

***‘De digitale overheid’***

*Praktijkonderzoek naar de invloed van de digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die bij Stichting CAV onder beschermingsbewind staan.*

**Toetsing van:**

**Afstudeeronderzoek (SJ441)**

**Hogeschool Leiden Opleiding HBO-Rechten/ SJD**

Lisanne Ruiter Joost in ’t Groen

Studentnummer: 1087528 Marga Janssen

Opdrachtgever: Stichting CAV Lea Hermsen

1 juni 2018

Studiejaar 2017-2018

**Voorwoord**

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie welke ik heb geschreven in opdracht van Stichting CAV. Dit rapport vertegenwoordigt mijn hbo-studie Sociaal Juridische Dienstverlening op de Hogeschool in Leiden. De titel van mijn scriptie is: ‘De digitale overheid.’ Een praktijkonderzoek naar de invloed van de digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die bij Stichting CAV onder beschermingsbewind staan. De uitkomsten van dit onderzoek moeten duidelijk maken op welke manier bewindvoerders van Stichting CAV de financiële zelfredzaamheid van cliënten kunnen bevorderen op het gebied van de digitale overheid.

Na drie jaar met veel plezier deze studie te hebben gevolgd, was het in december 2017 tijd om aan het afstuderen te beginnen. Een spannende en stressvolle periode dat uiteindelijk een leerzame tijd is geweest met veel successen. Dit afstudeerrapport is representatief voor alles wat ik tijdens de opleiding heb geleerd.

In dit voorwoord wil ik graag enkele personen bedanken voor het meehelpen, meedenken en ondersteunen van mijn onderzoek. Allereest wil ik graag mijn opdrachtgever Stichting CAV bedanken voor de ruimte die zij mij hebben gegeven om dit onderzoek uit te voeren. In het bijzonder wil ik de medewerkers bedanken die open stonden voor een interview en mij hebben begeleid tijdens deze periode. Gedurende het onderzoekstraject ben ik vanuit school begeleid door de heer In ’t Groen, mevrouw Janssen en mevrouw Hermsen. Ik wil hen bedanken voor hun tijd en begeleiding. Tot slot wil ik mijn ouders en vriend bedanken voor hun steun en het vertrouwen dat zij mij gaven.

Hierbij wil ik u veel leesplezier toewensen.

Lisanne Ruiter  
Voorhout, mei 2018

**Inhoudsopgave**

**Samenvatting** 5

**1. Inleiding** 6

1.1 Probleemanalyse 6

1.2 Probleemafbakening 8

1.3 Gewenste situatie 8

1.4 Doelstelling 8

1.5 Vraagstelling 9

1.6 Leeswijzer 10

**2. Methode** 11

2.1 Methode(n) van onderzoek 11

2.2 Kwaliteit van de gegevens 12

2.3 Analyse van de gegevens 13

**3. Kader** 14

3.1 Juridisch kader 14

3.1.1 Burgerlijk Wetboek 14

3.1.2 Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap 16

3.2 Maatschappelijk kader 16

3.2.1 Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid 16

3.2.2 Nationale Ombudsman 17

3.2.3 NRC Handelsblad 19

3.2.4 Stichting CAV 19

3.2.5 Financiële zelfredzaamheid 20

3.2.6 Digitale overheid 20

**4. Ervaringen met de digitale overheid volgens de cliënten** 21

4.1 Voordelen 21

4.1.1 Gegevens op één plek 21

4.1.2 Te gebruiken op ieder moment 21

4.1.3 Digitale overheid ontwikkelt zich 22

4.2 Nadelen 22

4.2.1 Onduidelijk 22

4.2.2 Privacygevoelig 23

4.2.3 Verplichtingen 24

4.3 Verwachtingen 24

4.3.1 Begeleiding door bewindvoerder 24

4.3.2 Gebruiksaanwijzing 25

**5. Ervaringen met de digitale overheid volgens de bewindvoerders** 26

5.1 Voordelen 26

5.1.1 Sneller handelen 26

5.1.2 Gegevens op één plek 27

5.2 Nadelen 27

5.2.1 Geen bevoegdheid 27

5.2.2 Afhankelijk 28

5.2.3 Fraudegevoelig 28

5.2.4 Geen vangnet 29

5.3 Verwachtingen 30

5.3.1 Vaardigheden 30

5.3.2 Motivatie 31

5.3.3 Stichting CAV 31

**6. Benodigde vaardigheden voor bewindvoerders in de omgang met**

**de digitale overheid** 33

6.1 Benodigde vaardigheden volgens bewindvoerders 33

6.1.1 Ken de cliënt 33

6.1.2 Geduld 34

6.1.3 Motiveren 34

6.2 Benodigde vaardigheden volgens de literatuur 35

6.2.1 Motiverende gespreksvoering 35

6.2.2 De gesprekstechnieken 37

**7. Conclusie en aanbevelingen** 40

7.1 Conclusie 40

7.2 Aanbevelingen 41

7.3 Discussie 43

**8. Literatuurlijst** 45

**9. Bijlagen** 47

9.1 Topiclijsten 47

9.2 Interviews 48

**Samenvatting**

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Stichting CAV. Stichting CAV is een maatschappelijke ondernemer die zorginstanties ontzorgt en zelfredzaamheid stimuleert voor mensen die zelf hun financiën niet kunnen of willen doen. In dit onderzoek wordt gekeken naar de ervaringen van bewindvoerders en cliënten die onder beschermingsbewind staan met de digitale overheid. De volgende vraagstelling staat daarbij centraal in dit onderzoek:

*Op welke manier kunnen de bewindvoerders van Stichting CAV de financiële zelfredzaamheid van cliënten die onder beschermingsbewind staan bevorderen op het gebied van de digitale overheid?*

Bewindvoerders van Stichting CAV zijn, in het kader van het ‘Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’ verantwoordelijk voor het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van cliënten. Met de steeds verdergaande digitalisering van de overheid wordt het traject naar financiële zelfredzaamheid belemmerd.

Uit de deelvragen komt naar voren dat alle respondenten voor- en nadelen ervaren van de digitale overheid. Het belangrijkste voordeel die bij zowel de cliënten als bewindvoerders werd benoemd, is dat alle gegevens op één plek, namelijk MijnOverheid.nl staan. Het belangrijkste nadeel voor cliënten is dat de digitale overheid onduidelijk en privacygevoelig is. Bewindvoerders ervaren als nadeel dat zij geen bevoegdheid hebben om met de DigiD van cliënten in te loggen en dus afhankelijk zijn van instanties en cliënten zelf. Daarnaast is op basis van interviews en literatuuronderzoek gebleken dat bewindvoerders een aantal vaardigheden en gesprekstechnieken moeten beheersen om cliënten financieel zelfredzaam te maken en om te laten gaan met de digitale overheid.

Op basis van de resultaten en conclusie kan worden gesteld dat bewindvoerders meer tijd moeten maken om momenten met cliënten in te plannen en tijdens gesprekken motiverende gespreksvoering dienen toe te passen. Hierdoor zal de financiële zelfredzaamheid van cliënten bevorderd worden en leren zij hoe om te gaan met de digitale overheid. Eén van de aanbevelingen is dan ook om een stappenplan of handreiking van de digitale overheid te maken die voor zowel cliënten als bewindvoerders bruikbaar is.

**1. Inleiding**

In dit hoofdstuk vindt u een beschrijving van het onderzochte probleem. De inleiding bestaat uit de probleemanalyse, de probleemafbakening en de gewenste situatie. Tot slot treft u de leeswijzer aan voor het volledige rapport.

**1.1. Probleemanalyse**

De maatschappij is steeds meer aan het digitaliseren. Ook de overheid gaat mee in deze ontwikkeling. In het regeerakkoord ‘Bruggen Slaan’ stelt de regering zich ten doel dat burgers en bedrijven in 2017 alle zaken die zij met de overheid doen digitaal te kunnen afhandelen.[[1]](#footnote-1) Voor veel burgers en overheidsinstanties zal deze digitalisering een positief effect hebben. Er kan namelijk makkelijker en sneller gecommuniceerd worden. Dit geldt vooral voor hoogopgeleide burgers. Lager opgeleiden of burgers met als hoogst genoten opleiding de basisschool zien vaak geen voordelen met betrekking tot de digitale overheid.[[2]](#footnote-2) Voor bepaalde groepen burgers kan de digitalisering voor problemen zorgen.

Eén van die groep burgers zijn diegene die onder beschermingsbewind staan. Een meerderjarige kan onder beschermingsbewind komen te staan indien hij/zij tijdelijk of duurzaam niet in staat is om zijn/haar financiële belangen behoorlijk waar te nemen als gevolg van lichamelijke of geestelijke toestand, dan wel verkwisting of het hebben van problematische schulden. De kantonrechter benoemt in deze situatie een bewindvoerder. Een bewindvoerder neemt beslissingen over het geld en de goederen van de betrokkene.[[3]](#footnote-3)

Er gelden een aantal voorwaarden om als bewindvoerder benoemd te worden[[4]](#footnote-4):

* Je mag niet zelf onder bewind staan
* Je mag niet tegelijkertijd WSNP-bewindvoerder van betrokkene zijn
* Je mag geen direct betrokken of behandelend hulpverlener zijn

Cliënten die onder beschermingsbewind staan, zijn vaak kwetsbare mensen. De Nationale Ombudsman heeft geconcludeerd dat de maatschappij voor deze groep kwetsbare mensen te complex is.

Het aanvragen van toeslagen, inkomensondersteuning en andere regelingen vergt digitale vaardigheden die cliënten vaak niet bezitten waardoor zij lastiger financieel zelfredzaam kunnen worden.[[5]](#footnote-5) Het probleem voor de bewindvoerders is dan ook dat de digitalisering de weg naar financiële zelfredzaamheid van de cliënten moeilijk maakt.

Iemand is volgens het Nibud financieel zelfredzaam als er aan de volgende vijf competenties wordt voldaan[[6]](#footnote-6):

1. In kaart brengen: de burger moet beschikken over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.
2. Verantwoord besteden: de burger besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op korte termijn in balans zijn.
3. Vooruit kijken: de burger realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op middellange en lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.
4. Bewust financiële producten kiezen: de burger kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.
5. Over voldoende kennis beschikken: de burger beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en lange termijn in balans te brengen en te houden.

Het ‘Besluit Kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren’ stelt veel eisen aan bewindvoerderskantoren en dus ook aan mijn opdrachtgever Stichting CAV. Eén van de eisen is dat bewindvoerders, waar mogelijk, de zelfredzaamheid van de onderbewindgestelde (hierna: cliënt) bevorderen.[[7]](#footnote-7) Omdat bewindvoerders alleen de financiële taken overnemen, zal met zelfredzaamheid de financiële zelfredzaamheid bedoeld worden. Met de opkomende digitalisering is het voor bewindvoerders steeds lastiger om cliënten te begeleiden naar deze financiële zelfredzaamheid.

Op dit moment is het bij Stichting CAV niet duidelijk en is er nergens vastgelegd wat een bewindvoerder nodig heeft of moet doen om de cliënten om te laten gaan met de opkomende digitalisering in hun weg naar financiële zelfredzaamheid. De eis van de rechtbank, die inhoudt dat de bewindvoerder de zelfredzaamheid van cliënten moet bevorderen, is daarmee lastiger waar te maken.

Het is dus gewenst dat hier verandering in komt zodat niet alleen aan de eis van de rechtbank wordt voldaan, maar ook dat de cliënten uiteindelijk financieel zelfredzaam zijn en niet meer de hulp nodig hebben van de bewindvoerders van Stichting CAV.

