voorbeeld wordt duidelijk gemaakt wie wat doet, en op welk moment een trajectbegeleider van Wenl of medewerker van I&A moet worden ingeschakeld. Dit voorbeeld vloeit voort uit het beschreven werkproces omtrent de kanteling schuldhelpverlening en de resultaten uit dit onderzoek.

CASUS

Een cliënt meldt zich bij de voordeur van het buurtteam met als reden beslaglegging op zijn inkomen. Hij weet niet wat hij moet doen en vraagt het buurtteam om hulp. Via de cliëntverdeling wordt deze aanmelding verdeeld en komt terecht bij een generalist van team Sociaal terecht.

- Wat doet een generalist?

De generalist maakt een afspraak met de cliënt voor een eerste kennismakingsgesprek. Dit gesprek is in de vorm van een huisbezoek, tenzij de cliënt anders verzoekt. Tijdens dit gesprek wordt de situatie besproken en kan blijken dat er een financieel probleem is of schulden zijn. Als sprake is van schulden of een financieel probleem raadpleegt de generalist een medewerker van I&A. Daarnaast maakt de generalist een afspraak voor een driegesprek met een trajectbegeleider van Wenl.

CASUS

Uit het eerste kennismakingsgesprek met de generalist blijkt dat er een financieel probleem is en er schulden zijn. Er is beslag gelegd op het inkomen van de cliënt. De deurwaarder geeft aan geen betalingsregeling te willen treffen.

- Wat doet een medewerker van team I&A?

De medewerker van I&A zou deze situatie moeten herkennen door de kennis die zij beheersen op gebied van financiën en schulden. De medewerker van I&A adviseert dat er een berekening van de beslagvrije voet gemaakt moet worden. Op moment dat er te veel beslag is gelegd, wordt de deurwaarder verzocht om aanpassing van de beslagvrije voet, met terugwerkende kracht vanaf het moment van beslaglegging. De generalist kan dit zelf doen. Op moment dat de generalist niet weet hoe dit werkt of dit een overstijgende situatie is, neemt de medewerker van I&A dit over of biedt hierbij ondersteuning.

NB: Deze aanpassing kan heel belangrijk zijn voor de cliënt op moment dat de cliënt maandelijks onder zijn bestaansminimum leeft. Soms kan het langer duren voordat het driegesprek plaatsvindt waardoor er weer allemaal andere dingen ontstaan. Door een beroep te doen op I&A kan sneller een

correctie worden ingevoerd, waar de deurwaarder zich aan moet houden en krijgt de cliënt nog en stukje nabetaald.

CASUS

Nadat er een verzoek is gedaan om aanpassing van de beslagvrije voet bij de deurwaarder, blijkt dat er inderdaad te veel beslag is gelegd op het inkomen van de cliënt. Door de berekening krijgt de cliënt het geld terug vanaf het moment van beslaglegging. Hierdoor heeft de cliënt momenteel iets meer geld om van te leven. Dit is een mooie overbrugging tot het moment dat het driegesprek plaatsvindt.

- Wat doet een trajectbegeleider van WenI?

Het driegesprek vindt plaats en de trajectbegeleider schuift aan. De trajectbegeleider stelt een aantal vragen waardoor hij de belangrijkste zaken naar boven probeert te krijgen. Er wordt gekeken naar de hoogte van de schuld, het aantal schuldeisers en de problemen die nu al zijn ontstaan. De situatie van de cliënt wordt in kaart gebracht en er wordt een actielijst opgesteld. Daarnaast adviseert de trajectbegeleider over de mogelijkheden, de belemmeringen en het verloop van het proces.

- Hoe gaat het verder na het driegesprek?

Het kan voorkomen dat de hele situatie niet in één gesprek in kaart kan worden gebracht. Er kunnen dan meerdere driegesprekken plaatsvinden om alle belangrijke informatie te verzamelen. In het driegesprek wordt een actielijst opgemaakt. Alle acties worden voltooid door de cliënt met ondersteuning van de generalist en mogelijk een medewerker van I&A. Als alle acties zijn gedaan, wordt er weer een afspraak gemaakt met de trajectbegeleider van WenI. De trajectbegeleider bekijkt de situatie en als alle belangrijke gegevens compleet zijn doet hij een aanvraag voor een schuldentraject.

Hoofdstuk 7: Aanbevelingen

Aan de hand van de conclusie worden een aantal aanbevelingen gedaan. Deze vloeien voort uit de conclusie en zorgen er voor dat er nog meer uit het driegesprek gehaald kan worden dan al gebeurd. De aanbevelingen hebben als doel de medewerkers scherp te stellen en mogelijk wat aanpassingen te doen in de omschrijving van het driegesprek, omdat uit onderzoek blijkt dat deze punten in de praktijk beter werken dan het protocol omschrijft.

Hieronder worden zes aanbevelingen gedaan die mogelijk meegenomen kunnen worden in de procesbeschrijving van de kanteling schulddienstverlening. Uit de praktijk blijkt dat deze dingen worden gedaan en het voor de medewerkers werkt en goede resultaten oplevert.

7.1 Voordeur-procedure

In de interviews wordt door de respondenten aangegeven dat er in sommige gevallen al misverstanden ontstaan bij de aanmelding van de cliënt. De oorzaak hiervan is dat er bij de aanmelding niet goed naar de situatie wordt gevraagd. Op moment dat een cliënt zich aanmeldt bij de voordeur van het Buurteam zou de medewerker die de aanmelding aanneemt, de situatie beter kunnen uitvragen. De belangrijkste vragen die gesteld moeten worden zijn:

- Is er sprake van een crisissituatie?
- Is er een huurachterstand
- Is sprake van dreigende afsluitingen van gas, water en licht of uithuiszetting?

Aan de hand van de antwoorden op deze vragen zou er al een inschatting kunnen worden gemaakt van de ernst van de situatie. Bij de aanmelding kan meteen worden vermeld wat er zou moeten gebeuren. Zo voorkom je bijvoorbeeld dat iemand tijdens een driegesprek vertelt dat er crisis is en de cliënt op een hele verkeerde plek zit. Door deze kleine aanpassing bij de voordeur-procedure kunnen buurtteammedewerkers veel sneller handelen en mogelijk verdere problemen voorkomen.

7.2 Vooronderzoek

Uit de onderzoeksresultaten komt naar voren dat veel respondenten eerst zelf aan de slag gaan voordat ze een driegesprek inplannen. De reden hiervoor is dat onder andere de meerwaarde van het driegesprek niet wordt gezien. Soms is het ook noodzakelijk om eerst een vertrouwensband met de cliënt op te bouwen voordat de schulden worden aangepakt.

In de werkwijze zou het vooronderzoek, in de vorm van een fase, kunnen worden toegepast. Tijdens het vooronderzoek krijgt de buurtteammedewerker zelf de gelegenheid om de situatie van de cliënt te inventariseren en alvast wat gegevens te verzamelen. Op moment dat er dan een driegesprek

plaatsvindt, kan meteen de kern van de problemen aangepakt worden en kan gericht gekeken worden naar de aanpak die nodig is. Hiermee wordt het driegesprek in een keer efficiënt gebruikt. Dit voorkomt meerdere driegesprekken waarmee veel tijd bespaard kan worden. Daarnaast kan er tijdens de voorprocedure gewerkt worden aan de vertrouwensband met de cliënt, waardoor je later tijdens een driegesprek veel sneller aan informatie of belangrijke zaken kan komen.

7.3 *Beroep op de kennis van de trajectbegeleider*

In de praktijk komt naar voren dat niet iedereen een beroep doet op de kennis van een trajectbegeleider. Veel medewerkers gaan zelf aan de slag waardoor ze vaak lang bezig zijn en blijven stoeien met de problemen die er spelen. Op basis hiervan wordt aanbevolen om, bij gevallen waarbij problemen met financiën of schulden voorkomen, vaker een driegesprek in te plannen. Soms kan het alleen al helpen als een trajectbegeleider naar de situatie kijkt en tips geeft. Een trajectbegeleider heeft veel ervaring en kan de juiste adviezen geven waarmee de cliënt soms sneller geholpen is. Ook dan is een driegesprek efficiënt. Bij twijfel of onzekerheid over de situatie kan altijd een driegesprek worden ingepland.

7.4 *Regie tijdens het driegesprek*

In de werkwijze rondom de kanteling schulddienstverlening wordt beschreven dat tijdens het driegesprek de regie bij de buurtteammedewerker ligt. Aangezien de regie tijdens het gehele proces bij de buurtteammedewerker ligt en hij/zij het aanspreekpunt van de cliënt is, zou dit voor de hand liggen. Tijdens de interviews werd door de respondenten aangegeven dat de regie nog veel voor verwarring zorgt. Door iedere groep respondenten wordt een ander aangewezen die de regie heeft tijdens het driegesprek.

Aan de hand van de resultaten uit het onderzoeksrapport wordt aanbevolen dat de regie tijdens het driegesprek bij de trajectbegeleider moet komen te liggen. Het driegesprek gaat immers over de schuldensituatie en/of financiële problemen die er zijn. Dit is de specialistische kennis van de trajectbegeleider. Een van de taken van de trajectbegeleider is het in kaart brengen van de schuldensituatie. Om dit zo goed mogelijk in beeld te krijgen stelt de trajectbegeleider een aantal vragen en probeert het belangrijkste boven tafel te krijgen. Hierdoor is de trajectbegeleider het meest aan het woord. De generalist is bij het gesprek aanwezig ter ondersteuning. Op moment dat de cliënt bijvoorbeeld iets niet begrijpt, zorgt de generalist er voor dat het wel begrepen wordt. Hierom zou de regie tijdens het gesprek het beste bij de trajectbegeleider liggen, waardoor de taken duidelijk verdeeld zijn en blijven.

7.5 *In kaart brengen van de schuldensituatie*

Uit resultaten blijkt dat het in de praktijk vaak niet lukt om de schuldensituatie tijdens één driegesprek in kaart te brengen. In deze aanbeveling worden de medewerkers van buurtteam Zuilen erop geattendeerd dat dit ook niet hoeft. Het zijn verschillende factoren tijdens het proces die er voor zorgen dat de medewerker hier soms ook niets aan kan doen. Een voorbeeld hiervan is dat een medewerker tijd maakt voor een afspraak met de cliënt om een aantal stukken door te nemen. De cliënt komt op kantoor en vertelt dat hij maar 10 minuten tijd heeft voordat hij naar een andere afspraak moet. Hierdoor heeft de medewerker geen tijd om te doen wat er gepland stond. Dit kan een belemmering voor het proces zijn, waar de medewerker geen invloed op heeft.

Op basis van de resultaten wordt aanbevolen om de tijd te nemen voor een driegesprek op moment dat de situatie er om vraagt. Soms is het efficiënter om even te wachten, of meerdere gesprekken in te plannen dan dat er een plan van aanpak wordt opgesteld dat niet realistisch is en in het belang van de cliënt. Daarnaast is het ook geen falen als een driegesprek niet leidt tot een schuldenregeling. Een driegesprek kan ook al slagen als er alleen wat tips gegeven worden waardoor de cliënt weer op de goede weg zit.

7.6 *“10-minuten-gesprek” met een medewerker van I&A*

Uit de interviews komt naar voren dat veel driegesprekken worden gevoerd met 4 personen: de trajectbegeleider, generalist, medewerker van I&A en de cliënt. Dit zou niet altijd nodig hoeven zijn en voor de medewerker van I&A veel tijd besparen. Vaak gaat het alleen om de ondersteuning bij de actielijst die voortvloeit uit het driegesprek.

In het interview met een medewerker van I&A wordt hierover een verbeterpunt ingebracht. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat dit voor veel gevallen efficiënt kan werken. De generalist zou na het driegesprek direct met de actielijst bij een medewerker van I&A langs moeten gaan. Hiervoor zou na een driegesprek standaard een ‘10-minuten-gesprek’ met een medewerker van I&A kunnen worden ingepland. Als dit niet aansluitend aan het driegesprek kan gebeuren, dan wel zo snel mogelijk. Alle informatie zit nog vers in het geheugen en zo wordt voorkomen dat acties te lang blijven liggen waardoor problemen kunnen ontstaan. Op deze manier kan meteen ondersteuning worden geboden door I&A en kan sneller resultaat behaald worden voor de cliënt. Daarbij bespaart het voor de medewerker van I&A veel tijd omdat ze niet meer aanschuiven bij de driegesprekken van 1,5 uur. Deze tijd kan voor andere dingen efficiënt besteed worden.

Literatuurlijst

Buurtteams Utrecht, *klachten en bezwaar*, 2018. Geraadpleegd op 24 juni 2018, van:

<https://www.buurtteamsutrecht.nl/klachten-en-bezwaar>

Het Buurtteam, over ons. Geraadpleegd op 17 maart 2018, van:

<http://www.buurtteamsutrecht.nl/over-ons>

Incluzio, Buurtteams Utrecht, 2017. Geraadpleegd op 3 mei 2018, van:

<http://www.incluzio.nl/onze-activiteiten/buurtteams/utrecht>

Incluzio, Jaarverslag buurtteamorganisatie, 2017. Geraadpleegd op 3 mei 2018, van:

<https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/static.buurtteamsutrecht.nl/downloads/Jaarverslag-BTO-2017.pdf?mtime=20180419092021>

NVVK, Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, mei 2012. Geraadpleegd op 24 april 2018, van:

https://www.divosa.nl/sites/default/files/onderwerp_bestanden/leidraad_wet_gemeentelijke_schuldhulpverlening_nvvk.pdf

Pianoo, Decentralisatie sociaal domein, 2018. Geraadpleegd op 16 maart 2018, van:

<https://www.pianoo.nl/themas/sociaal-domein/inkoop-sociaal-domein-toegelicht/decentralisatie-sociaal-domein>

Rijksoverheid, decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten, 2015. Geraadpleegd op 16 maart 2018, van:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>

U-centraal, Informatie en advies, 2017. Geraadpleegd op 3 mei 2018, van:

<https://www.u-centraal.nl/informatie-en-advies/>

Utrecht, Notitie aansluiting schulddienstverlening op het Utrechtse model van zorg, ondersteuning en jeugdhulp, 2016. Geraadpleegd op 24 mei 2018, van:

https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-08-_Notitie-aansluiting-schulddienstverlening-op-het-Utrechtse-model-van-zorg-ondersteuning-en-jeugdhulp.pdf

Protocol werkwijze, 2016

Gemeente Utrecht, Buurtteam en U-centraal, *Kanteling schuldhulpverlening 2016*. Geraadpleegd op 10 maart 2018.

Boullart, 2013

A. Boullart, E. Bakker, *Basisboek kwalitatief onderzoek*, Groningen: Noordhoff: 2013

Uittenbogaard, 2010

B.P. Uittenbogaard, *Werken met multiprobleemhuishoudens*, Dalfsen: ThiemeMeulenhoff: 2010

Bijlage 1: Topiclijst

Intro

- Opname interview
- Voorstellen
- Doel interview/onderzoek
- Hoofdvraag benoemen
- Naam respondent
- Kort vragen naar wat de functie en werkzaamheden zijn

Kanteling schulddienstverlening sinds 2016

- Wat vind je van deze nieuwe aanpak/werkwijze?
- Wordt er veel gebruik gemaakt van deze werkwijze?
- Wat vind je van het driegesprek?
- Hoe wordt het werkproces in de praktijk uitgevoerd?
- Hoe verloopt over het algemeen een driegesprek?

Het driegesprek (invulling)

- Wat is het doel van het gesprek?
- In hoeverre wordt de doelstelling behaald?
- Wat is de rolverdeling tijdens het gesprek? (Generalist, specialist en SJD-er)
- Wat vind je van de verdeling tijdens het gesprek?
- Wat is jouw rol tijdens het gesprek?
- Is er een specifieke richtlijn of methodiek die tijdens de gesprekken wordt toegepast?

- Wat zijn ervaringen met de driegesprekken?
- Wat zijn knelpunten?
- Wat zijn verbeterpunten?
- Hoe wordt de situatie van de cliënt in kaart gebracht?
- Hoe gaat het verder na het driegesprek?

Blijkt dat het lastig is om de schuldensituatie van de cliënt in kaart te brengen:

- Is dit herkenbaar?
- Waar zou dit aan kunnen liggen?
- Hoe kan ervoor worden gezorgd dat er meer uit de gesprekken gehaald kan worden?

Samenwerking

- Hoe is de samenwerking met het de buurtteammedewerker (generalist)?
- Hoe is de samenwerking met de medewerker van Team I&A?
- Hoe is de samenwerking met de schulddienstverlener van de gemeente Utrecht?
- Wat wordt er verwacht van een buurtteammedewerker naar aanleiding van het driegesprek?
En na het driegesprek?
- Wat zijn verbeterpunten omtrent de samenwerking?

Beroepsproduct in de vorm van een advies aan de hand van een rol- en taakbeschrijving.

- Is dit volgens jullie zinvol?
- Zou dit verheldering geven over de onduidelijkheden die er zijn?
- Op welke punten kan een driegesprek geoptimaliseerd worden? (zo goed of gunstig mogelijk maken)

Slot

- Als je nu iets zou kunnen veranderen of inbrengen aan/voor de werkwijze van het driegesprek. Wat zou dit dat zijn?
- Zijn er nog aanvullingen of dingen die nog niet tijdens dit interview naar voren zijn gekomen maar je wel graag wil laten horen?