**1.2 Probleemafbakening**

Het begrip digitalisering is een heel breed begrip. Daarom is voor dit onderzoek gekozen om het begrip digitalisering af te bakenen naar alleen ‘de digitale overheid’. Op dit bepaalde aspect van de digitalisering zal het onderzoeksprobleem betrekking hebben. Daarnaast zal het onderzoek geen betrekking hebben op alle cliënten van Stichting CAV maar alleen op de cliënten van Stichting CAV die onder beschermingsbewind staan en daarbij ook het doel hebben om uiteindelijk financieel zelfredzaam te worden. De cliënten die onder curatele staan alsmede de cliënten die onder mentorschap staan, zullen in dit onderzoek buiten beschouwing blijven.

**1.3 Gewenste situatie**

De gewenste situatie is dat de cliënten kunnen omgaan met de digitale overheid waardoor zij financieel zelfredzaam worden en dat bewindvoerders weten hoe zij dat traject moeten begeleiden. Het is voor de bewindvoerders belangrijk dat duidelijk is wat er moet gebeuren om cliënten wegwijs te maken met de digitale overheid. Wanneer cliënten overweg kunnen met de digitale overheid, zal de weg naar financiële zelfredzaamheid vergemakkelijkt worden. Het onderzoek brengt in kaart wat nodig is voor een bewindvoerder om cliënten om te laten gaan met de digitale overheid en wat cliënten nodig hebben. Daarnaast zal duidelijk worden wat de invloed is van de digitale overheid op het werk van de bewindvoerder en op de cliënten. De uitkomst van het onderzoek en het beroepsproduct kunnen gebruikt worden om de financiële zelfredzaamheid van de cliënt te bevorderen. Er zal dan namelijk een duidelijk beeld zijn wat de cliënt nodig heeft om met de digitale overheid om te gaan en wat de rol van de bewindvoerder daarin moet zijn.

**1.4 Doelstelling**1.4.1 Kennisdoel  
Het kennisdoel van dit onderzoek is het helder in kaart brengen waar bewindvoerders en hun cliënten op dit moment tegenaan lopen met betrekking tot de digitale overheid in combinatie met de weg naar financiële zelfredzaamheid en wat cliënten nodig hebben om met de digitale overheid om te kunnen gaan. Daarbij is het van belang dat duidelijk is wat de taken van een bewindvoerder zijn en welke technieken bewindvoerders nodig hebben om cliënten met de digitale overheid om te laten gaan.

1.4.2 Praktijkdoel  
Dit onderzoek is in de eerste plaats relevant voor Stichting CAV. Het onderzoek moet de bewindvoerders inzicht bieden in de mogelijkheden die er zijn om de cliënten te begeleiden in de omgang met de digitale overheid. In de tweede plaats is dit onderzoek relevant voor de cliënten zelf. Door het aanleveren van een beroepsproduct in de vorm van een handreiking zal er een duidelijk overzicht zijn wat de bewindvoerder en de cliënten moeten doen en nodig hebben om met de digitale overheid om te kunnen gaan en de financiële zelfredzaamheid te realiseren.

**1.5 Vraagstelling**1.5.1 Centrale vraag  
Om de centrale vraag te beantwoorden, is er kennis nodig over de ervaringen van bewindvoerders en van cliënten die onder beschermingsbewind staan en financieel zelfredzaam willen worden op het gebied van de digitale overheid. Daarbij zijn de begrippen digitale overheid en financiële zelfredzaamheid belangrijk. Een adviserende vraag is bij dit onderzoek het meest passend, omdat de uitkomst van het onderzoek een advies moet opleveren voor de bewindvoerders van Stichting CAV waarbij duidelijk wordt wat bewindvoerders en vooral hun cliënten kunnen doen om met de digitale overheid om te gaan op weg naar financiële zelfredzaamheid. Met bovenstaande aspecten, is de centrale vraag als volgt:

*Centrale vraag:*Op welke manier kunnen de bewindvoerders van Stichting CAV de financiële zelfredzaamheid van cliënten die onder beschermingsbewind staan bevorderen op het gebied van de digitale overheid?

1.5.2 Deelvragen  
Ter beantwoording van de centrale vraag zijn drie deelvragen opgesteld:

1. Welke ervaringen hebben de cliënten die bij Stichting CAV onder beschermingsbewind staan met de digitale overheid?
2. Welke ervaringen hebben de bewindvoerders van Stichting CAV met de digitale overheid?

Welke vaardigheden hebben de bewindvoerders van Stichting CAV nodig om cliënten die onder beschermingsbewind staan om te laten gaan met de digitale overheid in hun weg naar financiële zelfredzaamheid?

**1.4 Leeswijzer**

In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van het onderzochte praktijkprobleem. Dit hoofdstuk bestaat uit de probleemanalyse, de probleemafbakening, een beschrijving van de gewenste situatie en de doel- en vraagstelling. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 de methode van het onderzoek beschreven. Ook wordt in dit hoofdstuk de kwaliteit en analyse van de gegevens toegelicht. Daarna zal in hoofdstuk 3 een beschrijving worden gegeven van de achtergrond van het onderzochte probleem. Deze beschrijving is opgesplitst in een juridisch kader en een maatschappelijk kader. Het juridisch kader bevat de relevante wet- en regelgeving, het maatschappelijk kader bevat de maatschappelijke context van het probleem en de belangrijkste centrale begrippen. Vervolgens worden in hoofdstuk 4, 5 en 6 de drie deelvragen beantwoord. Aan de hand van deze resultaten zal in hoofdstuk 7 het antwoord op de centrale vraag worden gegeven, ook wel de conclusie. Daarnaast zullen de aanbevelingen in dit hoofdstuk beschreven worden.

**2. Methode**

In dit hoofdstuk worden de methoden die zijn ingezet om de deelvraag te beantwoorden per deelvraag uitgewerkt. Vervolgens wordt ingegaan op de kwaliteit van de gegevens, de betrouwbaarheid en de validiteit van de methoden en tot slot volgt de analyse van de gegevens.

**2.1 Methode(n) van onderzoek**

*Deelvraag 1: Welke ervaringen hebben de cliënten die bij Stichting CAV onder beschermingsbewind staan met de digitale overheid?*Voor deze deelvraag heb ik kwalitatief onderzoek gebruikt in de vorm van de onderzoeksmethode half-gestructureerde interviews. De keuze om deze methode toe te passen is om zo te achterhalen wat de ervaringen en behoeften zijn van de cliënten met betrekking tot de digitale overheid. Door het toepassen van half-gestructureerde interviews zijn er altijd bepaalde onderwerpen aan bod gekomen, maar de cliënt heeft wel de mogelijkheid gehad om zelf wat in te brengen.

Voor de beantwoording van deze deelvraag zijn drie cliënten geïnterviewd. De cliënten hebben als doel dat zij uiteindelijk weer financieel zelfredzaam willen worden. Het heeft namelijk geen nut voor dit onderzoek om cliënten te interviewen waarbij er geen uitzicht is dat ooit de financiële zelfredzaamheid bereikt wordt. Er zijn drie cliënten geïnterviewd om ervoor te zorgen dat meerdere ervaringen en behoeften samenkomen en dat er niet wordt afgegaan op de ervaring en behoeften van één cliënt. Daarnaast komen de cliënten die geïnterviewd zijn van twee verschillende vestigingen. Dit heeft als reden om de focus niet op één bepaalde vestiging te leggen maar het probleem vanuit verschillende vestigingen te observeren.

*Deelvraag 2: Welke ervaringen hebben de bewindvoerder van Stichting CAV met de digitale overheid?*Ook voor de beantwoording van de tweede deelvraag heb ik kwalitatief onderzoek gebruikt in de vorm van de onderzoeksmethode half-gestructureerde interviews. De keuze om deze methode toe te passen is om zo te achterhalen wat de ervaringen en behoeften zijn van de bewindvoerders van Stichting CAV met betrekking tot de digitale overheid. Door het toepassen van half-gestructureerde interviews zijn er altijd bepaalde onderwerpen aan bod gekomen, maar de bewindvoerder heeft wel de mogelijkheid gehad om zelf bepaalde onderwerpen in te brengen.

Voor de beantwoording van deze deelvraag zijn vier bewindvoerders van Stichting CAV geïnterviewd. De bewindvoerders die zijn geïnterviewd, zijn afkomstig van twee verschillende vestigingen.

Dit heeft als reden om, net zoals bij de cliënten, niet de focus op één bepaalde vestiging te leggen maar het probleem vanuit verschillende vestigingen te observeren. Met het interviewen van vier bewindvoerders is er voor gezorgd dat meerdere ervaringen samenkomen en dat er niet wordt afgegaan op de ervaring en behoeften van één bewindvoerder van Stichting CAV.

*Deelvraag 3:* *Welke vaardigheden zijn er nodig voor de bewindvoerders van Stichting CAV om cliënten die onder beschermingsbewind staan om te laten gaan met de digitale overheid in hun weg naar financiële zelfredzaamheid?*Voor de beantwoording van de derde deelvraag is er tevens gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek, maar met de onderzoeksmethode literatuuronderzoek. Aan de hand van literatuuronderzoek is achterhaald wat reeds bekend is over de bepaalde vaardigheden die nodig zijn en waarnaar reeds onderzoek is gedaan. Aan de hand van actuele documenten die betrekking hebben op deze deelvraag, is de benodigde informatie voor deze deelvraag verzameld. Ook is er gebruik gemaakt van half-gestructureerde interviews om deze deelvraag te beantwoorden. De vier bewindvoerders die zijn geïnterviewd voor deelvraag twee, zijn ook gebruikt voor het beantwoorden van deze deelvraag.

**2.2 Kwaliteit van de gegevens**

Om de verzamelde gegevens en de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen, zijn er een aantal maatregelen genomen. Daarbij is er gelet op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

Om de interviews zo betrouwbaar mogelijk te maken, is er gebruik gemaakt van audioapparatuur. Hiermee zijn alle interviews opgenomen en daarna uitgewerkt in een interviewverslag. Dit verslag is als bijlage in het onderzoek opgenomen. Ook hebben alle interviews onder dezelfde omstandigheden plaatsgevonden: dezelfde afgesloten ruimte, dezelfde topics en onafhankelijk van elkaar. Hierdoor zijn zowel de bewindvoerders als de cliënten het minst en op dezelfde manier beïnvloed door hun omgeving, wat de betrouwbaarheid van het onderzoek ten goede komt. Hiermee wordt gewaarborgd dat de interviews een volgende keer, op dezelfde manier, dezelfde resultaten opleveren. Tevens heeft deze manier van interviewen de minste ruis in de communicatie opgeleverd waardoor het onderzoek valide is. Daarnaast is tijdens het interviewen gebruik gemaakt van de volgende vaardigheden; luisteren, samenvatten en doorvragen. Door het luisteren naar de respondent heb ik laten zien dat ik geïnteresseerd ben in wat de respondent te zeggen heeft. Wanneer de respondent zijn antwoord op een vraag had afgerond, heb ik het antwoord in eigen woorden samengevat. Het doel van samenvatten is om te controleren of ik de respondent goed begrepen heb. Hierbij geef ik de respondent de gelegenheid om de samenvatting te corrigeren en/of aan te vullen. Tot slot heb ik tijdens het interview doorgevraagd op momenten wanneer het antwoord van de respondent niet duidelijk voor mij was. Doorvragen stimuleerde de respondent ook om verder te praten waardoor er een duidelijk antwoord op de vraag kwam.

De interviewvragen zijn gemaakt op basis van een topiclijst die is opgesteld naar aanleiding van de deelvragen en de probleemanalyse. Dit heeft geresulteerd in twee topiclijsten; één voor de cliënten en één voor de bewindvoerders. De topiclijsten zijn als bijlage in het onderzoek toegevoegd.

**2.3 Analyse van de gegevens**

Het analyseren van de interviews heeft plaatsgevonden door na het afnemen van de interviews de geluidsopnamen af te spelen en heel nauwkeurig de gespreksverslagen uit te werken. Vervolgens zijn de gespreksverslagen nagelezen en de belangrijkste fragmenten gelabeld. Welke fragmenten van belang zijn, werd duidelijk worden aan de hand van herhaling van antwoorden in verschillende interviews. Daarna zijn deze gelabelde stukken tekst per onderwerp verdeeld en per deelvraag uitgewerkt.

Het analyseren van de literatuur heeft plaatsgevonden door bruikbare literatuur te filteren waarna de geselecteerde informatie is verwerkt in de beantwoording van de deelvraag. Bij het analyseren van de literatuur is vooral gekeken of de literatuur toepasbaar is op de doelgroep van mijn onderzoek. Wanneer dit het geval was, kon de literatuur gebruikt worden voor de beantwoording van de deelvraag.

**3. Kader**

In dit hoofdstuk wordt allereerst het juridisch kader van het onderzoek besproken. Het juridisch kader bestaat uit het ‘Burgerlijk Wetboek’ en de ‘Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap’. Daarnaast zal het maatschappelijk kader besproken worden waarbij aandacht wordt geschonken aan de Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid, de Nationale Ombudsman en Stichting CAV. Ook zullen kort de belangrijke begrippen worden omschreven.

**3.1 Juridisch kader**

3.1.1 Burgerlijk WetboekOpdrachtgever Stichting CAV valt met betrekking tot beschermingsbewind voornamelijk onder het Burgerlijk Wetboek (BW). Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek bevat het personen- en familierecht. In dit boek staat de wet- en regelgeving van onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen. Onderbewindstelling bij afwezigheid/vermissing wordt in het Burgerlijk Wetboek niet behandeld. Het is dus belangrijk dat dit onderzoek zich richt op onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen, ook wel beschermingsbewind genoemd. Titel 19 van Boek 1 BW behandelt achtereenvolgens wat onderbewindstelling is, wanneer onderbewindstelling mogelijk is, wie wordt aangewezen als bewindvoerder en wat deze bewindvoerder allemaal mag, wat de rechthebbende zelf nog mag en hoe uiteindelijk een einde kan komen aan bewind.[[8]](#footnote-8)

Beschermingsbewind is een vorm van toezicht waarbij enkel de vermogensrechtelijke belangen, de financiën, worden waargenomen door een bewindvoerder.[[9]](#footnote-9) Beschermingsbewind moet worden verzocht bij de kantonrechter. Dit kan worden gedaan door de rechthebbende zelf, zijn echtgenoot, zijn geregistreerd partner of ander levensgezel als bedoeld in artikel 1:432 BW. Dit artikel geeft ook aan dat een voogd, een curator, een mentor en het Openbaar Ministerie beschermingsbewind kunnen verzoeken bij de kantonrechter.

Beschermingsbewind is mogelijk wanneer iemand als gevolg van zijn lichamelijke of geestelijke toestand of problematische schulden tijdelijk of duurzaam niet in staat is om ten volle zijn vermogensrechtelijke (financiële) belangen behoorlijk waar te nemen.[[10]](#footnote-10)

Er zijn een aantal personen die kunnen worden aangewezen als bewindvoerder. Wanneer het beschermingsbewind is uitgesproken, benoemt de kantonrechter zo spoedig mogelijk een bewindvoerder, daarbij wordt rekening gehouden met de personen die geen bewindvoerder willen of mogen zijn. De kantonrechter heeft als taak om de voorkeur van de rechthebbende te volgen. Bij voorkeur wordt de echtgenoot, de geregistreerd partner of ander levensgezel tot bewindvoerder benoemd.[[11]](#footnote-11)

Wanneer het beschermingsbewind is uitgesproken, heeft de bewindvoerder als hoofdtaak het beheren en beschermen van het vermogen van degene die onder beschermingsbewind is gesteld. De bewindvoerder moet ervoor zorgen dat het vermogen dat door de kantonrechter onder bewind is gesteld, in stand blijft en goed wordt beheerd. Daarnaast voert de bewindvoerder het hele jaar de administratie over het vermogen dat onder bewind is gesteld. De bewindvoerder regelt daarbij onder andere het aanvragen van toeslagen, het doorbetalen van de vaste lasten en de belastingaangifte. Ieder jaar legt de bewindvoerder verantwoording af aan de kantonrechter over alle ontvangsten en uitgaven van dat jaar.[[12]](#footnote-12)

Tijdens het beschermingsbewind kan de onderbewindgestelde slechts met medewerking van de bewindvoerder over zijn goederen beschikken. Indien de bewindvoerder niet meewerkt, kan de onderbewindgestelde toestemming krijgen van de kantonrechter. Wanneer rechtshandelingen zijn verricht zonder toestemming van de bewindvoerder, dan zijn deze handelingen ongeldig wanneer een derde van het bestaan van het bewind wist of had moeten weten.[[13]](#footnote-13)

Het beschermingsbewind kan eindigen doordat de tijd waarvoor het bewind is ingesteld, is verstreken. Ook door de dood van rechthebbende of wanneer de rechthebbende onder curatele wordt gesteld, eindigt het bewind. Tot slot kan de kantonrechter het bewind opheffen wanneer de rechthebbende of het Openbaar Ministerie daarom verzoekt en de oorzaken die aanleiding hebben gegeven tot het bewind niet meer bestaan.[[14]](#footnote-14)

3.1.2 Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap

Dit wetsvoorstel heeft betrekking op de regels voor curatele en beschermingsbewind in Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. Met dit wetsvoorstel wil het kabinet mensen die niet meer voor zichzelf kunnen zorgen, zoals psychiatrisch patiënten of verslaafden, beschermen. Een aantal regels zullen met dit wetsvoorstel veranderen. Zo wordt een nieuwe grond voor beschermingsbewind ‘verkwisting en het hebben van problematische schulden’. Daarnaast is het aantal verzoekers tot instelling en opheffing van beschermingsbewind uitgebreid en moet de bewindvoerder voortaan voldoen aan een aantal kwaliteitseisen.[[15]](#footnote-15)

Memorie van Toelichting:  
In de Memorie van Toelichting geeft de indiener van bovenstaand wetsvoorstel een toelichting op zijn voorstel. Het wetsvoorstel bevat aanvullingen en wijzigingen van de regels omtrent curatele, beschermingsbewind en mentorschap. Een belangrijke aanleiding voor het wetsvoorstel is het faillissement van een beschermingsbewindvoerder geweest, waardoor de noodzaak is gebleken voor aanvullende wettelijke kwaliteitseisen voor professionele bewindvoerders. De wetswijziging heeft als doel ervoor te zorgen dat mensen die onvoldoende zelfredzaam zijn, voldoende toegang hebben tot het beschermingsbewind. Bij deze wetswijziging staan een aantal uitgangspunten voorop. Eén van deze uitgangspunten is daarbij erg belangrijk voor het onderzoek: “De maatregel is passend en bevordert, waar mogelijk, de zelfredzaamheid van de betrokkene”. Een nadere uitwerking hiervan geeft aan dat de bewindvoerder ook bij zijn taakuitoefening waar mogelijk de zelfredzaamheid van betrokkene moet bevorderen.[[16]](#footnote-16)

**3.2. Maatschappelijk kader**

3.2.1 Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heeft als taak om de regering te informeren en adviseren over vraagstukken die van groot belang zijn voor de samenleving. De adviezen van de WRR gaan over de richting van het overheidsbeleid voor de langere termijn.[[17]](#footnote-17)

In juni 2016 heeft de WRR onderzoek gedaan naar de financiële zelfredzaamheid van burgers en de rol van de overheid daarin.

Aanleiding was dat het aantal huishoudens in Nederland dat zijn schulden niet meer kan afbetalen de laatste jaren is gestegen tot ruim boven de half miljoen.

In hun onderzoek stelt de WRR dat problematische schulden mede ontstaan doordat de overheid te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van burgers. Voor veel mensen zijn de regels te ingewikkeld en bovendien wordt er te weinig rekening gehouden met de psychologie van mensen. Voor financiële zelfredzaamheid moet iemand uiteraard voldoende kunnen lezen, schrijven en rekenen. Nederland kent ongeveer 2,5 miljoen laaggeletterden van zestien jaar en ouder. Voor hen is een goed financieel beheer al snel te moeilijk. Maar uit het onderzoek van de WRR blijkt dat ook persoonlijkheid een belangrijke rol speelt. Het onderzoek laat zien dat mensen met een vermijdend karakter en mensen met weinig zelfcontrole een beduidend grotere kans lopen op financiële problemen. Zij zijn eerder geneigd om problemen te ontkennen, teveel geld uit te geven en niet op tijd maatregelen te nemen. Ook blijkt uit het onderzoek dat stress en armoede een negatieve invloed hebben in de financiële zelfredzaamheid van burgers. Als gevolg van stress en armoede denken mensen minder lang na over beslissingen en wordt hun zelfcontrole minder.

Bij de vraag of het dan ook altijd geheel de eigen schuld is van burgers, moet volgens de WRR vooral ‘eigen verantwoordelijkheid’ het uitgangspunt blijven. Wel zegt de WRR dat we ons moeten realiseren dat het burgers soms moeilijk wordt gemaakt om die verantwoordelijkheid ook waar te maken en dat niet iedereen beschikt over de daartoe vereiste mentale kenmerken en vermogens.[[18]](#footnote-18)

3.2.2 De Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman is een organisatie die er is voor iedereen die een probleem heeft met de overheid. Denk aan het UWV, de Belastingdienst en het CJIB. De Nationale Ombudsman behandelt klachten die betrekking hebben op de overheid.

De Nationale Ombudsman ontvangst steeds meer klachten waarbij digitale verzending van berichten een rol speelt. Dit gaat om mensen die niet op die manier met de overheid kunnen communiceren en dreigen te worden uitgesloten van overheidsvoorzieningen. Post van de SVB, de RDW of de gemeente wordt gemist, met nadelige gevolgen zoals hoge boetes. Naar aanleiding van al deze klachten en signalen heeft de Nationale Ombudsman recentelijk in een drietal rapporten aanbevelingen gedaan over de communicatie rond het digitaal verzenden van berichten via de Berichtenbox van MijnOverheid. Deze aanbevelingen waren voor de SVB, het UWV en DUO.

De Nationale Ombudsman stelt daarbij nadrukkelijk aan de orde dat:   
 1. burgers die niet digitaal kunnen of willen communiceren gerichte ondersteuning of een alternatief kanaal moet worden geboden;  
 2. burgers digitaal sneller een vergissing kunnen maken en daarvoor niet onredelijk gestraft moeten worden;  
 3. overheidsinstanties burgers actief zouden moeten benaderen als een e-mailnotificatie niet kan worden afgeleverd of burgers hun berichten lange tijd niet openen.