Bijlage 2: Transcript interview 1

Functie respondent: buurtteammedewerker (generalist) buurtteam Zuilen

Datum: 5 april 2018

Duur interview: 19.21 minuten

S1 = spreker 1; interviewer, Mw. Nicolassen

S2 = spreker 2; geïnterviewde (respondent)

S1: Goedemorgen. Ik zal eerst beginnen met een kleine toelichting over mijn onderzoek en wat het doel van mijn onderzoek is en wat mijn idee is met het onderzoek. Ik ga een onderzoek doen naar de invulling van het driegesprek. Eigenlijk is de vraag bij Isabell vandaan gekomen; wat is precies de invulling en de rol-en taakverdeling, omdat er toch nog best wel wat onduidelijkheid is tussen I&A en sociaal over wie doet wat. Dit is in het kort wat ik ga onderzoeken.

S2: Dus dan bedoel je niet het driegesprek met I&A, maar die met W&I?

S1: Ja. De kanteling schulddienstverlening die in 2016 is ingevoerd en dan met name ingezoomd op het driegesprek.

S2: Ja.

S1: Zou je als eerste even wat willen vertellen over je functie en je werkzaamheden?

S2: Ja, ik ben werkzaam als buurtteammedewerker vanaf het begin, dus vanaf het moment dat de Buurtteams in 2015 zijn ingericht. Ik heb kort nog met de pilot meegenomen. Een aantal speerpunten die ik heb in mijn taak is het voorkomen van huisuitzetting in de stad samen met nog zeven andere buurtteammedewerkers stads breed. Dus ik heb wel veel te maken met financiële problemen. We werken dan ook veel samen met schulddienstverlening met mensen op het stadskantoor, dus crisisdienst. Verder pak ik meestal de wat lastigere klanten op.

S1: Wat bedoel je met lastige klanten?

S2: De klanten die wat agressief kunnen zijn, zorgmijndend, of ze zijn heel erg vervuild.

S1: Oké, dus de wat uitdagendere klanten.

S2: Ja, dus dat is wat ik doe.

S1: Leuk! Ik zou nu graag even terug willen komen op de kanteling schulddienstverlening die in 2016 is ingevoerd. Daar is een hele nieuwe aanpak voor bedacht en een nieuwe werkwijze. Wat vind je van die nieuwe werkwijze?

S2: Kun je dat toelichten?

S1: Ja, het idee van de nieuwe werkwijze is dat bij de aanmelding wordt gekeken of er sprake is van schulden. En dan moet er een huisbezoek worden ingepland. De buurtteammedewerker gaat dan op huisbezoek. Hij kijkt wat de situatie is tijdens de eerste kennismaking en daarna wordt er meteen een driegesprek ingepland met de schulddienstverlener van de gemeente Utrecht. Tijdens het driegesprek wordt er gekeken naar de schuldensituatie.

S2: Ah, ja.

S1: De vraag is ook; werkt het in de praktijk ook zo?

S2: Nee, bij mij niet. Ik ben er ook wel een beetje eigenwijs in misschien. Ik denk al heel snel: laten we maar gewoon aan de gang gaan, of soms is er niet eens de mogelijkheid voor. Dan moet je eerst mensen beter leren kennen voordat je dan direct zegt van; ik zie dat er schulden zijn, we gaan nu een driegesprek inplannen.

Dus nee. In de praktijk werkt die werkwijze niet zo. Ik denk wel dat het fijn is dat de mogelijkheid er is dat er snel ingesprongen kan worden als je een driegesprek kunt plannen, want daar gaat ook nog wel weken overheen. Maar dat is niet vanzelfsprekend dat we dat op die manier ook gelijk doen. Ik in ieder geval niet.

S1: Oké. En er wordt dan wel beroep gedaan op iemand van I&A?

S2: Dat hangt er van af. Als ik dingen zelf op kan lossen, dus als het een losse schuld is en er moet een betalingsregeling getroffen worden met de schuldeiser, dan ga ik niet eerst nog een afspraak maken met I&A. Dat ga ik zelf wel doen.

S1: Ja, en er wordt dan een afspraak gemaakt met de gemeente? Zij worden wel betrokken bij deze zaken?

S2: Nee, ook niet. Als het gaat om de Wehkamp die aan de deur staat, dan bel ik de Wehkamp op en bespreek ik dat er niet veel ruimte is om te betalen. Ik stel dan voor dat 25 euro bijvoorbeeld wel kan en dan is het opgelost.

S1: Ah oké, dus dan ga je gewoon zelf een betalingsregeling afspreken?

S2: Ja, daar ga ik geen extra tijd in steken door eerst een andere afspraak te maken met andere mensen.

S1: Oké. Heb je zelf wel eens een driegesprek gevoerd?

S2: Ja

S1: Hoe worden die gesprekken ingevuld? En wat vind je daarvan?

S2: Nou, de laatste is al wel weer een tijdje geleden. Dat is ook gelijk een van de weinig geweest. Allereerst bespreek ik het met de klant zelf. Dan vertel ik wat de procedure is en hoe we hem kunnen helpen en dat er een driegesprek volgt. Dan haal ik iemand van de gemeente er bij en dan probeer ik samen met degene van de gemeente een afspraak te plannen. Dat gaat soms wel eens wat langere tijd overheen dan ik zou willen, want zij hebben niet zo heel veel tijd of mogelijkheden. Ze hebben twee dagen in de week volgens mij hier bij Buurteam Zuilen, waarvan ik er eentje niet werk, dus dan blijft er maar één dag in de week over. Dat is niet altijd heel praktisch. En dan wordt er een gesprek gevoerd samen met de klant bij degene thuis. Alle stukken worden bekeken en er wordt een plan van aanpak gemaakt over wat er moet gebeuren en welke acties er worden uitgezet.

S1: Oké, en dat plan van aanpak wordt dan gemaakt op basis van de stukken die er zijn?

S2: Ja, klopt.

S1: Oké. Er is ook geëvalueerd aan de hand van de driegesprekken die gevoerd zijn. Daaruit blijkt eigenlijk dat het lastig is om de schuldensituatie in kaart te brengen. Er wordt niet na één gesprek

meteen bekend wat de hoogte van de schuld is of hoeveel schuldeisers er zijn. Wat zijn jouw ervaringen hiermee?

S2: Ja, sowieso is dat in alle casussen die ik tegenkom het geval. Er komt altijd nog wel een lijk uit de kast. Mensen maken niet voor niets schulden, dus ze hebben sowieso geen overzicht van wat de schulden zijn. Vaak is het zo dat ze niet eens weten dat er een schuld is bij een schuldeiser of ze openen de post niet of ze houden de administratie niet bij. Dus het is niet zo gek dat ze niet direct het hele schuldenoverzicht in kaart krijgen. Het vergt nogal wat werk.

S1: Ah oké. Heb je zelf een idee hoe dat beter kan? Zou daar iets voor bedacht kunnen worden?

(Stilte, respondent denk na)

S1: Als je dan een beetje kijkt met het doel van het driegesprek dat er dus een meer doelgerichte aanpak gekozen kan worden. Hoe zou je daarvoor kunnen zorgen?

S2: Nou, ik heb bij mezelf het idee dat het soms in een driegesprek, dat moet ik even goed verwoorden zodat ik geen dingen zeggen die niet klopt.

Mijn ervaring met het driegesprek is dat er gezegd wordt; dit moet uitgezocht worden en dat moet uitgezocht worden. En dan denk ik van ja.. dat weet ik wel. Dat hoeft je me niet te vertellen en dat hoeft je de klant ook niet te vertellen, want dat het onduidelijk is en niet overzichtelijk is, dat snappen we wel. De klant is onmachtig en mij hoeft je het niet te vertellen, want dat lijkt me logisch. Dus dat vind ik een onzin advies, daar moet geen tijd in zitten. Ik denk dat we het driegesprek zo moeten invullen dat wij aangeven wanneer het nodig is en dat er nog tijd nodig is om dingen uit te zoeken en dat het beter kunnen plannen over zoveel tijd. En niet dat er druk achter zit omdat er zo snel mogelijk een driegesprek gepland moet worden.

S1: Ja.

S2: Dus niet omdat het protocol dat vraagt, maar omdat de situatie dat vraagt.

S1: Ja, dus niet de richtlijn van de werkwijze doorlopen, maar eigenlijk gewoon de situatie van de klant bekijken.

S2: Ja, precies.

S1: Oké, en is dat dan ook één van de redenen waarom je aangeeft dat je weinig gesprekken voert? Je wil het eigenlijk eerst zelf bekijken en alles wat je zelf ziet kan je ook zelf aanpakken. Klopt dat?

S2: Ja, ik ben minder met de situatie bezig en meer met de klant, om te kijken wat hij nodig heeft en wat hij aankan als hij of zij er aan toe is om dit aan te pakken. Zolang er geen crisissituaties ontstaan, dus huisuitzetting of afsluitingen, pak ik het zelf op een manier op waarop ik denk dat de klant er het beste mee geholpen is. In tegenstelling tot; er is een schuld en daar moet iets mee gebeuren.

S1: Oké, het belang van de klant staat hierbij heel erg voorop.

S2: Ja.. "de mogelijkheden" van de klant voorop. Misschien is het voor de klant wel veel fijner als hij helemaal schuldenvrij is en ook heel snel, maar als ik dat in mijn eentje moet doen zonder de klant daarbij te betrekken, dan gebeurt het nog een keer en nog een keer en nog een keer..

Als ik de klant erbij betrek kan ik hem hopelijk soms ook nog wat leren waardoor het voorkomen kan worden in de toekomst. Dit is wel alleen het geval als ik denk dat het mogelijk is, als ik praat over

bijvoorbeeld LVB (licht verstandelijk beperkt) en het is duidelijk dat de klant het niet kan, dan doen we het niet.

S1: Oké, is dat dan ook een duidelijk verschil tussen de functie van een buurtteammedewerker en de trajectbegeleider van schulddienstverlening?

S2: Ja, ik denk dat de trajectbegeleider alleen maar bezig is met de financiën en ik ben meer bezig met de klant.

S1: Ja, duidelijk. Op dit gebied wordt dan ook gezegd dat jullie de 'generalist' zijn en de trajectbegeleider is de 'specialist' zijn. Wat kun jij hier over zeggen?

S2: Ik heb niet het idee dat zij mij iets kunnen leren over schulden.

S1: In hoeverre is het dan een specialist als jij aangeeft dat je zelf ook wel veel kunt oppakken?

S2: Ja, ik zie de meerwaarde er niet van. Bij I&A (team informatie en advies) zie ik wel de meerwaarde er van. Zij weten veel meer en makkelijker de lijntjes naar de goede weg. Zij kunnen bijvoorbeeld beslagvrije voet aanvragen. Dat zou ik ook wel kunnen, maar dat moet ik dan leren. Belastingregels en juridische zaken weten ze ook veel meer van. Dus voor dat soort zaken ga ik naar I&A. Ik ga ook niet bij elke schuldenproblematiek naar I&A toe.

Ik zie de meerwaarde van de trajectbegeleiders van de gemeente Utrecht niet.

S1: Oké.

S2: Misschien moet ik daar nog bij aanvullen dat het wel een aannname is van te voren en misschien moet ik dat meer checken. Het zou best kunnen zijn dat ik de meerwaarde niet zie, maar dat die er wel is.

S1: Oké. Is dat misschien omdat je nog niet zo veel gesprekken hebt gevoerd?

S2: Ja.

S1: Hoe is dan de samenwerking met I&A? Je geeft aan dat je daar wel meerwaarde in ziet. Doe je daar dan ook meer beroep op?

S2: Ja, veel meer.

S1: Gaat dat ook makkelijk?

S2: Ja, heel makkelijk. We hebben twee medewerkers bij Team I&A en twee stagiaires en ik kan met alle vier wel goed vinden.

S1: Oke, hoe lang duurt het om een gesprek met I&A in te plannen?

S2: Dat gaat heel snel en soms is er niet eens een gesprek nodig. Ik loop vaak ook gewoon even naar binnen en dan is er meestal wel even tijd voor een kort antwoord. Als ze zeggen dat er meer tijd voor nodig is en daar een afspraak voor gepland moet worden dan is dat ook goed, dan plannen we ter plekke een afspraak in. Het is heel fijn dat ze bij ons op kantoor zitten dus dat maakt de communicatie ook makkelijk.

S1: Oké, dat is fijn.

S1: Ik begrijp dat je nog niet zoveel driegesprekken hebt gevoerd, dus misschien is het lastig om deze vraag te beantwoorden, maar ben je op de hoogte van de resultaten die behaald worden uit de driegesprekken?

S2: Nou, volgens mij worden we als buurtteammedewerker wel altijd betrokken en zijn we ook mede verantwoordelijk voor het uitvoeren van wat er uit de gesprekken komt. Er komt een actieplan en daar staan afspraken in die gedaan moeten worden en er wordt van ons verwacht dat we er mede voor zorgen dat dat ook gebeurt en de regie erover houden.

S1: Dus uit een driegesprek komt een soort van plan van aanpak en jullie gaan daar mee aan de slag, klopt dat?

S2: Ja, of de klant en wij ondersteunen daarbij.

S1: Oké. Resulteert dit plan van aanpak ook in positieve zin voor de klant?

S2: Ja, maar vanuit mijn ervaring staan er geen dingen in het plan van aanpak die ik niet zelf zou kunnen verzinnen.

S1: Oké, helder. Het idee wat ik zelf nu voor ogen heb met dit onderzoek is om een beroepsproduct te maken in de vorm van een advies aan de hand van een rol -en/of taakomschrijving. Denk je dat dit zinvol kan zijn?

S2: Uh, ja als een nieuwe richtlijn?

S1: Ja, dat zou kunnen..

S2: Ik denk dat dat zeker zinvol is. Ik merk dat ik het soms uit de weg ga, omdat ik geen zin heb om dat protocol van de kanteling schulddienstverlening te volgen. Ik zie er de meerwaarde niet van in en het kost me alleen maar meer tijd. Als er een andere richtlijn zou komen, waarbij we kunnen bepalen dat de medewerker capabel genoeg is om zelf in te schatten wanneer er een driegesprek moet komen, dan zou mij dat heel erg helpen en zou ik makkelijker naar de trajectbegeleiders toestappen. Dus ik denk dat het zeker kan helpen.

S1: Oké.

S1: Zijn er nog dingen die je zelf zou willen aanvullen aan de hand van dit interview?

S2: Er lopen zoveel dingen tegelijk wat betreft schuldenproblematiek, vroegsignalering, over een tijdje gaan ze de wijk in samen met de woningbouwvereniging, de crisislijn bij Werk en Inkomen is na 2 maanden huurachterstand ook al een mogelijkheid. Dus ik vraag me heel erg af wat de meerwaarde is van de trajectbegeleiders bij ons op kantoor, omdat je al zo snel moet melden en je al zo snel in aanmerking komt met schuldenproblematiek via bijvoorbeeld de woningbouwvereniging, waarbij je dan ook al het stadskantoor moet inroepen. Misschien is het juist handiger dat alleen maar de trajectbegeleiders moeten betrekken en dat zij het dan oppakken. Ik denk dat daar ook een stukje bij hen ligt, dus dat wij niet de meldingen doen, bijvoorbeeld naar de crisislijn, maar dat de trajectbegeleiders dat doen. Zij hebben die lijntjes toch nog korter dan wij.

S1: Ja, je bedoelt dan dat zij precies weten welke weg ze moeten bewandelen?

S2: Ja, precies.

S1: Denk je niet dat in dat geval jullie het eerste aanspreekpunt zijn van de klant? Jullie signaleren een probleem of de situatie.

S2: Ja, klopt. Het is dan misschien fijn voor ons dat we face-to-face de aanmelding doen ipv via mail of telefoon. Dan kan het misschien nog sneller gaan.

S1: Dus als je een aanmelding doet, moet je wachten tot er een eerste gesprek komt voordat er een plan van aanpak gemaakt kan worden. Klopt het dat hier dan ook weer veel tijd in gaat zitten?

S2: Ja. Het zou fijn zijn als we de trajectbegeleiders direct kunnen aanspreken. Meestal moet er dan nog een afspraak gepland worden over één of twee weken. Dat is mijn idee erover.

S1: Oké. Hoe verloopt de samenwerking met het stadskantoor?

S2: Ja. Ik denk ook dat ik daar een voordeel heb dat ik mensen nu persoonlijk ken. Ik ben dan gewoon en dan vraag ik om advies en zij denken mee. Dat helpt wel veel.

S1: Oké. Een netwerk is altijd heel handig.

S2: Ja zeker.

S1: Oké. Bedankt voor alle informatie. Als je er niets meer op aan te vullen hebt, wil ik het graag afronden.

S2: Ja. Ik ben benieuwd wat er uit de interviews komt met de trajectbegeleiders van schulddienstverlening en hoe zij erover denken.

S1: Ja, het zijn echt twee hele verschillende kanten.

S2: Ja klopt. Ben benieuwd.

S1: Ik ook. Bedankt voor je tijd!

Bijlage 3: Transcript interview 2

Functie respondent: Trajectbegeleider schuldhulpverlening Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht

Werkzaam bij Buurtteam Zuilen en Ondiep

Duur interview: 23:13 minuten

S1 = spreker 1; interviewer, Mw. Nicolassen

S2 = spreker 2; geïnterviewde (respondent)

S1: Fijn dat je tijd wil maken voor dit interview. Ik zal eerst even wat vertellen over het onderzoek wat ik ga doen en het doel wat ik ermee wil bereiken. Het onderzoek wat ik ga doen gaat over de nieuwe werkwijze, dus de kanteling schulddienstverlening die in 2016 is ingevoerd. Daar is een hele werkwijze over beschreven. Uit evaluatie blijkt dat het nog wel lastig is om tijdens de driegesprekken de schuldensituatie in kaart te brengen. Isabell (buurtteamondernemer) heeft me gevraagd wat precies de taak- en rolverdeling is tijdens een driegesprek. De vraag is dan ook hoe kan de verdeling tijdens het gesprek goed ingevuld worden zodat er meer doelgerichte en efficiënt resultaat behaald kan worden voor de cliënt. De driegesprekken worden ook door jou bij Buurtteam Zuilen gevoerd. Wat vind je van deze nieuwe werkwijze?

S2: Ja, ik vind hem heel goed aansluiten.

S1: Kun je dat toelichten?

S2: Nou ja. Er is meer preventief. Er wordt preventief gewerkt. Je kunt al zien dat er in bepaalde Buurtteams die de omslag goed gemaakt heeft, dat daar op een andere manier gedacht wordt. Het is een gegeven dat zo'n 80% van de mensen die aankloppen bij het Buurtteam financiële problemen hebben. Er zijn allerlei onderzoeken geweest waarin heel duidelijk naar voren komt dat als er financiële problemen zijn, dat je dan eigenlijk niet aan gedrag en welzijn kan werken. De persoon die financiële problemen heeft, heeft er gewoon geen ruimte voor om daar mee aan de slag te gaan.

Het financiële pakket overheerst en daar hebben we dus een hele goede omslag in gemaakt. We gaan eerst kijken wat er aan de hand is. We gaan breed kijken, dus niet op een specifiek probleem wat stress geeft, want dan blijf je lapmiddelen toedienen. Eerst breed kijken; wat moet er allemaal gebeuren, zodat het een het ander niet bijt en dan kan de werker van het buurtteam daarin ondersteunen om de adviezen uit te voeren en als dat overstijgt dan is I&A (Team Informatie & Advies) voor bijvoorbeeld beslagvrije voet berekenen, bezwaarschriften en brieven schrijven. Als dat boven de buurtteammedewerkers zijn pet gaat, kan I&A dit oppakken.

S1: Oké, dus deze dingen worden dan tijdens het driegesprek bekeken om tot een plan van aanpak te komen?

S2: Ja, het wordt helemaal bekeken. We hebben anderhalf uur voor een gesprek en binnen dat anderhalf uur maken wij een advieslijst en dat gaat dan over alle gebieden. Die advieslijst geven we

aan de cliënt mee en aan de werker van het buurtteam, wij zelf hebben hem ook, zodat we allemaal weten wat er gedaan moet worden en dat is een hele mooie leidraad om tot een goed geheel te komen.

S1: Dus het is eigenlijk een soort van plan van aanpak over wat er allemaal moet gebeuren?

S2: Ja!

S1: Dus hiermee is ook het doel van het driegesprek beschreven, klopt dat? Of wat is de volgende stap?

S2: Voordat deze nieuwe werkwijze was ingevoerd, werd dit ook gedaan als mensen op het stads kantoor kwamen. Men kwam in een workshop terecht. Tijdens deze workshop werd er een plan van aanpak opgesteld. Hierin stonden ook alle adviezen, dus dingen die eerst gedaan moesten worden alvorens een groter beeld te krijgen en ook een goede fundering om schuldenvrij te komen. Nou, wat gebeurde er dan? Dat plan van aanpak werd meegegeven en men werd verwezen naar het Buurtteam en naar verloop van tijd kwam men weer terug en dan was dat actieplan helemaal niet uitgevoerd. Dan moeten wij ze weer wegsturen en terugsturen naar het Buurtteam, dus dat was denk ik wel in meer dan de helft van de gevallen.

S1: Ja.. dat kost ook wel veel tijd.

S2: Ja. Het kost veel meer tijd en voor de cliënt is het verschrikkelijk. Je wil graag, maar je kan soms niet. En in dit geval heb je ondersteuning nodig die gewoon goed aansluit op de situatie van de cliënt. Wij zien nu in de Buurtteams, aan de mensen die ons inplannen, dat we samen optrekken en dat je van elkaar leert.

S1: Ja.. dus je werkt eigenlijk veel samen met de buurtteammedewerker om het juiste resultaat voor de cliënt te behalen?

S2: Ja.

S1: Hoe verloopt de samenwerking dan tijdens het driegesprek? De buurtteammedewerker is tijdens dat gesprek ook aanwezig. Wat is de rol van de buurtteammedewerker volgens jou?

S2: Uh, wij zijn gespreksleider. Wij voeren het gesprek omdat we gewoon al die aandachtspunten willen benoemen en een advies over willen geven. Het is wel heel belangrijk dat een buurtteammedewerker er bij zit want anders heeft de cliënt geen idee waar het over gaat en om welk doel het dient en men weet niet wat het uiteindelijke doel is.

S1: Ja.. dus eigenlijk is de buurtteammedewerker erbij ter ondersteuning van de cliënt? Er komt veel informatie op de cliënt af dus is het goed als iemand meeluistert. De medewerker kan dan na het gesprek altijd toelichting geven als de cliënt iets niet begrepen heeft, klopt dat?

S2: Ja, puur ter ondersteuning! Net als dat je naar een dokter gaat en je komt thuis, ben je de helft van het gesprek kwijt. Vaak heb je alsnog heel veel vragen en dat heb je in zo'n driegesprek ook. Het is ook heel breed. Het gaat over zoveel verschillende dingen. Het is allemaal maatwerk dus geen enkel gesprek kan hetzelfde zijn. Het is altijd anders en dan is het heel belangrijk dat een buurtteammedewerker er bij zit, anders heeft de cliënt geen idee van wat er allemaal gebeuren moet.

Twee horen meer dan één en de buurtteammedewerker is er ook om de cliënt te begeleiden, daar waar mogelijk. Zodra die actiepunten gedaan zijn, is er een soort van stabiliteit gerealiseerd op het financiële gebied. De cliënt heeft dan ook alle ruimte om aan de andere dingen te werken.

S1: Ja.. hierin zie je dan een duidelijke verdeling. Hebben jullie zelf als trajectbegeleiders van schulddienstverlening een methode bedacht die je tijdens het gesprek toepast, bijvoorbeeld aan de hand van vraagstelling?

S2: Ja.

S1: Hoe krijg je nou het beste de situatie in kaart?

S2: Nou, gesprekstechnieken worden bij ons regelmatig weer ontwikkeld. We hebben allerlei cursussen die we bijhouden. We hebben wekelijks: 'carrousel' noemen wij dat. We komen dan bij elkaar en dan gaan we het over één aandachtspunt hebben. Dus we zijn continu in ontwikkeling, omdat de problematiek ook continu in ontwikkeling is. Instanties blijven ook ontwikkelen en er veranderen steeds dingen. Dat is heel moeilijk bij te houden, maar daar hebben we een hele goede manier in gevonden.

S1: Oké, en dat werkt ook goed?

S2: Ja. Dat werkt heel erg goed.

S1: Oké. Zijn er voor jou knelpunten tijdens het gesprek?

S2: Tijdens het gesprek kan er altijd een knelpunt komen, maar dat heeft vaak te maken met gedrag van cliënten of gemoedstoestand van cliënt. Ik weet niet of je daar op doelt of dat je andere dingen...?

S1: Ja, dat kan ook een knelpunt zijn. Met deze doelgroep kan dit zeker gebeuren. Het is ook maatwerk dus ieder persoon en de situatie is anders..

En als je kijkt naar het werkproces in zijn geheel? Hoe zou er nog beter resultaat behaald kunnen worden? Vind je dat het op dit moment voldoende is?

S2: Ja bij sommigen medewerkers wel. Sommige buurtteammedewerkers hebben nog de oude manier van werken. Zij zijn zelf nog oude lakmiddelen aan het bedenken. Als er financiële problemen zijn hoort het eerste gesprek met een trajectbegeleider van schulddienstverlening te zijn en wat ik hier (in Buurtteam Zuilen) dus nog wel hoor is dat dit veel met I&A gebeurt. Zo blijf je de oude problematiek houden. Dat speelt voornamelijk in Zuilen. In een ander Buurtteam Ondiep, is men wel meer ontwikkeld en op de nieuwe manier gaan werken. Dan zie je gewoon dat er veel meer afspraken zijn met schulddienstverlening en dat er veel meer resultaat behaald wordt.

S1: Het valt me wel op dat veel medewerkers aangeven dat ze eigenlijk helemaal niet veel driesprekken hebben gevoerd, terwijl het wel een proces is wat toegepast is.

S2: Ja.. en als je dan nagaat dat 80% van de cliënten schulden hebben... En dat zit dus dan in de buurtteammedewerker die nog niet in die ontwikkeling mee gegaan is.

S1: Oké. Dus de buurtteammedewerker moet eigenlijk een omslag maken en dit werkproces wel in gaan voeren.

S2: Ja.

S1: Oké. Hoe zit het met inplannen van de driegesprekken? Is er veel ruimte in jouw agenda?

S2: Ik heb geen gesprekken. Ik heb er straks één om 11 uur en dan is mijn agenda van Zuilen helemaal leeg.

S1: Oké, dus de mogelijkheid om afspraken in te plannen is aanwezig?

S2: Jazeker. En als de mogelijkheid er niet is, dan is dat allemaal ingedekt. Onze agenda's worden iedere maand bekeken en als ze dus van de gemeente zien dat hier geen gesprekken zijn, of dat er bijvoorbeeld veel gesprekken zijn, dan krijgen we extra trajectbegeleiders in Zuilen.

Ik zie dat er in Zuilen nu niet veel gesprekken zijn gepland, terwijl ik in het andere Buurtteam voor de komende acht weken volgeboekt zit. Dat is ver over de vier weken, waarbinnen de gesprekken moeten worden ingepland, dus het kan zijn dat er vanuit mijn team wordt gezegd; er gaan minder handjes naar Zuilen. En als er voordat er in Zuilen wel meer mensen nodig zijn moeten we eerst proberen om aangevuld te kunnen worden.

S1: Oké. Het klinkt ook wel logisch dat er minder mensen worden ingezet als er ook minder vraag is naar de gesprekken die gevoerd zouden moeten worden.

S2: Dus vooral toch inplannen. Ook al denkt iemand het kan pas over twee of drie weken.. toch plannen. Als we dus over die tijden heen gaan krijgen we extra hulp. Maar mijn agenda in Zuilen is leeg, dus je hier is het blijkbaar niet nodig.

S1: Ja.. dat zou je dan kunnen zeggen hè..

Nog even terugkomen op het driegesprek.. Er wordt geëvalueerd en uit die evaluatie blijkt dat het nog wel lastig is om de volledige schuldensituatie in kaart te brengen tijdens het gesprek. Wat is jouw ervaring daarmee?

S2: Ja, ik heb die ervaring niet zo. Als je een eerste gesprek voert, heb je niet meteen alle schulden in kaart. Soms wel, want dan kan het zijn dat buurtteammedewerker die al vaker gesprekken hebben gevoerd en dus weet hoe het gesprek eruit ziet. Ze zorgen dan dat ze het werkboek van tevoren al ingevuld hebben zodat je veel meer voorbereid het gesprek in gaat. Dus ik denk dat die informatie komt vanuit mensen die deze gesprekken niet voeren. Degene die het wel doen hebben vaak de boeken al klaarliggen.

Soms zijn er wel problemen t je niet verder kan of dat je niet kan bieden wat de cliënt wil. Bijvoorbeeld als er een koophuis is en dat koophuis is boven budget en ze willen dat koophuis niet verkopen en ze blijven schulden in de hypotheek maken, tegen beter weten in... Dan kan je niet voldoen aan hun verwachting. Dan blijf je inderdaad soms een jaar lang met een casus slepen. Eigenlijk is het dan zo dat ze adviezen van ons niet willen uitvoeren, want als er iets niet in jouw budget past..

Je kan hopen op betere tijden, dat je meer geld gaat genereren dat het huis wel binnen het budget past. Of je kan zeggen ik ga naar een goedkoper huis, maar als je te lang wacht en er is al een hypotheekschuld.. dan kan dat niet meer, want dan heb je een aantekening. Dit zijn allemaal dingen die de buurtteammedewerker en de cliënt niet weet. Dit kan problemen opleveren als er te laat een gesprek wordt gepland. Hierdoor staan wij vaak ook met gebonden handen.

S1: Ah ja, dan loop je vast. Blijven jullie bij dit soort situaties wel in beeld? Worden er dan meer gesprekken ingepland?

S2: Wlj worden ingepland door de buurtteammedewerker, dus wanneer deze medewerker denkt dat het nodig is wordt er een gesprek gepland. Ze kunnen vrij in onze agenda's.

S1: Als er sprake is van zo'n situatie is het niet zo dat jullie voor langere tijd betrokken blijven?

S2: Nee.. wij zijn uiteraard wel betrokken en we monitoren het wel. We vragen soms eens hoe het ervoor staat, maar als de cliënt de hakken in het zand blijft steken en er geen gehoor aan de adviezen wordt gegeven... Ik heb wel eens een casus gehad die anderhalf jaar door bleef lopen. Iedere keer werd er wel een gesprek ingepland, maar steeds had de cliënt niets gedaan. Dan ga je wel dat gesprek in en dan probeer je de cliënt ervan te doordringen wat er gedaan moet worden om bepaalde dingen te realiseren, maar als dat niet lukt door welke reden dan ook..

S1: Het is ook aan de cliënt om actie te ondernemen. Het blijft een vrijwillige keuze natuurlijk.

S2: Nee, en er is geen voortgang..

S1: Maar dit komt niet zo heel vaak voor.

S2: Nee? Oké.

Dan wil ik het nog even hebben over de samenwerking. Hoe verloopt de samenwerking tussen jullie en de buurtteammedewerker?

S1: Ja, ik vind dat prima. Het verbaast mij alleen dat er heel veel medewerkers zijn die nog nooit een driesprek gepland hebben. Dat vind ik vreemd. Daar is iets niet in orde.

S2: Ja.. Dat is een van de vragen die ik ga onderzoeken. Er komen al verschillende geluiden uit de interviews naar voren waarin ook te zien is dat er grote verschillen zijn tussen de buurtteammedewerker en de schulddienstverlening.

S1: Wat voor een verschillen zie jij dan?

S2: Ja, ik heb nog niet alle interviews gehad dus ik zal daar aan het einde van mijn onderzoek op terug komen. Ik kan wel bijvoorbeeld zeggen dat er medewerkers zijn die niet bekend zijn met deze werkwijze. Ze hebben er wel eens van gehoord, maar weten niet hoe ze het in de praktijk moeten toepassen of wat het doel ervan is. Of het duurt lang voordat gesprekken gepland worden.

S1: We zijn niet voor niets de kanteling van de schulddienstverlening gaan maken. Tijdens de oude werkwijze schreven wij hele plannen van aanpakken waarmee de cliënt met de buurtteammedewerker aan de gang ging. Je merkt gewoon dat dat niet werkte. De buurtteammedewerker heeft gekozen voor zijn vak voor meer begeleiding enzo. Daarom is die combinatie ook zo goed. Als er een financieel specialist bij zit dan pak je echt alle gebieden en dan ben je veel sneller klaar.

S2: Ja.. Jullie weten precies wat er gaande is en wat de mogelijkheden zijn natuurlijk.

S1: Ja.. En ik denk als je als buurtteammedewerker zelf aan de gang gaat, krijg je van die slepende gevallen. Dan pak je iedere keer maar één ding en soms maak je afspraken die een ander in de weg staan. Daar kan je dan ook schade mee aanrichten. Dat is in het verleden ook vaak gebeurd. Als er

afspraken gemaakt worden die helemaal niet haalbaar zijn, heeft de cliënt daar enorm veel last van. De cliënt denkt dat hij aanklopt bij professionals en/of goede hulpverlening en als dat dat niet goed gaat, geeft dat ook veel ruis in de wijk.

S1: Ah ja.. bewoners adviseren elkaar dan ook niet meer om naar het Buurtteam te stappen, waardoor je weer een grote doelgroep kwijt raakt.

S2: Ja.. Het is niet het doel waar je voor bent aangenomen. Ik vind dat heel erg, want als jij als cliënt uit de wijk hier aanklopt voor hulp.. ga je er vanuit dat je ook echt hulp kunt krijgen. Als er dan achteraf fouten worden gemaakt, met verstreckende gevolgen vaak..

S1: Ja.. dat kan echt wel heel erg vervelend worden..

S2: Ja, dat is niet goed hoor.

S1: Nee.. klopt. Zijn er nog dingen die je zelf zou willen toevoegen of laten horen?

S2: Nee. Ik denk dat de echte kernpunten hier nu wel besproken zijn.

S1: Ja, dat denk ik ook wel.

S2: Ja.. Ik hoop dat het team de omslag gaat maken en dat ieder zich aan zijn taken gaat houden om gewoon de cliënt beter te kunnen dienen.

S1: Ja, het zou mooi zijn als ik dat aan de hand van een advies of beroepsproduct kan laten horen en er daarin een verandering zal komen.

S2: Ja. Of een werkoverleg ofzo. Ik merk dat als ik eenmaal een driegesprek heb gehad met een buurtteammedewerker voor de eerste keer, dat ze verbaasd zijn na afloop. Ik krijg altijd complimentjes over 'wat een openbaring' en 'wat fijn dat je erbij was'. En dan denk ik.. wat jammer dat je dat niet eerder geprobeerd hebt. Ik denk ook wel dat het een aandachtspunt is voor het Buurtteam zelf.

S1: Ah ja.. Hoe werkt het bij andere Buurtteams? Werkt het daar wel op een betere manier?