In eerdere rapporten heeft de Nationale Ombudsman zich gericht op klachten over instanties die hun berichten via de Berichtenbox verzenden. Uit klachten en signalen blijkt echter ook dat mensen niet tevreden zijn over de manier waarop het MijnOverheid-account functioneert. In het rapport ‘Hoezo MIJNoverheid?’ richt de Nationale Ombudsman zich tot het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). In het rapport komt naar voren dat het ministerie van BZK bij de verdere ontwikkeling van MijnOverheid en de Berichtenbox gebruikers meer centraal moet stellen door uit te gaan van wat zij nodig hebben om met de overheid te kunnen communiceren. Burgers mogen zich niet gedwongen voelen om gebruik te maken van een digitaal kanaal als zij dat niet kunnen of willen. Het is van belang om de verschillende groepen gebruikers en hun behoeften te onderscheiden en daar MijnOverheid en de Berichtenbox op af te stemmen.[[19]](#footnote-19)

Ook heeft de Nationale Ombudsman het rapport ‘De burger gaat digitaal’ uitgebracht. Dit onderzoek laat zien dat er een groep mensen is die geen voordelen ziet in de digitale overheid. Het uitgangspunt van het ministerie van BZK luidt: ‘Digitaal, tenzij dat niet kan’. Echter laat de praktijk zien dat mensen vaak al een bepaalde kant op worden geduwd. Ook als zij hier niet aan toe zijn. De ervaring van mensen met sommige overheidsinstanties is dat het digitaal moet, ook als zij dit niet kunnen. Het is soms al niet meer mogelijk een andere vorm van contact te kiezen. Het rapport geeft tevens aan waar de overheid rekening mee dient te houden bij verdergaande digitalisering. Ten eerste moet er structurele ondersteuning zijn voor burgers die moeite blijven houden met de digitale dienstverlening, zodat ook voor hen toegang tot de overheid gewaarborgd blijft. Ten tweede moeten er effectieve mogelijkheden zijn voor burgers om hun administratieve situatie veilig te stellen als het misgaat of als er fouten zijn gemaakt en tot slot moet de overheid gerichte actie ondernemen om het vertrouwen in de digitale overheid te versterken.[[20]](#footnote-20)

In beide rapporten van de Nationale Ombudsman is het duidelijk dat de digitale overheid voor een aantal problemen zorgt in de weg naar financiële zelfredzaamheid van burgers en dat dit een probleem is dat steeds groter wordt.

3.2.3 NRC Handelsblad

Op 6 september 2017 is een artikel in het NRC Handelsblad verschenen met de titel: ‘Burger verdwaalt op MijnOverheid.nl’.[[21]](#footnote-21) Dit artikel geeft weer welke problematiek er maatschappelijk speelt rondom de digitale overheid.

In het artikel is te lezen dat de Nationale Ombudsman steeds meer klachten krijgt over de digitale communicatie door de overheid. Waren in 2015 nog maar 36 instanties aangesloten op de Berichtenbox van MijnOverheid.nl, twee jaar later was dit aantal gestegen tot 215 instanties. Dit geeft aan dat steeds meer digitaal geregeld wordt. Tevens geeft het artikel aan dat, volgens de Nationale Ombudsman, momenteel een grote groep gebruikers niet met de site overweg kan. Deze burgers missen bijvoorbeeld berichten omdat zij per ongeluk hun account hebben geactiveerd en maar af en toe inloggen of hun account niet of aan een verkeerd mailadres hebben gekoppeld.   
Het ministerie van Binnenlandse Zaken, verantwoordelijk voor MijnOverheid.nl, zegt in een reactie op bovenstaande feiten dat de meeste mensen gewend zijn digitaal te communiceren.

Dit is precies hetgeen waar bewindvoerders en cliënten die onder beschermingsbewind staan tegenaan lopen. De cliënten zijn vaak niet gewend aan het digitaal communiceren en dat bevordert de financiële zelfredzaamheid niet.

3.2.4 Stichting CAV  
Stichting CAV is een maatschappelijke ondernemer die zorginstanties ontzorgt en zelfredzaamheid stimuleert voor mensen die zelf hun financiën niet kunnen of willen doen. Stichting CAV biedt een persoonlijke financiële zorgverlening met een eigen vaste contactpersoon en een proactieve dienstverlening waarbij cliënten actief geïnformeerd worden over de financiële situatie. Stichting CAV biedt verschillende diensten aan:

* Ondersteuning thuis
* Budgetbeheer
* Minnelijke Schuldsanering Natuurlijk Personen (MSNP)
* Beschermingsbewind
* Mentorschap
* Curatele
* Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)[[22]](#footnote-22)

3.2.5 Financiële zelfredzaamheid  
Volgens het Nibud is iemand financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als op lange termijn. Dat is niet alleen op het moment dat iemand zelf al zijn geldzaken kan regelen, maar ook dat iemand weet wanneer hij hulp zou moeten inroepen.[[23]](#footnote-23)

3.2.6 Digitale overheid

De digitale overheid staat bekend als MijnOverheid. Dit is een persoonlijke website voor overheidstaken. Burgers kunnen op MijnOverheid zien welke gegevens bij de overheid bekend zijn over henzelf, werk, pensioen, huis, auto en studie. Ook is de persoonlijke Berichtenbox te vinden waarmee de burger de post van de overheid digitaal ontvangt.[[24]](#footnote-24)

**4. Ervaringen met de digitale overheid volgens de cliënten**

In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de volgende deelvraag:

*Welke ervaringen hebben de cliënten die bij Stichting CAV onder beschermingsbewind staan met de digitale overheid?*

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, zijn drie cliënten geïnterviewd. Tijdens de interviews is gevraagd naar de ervaringen met de digitale overheid en de verwachtingen die cliënten hebben van hun bewindvoerder en van Stichting CAV.

**4.1 Voordelen**

Het eerste onderdeel van het interview had betrekking op de voordelen van de digitale overheid. Uit de interviews is gebleken dat er een aantal voordelen zijn van de digitale overheid.

4.1.1 Gegevens op één plek

Eén van de voordelen van de digitale overheid is, volgens de drie cliënten die zijn geïnterviewd, dat alle gegevens op één plek staan, namelijk MijnOverheid.nl. Er is maar één inlogcode nodig, namelijk de DigiD-code. Wanneer cliënten daarmee inloggen, hebben zij al hun gegevens op dezelfde plek en zijn alle belangrijke documenten bij elkaar. Zo geeft respondent D in het interview aan dat zij het fijn vindt om na het inloggen direct je map met documenten bij elkaar te hebben. Het is door de interviews duidelijk dat de cliënten erg veel waarde hechten aan overzicht en dat zij op een makkelijke manier bij veel gegevens kunnen komen. De digitale overheid doet dit volgens alle drie de respondenten op een goede manier door één inlogcode te gebruiken.

4.1.2 Te gebruiken op ieder moment

Naast het voordeel dat bij de digitale overheid alle gegevens op één plek staan, is het volgens respondent C ook een voordeel dat je kan inloggen op een moment dat het voor jou uitkomt. Voor het regelen van persoonlijke zaken, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van toeslagen, wordt steeds meer gebruik gemaakt van de digitale overheid. Een gevolg hiervan is dat cliënten steeds vaker met hun DigiD moeten inloggen om hun berichten te bekijken.

Respondent C zegt hier het volgende over:

*“Het voordeel is dat je altijd kunt kijken op het moment dat het jou wel uitkomt. Het voordeel is dat je een mailtje krijgt en je kan even kijken.”*

Door de huidige technologische middelen zoals een computer, laptop, tablet of smartphone, kunnen de cliënten op ieder gewenst moment en op iedere gewenste locatie berichten openen en gegevens ophalen met behulp van de DigiD-code.

4.1.3 Digitale overheid ontwikkelt zich

Van de drie cliënten die zijn geïnterviewd, ervaren twee cliënten dat de digitale overheid duidelijker is dan een aantal jaar geleden. Zo gaf respondent F het voorbeeld van het invullen van de belastingaangifte. Ten opzichte van een aantal jaar geleden, heeft de Belastingdienst nu al veel gegevens zelf ingevuld. Dit betekent voor de klanten dat het gebruiksvriendelijker is geworden omdat zij niet meer alles zelf hoeven in te vullen maar meer een ‘controle’ functie krijgen. Respondent F gaf tijdens het interview aan dat de belastingaangifte dit jaar eenvoudig kon worden ingediend. Dit heeft respondent als erg prettig ervaren. Op de vraag waardoor dat kwam, gaf zij aan dat het invullen van de belastingaangifte nu een stuk duidelijker is omdat bijna alles vooraf staat ingevuld en je alleen nog de ingevulde gegevens moet controleren.

**4.2 Nadelen**

Nadat de voordelen in het eerste onderdeel zijn besproken, ging het volgende onderdeel over de nadelen van de digitale overheid. De respondenten benoemden er een aantal en zijn in deze paragraaf nader uitgewerkt.

4.2.1 Onduidelijk

Het eerste punt dat werd benoemd, is de onduidelijkheid van de digitale overheid. Respondent C geeft aan dat zij een e-mail krijgt op het moment dat er een bericht staat in MijnOverheid. Het komt voor dat respondent daar niet direct op reageert. Dit kan tot gevolg hebben dat het bericht onbedoeld wordt verwijderd of dat de respondent enige tijd later weer denkt aan dit bericht waardoor bijvoorbeeld een rekening te laat wordt betaald. Een samenhangend probleem daarbij is dat de overheid niet aangeeft of een bericht een hoge prioriteit heeft. Om dit te verduidelijken, het volgende voorbeeld: bericht één gaat over de tijdsverandering van het vuil ophalen in de gemeente, bericht twee gaat over het betalen van de belasting. Twee soorten berichten met verschillende prioriteiten, maar altijd dezelfde e-mail dat er een bericht klaarstaat. Het is onduidelijk welk bericht voor de respondent direct belangrijk is en welk bericht niet. Respondent C vatte dit in het interview als volgt samen:

*“Het is een grote paraplu en daaronder hangt van alles en dat vind ik met die berichten ook. Je kan er alle kanten mee op.”*

Enerzijds is volgens de respondenten de digitale overheid op sommige onderdelen duidelijker geworden ten opzichte van een aantal jaar terug. Op dit moment overheerst de onduidelijkheid bij de respondenten omdat de digitale overheid iets groots is waar veel instanties onder vallen.

4.2.2 Privacygevoelig

Uit de interviews met de respondenten blijkt dat alle drie de respondenten de digitale overheid als een privacygevoelig systeem beschouwen. De respondenten hebben alle drie een ander idee bij deze privacy gevoeligheid. Zo geeft respondent C aan dat het erg verleidelijk is om de DigiD te geven aan een bewindvoerder omdat je er als cliënt vanuit gaat dat een bewindvoerder je financiële problemen oplost. Maar een bewindvoerder die kwaad wilt, kan makkelijk misbruik maken van de DigiD omdat het uit naam van de cliënt is. Respondent C zei hier het volgende over:

*“Voordat ik hier in het traject kwam, heb ik inderdaad een ervaring gehad met een bewindvoerder die niet bij de gemeente was aangesloten en helemaal zelfstandig werkte. Die bewindvoerder had mijn DigiD-code en die heeft daar echt misbruik van gemaakt. Er zijn dingen verstuurd uit mijn naam waar ik het absoluut niet mee eens was.”*

Respondent F geeft ongeveer hetzelfde aan als respondent C. Echter betrekt respondent F hierin niet de bewindvoerders, maar de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft een afdeling waar je als burger naartoe kunt gaan wanneer het niet lukt om zelf de belastingaangifte te doen. Deze afdeling helpt burgers bij het invullen van de aangifte. Respondent F maakte van deze dienst gebruik. Een medewerker van de Belastingdienst hielp haar met het invullen van de aangifte en had een kostenpost onjuist verwerkt. Daardoor moest respondent een behoorlijk geldbedrag terugbetalen. Respondent geeft aan dat zij hier niet onderuit kwam omdat de aangifte is ondertekend met haar eigen DigiD terwijl iemand van de Belastingdienst de aangifte had ingevuld. Ook respondent D geeft aan het digitale platform van de overheid privacygevoelig te vinden. Vaak moet respondent naar een openbare bibliotheek om in te kunnen loggen met haar DigiD. Een computer of laptop heeft respondent niet en op de smartphone is niet alles te openen. In een openbare bibliotheek is het vaak erg druk en respondent voelt zich er niet veilig. Mensen kunnen zo meekijken.