S2: Ja, ik werk alleen nog in Ondiep en daar gaat het heel goed. Er worden binnen dat Buurtteam meerdere successen behaald.

En kijk.. het succes zit hem ook niet in een schuldregeling. Nog mooier is om een schuldregeling te voorkomen, en om voor die tijd al een oplossing te kunnen bieden. Want een schuldregeling...

S1: Ja.. bij een schuldregeling wordt er een aantekening gemaakt of je bent er drie jaar mee bezig.

S2: Ja, en daarnaast hebben we in Ondiep helemaal geen ontruiming meer gehad. Alles is op preventie gericht, laagdrempelig en kom snel, want dan kunnen we het klein houden. Dat zou hier in Zuilen ook gewoon moeten. Ik vind dat heel erg zonde..

S1: Ja, dat is heel erg zonde. Er zouden meer mensen mee geholpen zijn..

S2: Ja precies.

S1: Ik zal je op de hoogte houden van de resultaten die uit dit onderzoek naar voren komen.

S2: Ja, fijn. Ik ben heel erg benieuwd.

S1: Bedankt voor je tijd!

Bijlage 4: Transcript interview 3

Functie respondent: buurtteammedewerker (generalist) buurtteam Zuilen

Datum: 11 april 2018

Duur interview: 21:07 minuten

S1 = spreker 1; interviewer, Mw. Nicolassen

S2 = spreker 2; geïnterviewde (respondent)

S1: (Korte introductie doel onderzoek en onderzoeksvraag)

Zou je in het kort eerst iets over jezelf en je functie binnen het Buurtteam willen vertellen?

S2: Ja.. Ik werk sinds 2014 bij het Buurtteam. Daarvoor kwam ik vanuit de Tussenvoorziening, maatschappelijk opvang en langdurig wonen, en de forensische psychiatrie.

S1: Oké, interessant. En nu als Buurtteammedewerker bij Team Sociaal in het Buurtteam?

S2: Ja.. precies.

S1: Oké.. Ben je bekend met de nieuwe werkwijze? De kanteling schulddienstverlening..

S2: Ja, daar ben ik mee bekend. Ik weet niet of ik het echt op de letter ken, maar ik snap wat de grote lijnen zijn daar in en wat de toegangswegen zijn die je moet bewandelen.

S1: Ja.. Wat vind je van de nieuwe werkwijze?

S2: Nou... Hij is in ieder geval eenduidig, dus ik weet in ieder geval waar ik moet zijn voor wat. Als ik bijvoorbeeld een crisis heb, weet ik dat ik bij het crisis loket moet zijn. Als er mensen zijn met problematische schulden weet ik ook dat ik een trajectbegeleider kan inschakelen voor een eerste gesprek. Dat is eigenlijk meer een adviserend gesprek. Op basis daarvan komen er gewoon een aantal actiepunten uit, dus dat vind ik wel goed.

S1: Oké.. Als je een driegesprek plant met de trajectbegeleider.. Hoe is dan de invulling van dat gesprek?

S2: Ik plan de afspraak in met de trajectbegeleider. Ik kan zelf in hun agenda's en zij zitten hier op kantoor dus die korte lijn vind ik zelf wel prettig. De invulling van het gesprek daarvan is dat ik een soort van voorinformatie geef aan de trajectbegeleider van wat een beetje de situatie is. Bij de aanmelding schrijf ik meestal al het BSN-nummer, zodat de collega van schulddienstverlening kan kijken of iemand al bekend is of al bekend is geweest. Dan kunnen we een soort van voorwerk doen. Bij het eerste gesprek is het echt inventariseren; waar loopt iemand tegenaan en wat zijn de schulden. Voor een deel heb ik dat als het goed is al op papier gezet of in de mail. Op basis daarvan komen er een soort van actiepunten die ik samen met de cliënt moet doen. De cliënt feitelijk zelf, maar ik ondersteun daar in. Als dat afgerond is, dan plan ik een tweede gesprek. En zo ga je continu verder en door het hele proces heen totdat je daadwerkelijk de hele schuldsanering kan opstarten. Dat is vaak na 2 driegesprekken.

S1: Oké.. Zijn al die gesprekken dan ook met een trajectbegeleider van schulddienstverlening?

S2: Ja.. Alle gesprekken zijn met de trajectbegeleider en ook met de medewerker van team sociaal of jeugd en gezin. Zij zullen nooit een gesprek alleen met een cliënt voeren.

S1: Oké.. daar is dus altijd een buurtteammedewerker bij aanwezig.

S2: Ja, precies.

S1: Wat vind jij dat dan jouw taak is tijdens het gesprek?

S2: Ik vind dat mijn taak is dat als er actiepunten liggen dat een cliënt die ook gedaan heeft. Als het nodig is spring ik bij, maar feitelijk ligt de regie ook bij de cliënt. Tenzij een cliënt daarbij onmachtig is om een aantal dingen te doen, doe ik het samen met de cliënt. Datgene wat moet gebeuren moet klaar zijn voordat je een tweede gesprek in gaat of er moet bij het eerste gesprek een inventarisatie zijn van de situatie en het probleem.

Ik vind dat ik daar een soort van leerzone in ben tussen de cliënt en de schulddienstverlening.

S1: Oké.. dus eigenlijk puur ter ondersteuning?

S2: Ja.. precies, maar het is niet mijn probleem. Het probleem ligt bij de cliënt. Hij heeft een probleem en wil er iets mee doen. Ik ben er dan voor de coaching en ondersteuning.

S1: Oké.. helder. Tijdens de gesprekken komt uit evaluatie naar voren dat het lastig is om de hele schuldsituatie in kaart te brengen. Wat is jouw ervaring daarmee?

S2: Ja.. dat is soms ook lastig. De cliënt weet vaak ook niet hoe of wat. Ik zie dat ook vaak meer als een proces. Ik noem het een soort van progressief proces.. gaandeweg zul je zien dat er vaak nog wat dingen bij komen. Voordat je vaak überhaupt daadwerkelijk bij de echte schuldsanering bent heb je al drie of vier gesprekken gehad. Er zal dan ergens misschien nog een 'lijk uit de kast komen'. Dus dat is continu een proces wat dynamisch is.

Op moment dat de schuldsanering gaat lopen of dat er ook echt iets mee gaat gebeuren, moeten alle schulden wel duidelijk worden en dit zal nooit bij het eerste of het tweede gesprek meteen duidelijk zijn. Behalve als er één grote schuldeiser is.

S1: Ja.. Daarbij is iedere situatie verschillend.

S2: Ja klopt. Misschien is het wel goed om te zeggen.. Het is soms ook wel een lastige dat in de hele serie gesprekken de schuldeisers niet stil staan. Ze doen ook allerlei acties. Ze leggen beslagen en gaan rare brieven sturen of incassokosten rekenen. Dan vind ik het wel fijn dat ik iemand kan benaderen en vragen wat we het beste hiermee kunnen doen. Ik ben zelf geen schuldhelpverlening dus ik weet ook niet heel precies wat ik moet doen of wat de strekking van een brief is. Ik vind het dan wel fijn dat ik met zo'n trajectbegeleider dan even kan overleggen. Zij zijn heel expliciet. Ze geven ook aan dat ze op dat moment geen schuldhelpverlener zijn, ze kunnen alleen adviseren maar ze doen niets in het contact naar de schuldeisers doen.

Tot nu toe is wel mijn ervaring met een aantal collega's dat ze goede adviezen geven over wat ik het beste moet doen als er bijvoorbeeld beslag ligt. Ze sturen dan ook een brief naar andere schuldeisers dat er maximaal beslag ligt en dat ze bij de eerste beslaglegger moeten zijn.

S1: Oke, dus je vindt wel dat je veel aan de trajectbegeleiders hebt en bij ze terecht kan als je zelf niet weet wat je moet doen?

S2: Ja.. in ieder geval met de mensen met wie ik nu contact mee heb. Ik vind dat zij goed meedenken en meekijken.

S1: Vind je dan ook dat het resultaat wat behaald wordt uit de gesprekken, voldoende is?

S2: Dat vind ik heel lastig, want in het begin dacht ik; 'dit gaat te langzaam', maar daarna realiseerde ik me ook dat die schulden niet in een dag opgebouwd en ze hoeven dus ook niet in een dag opgelost worden. Gaandeweg moest ik dus daar ook wat in gaan bijstellen. Ik moest even bedenken wat de perceptie is van waaruit we dit allemaal moeten gaan doen.

S1: Ah ja.. En misschien is de nieuwe werkwijze ook een grote verandering voor jullie binnen het team?

S2: Ja.. dat ook.. maar ook dat een cliënt veel beter bij het proces betrokken wordt.

Bij de oude werkwijze werden mensen op het stadskantoor uitgenodigd en had je daar allerlei workshops en groepen etc. Je kan nu misschien wel zeggen dat het veel meer maatwerk is. In dat opzicht komt het ook veel dichterbij. Ook bij mensen zelf. Ze worden één op één benaderd en één op één een advies gegeven. Op basis van hun specifieke situatie worden actiepunten uitgezet.

S1: Ja.. dus in die zin is het wel verbeterd en werkt het wel?

S2: Ja, in die zin vind ik het wel werken.

Wat je wel merkt.. en daar zit altijd een lastige en dat is ook per definitie zo.. Je ziet een soort van ongeduld bij mensen en als schuldeisers zich gaan roeren, want zij willen hun geld natuurlijk gewoon hebben, dus zij fietsen er steeds een beetje tussendoor. Hoe hou je dan die lijn stabiel zodat mensen niet in paniek raken en dat ze weten dat we bezig zijn en dat met een beetje groei het ook de goede kant op gaat.

S1: Ja.. dus dat is dan eigenlijk aan jou de taak om daar ondersteuning bij te geven?

S2: Ja, aan mij de taak, maar ook aan de trajectbegeleider. Zij moeten ook wel de ervaringen die zij hebben met de cliënt uitwisselen. Ook moeten zij kunnen zeggen in een bepaald proces dat het 'roerig gaat worden.. we zitten nu in een inventarisatiefase of de stabilisatiefase, maar het kan soms wel lastig zijn'. Ik vind het belangrijk dat de cliënt dat dan ook beseft en weet.

S1: Ja.. op die manier komen ze te weten wat er te wachten staat en waar ze aan toe zijn.

S2: Ja.

S1: Zijn er voor jou knelpunten die je tegenkomt tijdens dit werkproces. Hoe gaat het op moment dat je een gesprek plant of de samenwerking met de trajectbegeleiders?

S2: Ja.. dat gaat eigenlijk altijd wel goed. Het knelpunt zie je meer terug bij schuldeisers. Als zij zich laten horen en dat cliënten onrustig worden en niet weten wat ze moeten doen of hoe ze verder moeten. Dat je zelf daar wat rust in kan brengen.

Ik zou het liefst.. maar dat is bijna niet te doen.. Het liefst zou ik op moment dat dit soort trajecten gaan lopen met alle schuldeisers die er zijn een soort van stabilisatiefase kan afspreken. Dat je kan aangeven wat je nu gaat doen en dat je misschien wel een half jaar nodig hebt om allerlei dingen op te starten en er voor te zorgen dat dingen gaan lopen, zonder dat alle schuldeisers brieven gaan sturen of druk gaan zetten op mensen dat er betaalt moet worden.

S1: Ah, ja.. De schulden blijven natuurlijk oplopen tijdens het opstarten van het hele traject.

S2: Ja, de kosten lopen op, er worden incassokosten gerekend en er wordt beslag gelegd. Dit zou voor mij een ideale situatie zijn. Ik geloof ook dat dat vanuit de overheid ook wettelijk geregeld zou worden, maar ik weet niet hoe ver die regeling is. Ik weet ook niet of gemeenten dat op gaan nemen.

S1: Ja.. er is wel een wet schuldhelpverlening voor gemeenten.

S2: Ja, klopt. Volgens mij zouden ze ook iets gaan doen met die stabilisatiefase en dat ook daadwerkelijk wilden gaan formaliseren. Zodat schuldeisers ook weten dat er mensen betrokken zijn en er nu ook iets gaan gebeuren. Zo kan je de cliënt ook even de tijd en rust geven om dingen op orde te krijgen.

S1: Ja, goed punt. Ik kan me ook zo voorstellen dat je na een tijdje weer opnieuw kan beginnen met een schuldenoverzicht omdat de hoogte van de schuld weer veranderd is door verrekening van incassokosten bijvoorbeeld.

S2: Ja, precies.

S1: Doe jij wel eens een beroep op team I&A (Informatie en Advies)?

S2: Ja.. dat doe ik wel.

S1: Oké, en wat is daar de aanleiding voor?

S2: Op basis van actiepunten die er zijn of als ik zelf al dingen signaleer en denk dat het goed is als iemand daar al even naar kijkt. Ook het controleren van toeslagen of als er een beslaglegging is om te kijken of deze niet te hoog is. Dit probeer ik dan ook voorafgaand aan het eerste gesprek te doen. Als dit dan ook in de actielijst van de trajectbegeleider naar voren komt, dan heb ik daar al naar gekeken en dat is ook prima.

S1: Oké, dus het kan zijn dat je van te voren al een aantal dingen doet en dat tijdens het driegesprek nog terug krijgt van de trajectbegeleider?

S2: Ja, dat komt wel eens voor. Dat is ook omdat ik zelf bekijk of dingen wel of niet goed zijn.

S1: Is dat dan op basis van ervaring?

S2: Ja. Ik kan dan ook aangeven tijdens het gesprek dat een aantal dingen al uitgezet zijn of nagevraagd bij I&A en het wordt al opgepakt.

S1: Oké. Zie je dan alsnog wel de meerwaarde van het gesprek met de trajectbegeleider? Je zou het dan ook zelf kunnen doen..

S2: Ja.. Ik zie wel de meerwaarde, want ik overzie niet alles. Soms hebben zij ook wel veel specifieke informatie en zij vragen veel gericht uit naar de situatie van cliënt zelf. Als het bijvoorbeeld gaat om samengesteld huishouden en inkomen. Zij weten dan precies wat je moet doen. Daar zit bij hen wel de expertise en op basis daarvan kunnen zij veel beter een beeld vormen.

S1: Oké. Voer je veel driegesprekken?

S2: Het varieert. Soms heb ik periodes dat ik regelmatig driegesprekken heb.

S1: Oké.. Heb je zelf nog dingen die je graag wil toevoegen aan dit interview?

S2: Nee.. Behalve dat ik in het begin wel wat moeite had met de trajectbegeleiders. Zij zijn namelijk heel specifiek met schuldeisers. Zij zeggen; 'daar nemen wij geen contact mee op'. En ik dacht toen..

wacht eens even, jullie zijn hier de schuldhelpverleners, maar ik snap ook wel dat zij nog niet de schuldhelpverlener zijn, omdat we nog in de inventarisatiefase zijn. Het wordt een ander verhaal op het moment dat het hele schuldhelpverleningstraject gaat starten. Dan gaan zij pas actief contact opnemen met schuldeisers.

S1: Ja.. spreken zij dan dingen af met schuldeisers? Zoals betalingsregelingen?

S2: Ja.

S1: Oké. Gaat dat nu wel beter?

S2: Ja, het gaat vanuit mijn besef nu wel beter, maar ik moest daarin voor mijzelf even herpositioneren denk ik.

S1: Oké.

S2: Ja, soms is het ook lastig als je schuldeisers aan de lijn hebt, omdat je niet alle in's en out's weet en dan heb je wel een trajectbegeleider nodig. Het is een vak apart, dus ik weet daar niet alles van.

S1: Ja, er zitten veel specifieke regeltjes aan verbonden.

S2: Exact. In dat opzicht ben ik wel blij met de trajectbegeleiders, die bereid zijn om daar advies over te geven.

S1: Ja. Zeker ook als er sprake is van een koophuis of een bijstandsuitkering. Dat zijn bijzondere gevallen.

S2: Ja, dan wordt het helemaal complex.

S1: Ja..

S1: Het idee is dat ik een beroepsproduct ga opstellen in de vorm van een advies, om zo jullie te laten weten wat mijn bevindingen en resultaten zijn van dit onderzoek. Denk je dat dit zinvol is?

S2: Ja, dat denk ik wel. Je spreekt een aantal mensen uit dit werkveld. Er is een deel dat nog volgens de oude stempel werkt en een deel dat volgens de nieuwe werkwijze werkt. Hierin zul je wel verschil zien.

S1: Ja, dat denk ik ook.

S2: Ik ben benieuwd naar de resultaten.

S1: Ja, de resultaten zullen met jullie ook gedeeld worden. Dankjewel voor je tijd!

S2: Graag gedaan.

Bijlage 5: Transcript interview 4

Functie respondent: buurtteammedewerker buurtteam Zuilen (Team Informatie & Advies)

Datum: 11 april 2018

Duur interview: 17:08 minuten

S1 = spreker 1; interviewer, Mw. Nicolassen

S2 = spreker 2; geïnterviewde (respondent)

S1: (korte introductie doel onderzoek en onderzoeksvraag)

Ben je op de hoogte van de nieuwe werkwijze.. de kanteling schulddienstverlening?

S2: Ja

S1: Wat vind je van die nieuwe aanpak?

S2: Ik vind wel dat het een ontlasting is voor de afdeling informatie en advies. Ik vind het heel fijn dat de medewerkers van de gemeente hier binnen het Buurtteam een gezicht hebben en dat ze ook naar ons toe komen. Praktisch gezien maakt dat het voor de bewoners een stuk gemakkelijker.