4.2.3 Verplichtingen

Een ander nadeel van de digitale overheid is, volgens twee van de respondenten, dat je als burgers verplicht wordt om bepaalde dingen aan te schaffen en te regelen. Respondent C geeft aan dat je als gebruiker verplicht wordt om een computer te hebben anders kun je niet met de digitale overheid werken. Tevens geeft respondent aan problemen te hebben met haar computer en zij vindt de afhankelijkheid van haar smartphone erg nadelig. Ook respondent D geeft aan het een nadeel te vinden dat zij per se apparatuur moet hebben om met de digitale overheid om te kunnen gaan. De laptop heeft respondent moeten inleveren bij haar toenmalige werkgever. Nu is er geen laptop of computer in huis, maar dat wordt tegenwoordig wel door de Overheid verwacht.

**4.3 Verwachtingen**

Verder is in de interviews met de drie respondenten gesproken over de verwachtingen die cliënten hebben ten opzichte van hun bewindvoerder en Stichting CAV. De respondenten hebben hun verwachtingen gebaseerd op basis van de ervaringen die zij hebben met de digitale overheid.

4.3.1 Begeleiding door bewindvoerder

Alle drie de respondenten zijn het met elkaar eens dat de bewindvoerders de cliënten moeten begeleiden. Zij verwachten dat er afspraken met cliënten worden gemaakt en hen duidelijk wordt uitgelegd hoe de cliënt er financieel voor staat, waar de bewindvoerder op dit moment mee bezig is en waar de bewindvoerder de cliënt mee kan helpen in hun weg naar financiële zelfredzaamheid. Respondent C en D geven beiden aan dat zij graag meer contactmomenten met de bewindvoerder willen. De respondenten willen die tijd graag gebruiken om in te loggen met DigiD en de post door te nemen, samen met de bewindvoerder. Een voordeel daarvan is dat de cliënten kunnen leren hoe de digitale overheid werkt en het wellicht de volgende keer zelf kunnen doen. Tevens zou dat een goed moment zijn om informatie te verschaffen aan cliënten over de voortgang van het traject en na te gaan of cliënten ergens tegenaan lopen. Zo bevestigt respondent F dat bovenstaande effect heeft. Respondent F zit aan het einde van haar traject en is weer bijna financieel zelfredzaam. Zij vertelt dat de afspraken met haar bewindvoerder haar geholpen hebben om het uiteindelijk weer zelf te kunnen. Eerst doet de bewindvoerder iets voor, daarna doet de cliënt het zelf met hulp van de bewindvoerder.

Op de vraag of aan die werkwijze iets veranderd moet worden, antwoord respondent F als volgt:

*“Nee, absoluut niet. De werkwijze die ze hanteren is voor mij prima. Dus gewoon voordat ik financieel zelfredzaam word, even zitten met mijn bewindvoerder en doornemen of ik alles wat met de digitale overheid te maken heeft, begrijp.”*

4.3.2 Gebruiksaanwijzing

De digitale overheid is een systeem dat nationaal wordt gebruikt. Dit betekent dat alle gebruikers van het systeem dienen te weten hoe ze er mee om moeten gaan. Omdat het niet het systeem van Stichting CAV is, maar van de overheid, vindt respondent C dat het niet de taak van de bewindvoerders is om cliënten beter te begeleiden in de omgang met de digitale overheid maar de taak van de overheid. Maar omdat de overheid hier weinig mogelijkheden voor geeft, zou respondent C een gebruiksaanwijzing willen hebben waarop staat hoe de DigiD-wereld werkt en waar alles is te vinden. De drie respondenten geven de voorkeur aan een-op-een begeleiding en het maken van een afspraak met de bewindvoerder waardoor er iemand bij zit die kan controleren of alles goed gaat en eventueel dingen kan laten zien die respondenten nog niet weten.

**Samenvatting**

Cliënten geven in de interviews aan dat er een aantal voordelen zijn van de digitale overheid. Zo zijn al hun gegevens op één plek en kunnen cliënten inloggen op elk gewenst moment. Daarnaast geven cliënten aan dat de digitale overheid, ten opzichte van een aantal jaar terug, duidelijker is geworden.

Ook ervaren cliënten nadelen van de digitale overheid. De onduidelijkheid overheerst en daarnaast vinden de cliënten het systeem van de digitale overheid privacygevoelig. De verplichting om apparatuur aan te schaffen om in te kunnen loggen ervaren cliënten tevens als nadeel.

De verwachtingen die cliënten hebben van hun bewindvoerder is vooral dat zij meer begeleiding willen in hun weg naar financiële zelfredzaamheid en dus meer contactmomenten. Daarnaast willen de cliënten graag een gebruiksaanwijzing waarop zij kunnen zien hoe de DigiD-wereld werkt en waar alles te vinden is.

**5. Ervaringen met de digitale overheid volgens de bewindvoerders**

In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de volgende deelvraag:

*Welke ervaringen hebben de bewindvoerders van Stichting CAV met de digitale overheid?*

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, zijn vier bewindvoerders geïnterviewd. Tijdens de interviews is gevraagd naar de ervaringen met de digitale overheid en de verwachtingen die bewindvoerders hebben van hun cliënten.

**5.1 Voordelen**

Het eerste topic van het interview had betrekking op de voordelen van de digitale overheid. In deze paragraaf geven de bewindvoerders aan wat vanuit hun oogpunt de voordelen zijn van de digitale overheid.

5.1.1 Sneller handelen

Waar de vier respondenten het over eens zijn, is het voordeel dat bewindvoerders met de digitale overheid veel sneller poststukken binnen hebben, zodra de cliënten met behulp van DigiD kunnen inloggen. Zo geeft respondent A aan dat de digitale overheid vooral bruikbaar is wanneer hij stukken nodig heeft van de Belastingdienst. Hij vraagt aan cliënt om met zijn DigiD in te loggen en bepaalde stukken op te sturen. Het grote voordeel is tijdswinst. Er is geen telefonisch contact met de Belastingdienst voor nodig. Daarbij kunnen digitale stukken direct worden verzonden en hoeft er niet gewacht te worden op het fysieke poststuk. Zoals aangegeven kan het gebruik van de digitale overheid leiden tot tijdwinst bij bewindvoerders. Een belangrijke voorwaarde is de mogelijkheid tot inloggen met DigiD door cliënten en het kennen van de online omgeving zodat de poststukken kunnen worden gevonden.

Respondent A geeft ook aan dat de digitale overheid een handig middel is om in te zetten bij de financiële zelfredzaamheid van cliënten. Respondent A vertelt daar het volgende over:

*“Cliënten kunnen dan alvast kijken en zelf meedenken en meedoen in hun bewindvoering. Zo had ik, volgens mij vorige week, een cliënt die al zijn nieuwe voorschotbeschikking van de huurtoeslag doorstuurde en ook zelf met zijn DigiD op mijntoeslagen.nl de huurtoeslag had aangevraagd.”*

De digitale overheid kan dus ook dienen als inzetmiddel voor financiële zelfredzaamheid. Het motiveert en helpt cliënten in dat traject doordat zij dan ook ervaren dat het inloggen wel lukt en dat zij wel degelijk invloed hebben op hun geld.

5.1.2 Gegevens op één plek

In de vorige deelvraag gaven cliënten als voordeel van de digitale overheid aan, dat veel gegevens en poststukken op dezelfde plek staan en dat er maar één inlogcode nodig is om bij veel informatie te kunnen. Ook een bewindvoerder uit Den Haag, respondent B, geeft aan dit een voordeel te vinden van de digitale overheid. Zij vertelt dat het vooral een voordeel is dat cliënten met één code, de DigiD, veel zaken kunnen regelen, inzien of doorgeven. Alle persoonlijke informatie is gebundeld op één digitale plaats.

Toch hebben alle respondenten aangegeven dat zij weinig voordelen ervaren van de digitale overheid. De digitale overheid is vooral bruikbaar op het moment dat cliënten in staat zijn om met de DigiD code in te loggen

**5.2 Nadelen**

Het tweede topic dat bij de interviews met de bewindvoerders naar voren kwam, waren de nadelen van de digitale overheid. De bewindvoerders benoemden er een aantal en zijn in deze paragraaf nader uitgewerkt.

5.2.1 Geen bevoegdheid

Het grootste nadeel waar alle respondenten tegenaan lopen met betrekking tot de digitale overheid, is dat zij als bewindvoerder geen bevoegdheid hebben om met de DigiD van cliënten in te loggen. Feitelijk gezien kan een bewindvoerder dus weinig met de digitale overheid, tenzij zoals net aangegeven, de cliënt met de DigiD overweg kan. Voor de respondenten is dit erg lastig. Het zou de bewindvoerders tijdswinst kunnen opleveren als er een mogelijkheid zou zijn om toegang te kunnen krijgen tot de DigiD van de cliënten. De bewindvoerders ervaren het niet mogen gebruiken van de DigiD gegevens van cliënten als een struikelblok, zo geeft Respondent E aan in het interview:

*“Digitale overheid is DigiD en wij mogen daar niet mee omgaan. Dus het lastige is dat je afhankelijk bent van het kunnen van je cliënt.”*

Alle vier de respondenten geven dan ook aan dat zij graag een oplossing zouden zien voor dit probleem. De respondenten geven aan dat de overheid voor een oplossing dient te zorgen. Een oplossing die alle respondenten zouden willen zien, is dat er een bepaald soort programma komt waardoor bewindvoerders op een legale manier toegang hebben tot de DigiD-gegevens van cliënten die onder beschermingsbewind staan.

Op dit moment zouden de respondenten hun cliënten meer willen begeleiden om de digitale overheid onder de knie te krijgen. Echter geven alle respondenten aan dat de tijd daarvoor ontbreekt.

5.2.2 Afhankelijk

Het tweede nadeel dat drie respondenten aangeven is, doordat bewindvoerders geen toegang hebben tot de DigiD van cliënten, zij afhankelijk zijn van diverse instanties. Dit is vooral het geval op het moment dat cliënten niet met hun DigiD kunnen inloggen. Bewindvoerders moeten dan poststukken opvragen bij bijvoorbeeld het UWV of de SVB en het zou, zoals eerder in dit hoofdstuk aangegeven, tijd kunnen besparen als dit digitaal zou kunnen. Digitaal kan dat allemaal veel sneller. Respondent G geeft daarbij aan dat instanties vaak ook niet meewerken. Wanneer documentatie opgevraagd wordt, geven sommige instanties aan dat je kunt inloggen met de DigiD en je daar bijvoorbeeld een polis kan vinden. Zoals eerder is aangegeven; bewindvoerders kunnen niet inloggen met de DigiD van cliënten. Dit leidt tot onbegrip bij diverse benodigde instanties. Op het moment dat cliënten in de schuldhulpverlening zitten, mogen de medewerkers van schuldhulpverlening dit wel doen. Dit geven instanties dan ook aan. Respondent G zegt op haar beurt dat zij geen schuldhulpverlener maar een bewindvoerder is. Bewindvoerders lopen daardoor vaak tegen barrières op die uiteindelijk vervelend zijn voor het werk, maar ook voor de cliënten. Op de vraag waarom instanties daar geen begrip voor kunnen opbrengen, antwoordt respondent G dat weinig mensen weten wat bewindvoering inhoudt. Respondent G geeft aan dat zij het idee heeft dat mensen buiten het werkveld niet altijd begrijpen wat het werk van een bewindvoerder inhoudt. Dit levert situaties op waarin het werk wordt belemmerd.

Zo geeft respondent E tijdens het interview een voorbeeld waarbij duidelijk wordt dat instanties weinig rekening houden met bewindvoerders en hun cliënten. Een cliënt van deze respondent is in december uit detentie gekomen en moest zijn uitkering opnieuw aanvragen. Tegenwoordig moet een uitkering via internet aangevraagd worden. De bewindvoerder geeft aan dat de werkwijze op dat moment als volgt is: De bewindvoerder neemt contact op met de inkomensconsulent van de gemeente. In veel gevallen krijgt de bewindvoerder dan te horen dat een uitkering aanvragen via internet gaat, ook na een aantal keer bellen. Als de bewindvoerder dan uitlegt dat door omstandigheden de cliënt onbekend is met het gebruik van internet en een computer wordt er zelden meegedacht over een andere oplossing. Dit is direct een praktijkvoorbeeld die de eerder gedane uitspraken in deze paragraaf over het belemmeren van werk, bevestigen.

5.2.3 Fraudegevoelig

Net zoals de geïnterviewde cliënten ervaren twee van de geïnterviewde bewindvoerders dat de digitale overheid fraudegevoelig is voor cliënten die onder beschermingsbewind staan. Steeds meer cliënten hebben een DigiD omdat het tegenwoordig bijna verplicht is.

De bewindvoerders geven vanuit hun praktijkervaring aan dat zij een groot deel van de cliënten niet capabel genoeg achten om met DigiD om te kunnen gaan. Verder geven de bewindvoerders aan dat er cliënten zijn die onzorgvuldig omgaan met hun DigiD gegevens. De cliënten delen hun gegevens met verschillende mensen waardoor het soms voor komt dat er dingen worden aangevraagd terwijl cliënt of bewindvoerder dat niet heeft gedaan.

De digitale overheid is op dat gebied erg fraudegevoelig omdat andere personen dan de bewindvoerders met de DigiD van cliënt dingen kunnen aanvragen terwijl cliënt er niets vanaf weet, echter staat de naam van de cliënt wel onder het document. Daarnaast geeft respondent E ook aan dat het daardoor erg makkelijk is om bepaalde gegevens door iemand anders te laten veranderen. Zo gaf zij het volgende voorbeeld:

*“Bij een cliënt was haar rekeningnummer ineens veranderd in een onbekend rekeningnummer voor ons. Het is dus heel makkelijk om dat soort dingen door iemand anders te laten veranderen.”*

Daarnaast geeft respondent B ook aan dat een aantal cliënten geen internet thuis hebben en dus afhankelijk zijn van openbare plekken waar internet is. Maar de informatie die te vinden is op MijnOverheid.nl is heel gevoelig en privé. Op een openbare plek is die informatie zo in handen van anderen.

5.2.4 Geen vangnet

Als laatste nadeel geeft respondent E aan dat er geen passende oplossing is op het moment dat je als bewindvoerder of cliënt aangeeft dat je niet met de digitalisering om kunt gaan en niet via internet iets kunt aanvragen. In de vorige paragraaf is al aangegeven dat het is voorgekomen dat bewindvoerders een aantal keer moeten bellen voordat ze bij instanties moeite doen om een oplossing te zoeken. De bewindvoerders geven aan dat dit een goed voorbeeld is waaruit blijkt dat het vangnet niet stevig genoeg is. Ook niet op momenten dat de cliënten wel met hun DigiD om kunnen gaan en weten hoe ze een rekeningnummer moeten veranderen. Inkomsten komen dan ineens niet meer bij bewindvoerders binnen maar bij cliënt waardoor de vaste lasten niet betaald kunnen worden. Er is dus geen makkelijke oplossing voor bewindvoerders en cliënten wanneer zij aangeven niet met een DigiD te kunnen werken.

**5.3 Verwachtingen**

Verder is in de interviews met de vier respondenten gesproken over de verwachtingen die zij hebben ten opzichte van hun cliënten en Stichting CAV. De respondenten beschreven hun verwachtingen op basis van de ervaringen die zij hebben met de digitale overheid en hun cliënten.

5.3.1 Vaardigheden

In de interviews komt naar voren dat alle respondenten het belangrijk vinden dat cliënten bepaalde basisvaardigheden bezitten voordat zij weer financieel zelfredzaam worden en alleen met de digitale overheid moeten kunnen omgaan. In deze paragraaf zullen de benodigde vaardigheden, benoemd door de respondenten, worden toegelicht. Zo geeft respondent A aan dat het belangrijk is dat cliënten kunnen lezen en schrijven.

Daarnaast is rekenvaardigheid van belang. Een voorbeeld hiervan is dat het voor de financiële zelfredzaamheid van de cliënten van belang is dat zij een budgetoverzicht kunnen maken van hun persoonlijke situatie. Respondent G begeleidt cliënten daarbij door hen berekeningen en een budgetplan te laten maken en toeslagen te laten berekenen. Zo kan de bewindvoerder zien of het de cliënt lukt om vooruit te kijken. Tevens is een bepaalde taalvaardigheid nodig om brieven van instanties te kunnen begrijpen omdat in deze brieven vaak moeilijke taal gebruikt wordt. De bewindvoerder geeft aan dat je hier geen invloed op kunt uitoefenen maar dat een bepaalde taalvaardigheid het proces naar financiële zelfredzaamheid ten goede komt. Andere vaardigheden die van belang zijn volgens twee van de respondenten is het begrijpen hoe een computer werkt, hoe je om moet gaan met internet en op welke manier je kunt inloggen met DigiD. Het is een digitale omgeving die niet te negeren is. Respondent B geeft in het interview aan dat bepaalde basisvaardigheden essentieel zijn om met de digitale overheid om te kunnen gaan met het oog op financiële zelfredzaamheid:

*“Als je dat als cliënt niet begrijpt, dan val je denk ik in de categorie ‘niet zelfredzaam’. Dan heb je echt begeleiding nodig om dat te regelen.”*

Het hebben van internet en een computer zijn dus erg belangrijk om met de digitale overheid om te kunnen gaan. Het is daarbij niet alleen van belang dat cliënten weten hoe een computer en het internet werkt, maar ook dat zij zelfstandig een DigiD kunnen aanvragen, daar uiteindelijk mee kunnen inloggen en de gegevens kunnen vinden die zij nodig hebben.

5.3.2 Motivatie

Naast bepaalde vaardigheden geven twee respondenten aan dat zij ook motivatie verwachten van cliënten die financieel zelfredzaam willen worden en zelf met de digitale overheid om willen gaan. Dit wordt vooral door respondent A als heel belangrijk beschouwd. Hij geeft namelijk aan dat als een cliënt het niet zelf wilt en er niet volledig achter staat, een bewindvoerder van alles kan proberen om de cliënt financieel zelfredzaam te maken maar dat de kans van slagen dan beduidend lager zal zijn.

6.3.3 Stichting CAV

Met de steeds verdergaande digitalisering van de overheid is het ook de taak van de bewindvoerders en Stichting CAV om hierin mee te gaan. De vier respondenten geven een aantal dingen aan die Stichting CAV wellicht zou kunnen doen om zo goed mogelijk met die digitalisering van de overheid mee te gaan. Zo vindt respondent A dat Stichting CAV wellicht wat weer bewustwording bij de bewindvoerders zou kunnen creëren. Die bewustwording betreft het bespreken van de mogelijkheden van de digitale overheid en hoe je daarin je cliënt kan betrekken. Tevens zou Stichting CAV de bewindvoerders meer bewust kunnen maken van de voordelen die eruit zijn te halen, ook voor de cliënt.

Respondent B ziet er meer in dat er vanuit Stichting CAV een stappenplan komt waardoor bewindvoerders wat meer handvatten hebben om cliënten te begeleiden in de omgang met de digitale overheid. Ook respondent E ziet daar de voordelen van in en bracht in het interview aan het licht dat het fijn zou zijn als er een overzicht is wat er allemaal digitaal moet tegenwoordig op het gebied van financiën. Het is voor bewindvoerders eenvoudiger communiceren naar cliënten op het moment dat zij een duidelijk overzicht hebben van alle stappen die moeten worden genomen en op welke manier dit dient te worden gedaan. Toch zegt respondent G in het interview dat zij nu niet zou kunnen bedenken op welke manier Stichting CAV op dit moment cliënten beter kan begeleiden in de omgang met de digitale overheid. Er is dus duidelijk verschil in zienswijze wat de verwachtingen zijn van Stichting CAV. Wat met name belangrijk is voor Stichting CAV, geeft respondent G aan, is dat bewindvoerders met elkaar moeten samenwerken. Als bewindvoerders niet weten hoe om te gaan met de digitale overheid, dat er dan collectief gekeken wordt hoe het beter of anders kan. Samen sta je sterker, zo vertelt respondent G:   
  
*“Als alleen Stichting CAV kom je soms gewoon nergens. Dus onze belangenbehartiger moet dat oppakken.”*

**Samenvatting**

Het belangrijkste voordeel van de digitale overheid is volgens de bewindvoerders dat zij sneller kunnen handelen wanneer cliënten met hun DigiD kunnen inloggen. De bewindvoerders hebben hierdoor sneller stukken van cliënten in hun bezit die nodig zijn om het werk uit te voeren. Ook geven bewindvoerders als voordeel dat gegevens van cliënten op één plek staan wat het voor cliënten gemakkelijker maakt om stukken te vinden.

Het grootste nadeel waar bewindvoerder tegenaan lopen is dat zij geen bevoegdheid hebben om met de DigiD van cliënten in te loggen waardoor bewindvoerders afhankelijk zijn van het kunnen van de cliënt. Een daaropvolgend nadeel is dat bewindvoerders afhankelijk zijn van diverse instanties wanneer poststukken nodig zijn. Daarbij is tevens een nadeel dat instanties, volgens de bewindvoerders, niet beschikken over een vangnet wanneer wordt aangegeven dat cliënten niet met de digitalisering kunnen omgaan.

Tot slot hebben bewindvoerders een aantal verwachtingen van hun cliënten en Stichting CAV met het oog op financiële zelfredzaamheid en de omgang met de digitale overheid. Zo vinden de bewindvoerders het belangrijk dat cliënten basisvaardigheden hebben zoals lezen, schrijven en rekenen en dat zij voldoende gemotiveerd zijn. Van Stichting CAV zelf wordt vooral verwacht dat er meer bewustwording gecreëerd wordt en dat er een stappenplan of overzicht komt waarbij duidelijk is wat tegenwoordig digitaal gaat en hoe cliënten dit zelf voor elkaar kunnen krijgen.

**6. Benodigde vaardigheden voor bewindvoerders in de omgang met de digitale overheid**

In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de volgende deelvraag:

*Welke vaardigheden hebben de bewindvoerders van Stichting CAV nodig om cliënten die onder beschermingsbewind staan om te laten gaan met de digitale overheid in hun weg naar financiële zelfredzaamheid?*

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, zijn vier bewindvoerders geïnterviewd. Tijdens de interviews is gevraagd naar de vaardigheden die bewindvoerders nodig hebben om cliënten die onder beschermingsbewind staan om te laten gaan met de digitale overheid in hun weg naar financiële zelfredzaamheid. Daarnaast is voor het beantwoorden van deze deelvraag gebruik gemaakt van literatuuronderzoek.

6.1 Benodigde vaardigheden volgens bewindvoerders

Het laatste onderdeel van de interviews had betrekking op de vaardigheden die bewindvoerders nodig hebben om cliënten financieel zelfredzaam te laten worden en hen om te laten gaan met de digitale overheid. Uit de interviews is gebleken dat bewindvoerders een aantal vaardigheden essentieel vinden om de financiële zelfredzaamheid van cliënten tot stand te brengen.