Ik vind het heel fijn, omdat je toch wel veel samenwerkt met de trajectbegeleiders van de gemeente en dat wij ook meer gestuurd worden. Het is duidelijker wat er moet gebeuren. Ik vind het een hele positieve wending. De gemeente Utrecht is vaak al iets heel groots voor mensen waardoor het niet toegankelijk is voor mensen om daarheen te gaan.

S1: Oké, dus het is een stuk laagdrempeliger geworden voor burgers?

S2: Ja, laagdrempeliger inderdaad. De gemeente heeft ook een bepaald gezicht.

bijvoorbeeld ook het de aanvraag van budgetbeheer. Er is nu iemand die verantwoordelijk is, die je kan bellen en met wie je contact kan opnemen als er vragen zijn. Ik denk dat het voor onze doelgroep wel heel goed werkt. Voorheen moest je naar de gemeente toe en kwam je bij een grote groep mensen terecht in een workshop en niemand begreep er iets van. Dit maakte mensen ook onnodig geïrriteerd. Dus ik vind het een positieve verandering.

S1: Oké. Voeren jullie veel driegesprekken?

S2: Ja, vanuit I&A voeren wij veel driegesprekken. We sluiten bij veel gesprekken aan, wat eigenlijk niet de bedoeling is als je kijkt naar de originele werkwijze. Ik denk dat ondanks dat, het wel gewenst is. Vaak kunnen er dan wel even snel dingen geregeld worden. Ik merk dat het soms spaak loopt op moment dat I&A niet bij het driegesprek zit en de buurtteammedewerker met de bewoner en de trajectbegeleider in gesprek gaat. Op moment dat er een soort van actielijst komt, dan is wordt toch pas heel laat I&A ingeschakeld. Terwijl dit toch al eerder zou moeten.

S1: De verdeling tijdens het gesprek is dan een trajectbegeleider van de gemeente Utrecht, de buurtteammedewerker en de klant. Wat is dan jullie rol op dat moment tijdens het gesprek?

S2: Wij schuiven aan op verzoek van de buurtteammedewerker. Dus naar aanleiding van de actielijst die door de trajectbegeleider van de gemeente is opgesteld. Eigenlijk zou dan de volgende stap

moeten zijn direct met een medewerker van I&A samen zitten en kijken wat er moet gebeuren en wie wat doet. Deze stap wordt heel vaak niet gemaakt. Op deze manier duurt het alsnog onnodig lang.

S1: Dus eigenlijk is het zo dat de buurtteammedewerker de kennis niet heeft op dit gebied en dan zouden ze jullie moeten inschakelen om de actiepunten te kunnen afwerken.

S2: Nee, de buurtteammedewerker heeft minder kennis op dit gebied. En het is ook zo.. het zou maar 10 minuten hoeven te zijn. Je zou er een soort van inloopspreekuur kunnen maken. Op de actielijsten staan een aantal punten op waaruit blijkt dat de buurtteammedewerkers van Sociaal en Jeugd en gezin gewoon niet weten wat het inhoudt en wat ze moeten doen. Ze hebben hiervan gewoon expertise nodig van I&A. Dat wordt te weinig of te laat gevraagd, dus de buurtteammedewerker zit eigenlijk onnodig lang te klooiën zelf. Zoals ik het voor me zie is dat wij niet perse aansluiten bij een driegesprek, maar als er een actielijst wordt opgezet dat er direct een afspraak wordt ingepland bij ons. Dat kan gewoon een 10 minuten afspraak zijn. Iemand van ons kan er dan naar kijken, checken of ze weten wat ze moeten doen. Het gaat vaak mis omdat buurtteammedewerkers niet weten wat ze moeten doen.

Je krijgt dan ook weer die kruisbesmetting dat zij leren en de volgende keer het wel zelf kunnen doen, maar het inroepen van onze hulp gebeurt in mijn beleving elke keer te laat of niet.

S1: Ja.. oke. En dat zou dan na het driegesprek moeten gebeuren?

S2: Ja. Ik dat het in de praktijk niet nodig is dat je in een gesprek zit met een buurtteammedewerker en een medewerker van I&A en de klant en de trajectbegeleider van schulddienstverlening. Dat hoeft volgens mij niet. Volgens mij kan het originele idee met de buurtteammedewerker, gemeente en klant wel blijven bestaan. Alleen moet na het gesprek met zo'n actielijst wel iets gebeuren.

S1: Oké. Goede opmerking.

S2: Ja, dat is wat ik vanuit I&A zie. Daar zit een knelpunt en en dat vind ik jammer aan deze werkwijze. Ik denk dat daar wel verbetering mogelijk is.

S1: Ja.. er wordt dus eigenlijk geïnvesteerd in een driegesprek, maar uiteindelijk levert het niets op als de actiepunten niet of niet op de juiste wijze worden uitgevoerd.

S2: Ja, het idee is ook dat het allemaal sneller moet gaan, maar de praktijk wijst uit dat dingen nog steeds best wel lang duren. Vaak zijn dat dan wel complexe situaties, dus dat is wel te verklaren. Alleen moet de regie wel bij de buurtteammedewerker liggen. Zij zijn veel beter in de begeleiding van de klant dan wij van I&A. Dat merk ik bij mezelf ook steeds weer. Die begeleiding moeten we ook echt bij de buurtteammedewerker laten.

S1: Ja, dus wat jullie doen is echt puur praktisch..

S2: Ja.. praktisch en specialistische kennis wat de buurtteammedewerker mist. Dat zou je misschien wel kunnen bijspijkeren. I&A zou een soort van presentaties of scholinkjes kunnen gaan houden.

S1: Ja.. dat heeft dan ook weer te maken met de taakverdeling tussen de partijen. Veel mensen geven aan dat ze geen driegesprekken voeren. Je kunt je dan afvragen; waarom niet? Dat is natuurlijk ook al een signaal.

S2: Ja, iedereen heeft wel klanten met schulden in zijn caseload zitten.

S1: Als we nog even inzoomen op de invulling van het driegesprek.. Ben jij dan tot nu toe aan het aanschuiven of heb je ook zelf klanten waarmee je driegesprekken plant?

S2: Ja, ik heb te veel zelf klanten eigenlijk.

S1: Oké.. zouden zij eigenlijk ook nog een buurtteammedewerker moeten zien voor begeleiding?

S2: Ja, absoluut.

S1: Wat vind je van de invulling van het driegesprek?

S2: Rommelig..

S1: Uit evaluatie blijkt ook dat het lastig is om de schuldensituatie in kaart te brengen. Wat is jouw ervaring daarmee?

S2: Wat ik vaak zie.. Het idee is oorspronkelijk; als iemand zich meldt bij het Buurtteam met schulden moet er direct een driegesprek worden ingepland. Eigenlijk dus bij de klant thuis. Nou dan gebeurd in mijn beleving bijna nooit. De driegesprekken vinden altijd op kantoor plaats, dus daar zit al iets.

Als je dan naar de invulling kijkt van het gesprek, dan is het denk ik verwarrend over wie de regie heeft. Wie neemt de leiding tijdens het gesprek, dat is eigenlijk de buurtteammedewerker, alleen deze laat het vaak bij de gemeente. Wat ik ook zie is dat er langer wordt gewacht met plannen van het driegesprek en dat eerst de schuldensituatie zelf in kaart wordt gebracht. Opzich is dat best slim, want dan kan je veel meer uit het gesprek halen. Als er bij een eerste gesprek nog niets bekend is en er worden vragen gesteld waar geen antwoord op kan worden gegeven. Ik denk dat het dan handiger is om eerst wat vooronderzoek te doen, omdat je dan die informatie veel efficiënter kan gebruiken. Er komen namelijk ook mensen die geen idee hebben waar ze schulden hebben en hoeveel.

S1: Ja.. dus jij vindt dat niet meteen bij de aanmelding de gesprekken moeten worden gepland, maar dat het efficiënter werkt als er eerst wat vooronderzoek wordt gedaan?

S2: Ja.. Ik denk dat er wel meer afstemming kan zijn tussen de buurtteammedewerker en de trajectbegeleider van schulddienstverlening.

S1: Dus de samenwerking kan volgens jou beter?

S2: Ja, en dat is ook wel aan het groeien want je merkt wel dat iedereen meer een idee krijgt van hoe het moet.

S1: Oké.. Mijn idee is om een beroepsproduct in de vorm van een advies of aanbeveling op te stellen aan de hand van mijn bevindingen en resultaten uit het onderzoek. Denk je dat dit zinvol is?

S2: Ja, natuurlijk. Als dat uit je onderzoek komt naar aanleiding van wie je allemaal gesproken hebt.. Als je dan tot een bepaalde conclusie komt en daar een aanbeveling aan kan koppelen.. maar ik weet niet of dat voldoende is.

S1: Ah ja, een soort van opsomming van punten bedoel je dan?

S2: Ja, je zou eigenlijk kunnen zeggen van; we zeggen allemaal dit.. en dit is de conclusie.. Dan zou het logisch zijn als je daarvoor bijvoorbeeld iets over kan aanbieden in de vorm van een folder of presentatie of een kader van hoe het gesprek ingevuld moet worden.. Of een workshop, dat klinkt ook interessant.

S1: Ja, dat zijn goede ideeën.

S1: Heb je zelf nog dingen die je wil toevoegen aan dit interview?

S2: Nee, ik denk dat ik alles wel gezegd heb.

S1: Oké.. Denk je wel dat deze werkwijze waardevol is?

S2: Ja, absoluut. Daar sta ik wel echt voor. Ik ben wel voorstander voor dat het allemaal dichtbij de burger moet zijn en dat de gemeente niet meer gewoon zo'n groot gebouw is in het midden van de stad, maar dat dat ook in de wijk zit. Ik vind het ook heel positief dat we niet met z'n allen elke keer naar het stadskantoor moeten, maar dat daar dus meer flexibiliteit in is en de trajectbegeleiders bij ons in het team werken. Als het nodig is gaan we eventueel bij mensen thuis langs als ze niet hier kunnen komen. Dat hele flexibele vind ik dus wel prettig. Dat is eigenlijk aan het veranderen bij de gemeente. We zitten daar met z'n alle op het stadskantoor, we hebben geen benul van wat er in de wijken gebeurt. Er wordt vanalles geroepen en er zijn allerlei visies en ideeën, maar er moet meer maatwerk komen. Dat wordt op deze manier wel bereikt.

S1: Ja, dat is wel goed. Heb jij de vorige werkwijze ook nog meegemaakt?

S2: Ja.

S1: Ja, dan kan je ook mooi vergelijken hoe het was en hoe het verbeterd is.

S2: Ja.. Praktisch gezien is het zeker wel een verbetering.

S1: Oké.. dat is positief.

S2: Zeker.

S1: Oké.. dankjewel voor je tijd.

S2: Ja, als ik je nog ergens mee kan helpen of ergens op moet aanvullen, mag je het altijd vragen.

S1: Ja, dat is fijn. Dankjewel.

Bijlage 6: Transcript interview 5

Functie respondent: buurtteammedewerker (generalist) buurtteam Zuilen

Datum: 11 april 2018

Duur interview: 21.35 minuten

S1 = spreker 1; interviewer, Mw. Nicolassen

S2 = spreker 2; geïnterviewde (respondent)

S1: (korte introductie doel onderzoek en onderzoeksvraag)

Zou je eerst iets willen vertellen over je functie en werkzaamheden bij het Buurtteam?

S2: Ja, dat wil ik wel. In principe is binnen het team wel een verdeling, maar in principe moet je de meeste cliënten allemaal wel kunnen begeleiden. Er wordt wel gekeken waar je affiniteit ligt. Ik denk wel dat ik zelf een diverse caseload heb, met een diverse doelgroep. Ook wel met schulddienstverlening, maar niet voornamelijk alleen dat.

S1: Oké, dus geen voorkeur voor een specifieke doelgroep, maar heel wisselend?

S2: Ja. En als ik kijk naar het stukje financiën.. heb ik best wel veel cliënten die een bewindvoerder hebben waardoor je al niet meer in dit stukje van de schulddienstverlening zit.

S1: Ja, oke. Dat wordt dan door de bewindvoerder opgepakt.

S2: Ja..

S1: Ben je bekend met de kanteling schulddienstverlening?

S2: Ja.. in theorie wel. Er is verteld hoe het zou gaan en ik heb ook gemerkt hoe de trajectbegeleiders hier binnen het Buurtteam, op locatie, zijn komen werken. Ik heb wel een aantal gesprekken gehad, maar als je vraagt; ben je bekend.. ik weet dat de kanteling er is geweest, maar ik vind het regelmatig nog wel zoeken hoe het precies werkt. Ik denk dat er af en toe nog wat onduidelijkheid en verwarring over is.

S1: Je geeft aan dat je er wel bekend mee bent hoe de werkwijze is uitgewerkt. Wat vind je van de werkwijze in theorie?

S2: Ik vind het dubbel, want er zijn meerdere trajectbegeleiders en ik heb niet met iedereen al een driegesprek gehad. Ik weet wel dat sommige juist heel erg stimuleren; zodra iemand schulden heeft, moet je direct een driegesprek inplannen zodat je van het begin af aan meteen met elkaar afspraken kan maken en dat je weet wat voor een traject je in gaat. Dit geeft dan meteen duidelijkheid.

Ik heb nu een meest recente casus in mijn hoofd, waarbij sprake is van schulden en die heb ik hier voor aangemeld. Daarbij heb ik met een trajectbegeleider te maken waarvan mijn ervaring is dat je alles al in kunnen en kruiken moet hebben als je daar verder mee wil komen, dus dan vind ik het toch lastig van wat is dan de meerwaarde van het bij elkaar zitten. Je kan natuurlijk wel dingen afspreken van wat er allemaal nodig is...

S1: Oké, dus je zegt eigenlijk; je zou liever zelf eerst een aantal dingen op orde maken, voor dat je het gesprek in plant?

S2: Ja, ik vraag me af of alle trajectbegeleiders daar ook hetzelfde in werken. Daar heb ik nog te weinig ervaring mee, maar ik vraag me dan af wat de meerwaarde is van zo snel mogelijk bij elkaar zitten. Bij de twee andere trajectbegeleiders kreeg ik meer het gevoel van: 'Oh, ik had beter al meer voorwerk kunnen doen'. Dus in die zin vind ik het ook nog niet helemaal duidelijk.

S1: Oké. Als je kijkt naar het driegesprek zelf, dus de invulling tijdens het gesprek. Wat is jouw ervaring daarmee?

S2: Ja, volgens mij heb ik meer vier dan driegesprekken gehad. Dan zat er ook een medewerker van I&A bij. Dat vind ik ook meteen al een beetje zoeken. Als je een nieuwe cliënt hebt, ga je het gesprek aan, maar soms weet je niet of er alleen maar schulden zijn of dat het ook om andere dingen gaat. Dus moet je dan al meteen iemand van I&A of een trajectbegeleider erbij betrekken of ga je eerst zelf even kijken wat de situatie is en wat de hulpvraag is. Ik heb er toch wel een paar keer voor gekozen om dan I&A erbij te betrekken en niet meteen een trajectbegeleider. Meestal was ik dan al samen met I&A bij een cliënt betrokken en dan met een trajectbegeleider erbij zaten we al met z'n vieren in totaal.

S1: Oké.

Als je nu kijkt naar wat jouw rol is tijdens het gesprek? Is dat begeleiding, ondersteuning, voor het gesprek of daarna?

S2: Nou, ik kan me voorstellen dat als er echt een driegesprek is, is alles wat uit de afspraak rolt.. zoals ik heb nu begrepen heb is het de taak aan mij om de cliënt daarin te begeleiden, dus eigenlijk het hele werkboek op orde krijgen, ook inkomsten-uitgaven, alle schulden in kaart. Het is mijn taak om daar de cliënt in te begeleiden. Op moment dat dat allemaal in orde is kom je pas weer op een trajectbegeleider uit.

Waar ik zelf voor heb gekozen, als I&A ook bij betrokken was, dan ging het toch wel om wat complexere casussen waarbij ook allerlei andere hulpvragen waren.. Dan was er de verdeling dat degene van I&A zich bezig hield met de financiën of schulden en dat ik me meer op de andere dingen richt. In de praktijk komt dat er toch op neer dat dat ook af en toe wel overlap heeft, maar dat vraagt dan goede afstemming met de collega van I&A.

S1: Oké, hoe verloopt dan de samenwerking op dat moment?

S2: Over het algemeen wel goed. Dat blijft ook wel een beetje een grijs gebied.. wat doe je als buurtteammedewerker, wanneer betrek je I&A erbij en wanneer een trajectbegeleider? Ik vind dat af en toe nog wel een puzzel eerlijk gezegd.

S1: Ja.. Je geeft aan dat je al een aantal keer ervoor hebt gekozen om eerst een gesprek met I&A aan te gaan. Wat zie je dan daarna nog voor een meerwaarde in een driegesprek met de trajectbegeleider?

S2: Dat is een goede vraag. Van wat ik ervaren heb tijdens het driegesprek, is de trajectbegeleider er eigenlijk om te kijken of alle informatie er is en dan pas kun je verder. Ik heb alleen nog geen ervaring

met het feit dat er uiteindelijk ook echt een schuldentraject van start is gegaan. Alleen nog maar in de beginfase blijven hangen. Het is ook wel voorgekomen dat bijvoorbeeld I&A een klant begeleidde samen met de trajectbegeleider. Toen bleek dat er nog andere problemen waren, werd ik erbij betrokken, maar dan puur voor de andere hulpvragen.

S1: Bedoel je dan ook dat de situatie van de klant stabiel is?