6.1.1 Ken de cliënt

De drie respondenten geven in de interviews aan dat mensenkennis belangrijk is om als bewindvoerder cliënten te begeleiden naar de omgang met de digitale overheid en de financiële zelfredzaamheid. Het blijkt essentieel om als bewindvoerder de cliënt(en) te kennen op het moment dat het traject naar financiële zelfredzaamheid wordt gestart. Als bewindvoerder kun je dan een goede inschatting maken of de cliënten in staat zijn om het traject succesvol af te ronden. Zo gaf respondent E een voorbeeld dat zij cliënten heeft met een IQ van 60. Zij willen niet financieel zelfredzaam worden maar doen zich wel slimmer voor dan dat zij zijn en komen ook slimmer over dan dat ze zijn. Dat is een valkuil voor bewindvoerders. Bewindvoerders voelen zelf de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat cliënten er niet alleen voor komen te staan, terwijl ze daar eigenlijk niet toe in staat zijn. Respondent E zegt hier het volgende over:

*“Als je niet verder kunt kijken dan de woorden van je cliënt, kan het zo zijn dat iemand zich door een proces heen bluft. En dat je denkt dat hij het zelf kan maar over anderhalf jaar weer op de stoep staat.”*

Sommige cliënten overschatten zichzelf en dat kan voor zowel de bewindvoerder als de cliënt zelf gevolgen hebben. Ook respondent B geeft in het interview aan dat het belangrijk is om je cliënt te kennen. Dat bewindvoerders kennen de cliënt, welke vaardigheden cliënt beheert en wat de beperkingen van cliënten zijn. Zo weten bewindvoerders waar cliënten tegenaan zouden kunnen lopen tijdens het traject naar financiële zelfredzaamheid en wat zij nodig hebben om met de digitale overheid om te kunnen gaan. Het hebben van een goede vertrouwensband tussen bewindvoerder en cliënt ondersteunt daarbij, geeft respondent G aan. Op het moment dat je als bewindvoerder een goede vertrouwensband hebt met je cliënt, stelt de cliënt zich open en weet je als bewindvoerder precies wat wel en niet werkt in bepaalde situaties en hoe cliënten kunnen reageren.

6.1.2 Geduld

Naast mensenkennis is het voor twee respondenten ook belangrijk om als bewindvoerder geduldig te zijn. Bewindvoerders kunnen niet van een cliënt verwachten dat in één keer alles goed gaat wanneer zij gevraagd zijn iets zelf te doen. Zeker niet als een cliënt iets nog nooit heeft gedaan of daar altijd al moeite mee heeft gehad. Het is namelijk niet voor niets dat iemand onder beschermingsbewind staat. Het is dan taak voor de bewindvoerder om de cliënt dusdanig veel aandacht te geven zodat de zaken die de cliënt nog niet beheerst, wel zelfstandig uitgevoerd kunnen worden. Bij een langdurig traject kan dit vragen om een geduldige aanpak en houding van de bewindvoerder.

6.1.3 Motiveren

In het interview met respondent E komt tevens naar voren dat bewindvoerders cliënten moeten kunnen motiveren. De weg naar financiële zelfredzaamheid kan een moeilijk en lang proces zijn. Tijdens dat traject zal niet alles in één keer goed gaan bij cliënten. Om toch het geloof te houden bij cliënten, zullen bewindvoerders cliënten moeten motiveren. Respondent E zegt daarover:

*“Juist de mensen die het zelf willen leren maar zien dat het fout gaat, kunnen terugvallen en denken dat ze het niet kunnen en het nooit gaat lukken. Als je als bewindvoerder dan niet de gedachten van cliënt zo kan draaien dat het wel gaat lukken, dan ga je er ook niet komen.”*

Het motiveren van cliënten doet respondent E door het grote doel op te splitsen in meerdere kleine doelen waardoor de kans op overwinningen groter is. Kleine overwinningen motiveert cliënten om door te gaan met het volgende doel.

**6.2 Benodigde vaardigheden volgens de literatuur**

In de interviews zijn een aantal, voor bewindvoerders, belangrijke vaardigheden benoemd om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden in hun weg naar financiële zelfredzaamheid. De praktijkervaring van bewindvoerders kan worden gekoppeld aan de theorie. Er is literatuur geschreven over de beste manieren en technieken om cliënten weer financieel zelfredzaam te maken.

6.2.1 Motiverende gespreksvoering

Om de financiële zelfredzaamheid van cliënten te bevorderen, dient niet alleen de cliënt maar ook de bewindvoerder beschikken over bepaalde vaardigheden. Om dit doel te bereiken dienen bewindvoerders het gedrag van cliënten te kunnen veranderen. Gedragsverandering bij cliënten geeft een positieve invloed op de uiteindelijke financiële zelfredzaamheid en het kunnen omgaan met de digitale overheid. Om die gedragsverandering te bereiken, kan door bewindvoerders ‘motiverende gespreksvoering’ worden ingezet.

Motiverende gespreksvoering is een op de cliënt gerichte, directieve methode. Het doel van motiverende gespreksvoering is dat de cliënt gemotiveerd wordt tot verandering door cliënt zelf in beweging te krijgen. Door middel van deze gespreksvoering helpt een bewindvoerder de cliënt om uiteindelijk financieel zelfredzaam te worden. De grondslag van motiverende gespreksvoering is dat de verhouding tussen cliënt en bewindvoerder gelijkwaardig is (coöperatief) en dat de eigen motivatie en mogelijkheden van de cliënt geactiveerd worden (evocatief).[[25]](#footnote-25)

Bovenstaande grondslag kunnen bewindvoerders laten zien door te werken vanuit vier uitgangspunten die de basis zijn van waaruit de bewindvoerder gesprekken voert met de cliënten die financieel zelfredzaam willen worden. De vier uitgangspunten zijn[[26]](#footnote-26):

**1. Reparatiereflex onderdrukken:**Reparatiereflex is het bijna automatisch aandragen van oplossing of het geven van adviezen aan een persoon waar het niet goed mee gaat of die zorgen heeft. Tussen bewindvoerders en cliënten kan dat ertoe leiden dat de bewindvoerder vanuit zijn deskundigheid vertelt hoe het zou moeten en waarom. Vaak roept deze aanpak weerstand op bij cliënten. Cliënten voelen zich niet begrepen, niet serieus genomen en gaat daardoor in de verdediging.

Een bewindvoerder moet deze reparatiereflex onderdrukken en de cliënt evocatief benaderen waardoor de focus meer ligt op het traject van de cliënt dan op het oplossen van de zijn problemen. Dit kan een bewindvoerder doen door het geven van oplossingen uit te stellen en meer vragen te stellen aan cliënt.   
 **2. Onderzoeken en begrijpen van de eigen beweegredenen van de cliënt:**De waarden en doelen die cliënten belangrijk vinden, geven richting aan hun gedrag. Wanneer bewindvoerders motiverende gesprekvoering toepassen, begeleiden zij de klant bij het onderzoeken van deze waarden en doelen. Het doel is om de waarden en doelen in beeld te krijgen. Ook wordt onderzocht waar het gedrag van cliënten in tegenspraak is met zijn eigen waarden en doelen. Via deze weg ontwikkelt de klant zelfinzicht en wordt het mogelijk gemaakt dat cliënten nieuwe waarden en doelen ontdekt om zijn gedrag te veranderen. Het belangrijkste hiervan is dat cliënten zelf benoemen wat de belangrijkste waarden en doelen zijn om te veranderen. Het is namelijk effectiever om aan cliënten te vragen wat zijn redenen zijn om wel of niet te veranderen, dan dat je als bewindvoerder cliënten adviseert om te veranderen.  
 **3. Empathisch luisteren**Empathisch luisteren is het inleven in de gevoelens of de gedachtegang van cliënten en dat je als bewindvoerder verder onderzoekt wat cliënten daadwerkelijk voelen of bedoelen. Door empathisch luisteren naar de cliënt laat je als bewindvoerder zien dat je in de cliënt bent geïnteresseerd, dat jij cliënt wilt begrijpen en serieus neemt. Als bewindvoerder moet je een juiste balans zoeken tussen luisteren en informatie geven.   
 **4. Positief bekrachtigen van de klant**Als laatste uitgangspunt van motiverende gespreksvoering stimuleer en bekrachtig je als bewindvoerder de persoonlijke effectiviteit van je cliënt. Gedragsverandering komt namelijk eerder tot stand wanneer cliënten er vertrouwen in hebben dat zij zelf dát kunnen doen wat nodig is om hun doel te bereiken. Als bewindvoerder help je cliënten te onderzoeken en te bepalen hoe de cliënt zijn financiële situatie zelf het beste kan beïnvloeden. Een bewindvoerder weet vanuit zijn deskundigheid precies hoe een cliënt bijvoorbeeld zijn uitgaven zou kunnen verminderen. Echter is het de cliënt zelf die het beste weet hoe hij dat in zijn dagelijks leven voor elkaar kan krijgen.

6.2.2 De gesprekstechnieken

In deze paragraaf zullen de gesprekstechnieken besproken worden die bewindvoerders kunnen gebruiken om motiverende gespreksvoering vorm te geven. Door het toepassen van de gesprekstechnieken, helpt de bewindvoerder de cliënt gedachtegang en keuzeproces vorm te geven en zijn motivatie te bevorderen. Er zijn een aantal gesprekstechnieken die de basis vormen van motiverende gespreksvoering. Deze zijn[[27]](#footnote-27):

* Vragen stellen
* Reflecteren
* Bevestigen of bekrachtigen
* Samenvatten
* Verandertaal uitlokken

**Vragen stellen:**Om een beeld te kunnen vormen van de situatie van de cliënt moet er informatie verzameld worden. Deze informatie verzamelt de bewindvoerder door het stellen van vragen. Dit kan de bewindvoerder doen door middel van ‘gesloten vragen’. Echter is het antwoord op deze vragen vaak kort en bevat meestal weinig informatie. Het nadeel is daarmee dat cliënten uit zichzelf weinig over hun situatie gaan vertellen. Daarentegen stimuleer je cliënten om zelf meer informatie te geven wanneer de bewindvoerder gebruikt maakt van ‘open vragen’. Deze vragen zijn uitnodigend en stimuleren cliënten om beter na te denken over de antwoorden die zij geven. Door het bieden van de mogelijkheid om vrijuit te praten, formuleert en ordent de cliënt zijn gedachten en gevoelens wat meer inzicht biedt in de situatie van de cliënt.

**Reflecteren:**Reflecteren houdt in dat de bewindvoerder controleert of hij de cliënt goed heeft begrepen en of het klopt wat je bij je cliënt waarneemt. Dit geeft een bewindvoerder inzicht in de cliënt en in wat hem motiveert om financieel zelfredzaam te worden. Daarnaast zet de bewindvoerder door te reflecteren de cliënt aan het denken. De cliënt moet namelijk voor zichzelf vaststellen of de reflectie van de bewindvoerder klopt. Als bewindvoerder moet je er altijd van bewust zijn dat de betekenis van de woorden die de cliënt uitspreekt, niet altijd dezelfde betekenis is als wat jij als bewindvoerder denkt dat ze betekenen. Veel woorden en uitspraken hebben meer dan één betekenis. De gesprekstechniek ‘reflecteren’ is dus een belangrijke methode om de situatie van de cliënt te onderzoeken.

Door te reflecteren dwingt de bewindvoerder de cliënt tot de kern van het antwoord te komen nadat de bovenstaande techniek ‘vragen stellen’ is toegepast. De bewindvoerder reflecteert het antwoord op de vraag waardoor de cliënt nogmaals hoort wat hij heeft gezegd en daar vervolgens op reageert.

**Bevestigen of bekrachtigen:**Met de gesprekstechniek bevestigen of bekrachtigen laat je als bewindvoerder zien dat je de cliënt direct en positief ondersteunt. Bevestigen betekent dat de bewindvoerder de vaardigheden, inspanningen en sterke kanten van zijn cliënt opmerkt en er tevens een positieve waardering voor uitspreekt. Wat de bewindvoerder daarmee bereikt, is het duidelijk maken aan de cliënt hoe groot zijn inzet is geweest om het resultaat te behalen. Daarmee wordt het zelfvertrouwen van de cliënt versterkt, wat een belangrijk onderdeel is van motivatie. De cliënt krijgt meer vertrouwen in zijn eigen kunnen wanneer de bewindvoerder bevestigingen geeft.