S2: Nee, dat het überhaupt kan starten. Ik heb niet heel veel ervaring met de driegesprekken, alleen een enkele keer aangeschoven omdat I&A dat vroeg. Volgens mij één keer eerder een eigen klant, maar die is toen zelf afgehaakt. Nu zit ik al maandenlang met eenzelfde klant. Hij heeft alleen een hele complexe situatie waardoor het werkboek elke keer niet in orde is. Daar ben ik nu met I&A elke keer achteraan aan het gaan. Het is nu een streven dat het werkboek in orde is en dan pas kunnen we weer met de trajectbegeleider afspreken.

S1: Is het tijdens het hele werkproces dan wel zo verdeeld dat jij het vaste contactpersoon bent van de klant? En zelf bepaald wanneer je iemand erbij haalt?

S2: Nou.. in de casus die ik net noemde ben ik wel de eerste contactpersoon, maar soms maken we ook wel afspraken met I&A. Als dan alle papieren bijvoorbeeld in orde zijn, kan er contact opgenomen worden met I&A. In principe ben ik in de leed en maak ik de afspraken.

S1: Oke.. helder.

S1: Ik wil nog even terugkomen op de invulling van het gesprek. Uit evaluatie blijkt dat het nog wel lastig is om tijdens de driegesprekken de hele schuldensituatie in kaart te brengen. In hoeverre kan je daar iets over zeggen omdat je niet veel gesprekken hebt gevoerd?

S2: Ja inderdaad lastig. Als ik terugkijk naar de gesprekken die ik heb gevoerd, kom ik maar op één gesprek uit. Tijdens dat gesprek was het lastig om de situatie in kaart te brengen, maar dat was een complexe situatie. Deze klant had niet alleen particuliere schulden, maar er was ook sprake van bedrijven en panden die op zijn naam hadden gestaan. Dus dit had meer tijd nodig dan één gesprek.

S1: Ja dat gaat veel verder dan alleen schulden. Is het dan wel fijn om in zo'n situatie een trajectbegeleider erbij te betrekken?

S2: Ja hierbij hebben we wel in het begin al een afspraak gemaakt met de trajectbegeleider, en ook met I&A erbij. Toen was het eigenlijk vooral benoemen wat er allemaal gedaan moest worden om er werkboek goed ingevuld te krijgen en om verdere stappen te kunnen ondernemen..

Wat was jouw vraag ook alweer?

S1: Is dan de trajectbegeleider de specialist tijdens zo een gesprek?

S2: Ja, die geeft dan wel heel duidelijk aan wat er nodig is. En naar aanleiding van het gesprek heb ik dat samen met I&A opgepakt. We hebben gekeken naar wie wat gaat doen met de klant. We hebben daarna nog een nieuw gesprek gepland met de trajectbegeleider. Toen hebben we eigenlijk alleen maar de actielijst doorlopen. Ik zie het niet echt als een ondersteuningsgesprek, maar meer kijken wat er wel en niet is en zorg er eerst maar voor dat alles in orde is. Daardoor kies ik er sneller voor om

dan met I&A goed af te stemmen; hoe ondersteunen we de klant om er voor te zorgen dat er uiteindelijk een goed traject komt dan met de trajectbegeleider.

S1: Oké.

S2: Het is misschien ook wel de bedoeling hoor. Het heet wel trajectbegeleiders, maar volgens mij zijn het ook niet de mensen die de klant helemaal begeleiden.

S1: Nee.. ze zijn meer de specialist in dit verhaal, die meer weet over specifieke dingetjes.

S2: Dat is misschien in een casus waarin het meer om particulieren schulden gaat, is dat misschien wel een duidelijke, maar het gaat om bedrijven en dan is het toch al meteen een stuk lastiger. Dan blijf je tegen vragen aanlopen. De trajectbegeleider heeft daar toen ook niet heel goed in kunnen adviseren.

S1: Ja.. het is ook wel een extra lastige situatie.

S2: Ja..

S1: Je vertelt dat je ongeveer 3 driegesprekken hebt gehad nu. Is er ook een reden voor dat die gesprekken niet zo vaak voert?

S2: Ik denk dat ik voor een groot deel klanten heb die bewindvoering hebben of klanten die geen bewindvoering hebben maar ook gewoon geen schulden, waarbij schulddienstverlening ook niet van toepassing is. Ook klanten waarbij het altijd zo op het randje zit van net wel of net niet zelf kunnen beheren en waar ik bewindvoering voor heb aangevraagd. Dan was er geen sprake van problematische schulden.

S1: Ja, dus het is het niet dat je die gesprekken niet voert omdat je vindt dat het voor jou niet werkt?

S2: Toen het net werd ingezet heb ik wel gedacht dat ik klanten had waarbij ik volgens de regels wel een driegesprek had moeten plannen. Dat was achteraf gezien. Op moment dat ik het wel had ingezet bleef ik toch een beetje zoeken naar de meerwaarde ervan.

Als er echt problematische schulden zijn is het wel belangrijk om snel een gesprek te plannen zodat je snel het werkboek op orde hebt, maar als je ziet en weet dat er heel veel dingen eerst gedaan moeten worden.. zoals de schulden in kaart brengen of aangiftes die gedaan moeten worden, kan je zelf ook wel bedenken dat het nodig is om eerst dat te regelen, al dan niet met hulp van I&A. Het is een beetje dubbel.

S1: Ja.. en los daarvan.. in vergelijking met de manier waarop het hiervoor ging, dus dat je naar het stadskantoor moet en daar je moest melden als je schulden hebt. Vind je deze werkwijze dan beter?

S2: Ik vind het wel heel prettig dat de trajectbegeleiders hier op locatie zitten. Dat schakelt ook makkelijker en de samenwerking is makkelijker.

We hebben ook verschillende trajectbegeleiders die vaak maar één dag hier in de week aanwezig zijn, dus als jij net op dag dagdeel niet werkt of andere afspraken hebt dan zie je elkaar alsnog amper. Maar ik denk dat het feit dat ze hier op locatie zijn, de samenwerking en de toegankelijkheid wel verbeterd.

S1: Oké, helder. Volgens mij hebben we de kern wel genoemd. Heb je zelf nog iets toe te voegen of aan te vullen?

S2: Uh, ja ik merk dat er wel wat onduidelijkheid is of misschien wel ontevredenheid over hoe het moet worden ingevuld. Maar daar zit misschien ook wat meer van mezelf in. Misschien heb ik er nog te weinig gebruik van gemaakt en dat ik mezelf daarmee in de vingers heb gesneden. Als ik kijk naar de ontwikkeling van het buurtteam vond ik het in het begin al wennen om überhaupt gebruik te kunnen maken van I&A. Ik was gewend om eigenlijk altijd alles zelf te doen.

Het heeft denk ik ook wel wat tijd gekost om gebruik te maken van I&A en dan komen er vervolgens trajectbegeleiders bij dus dan vraag ik me af; hoe verhouden die zich tot I&A en mijn eigen werk. Dus het zal ongetwijfeld ook een stukje bij mezelf liggen.

S1: Ja.. het is ook natuurlijk een grote verandering geweest..

S2: Ja, ik denk dat mensen die uit een sector komen waarbij ze veel minder met financiën te maken hadden, veel beter gebruik hiervan maken dan als je hiervoor ook al met financiën te maken had.

S1: Ja, als je ergens geen kennis van hebt, ga je sneller naar iemand anders toe. Op moment dat je er wat ervaring mee hebt, pak je het meestal zelf op.

S2: Ja.. en ik blijf ook wel nadenken of het eerste gesprek meteen met z'n drieën gevoerd moet worden. Het is natuurlijk wel fijn vanuit de schulddienstverlening, maar de focus wordt juist daar heel erg op gelegd. Ik zie ook de andere dingen die spelen dus vind ik het soms ook niet wenselijk om daar al zo de nadruk op te leggen in een eerste gesprek. Ik wil eerst wat meer in kaart brengen dan alleen dat stukje. Dat blijft altijd wel een beetje zoeken.

S1: Ja.. en het hangt ook weer veel met elkaar samen. Door schulden ontstaan er ook andere problemen.

S2: Ja, of we zouden het bij de aanmelding meteen moeten checken. Als er behoefte aan is op moment dat er schulden zijn, kan er meteen een driegesprek ingepland worden. Soms vindt iemand het prettig om eerst alleen het Buurtteam te spreken.

S1: Oké. Bedankt voor je tijd!

S2: Graag gedaan!

Bijlage 7: Transcript interview 6

Functie respondent: trajectbegeleider schuldhulpverlening werk en inkomen van de gemeente Utrecht

Datum: 13 april 2018

Duur interview: 40.42 minuten

S1 = spreker 1; interviewer, Mw. Nicolassen

S2 = spreker 2; geïnterviewde (respondent)

S1: (korte introductie doel onderzoek en onderzoeksvraag)

Wat vind je van de nieuwe werkwijze?

S2: Dat is wel een hele brede vraag, want het bestaat ook uit meerdere facetten.

S1: Ja, dat klopt. Voorheen moest iemand bij het stadskantoor komen en nu kunnen bewoners zich gewoon in de wijk melden.

S2: Oh, je bedoelt de poort?

S1: Ja..

S2: Ja de toegang tot schulddienstverlening, dat had te maken met de kanteling, is komen te liggen bij de buurtteams, vind ik een hele positieve ontwikkeling. Sowieso denk ik dat als het signaal er is dat een overheidsorgaan hoogdrempelig is en het moet laagdrempeliger worden en je denkt dat te kunnen oplossen de poort te verleggen naar buurtteams, wijkcentra of bibliotheken, denk ik dat je dat altijd moet proberen. Het idee daarachter begrijp ik wel, vind ik ook goed dat men dat heeft geprobeerd, maar of het voor alle bewoners de toegang is tot schulddienstverlening vraag ik me nog wel een beetje af. Ik maak het ook in de praktijk mee dat mensen niet via het buurtteam schulddienstverlening in willen, door hun ervaringen met het buurtteam of ze vinden dat ze niet op een snelle of juiste manier worden geholpen. Zij geven eigenlijk aan dat ze het niet willen via het buurtteam. Voor deze mensen is er nog een uitzondering mogelijk, dat weet je misschien ook?

S1: Nou.. dat is mij weinig bekend.

S2: Het is er niet eentje die we aan de grote klok hangen, want we willen zoveel mogelijk mensen via deze nieuwe poort helpen.

S1: Oké.. en dan zouden ze nog bij het stadskantoor terecht kunnen?

S2: Ja, bij hoge uitzondering. Het is dus geen standaard iets, het is echt bij hoge uitzondering dat er bijvoorbeeld echt een conflict is waardoor de bewoner het niet wil, of een andere begeleider heeft vanuit een andere organisatie. Denk dan bijvoorbeeld begeleiding vanuit Humanitas. Dan kunnen er ook gesprekken gevoerd worden op het stadskantoor of bij het buurtteam, maar dan zonder dat het buurtteam daarbij aanwezig is.

S1: Ah, ja..

S2: Ik weet niet of je dat wist?

S1: Nee.. dat wist ik niet. Wel dat er via het buurtteam contacten zijn met andere organisaties over dit soort zaken, maar niet dat het echt buiten het buurtteam om gaat.

S2: Ja.. Die andere gesprekken gaan niet via het buurtteam om, maar de bewoner die niet met het buurtteam de ingang naar schulddienstverlening wil vinden, neemt vaak contact met ons op. Degene verwijzen we dan in eerst instantie wel weer opnieuw naar het buurtteam, maar als dat niet gaat of niet werkt kunnen we ze niet weigeren voor schulddienstverlening (wettelijk gezien).

S1: Ah, dus over het algemeen ben je wel positief over de nieuwe werkwijze?

S2: Ja, klopt. Als we dan even inzoomen op de driegesprekken tijdens de procedure. Je hebt al een aantal gesprekken gevoerd, klopt dat?

S1: Ja, dat klopt. Ik voer ze al wel lang, alleen niet in Zuilen.

S2: Oké, welke buurtteams wel?

S1: Uh, in Overvecht loop ik al wat langer mee. Ik ben in Zuilen pas in maart 2017 gekomen en ik ben hier maar voor vier uur in de week. Ik heb de ene week één gesprek en de andere week twee gesprekken. Die gaatjes worden ook niet helemaal gevuld. Ik zit op een vrij rustige dag. Ik zit op de vrijdag. Het is een ander verloop wat betreft gesprekken en de aanwezigheid van de buurtteammedewerkers.

De ervaringen zijn wel anders, als je dat bedoelt? Dan heb je het meer over het verschil tussen de gesprekken met medewerkers van Sociaal of van Jeugd en Gezin. In beginsel werd ik door Jeugd en Gezin betrokken bij kennismakingsgesprekken, dat was eigenlijk niet de bedoeling. Dat hadden ze omkleedt als een driegesprek, maar het bleek echt een eerste kennismakingsgesprek te zijn. Er was er dan geen voordeur geweest. Ik zat dan in gesprek met een buurtteammedewerker van Jeugd en Gezin en de klant en dan moest ik daar de crisis gaan uitvragen, dan bleek die er ook te zijn, maar dat is niet de bedoeling. Dat is wat ik nu eigenlijk nog steeds merk. Dat is het verschil tussen de manier waarop jeugd en gezin ons betreft en sociaal ons betreft, is dat ze de voordeur anders benaderen. Als er mensen nieuw zijn bijvoorbeeld, zouden ze eerst door de voordeur procedure heen moeten van achterstanden en crisis ontruimingen. Als dat niet gebeurt en op moment dat je de situatie gaat uit vragen blijkt dat er crisis is, kan er nog niets worden gedaan met de schuldenproblematiek.

S1: Ah ja.. dus dat is eigenlijk ook zonde van de tijd?

S2: Ja, want dat hoort niet bij de werkprocessen van de kanteling. Ken jij het boekje van de kanteling?

S1: Ja!

S2: Ja, daar hebben we dat hele stappenplan vanaf het moment dat de bewoner zich meldt bij het Buurtteam. Daar hebben we een hele procedure voor bedacht. Inmiddels is er ook een aanvulling op die procedure gekomen voor buurtteams die te maken hebben met een wachtlijst. Heb jij die?

S1: Nee, die heb ik niet.

S2: Die kan ik je wel doorsturen. Daar wordt precies in vermeld hoe je moet handelen bij welke doelgroep en in welke situatie.

S1: Ja als je dat wil doen, is dat heel fijn.

S2: Ja, ik vind dat die aanvulling en die procedure nog niet helemaal goed van de grond komt.

S1: Ja, binnen Zuilen? of specifieke teams?

S2: Ja, binnen Zuilen. De procedure/selectie die bij de voordeur, dus bij de aanmelding van de bewoner, al getoetst moet worden.

S1: Ja, dus eigenlijk zijn er tijdens het gesprek wel een soort van richtlijnen voor jullie om de hele situatie uit te vragen of in kaart te krijgen. Is dat wat je bedoelt met dat de aanvulling die op de procedure is gedaan?

S2: Nee.. Je hebt op het moment dat de klant zich meldt bij het Buurtteam komen ze bij de voordeur, dus de balie of de telefoon. Degene die daar dan zit heeft eigenlijk een protocol die ze af moeten wikkelen. Ze moeten dan uitvragen of er bijvoorbeeld crisissen zijn, ontruiming of dat er bijvoorbeeld alleen financiële problemen of schulden zijn. Op moment dat er crisissen, ontruiming of afsluitingen zijn, en je vraagt dat niet uit, dan zit je hier met een driegesprek maar dan zit je eigenlijk verkeerd. Als dat dan tijdens het gesprek naar voren komt, moet het gesprek niet meer over de schulden gaan, maar over de crisis. Ik ben alleen geen crisismedewerker dus op dat moment moet de crisis worden benaderd. En dit is niet efficiënt en niet effectief. Er is een heel protocol uitgedacht, om dat de ondervangen en ik denk dat als dat beter wordt gevolgd, dan krijg je de driegesprekken die bedoeld zijn als driegesprekken. En dat is een gesprek dat iemand schulden heeft, er zijn geen dreigende situaties of meer dan twee maanden achterstand. Het gaat dan echt over het aanpakken van de financiële problemen.

S1: Ja.. helder. Je geeft aan dat je het idee hebt dat bij Jeugd en Gezin het idee van het driegesprek nog niet helemaal duidelijk is. Heb je dat idee bij sociaal wel?

S2: Ja, bij sociaal heb ik het gevoel dat zij wel meer weten wat een driegesprek is en waar het voor is. Wat ik wel veel zie, of hoor of merk, is dat op moment dat er financiële problemen zijn, dat medewerkers van sociaal de neiging hebben om dat eerder zelf eerst op te willen lossen, bijvoorbeeld met I&A, maar ook zelf omdat ze dan zelf ervaring hebben. In plaats van dat ze zeggen er zijn schulden laten we een driegesprek inplannen. Dus dat is wel het verschil wat ik zie met Jeugd en Gezin.

S1: Oké, dus eigenlijk ligt het ook een beetje bij de buurtteammedewerker die een soort van omslag moet maken voor zichzelf om misschien eerder een driegesprek te plannen in plaats van het zelf op te lossen.

Wat zouden de consequenties kunnen zijn als zij niet meteen een driegesprek plannen maar het eerder zelf op willen lossen?

S2: Uh, met onze rol en expertise stellen wij veel verschillende soorten vragen waarmee wij een breder beeld krijgen over wat voor een schulden er zijn en tegen welke problemen iemand aan kan lopen als we richting een regeling moeten. Wij hebben een vrij lange vragenlijst, maar die vragen we niet altijd uit. Dat is echt afhankelijk van het gesprek. Elke keer is het weer maatwerk.

S1: Ja, elke situatie is verschillend..

S2: Dat klopt, omdat je ook mensen hebt die bijvoorbeeld overbelast worden door alle vragen. Je hebt vrij snel door of dat iemand een kleine schuldenproblematiek heeft of een hele grote en of er fraude dingen spelen. Of dat er mogelijk iets in de orde van strafrechtelijke zaken heeft gespeeld of ondernemingsmaatregelen. Als je iemand zou helpen en je hebt die brede blik niet, zou je misschien iets heel kleins kunnen regelen bij iemand wat eigenlijk voorkomt dat je op een wat breder skala meer zou kunnen doen. Stel dat jij een betaalregeling gaat treffen bij de Wehkamp, omdat iemand daar een schuld heeft, maar je zou niet hebben doorgevraagd over andere schulden, dus er is bijvoorbeeld nog huurachterstand of belastingschuld die eigenlijk beslag wil leggen.. Als je dat niet door hebt of daar geen zicht op hebt, of er niet mee aan de slag bent gegaan zoals wij dat doen, kan je eigenlijk met de Wehkamp regeling dwarsbomen dat er ruimte is voor een regeling die veel meer van belang is met bijvoorbeeld een preferente schuldeiser of met iemand die bankbeslag gaat leggen.

S1: Ah oké..

S2: Soms is het nodig om een bredere blik te hebben, zodat je mensen met een paar stappen op het juiste pad kan krijgen, dat ze in de toekomst de schuldenproblematiek kunnen aanpakken, maar dat ze bijvoorbeeld niet meteen iets kunnen omdat ze recent een wietplantage hebben opgerold bijvoorbeeld. Er komt dan nog veel meer achteraan. Wij weten uit ervaring dat er dan nog veel aankomt en het daarom nog niet mogelijk is om een traject te beginnen. We kunnen mensen dan wel adviseren wat ze moeten doen of waar ze wel of niet op moeten reageren.

S1: Ja.. Dus jullie zijn echt de specialist die daar veel meer vanaf weet. Als ik het dan goed begrijp is de buurtteammedewerker ...

S2: De generalist.. ja..

S1: Ja, de buurtteammedewerker zit eigenlijk alleen bij het gesprek om eventueel mee te kijken of dingen uit te leggen, dus puur voor begeleiding?

S2: Ja.. Onze rol is adviseren binnen het gesprek en dingen oppakken, dus het in kaart brengen van de schuldenpositie. Dat lukt alleen vaak niet in één gesprek, dus met opdrachten en taken zet je mensen aan het werk en dan zet je ze eigenlijk breed aan het werk zodat je vrij snel een brede blik hebt op wat de problematiek precies is. Het is niet alleen dat er een schuld is, maar er zijn ook belastingschulden of er wordt beslag gelegd. Met die brede blik kan je veel gericht helpen. Wij kunnen dan kijken of het slim is om wel of niet een betaalregeling af te spreken of wel of niet iets te ondernemen naast een beslaglegging. Dat is ook een beetje de ervaring die wij hebben met financiën en schulden, denk ik.

S1: Ja, jullie weten er net iets meer van. Jullie zijn specifiek bezig en weten net even de kleinere dingen die mogelijk zijn of helpen voor de klant.

S2: Ja..

S1: Aan de hand van dit onderzoek moet ik een product aanleveren. Dat zal waarschijnlijk in de vorm van een advies of een aanbeveling zijn op basis van mijn bevindingen en beide partijen die ik heb gesproken, dus de trajectbegeleiders en de buurtteammedewerker. Het werkproces is beschreven,

dat is er niet voor niets, maar waar gaat het mis en hoe kan het dat het in de praktijk anders verloopt dan beschreven is. Denk je dat het zinvol is om daar wat meer aandacht aan te besteden?

S2: Ja, dat denk ik sowieso. Het probleem is meerledig denk ik.. Je brengt het nu alsof men de procedure niet wil volgen, maar het kan natuurlijk ook zijn dat mensen het niet weten. Wat we in andere buurtteams zien is dat mensen nieuw zijn of erbij zijn gekomen toen de kanteling net gaande was, dus niet betrokken waren bij de eerste kick-off. De mensen hebben van de buurtteammedewerkers die er wel mee bekend waren geen goede overdracht gekregen bijvoorbeeld. Ik werk nu ook in Overvecht en daar kom ik ook nu ook nieuwe mensen tegen die nog nooit van de kanteling hebben gehoord.

S1: Ah, ja..

S2: Ja, dus dat hele proces zou eigenlijk continu weer opnieuw aangehaald moeten worden. Zo van; jongens, we zijn in 2016 gekanteld en wat houdt het nu allemaal precies in. Dus eigenlijk iedere keer een soort van 'Road-show'; dit zijn de rollen, kennen jullie het boekje van de kanteling.. Misschien moet het boekje weer een keer geupdate worden.

In grote lijnen is het nog steeds zoals het is, maar mensen moeten er soms weer even op gewezen worden.

S1: Ja.. dus de onwetendheid en het gebrek aan kennis van de kanteling kunnen ook belemmeringen in de praktijk veroorzaken.

S1: Hoe verloopt de samenwerking met de buurtteammedewerker?

S2: Ja, dat verloopt over het algemeen wel goed. Je kent ze natuurlijk niet allemaal.. Ik vind dat ik op vrijdag hier niet zo heel veel gesprekken heb..

S1: Ja, dat is ook wel een rustige dag dan..

S2: Ja, dus er zijn wel gesprekken, maar in vergelijking met de andere dagen of buurtteams heb ik hier minder gesprekken, waardoor je dus ook niet veel gesprekken met dezelfde buurtteammedewerker hebt. Het zijn dan een aantal medewerkers die een gesprek inplannen, maar daar heb ik ook nog maar twee of drie gesprekken mee gevoerd. Je begint pas een band op te bouwen met iemand als je vaker met elkaar drie gesprekken voert, of bepaalde processen doorloopt. Dan kan je ook veel makkelijker met elkaar overleggen of onze rol goed opgepakt is, of wat er gebeurde tijdens het gesprek, cliënt deed iets raars en wat vond je daarvan, of je werd overvallen.. Dat soort dingen kan je dan veel makkelijker met elkaar bespreken.

Als ik het vergelijk met Overvecht.. Daar zijn medewerkers waarmee ik regelmatig drie gesprekken voer en daar heb ik ook een hele andere band mee. Dat is gaan ontwikkelen zodat we ook vooraf aan gesprekken goede afspraken kunnen maken met elkaar. We kunnen bijvoorbeeld afspreken welke aanpak er nodig is, omdat bijvoorbeeld een klant anders continu van de hak op de tak gaat. Dit soort dingen kunnen dat gesprek frustreren en als we dan op dat moment allebei alert zijn kunnen we daar tijdens het gesprek rekening mee houden.

S1: Ah, oké.. Zo kun je veel meer op elkaar inspelen of met elkaar samenwerken tijdens het gesprek, klopt dat?

S2: Ja, zo kun je de valkuilen met elkaar bespreken. Dus dat zijn wel voordelen van vaker met dezelfde mensen driegesprekken voeren. Zo kan je ook sneller of beter de klant sturen en dus eerder of sneller iemand op het juiste pad krijgen.

S1: Ja.. begrijpelijk.. Dan heb je ook mooi beschreven hoe je ervaring is.

S2: Ja klopt

S1: Ja, volgens mij is hiermee ook wel de kern besproken.

S1: Uit evaluatie van de driegesprekken is naar voren gekomen dat het lastig is om tijdens de driegesprekken de schuldensituatie in kaart te brengen. Hebben jullie daar methodes voor of gespreksvoering?

S2: Ja, het is een beetje een algemene vraag die je nu stelt. Ik las het als in je mail en ik struikelde een beetje over die vraag.

S1: Ja, het is een aanname die je doet daarover, maar het heeft wel een beetje geleid tot de aanleiding voor dit onderzoek.

S2: Weetje, elk gesprek is anders en het is niet een falen als je in een gesprek niet alle schulden hebt kunnen uitvragen. Je zit soms met vragen die een hele korte aandachtsspanne hebben. Dat is ook onze ervaring. Als je merkt dat de manier waarop de meeste gesprekken gevoerd worden en de klant gaat van de hak op de tak of zit wiebelend op zijn stoel.. Er zijn veel dingen die je door je ervaring meeneemt en dat je soms aan het begin van het gesprek, door bepaalde vragen, kan aftasten of iemand een half uur kan zitten of iemand een uur kan zitten. Als iemand een half uur kan zitten, is hetgeen wat ik doe.. de meest belangrijke dingen eruit halen en naar boven halen. Zoals, hebben we te maken met strafopleggingen, ja of nee, of hebben we te maken met beslaglegging, ja of nee. Zo haal je een aantal belangrijke dingen eruit..

S1: Ja, dan zorg je dat je de belangrijkste dingen duidelijk hebt.

S2: Ja, ik kan dan bekijken of adviseren waar al een aantal dingen mee gedaan kunnen worden en dan kan ik ook zeggen dat binnenkort een nieuwe afspraak komt waarin we de andere zaken bespreken. Ik zou dan in dat gesprek ook weer een klein plukje nemen om de rest weer uit te vragen. Als jij op zo'n moment doorvraagt, bij een klant die eigenlijk maar weinig kan onthouden of de aandacht erbij kan houden, ben je hem helemaal kwijt. Vandaar dat ik het lastig vind dat je de vraag zo stelt. Het is geen mislukking als je in één gesprek niet meteen alles kan uitvragen.

S1: Nee, het is een bevinding in de loop van het onderzoek. Je moet ergens beginnen, een aanleiding beschrijven, dus dat is ook de aanleiding geweest voor mijn idee. Daarbij heb ik dit wel in mijn achterhoofd gehouden. Als je dan andere mensen hier naar gaat vragen kom je weer op heel andere bevindingen uit. Dit werk bestaat voornamelijk uit maatwerk en wat past het beste bij de klant.

S2: Ja precies, en je kunt niet alle vragen, die je zou willen stellen, vragen in een gesprek. Het is niet dat je dan hebt gefaald of dat het gesprek mislukt is. Het is echt afhankelijk van de interactie die er is, hoe de klant erbij zit en hoe de medewerker erbij zit.

Om een voorbeeld te geven.. vanochtend kwam ik hier voor budgetbeheer. We zouden nog een gesprek hebben, want deze mevrouw heeft beslag, er is ineens een huurachterstand, dus we nemen haar heel snel in budgetbeheer. We zouden bij het budgetbeheer de vervolgstappen bespreken over wat er gedaan kan worden, zodat ze heel snel richting een minnelijk traject kan. Ik kom hier en deze mevrouw zegt; ik heb vijf minuten, want ik moet naar het ziekenhuis. Dus snap je.. dan heb jij misschien wel van te voren zoiets van; we gaan de schuldensituatie beter uitvragen, want dat hebben we tijdens het eerste gesprek ook niet gedaan, en nu zit ik hier met stukken voor budgetbeheer en dan loopt het heel anders.

S1: Ja.. Het kan heel onverwachts allemaal ineens anders zijn.

S2: Ja, precies. Dus waarom lukt het niet om de schuldensituatie uit te vragen.. Dat heeft wel een bepaalde nuancering nodig, vind ik. Het is echt afhankelijk van externe factoren.

S1: Ja, het kan vanalles zijn natuurlijk.. Het is wel goed dat je daar op een bepaalde manier dan op in kan spelen.

S2: Ja, er komt heel veel op iemand af, maar je hebt ook te maken met mensen die afspraken hebben of hier met een hele andere houding zitten.

S1: Ja.. mooie voorbeelden.

(gelach)

S1:

S2: De rol van het buurtteam is ondersteunend. Wij worden alleen 'bij gevlogen' op het gebied van schulden en financiële problemen. Daar kunnen wij heel specifiek dingen aan hangen, acties, opdrachten of adviezen, om wel of niet een richting in te gaan. We gaan mensen niet dwingen om een traject in te gaan.

S1: Nee, dan blijft een vrijwillige eigen keuze.

S2: Ja, precies. Het is omgedraaid dat mensen nu niet meer aan de voorkant meteen een traject starten, maar eigenlijk alle tijd hebben om naar een traject toe te werken.

S1: Bedoel je dan de stabilisatiefase?

S2: Nee, vroeger als je op gesprek kwam bij schulddienstverlening met schulden, deed je onmiddellijk een aanvraag. Dan had je maar acht weken de tijd om alles in orde te maken voor een aanvraag.

S1: Ah oke, nu maak je eerst alles in orde en dan pas doe je een aanvraag.

S2: Ja, klopt. Heel veel mensen lukte dat niet in acht weken omdat ze afhankelijk waren van het buurtteam. Het buurtteam had bijvoorbeeld niet altijd tijd om een afspraak te maken. Ook de bewoner in kwestie had werk of gezondheidsproblemen, dus die acht weken was voor heel veel mensen niet haalbaar. Dan moesten ze terugkomen met allerlei 'huiswerk', maar vaak hadden ze dat niet kunnen doen. Dan zijn er al weer vier weken van de acht weken voorbij. Dan gebeurde het heel snel dat iemand niet met het traject verder kon.

S1: Ah oké. Je kunt je dan afvragen hoe efficiënt het werk dan is wat je doet.

S2: Ja.. dus nu is het heel adviserend geworden en hebben we ook gemotiveerde mensen nodig voor een traject. Op moment dat iemand heel erg gemotiveerd is, zie je wel dat ze willen en dat ze stappen willen maken. Ze beseffen dan ook dat ze snel stappen moeten maken, anders komt de volgende die beslag wil leggen.

S1: Ah ja, dat is dan het voordeel dat mensen zelf komen en zich melden bij het buurtteam.

S2: Ja, dan heb je ook meer te maken met gemotiveerde klanten.

S1: Ja precies.

S2: Ik zal jou nog de update sturen van de bijlage en het boekje van de kanteling schulddienstverlening.

S1: Ja, dat is heel erg fijn. Ik ken het boekje wel, maar het is handig als je het nog een keer stuurt.

S2: Ja, dat ga ik doen.

S1: Dankjewel. Ook bedankt voor je tijd!

S2: Graag gedaan. Succes nog met je onderzoek.

Bijlage 8: Transcript interview 7

Functie respondent: trajectbegeleider schuldhulpverlening werk en inkomen van de gemeente Utrecht

Datum: 18 april 2018

Duur interview: 31.21 minuten

S1 = spreker 1; interviewer, Mw. Nicolassen

S2 = spreker 2; geïnterviewde (respondent)

S1: (korte introductie doel onderzoek en onderzoeksvraag)

Kun je iets vertellen over je functie bij de gemeente Utrecht?

S2: Ja, ik ben trajectbegeleider van schulddienstverlening van de gemeente Utrecht. Voor de kanteling werkte ik nog niet bij de gemeente Utrecht. Er was wel eens een vacature geweest, maar die manier van werken stond mij niet zo aan. In september 2016 was de kanteling, toen kwam er weer een vacature. Op basis daarvan heb ik gesolliciteerd en toen ben ik aangenomen.

S1: Oké, dus op basis van de kanteling dacht je daar wil ik wel mee werken?

S2: Ja, voor de kanteling was die procedure met workshops en daarna kreeg je een gesprek, maar de afstand tussen het stadskantoor en de hulp vind ik best wel groot. Iedereen die dan bij een workshop komt.. iedereen weet van elkaar dat je schulden hebt. Sommige mensen denken dan.. oké, ik ben niet alleen, maar het kan ook al zijn dat ze niet willen dat andere weten dat ze schulden hebben. Ik vind dan het Buurtteam, die in de wijk zit en waar je voor vanalles kunt komen.. Je kan ook met vragen over bijvoorbeeld kinderopvang komen, maar je kan ook voor schulden komen dus dat is een stuk anoniemer. Dat vind ik prettiger werken.

S1: Oké. Als ik dit zo hoor.. kan ik dan hieruit opmaken dat je enthousiast bent over deze nieuwe aanpak?

S2: Ja, zeker.

S1: Je zit nu sinds kort ook in Zuilen toch? Ben je hiervoor ook werkzaam geweest in andere buurtteams?

S2: Ja, klopt. Ik heb gewerkt in Vleuten, de Meern, Kanaleneiland, Rivierenwijk, Lunetten en ik zit nu ook in Oost.

S1: Ah, ja. Dan heb je op verschillende gesprekken ook gezien hoe er gewerkt wordt..

S2: Ja klopt.

S1: Als we dan kijken naar het driegesprek. Wat is volgens jou het doel van het driegesprek?

S2: De bedoeling van het driegesprek is dat ik de persoon leer kennen en de situatie leer kennen, advies of tips geef over de financiën, waar ze eventueel op moeten letten, wat er uitgezocht moet worden zodat de inkomsten en uitgaven met elkaar in balans komen. Als er dan ook nog schulden

zijn, kijk ik of er een oplossingsmogelijkheid is voor de schulden. Dat is meestal niet in één driegesprek, maar meestal in meerdere driegesprekken.

S1: Ja, dus het is niet zo dat je ingevlogen wordt voor een driegesprek en dat je dan tijdens het gesprek meekijkt en een plan van aanpak opstelt?

S2: Ja.. dat komt voor, maar niet altijd. De buurtteammedewerker heeft zijn eigen dingen en ik bekommer me dan over de financiën en eventuele schulden en ik verwijs voor veel dingen door voor ondersteuning naar het buurtteam, maar het komt niet altijd voor dat er schulden zijn. Soms kijk ik ook alleen mee naar de financiën, waar bijvoorbeeld dreigende schulden zijn of dreigende problemen. Hiervoor word ik ook wel eens gevraagd om mee te kijken.

S1: Oké. Op moment dat je zo'n driegesprek voert.. in welke rol zie je dan de buurtteammedewerker?

S2: De buurtteammedewerker kent over het algemeen de klant al. Het kan zijn dat de klant niet altijd alles durft te zeggen, omdat ik erbij zit. Ik ben toch van de gemeente. De buurtteammedewerker heeft vaak al een vertrouwensband en die steunt ook de klant.

Het kan ook zijn dat ik net iets verkeerd vraag en de buurtteammedewerker het verduidelijkt zodat de klant het ook begrijpt. Het kan zijn dat mijn niveau niet aansluit bij het niveau van de klant, dus voor de verduidelijking. Ja, we moeten het toch samen doen. De adviezen die ik geef.. bij heel veel van die adviezen verwijs ik toch naar ondersteuning of uitzoeken met eventueel behulp van het buurtteam. En het is wel prettig dat het buurtteam weet wat ik geadviseerd heb.

S1: Ja, precies. Werkt dat in de praktijk ook zo?

S2: Niet altijd. Sommige buurtteammedewerkers, dat heb ik dan wel vaker gehad, weten dan al wat je bedoelt en sommige andere buurtteammedewerker hebben een eigen idee. Dan vragen ze zich af of je niet iets op een bepaalde manier kan doen, maar dat kan ook niet altijd. Meestal gaat het gewoon goed.

S1: Ja.. dus je ziet ook wel de meerwaarde van de gesprekken?

S2: Ja, dat zeker.

S1: Oké. De aanleiding voor mijn onderzoek was deels een evaluatie over de driegesprekken is dat toch wel blijkt dat het lastig is om de schuldensituatie in kaart te brengen.

S2: Ja.. Bedoel je dan bij de driegesprekken?

S1: Ja, bij de driegesprekken. Wat is jouw ervaring daarmee?

S2: Nou, op moment dat iemand met problemen komt, financiële problemen, weten ze dat ze schulden hebben maar ze hebben zelf vaak geen inzicht in de schulden. Daar moet dan naar gekeken worden, want op geven moment blijkt dat iemand door de bomen het bos niet meer ziet en dat hij de post niet meer open maakt. Of er komen deurwaarders aan de deur. Ik ga niet tussen de post van mensen neuzen, dat is mijn rol ook niet. Met ondersteuning vanuit het buurtteam of workshops of wat dan ook, kunnen deze dingen wel opgepakt en uitgezocht worden. Er moet wel duidelijkheid in komen voordat er een regeling nodig is. Daar stuur ik in of geef ik tips over, tenminste advies.

S1: Oké. Ligt het dan ook heel erg aan de situatie van de klant?

S2: Ja, sommigen weten het heel goed, maar dat is wel de minderheid. De meerderheid weet wel dat ze in de problemen zitten alleen weten ze niet hoe erg. Dat moet dan in kaart gebracht worden. Hier hebben we dan ook een excel werkboek voor wat je er voor gebruikt. We hebben een U-map, brieven moeten nagekeken worden. Zo ga je dat stapje voor stapje doen totdat je alles duidelijk hebt.

S1: Ja, het kan dan dus ook gebeuren dat dit niet allemaal in één gesprek lukt, klopt dat?

S2: Ja, het is me nog nooit gelukt om dit allemaal in één gesprek te doen.

S1: Oké. Het is wel een goed teken dat je dan ook betrokken blijft bij de situatie van de klant totdat het allemaal geregeld is.

S2: Ja, ik zie het meer zoals dat je het met z'n drieën samen doet. Onderling geven de buurtteammedewerker en de trajectbegeleider sturing om er voor te zorgen dat de administratie op orde komt. Er zullen ongetwijfeld exact vastgestelde regels zijn over wie wat doet, maar in de praktijk wijst dit anders uit.

S1: Ja, helder.

Jullie worden in het werkproces beschreven als de 'specialist'. Wat vind je hier zelf van?

S2: Nou, we weten heel veel, maar er is niemand die alles weet. We hebben een hele fanatieke groep trajectbegeleiders en schuldregelaars en budgetbeheerders. Dan hebben we nog beleidsmensen en internet. Als ik het zelf niet weet, dan vertel ik het ook en ga ik het uitzoeken. Soms weet een van mijn collega's het of soms ga ik het zelf uitzoeken, maar je kan niet alles weten. Het is ook allemaal maatwerk. Elke situatie is anders.

S1: Ja, dat is ook zo. Sommige medewerkers geven aan dat ze liever zelf aan de slag gaan met een situatie dan dat ze een trajectbegeleider erbij vragen. Wat vind je hiervan?

S2: Ik denk wel dat op dit gebied de expertise van de buurtteammedewerker.. en dat is ook verschillend want de medewerker van I&A heeft ook veel financiële kennis, maar voor de generalist die zijn expertise ligt ook niet op dit vakgebied. Puur alleen dat de generalist zijn adviezen geeft.. De buurtteammedewerker kan ook een aantal dingen niet, zoals trajecten opstarten bijvoorbeeld. Als de generalist dan de adviezen geeft (dat is hetzelfde als ik adviezen geef over iemands welgesteldheid). Als je met z'n drieën zit, kunnen we elkaar versterken. Ik wil ook niet dat de buurtteammedewerker er alleen maar bij zit. Ik wil dat hij ook mee doet, want hij heeft ook kennis. Als de buurtteammedewerker dingen weet, dan kunnen we het daar ook over hebben.

De klant komt met een hulpvraag en daar hebben wij ook niet altijd meteen een antwoord op. Ik vind dat ook samenwerken. Als er buurtteammedewerkers zijn die denken dat ze alles zelf kunnen.. Ja, waarom niet. Het kan.. Ik zou alleen zelf als buurtteammedewerker het risico niet willen nemen.

S1: Nee.. Toch om dan niet een aantal steken te laten vallen?

S2: Ja, of over het hoofd zien.

S1: Oké. Je noemde net ook al even dat dat samenwerken is. Hoe verloopt die samenwerking?

S2: Uh, ik denk goed. Je hebt altijd met de een meer een klik dan met de ander en sommige buurtteammedewerkers zijn financieel beter onderlegd dan andere buurtteammedewerkers. Sommigen hebben er ook helemaal niks mee. Ook dat is een versterking.

Op moment dat een buurtteammedewerker helemaal niet financieel onderlegd is, kan hij nog steeds ondersteunen op bepaalde manieren. Bijvoorbeeld door mijn woorden nog duidelijker over te brengen aan de klant, zodat iemand iets beter begrijpt. En soms is er een buurtteammedewerker die wel veel weet op financieel gebied en soms komt het voor dat ik dan aangevuld word. Ik kan soms ook iets vergeten en dat is ook versterking.

S1: Ja.. Oké. Dus eigenlijk is het de truc om te blijven communiceren met elkaar en daardoor het meeste voor de klant te kunnen bereiken.

S2: Ja, door te praten kom je het meeste te weten en hopelijk neigt dat snel naar een oplossing.

S1: Oké.

S1: Je bent in verschillende andere buurtteams werkzaam geweest. Waar ik nog wel benieuwd naar ben is.. Is het een groot verschil van werken met de buurtteammedewerker in de andere buurtteams en de buurtteammedewerkers in Zuilen?

S2: De buurtteammedewerker individueel dat is bij elk buurtteam verschillend..

S1: Ja precies.. Maar in deze werkwijze..

S2: Ja.. In het begin, toen ik net in Zuilen begon, moest ik wel heel erg wennen. Ik kreeg bijvoorbeeld een uitnodiging voor een driegesprek en dan kom ik bij het driegesprek en dan was nog niet de buurtteammedewerker die de klant ging begeleiden, maar dat was een andere medewerker. Tijdens het intakegesprek werd dan de situatie uitgevraagd en het was dan ook wel echt een driegesprek. Dan kwam er een actielijst uit voort en dan kon ik die ook naar de buurtteammedewerker sturen, maar na het driegesprek kreeg ik dan van deze medewerker terug dat hij/zij niet degene was die de klant ging begeleiden. Ik had wel met deze medewerker het gesprek, dus daar ging dan wel eens wat mis.

Ten opzichte van de andere buurtteams valt dit wel op. Er is dan een soort van voortraject geweest en ik weet niet precies hoe dat zit, want het is eigenlijk alleen in het begin gebeurd. Daarna heb ik het niet meer gehad. Dit waren alleen de eerste twee of drie gesprekken. Dus dit was voor mij wel een beetje verwarrend.

S1: Ah, ja.. Je wil het ook met elkaar oppakken en begint aan een proces.

S2: Ja, dat was voor mij wel even wat anders. Normaal gesproken heb je een driegesprek met de medewerker die de klant begeleidt en in deze paar gevallen was dat niet.

S1: Ah ja.. het klinkt ook wel omslachtig..

S2: Ja, en hoe het nu precies zat weet ik nog steeds niet. Ik begreep dat er in het verleden een wachtlijst is geweest en dat ze een stapje daarvoor hebben gedaan om in ieder geval de crisissen en dat soort dingen te ondervangen. Ik begreep dat dat daaruit voort kwam, maar hoe of wat precies weet ik ook niet.

S1: Oké.. Helder. Heb je zelf nog iets toe te voegen aan dit interview?

S2: Uh, nee.. Ik vind het interessant dat je dit onderwerp gekozen hebt. Ik ben reuze benieuwd naar je bevindingen en resultaten. Komt dit straks ook bij het buurtteam te liggen als je klaar bent?

S1: Ja, ik denk wel dat ik dat ga doen. Er zijn wel meerdere mensen die aangeven dat ze benieuwd zijn, dus ik zal het zeker doorsturen als ik klaar ben.

S2: Ja, lijkt me heel erg leuk. Ik zou het graag willen lezen.

S1: Het is ook heel leuk om te onderzoeken. Je ziet in de interviews ook steeds meer een verschil tussen de buurtteammedewerkers en de trajectbegeleiders.

S2: Ja, het gouden toverstafje hebben we niet. Vaak moet er heel veel gedaan worden, zoals toeslagen verkeerd, belastingaangiftes niet gedaan, beslagen zijn verkeerd gelegd of te laag. Er zijn zoveel dingen die daar bij komen kijken en dan kom je ook uit bij I&A. De buurtteammedewerker heeft in principe de regie over de klant, over wat er allemaal gebeurt, en wij hebben de regie over het schuldentraject, maar in principe vallen wij ook een stukje onder de regie van de buurtteammedewerker want die moet ook opletten dat afspraken nagekomen worden. Dat is de regie die de buurtteammedewerker heeft; die pakt in principe overal een beetje.

S1: Ja.. de buurtteammedewerker is dan zo een beetje de rode draad door het hele proces.

S2: Ja, wij zijn gewoon een tool om de klant op de rit te krijgen.

S1: Ja..

S2: Ik begreep van jou dat er buurtteammedewerkers zijn die ook vooral zelf de dingen aanpakken in plaats van een trajectbegeleider inschakelen. Hoe zit dat dan?

S1: Het is meer dat ze zelf enige ervaring hebben. Het is ook per medewerker verschillend. De een heeft de kanteling vanaf het begin af aan meegemaakt, en weer iemand anders weet er helemaal niets vanaf omdat ze bijvoorbeeld nieuw zijn en niet zijn ingelicht. Het is heel wisselend. Vandaar denk ik ook dat de vraag vanuit Isabell (teamleider) gesteld is over het driegesprek.

S2: Ja.. Wanneer wordt het te complex en wanneer gaat de buurtteammedewerker ons als trajectbegeleider inschakelen. Je kunt je afvragen waar die scheidingslijn ligt.

S1: Ja, en dat is per situatie ook weer verschillend. Ik denk wel dat de buurtteammedewerker niet op de hoogte is van de hele specifieke dingen die kunnen gebeuren op moment dat iemand bijvoorbeeld beslag legt en er komt een andere schuldeiser die ook beslag wil leggen.. Want wie mag er dan beslag leggen, of mogen ze dat allebei, wie is er preferent.. Dat zijn wel allemaal dingen waar de buurtteammedewerker vaak niet iets vanaf weet.

S2: Ja, ik kan me wel voorstellen dat als een klant hier komt, er is beslag op het inkomen gelegd en weet niet wat hij/zij moet doen. Dan kan je denken; oké, er is beslag gelegd, het is de enige schuld, hij

heeft niet zo goed opgelet, de deurwaarder wil geen betalingsregeling treffen. Dan kan je eventueel een driegesprek plannen met een trajectbegeleider, maar de buurtteammedewerker kan ook zeggen; ik maak meteen een afspraak met I&A voor het aanpassen van de beslagvrije voet. Deze dingen hoor ik graag, want op het moment dat iemand een maand moet wachten voordat er een driegesprek ingepland wordt gebeuren er in de tussentijd weer allemaal andere dingen.

Het enige wat je wel kan krijgen is dat de buurtteammedewerker over het hoofd ziet dat.. ik zou het advies geven; aanpassing beslagvrije voet bij de deurwaarder, met terugwerkende kracht vanaf het moment van beslag.. De buurtteammedewerker denkt daar vaak niet aan.

S1: Ja.. dat zijn net even die kleine dingen die je over het hoofd ziet.

S2: Als er bijvoorbeeld twee maanden beslag ligt voordat de klant hier komt en stel hij kan nog niet meteen terecht en er komt nog een maandje bij dan heb je drie maanden. De klant heeft dan misschien wel drie maanden te weinig inkomen gehad. Dan zeg ik; vraag het aan vanaf het begin van beslag dus dan krijgt hij de correctie vanaf het begin. De deurwaarder moet zich hier aan houden. Dan krijgt hij een stukje nabetaald dat hij in ieder geval niet die drie maanden te weinig inkomen heeft gehad en dus eigenlijk onder zijn bestaansminimum heeft geleefd.

Dit zijn kleine details. Het is heel erg goed om naar I&A toe te gaan, en ik heb dan graag dat kleine puntje er ook nog even bij.

S1: Ja.. het is wel ergens heel erg zonde als een grote groep zegt ik doe het zelf en dit soort dingen blijven liggen. In het belang van de klant is dat natuurlijk niet de bedoeling.

S2: Ja.. ik hoor ook wel dat dat gebeurt. Daar zullen ze ongetwijfeld onderzoek naar doen.

Het risico is wel; op moment dat iemand die niet de mogelijkheid heeft.. zeg maar, dat problemen groter worden zodat het voor ons moeilijker wordt om ze op te lossen. Een buurtteammedewerker kan bijvoorbeeld niemand een schuldenregeling in krijgen, dus als je moddert en moddert.. zijn de problemen op geven moment te groot en dan hebben wij heel veel werk om het op te rapen.

Dus des te eerder wij betrokken zijn, des te eerder de problemen ook opgelost worden.

S1: Ja.. mooi voorbeeld.

S2: Ja, klaar

S1: Ja, bedankt voor je tijd!

Bijlage 9: Protocol bij aanmelding

EPL voor: Voordeurmedewerker Buurtteam (versie: 2017-04-20)		Betreft: financiële problemen en schulden icm interne wachtlijst	
Eigenaren: BT Sociaal: Frank Smulders – BT J&G: Margreet Fresen – W&I: Monique v.d. Meer – I&A: Martijn Vetketel			
Pictogram	Volgorde te stellen vragen	To Do	Werkproces stap
	Is er sprake van een bijzondere situatie? - Eigen bedrijf/ZZP - Woonbegeleiding - Dak- en thuisloos - Huurachterstand: - o Hebt u een vonnis tot ontruiming ontvangen? - o Heeft u meer dan twee maanden huurachterstand? - Achterstanden Energie (gas/elektra)/Water? (Vitens)/Stadsverwarming? - o Meer dan twee maanden achterstand gas/elektra/water? (Vitens)/Stadsverwarming? - o Hebt u een brief gehad over het voorkomen van afsluiting in de winterperiode?	Eenpuntsles: "Bijzondere situaties aanmelding met schulden" volgen	Eenpuntsles 8 februari 2017: "Bijzondere situaties aanmelding met schulden" Of klik hier: https://www.u-centraal.nl/media/210530/170208bijzondere_situatiesaanmeldingmetschulden.pdf
	Is er een inkomen en wordt deze ontvangen? - Werkt u? - Heeft u een uitkering?	Bij nee : spoedafpraak maken bij I&A - Overleg direct met de I&Aer ter plekke of bij afwezigheid overleg met een I&Aer uit een ander Buurtteam.	Informatieboekje voor medewerkers: bijlage 4: "Checklist doorvragen bij financiële problemen"
Er is door de voordeurmedewerker/ generalist een duidelijke afspraak gemaakt met de inwoner over de vervolgstappen. Medewerker biedt helderheid aan de inwoner: een generalist/gezinswerker houdt regie op de aanmelding. I&A kan deze rol niet hebben.			
	Betaalt u de volgende basis vaste lasten op dit moment? - Huur? - Gas/Elektra/Water - Zorgverzekering?	Bij nee : schakel I&A in: • I&A doet waar nodig: - Controle beslagvrije voet - Voorzieningencheck (toeslagen, uitkering etc.) - Advies om basis vaste lasten te betalen Bij ja : maak de afspraak met de klant dat, mocht het betalen van de vaste lasten niet meer lukken, hij direct contact zoekt met het Buurtteam.	Deze stap kan ingezet worden voor het reguliere proces "toegang schulddienstverlening"