**Samenvatten:**Met samenvatten worden door de bewindvoerder doelgericht verschillende uitspraken van de cliënt met elkaar in verband gebracht. Met de gesprekstechniek samenvatten, komt het eerdergenoemde uitgangspunt ‘empathisch luisteren’ naar boven. Een bewindvoerder is in staat om samen te vatten wanneer er actief en empathisch geluisterd wordt. Samenvatten is een belangrijke techniek omdat de bewindvoerder daarmee aan de cliënt laat zien dat je goed en actief luistert. Een samenvatting heeft verschillende doelen en functies, zoals:

* De cliënt helpen structuur aan te brengen in zijn verhaal;
* Controleren of je de cliënt goed hebt begrepen;
* Richting geven aan het gesprek door in de samenvatting op een specifiek onderwerp door te gaan;
* Een gespreksonderwerp afsluiten en overstappen naar een nieuw onderwerp.

**Verandertaal uitlokken[[28]](#footnote-28):**Met verandertaal verwoordt de cliënt wat hem motiveert tot gedragsverandering. Des te meer verandertaal de cliënt gebruikt, des te groter is de kans dat cliënt gemotiveerd is om te veranderen en ook daadwerkelijk gaat veranderen. Het herkennen van verandertaal bij je cliënt is voor bewindvoerders dus van groot belang.

Een aantal manieren om verandertaal uit te lokken bij cliënten worden hieronder uiteengezet:

1. **Evocatieve vragen stellen:** verandertaal uitlokken kan door de cliënt er direct naar te vragen. Daarvoor moeten open vragen gebruikt worden, die bewindvoerders zo moeten formuleren dat de cliënt naar een bepaald soort verandertaal wordt geleid.
2. **Extremen gebruiken:** een tweede manier is door de cliënt zich te laten voorstellen wat er zou gebeuren als er niets zou veranderen aan de situatie waarin cliënt zich op dat moment verkeerd.
3. **Terugkijken:** een derde mogelijkheid is de cliënt zijn huidige situatie te laten vergelijken met die waarin er nog geen moeilijkheden waren. Daardoor ontstaat er bij cliënt een beeld hoe de financiële problemen zijn ontstaan.
4. **Vooruitkijken:** de cliënt een voorstelling laten maken van zijn toekomst is een derde optie om verandertaal uit te lokken. Als bewindvoerder vraag je aan je cliënt hoe zijn leven eruit zou zijn als hij zijn gedrag heeft veranderd.

**Samenvatting**

Om cliënten om te laten gaan met de digitale overheid en hen financieel zelfredzaam te maken, hebben bewindvoerders verschillende vaardigheden nodig. Allereerst is het van belang dat bewindvoerders de cliënt kennen. Zo kunnen bewindvoerders een goede schatting maken of het traject naar financiële zelfredzaamheid haalbaar is of niet. Ten tweede is het belangrijk om als bewindvoerder geduldig te zijn en cliënten te kunnen motiveren.

Ook de literatuur heeft geschreven over de vaardigheden die bewindvoerders het beste in kunnen zetten in het traject naar financiële zelfredzaamheid. Wat in de literatuur als belangrijk naar voren komt, is de methode ‘motiverende gespreksvoering’. Deze methode heeft als doel dat de cliënt gemotiveerd wordt tot verandering door cliënt zelf in beweging te krijgen. Er zijn een viertal uitgangspunten die de basis zijn van waaruit de bewindvoerder gesprekken voert met cliënten die financieel zelfredzaam willen worden.

Om de motiverende gespreksvoering vorm te geven, dienen bewindvoerders gesprekstechnieken toe te passen. Deze gesprekstechnieken helpen de bewindvoerder om de gedachtegang en het keuzeproces vorm te geven en de motivatie te bevorderen. Vragen stellen, reflecteren, bevestigen of bekrachtigen, samenvatten en verandertaal uitlokken vormen de basis van motiverende gespreksvoering.

**7. Conclusie en aanbevelingen**

Op basis van de resultaten van de interviews, gecombineerd met het literatuuronderzoek, wordt in dit hoofdstuk een antwoord gegeven op de centrale vraag van het onderzoek. Vervolgens worden de aanbevelingen aan Stichting CAV beschreven die zij kunnen gebruiken in het werkveld. Tot slot volgt in de laatste paragraaf een discussie.

7.1 Conclusie

De centrale vraag luidt als volgt:

*Op welke manier kunnen de bewindvoerders van Stichting CAV de financiële zelfredzaamheid van cliënten die onder beschermingsbewind staan bevorderen op het gebied van de digitale overheid?*

Door de steeds verdergaande digitalisering van de overheid hebben cliënten die onder beschermingsbewind staan meer moeite om weer financieel zelfredzaam te worden. Het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid is een eis vanuit de wet die bewindvoerders moeten uitvoeren. De opkomende digitale overheid maakt dit traject naar financiële zelfredzaamheid lastig voor zowel bewindvoerders als cliënten.

Uit de resultaten naar de ervaringen van cliënten en bewindvoerders met de digitale overheid is gebleken dat een overeenkomend voordeel is dat alle gegevens op één plek staan, namelijk op MijnOverheid.nl. Daarnaast geven cliënten als voordeel dat het mogelijk is om op ieder gewenst moment en op iedere locatie berichten te openen en gegevens op te halen met de DigiD-code. Bewindvoerders geven als voordeel aan dat zij sneller kunnen handelen wanneer cliënten met hun DigiD kunnen inloggen. Een overeenkomend nadeel aan de digitale overheid is de onduidelijkheid van het systeem omdat diverse instanties onder de digitale overheid vallen. Dit sluit aan op het krantenartikel van september 2017 in de NCR waarin wordt aangegeven dat de burger verdwaalt op MijnOverheid.nl Daarnaast is de gevoeligheid van het systeem een nadeel omdat gemakkelijk misbruik kan worden gemaakt van de DigiD-gegevens van cliënten. Tevens ervaren cliënten als nadeel dat zij genoodzaakt zijn apparatuur aan te schaffen waarmee zij kunnen inloggen met hun DigiD. Bewindvoerders lopen vooral tegen het feit aan dat er geen vangnet is ontwikkeld op het moment dat cliënten niet met de digitale overheid overweg kunnen. Uit rapporten van de Nationale Ombudsman bleek al dat over dit nadeel van de digitale overheid steeds meer klachten van burgers binnen komen. Er is geen alternatief wanneer burgers niet met de digitalisering om kunnen gaan. Tot slot blijkt uit de resultaten dat bewindvoerders over een aantal vaardigheden en gesprekstechnieken dienen te beschikken om het traject naar financiële zelfredzaamheid succesvol af te kunnen ronden met de cliënt.

Op basis van de onderzoeksresultaten kan worden geconcludeerd dat de digitale overheid een steeds centralere rol gaat spelen in de weg naar financiële zelfredzaamheid en dat de bewindvoerders van Stichting CAV daar tot nu toe niet genoeg op inspelen. Het is voor bewindvoerders van belang dat zij hun cliënten begeleiden in de omgang met de digitale overheid omdat de overheid dit zelf nalaat.

Dit kunnen bewindvoerders doen door meer contactmomenten met cliënten te houden of door het aanbieden van een gebruiksaanwijzing aan cliënten waarop stap voor stap wordt aangegeven hoe de DigiD-wereld werkt. Het is daarbij van belang dat de gebruiksaanwijzing voor zowel de bewindvoerder als de cliënt begrijpelijk is. Daarnaast kunnen bewindvoerders motiverende gespreksvoering toepassen om de financiële zelfredzaamheid van cliënten te bevorderen. Door het toepassen van bepaalde gesprekstechnieken zal er gedragsverandering bij de cliënt plaatsvinden wat resulteert in motivatie om financieel zelfredzaam te worden.

7.2 Aanbevelingen

Dit onderzoek biedt Stichting CAV een inzicht in de manieren waarop bewindvoerders de financiële zelfredzaamheid van hun cliënten kunnen bevorderen op het gebied van de digitale overheid. De onderstaande aanbevelingen zijn gericht op de omgang met de digitale overheid voor cliënten en bewindvoerders en op de begeleiding van cliënten door bewindvoerders.

**Beknopte handreiking digitale overheid**In de interviews met zowel bewindvoerders als cliënten werd aangegeven dat zij graag een gebruiksaanwijzing of stappenplan zouden hebben waarop duidelijk is vermeld hoe de DigiD-wereld werkt en waar alles is te vinden. Op basis van deze resultaten is mijn eerste aanbeveling aan Stichting CAV dat er een daadwerkelijk een gebruiksaanwijzing komt. Omdat zowel bewindvoerders als cliënten steeds meer met de digitale overheid te maken krijgen, is het daarom verstandig om één gebruiksaanwijzing te maken die voor beide partijen begrijpelijk is. Zo kan de bewindvoerder de gebruiksaanwijzing meegeven aan cliënten voor als zij thuis ondersteuning nodig hebben. Daarnaast dient de gebruiksaanwijzing als een ondersteunend en verhelderend middel voor bewindvoerders wanneer zij snel willen weten waar gegevens te vinden zijn en hoe je daar komt.

**Meer contacturen met cliënten**Het belangrijkste wat cliënten in de interviews aangaven, is het aantal momenten van contact met de bewindvoerder. Zij geven aan dat het aantal contactmomenten niet voldoende is om te begrijpen hoe de digitale overheid werkt en daarnaast niet genoeg begeleiding biedt naar de financiële zelfredzaamheid.

De tweede aanbeveling is daarom aan de bewindvoerders van Stichting CAV: meer contacturen met cliënten inplannen op het moment dat zij financieel zelfredzaam willen worden. Door meer contacturen kan de bewindvoerder motiverende gespreksvoering toepassen en de cliënt helpen om te gaan met de digitale overheid. Deze momenten van contact met de cliënt zouden zo’n twintig minuten moeten duren waarbij de focus ligt op de financiële zelfredzaamheid en de omgang met de digitale overheid. Er worden geen randzaken besproken omdat dat te veel tijd in beslag zal nemen

**Caseload verlagen**Om bovenstaande aanbeveling als bewindvoerder te kunnen uitvoeren, zal Stichting CAV daar een bijdrage aan moeten leveren. De derde aanbeveling is dan ook voor Stichting CAV. Uit de resultaten blijkt dat bewindvoerders graag meer contactmomenten met cliënten wilt om uit te leggen hoe de digitale overheid werkt en om hen te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid. Echter geven zij aan daar niet genoeg tijd voor te hebben.

Om toch die belangrijke contacturen te realiseren, is het van belang om de caseload (het cliëntenbestand van bewindvoerders) te verlagen. Bewindvoerders zijn dan verantwoordelijk voor minder cliënten. De tijd die zij normaal kwijt zijn aan die andere cliënten, kan dan gebruikt worden om cliënten te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid en kan er meer aandacht worden besteed aan de uitleg van de digitale overheid.

**Benadrukken belangrijkheid DigiD-code**De vierde en laatste aanbeveling is voor de bewindvoerders. Bewindvoerders zouden bij hun cliënten het belang moeten benadrukken dat zij hun DigiD-inlogcode weten of altijd bij hun hebben en deze gegevens op een goed bewaarde plek te houden. Zonder deze code kunnen cliënten niet inloggen en is het voor bewindvoerders onmogelijk cliënten wegwijs te maken in de DigiD-wereld.

**Beroepsproduct:**

Het beroepsproduct zal in de vorm van een beknopte handreiking zijn. Hierin komt een stappenplan te staan hoe cliënten op de sites van de overheid kun weg kunnen vinden. Daarnaast zal in het overzicht inzicht geven in de verschillende sites van de overheid en wat je op welke site kunt vinden en regelen. Het beroepsproduct is voor zowel cliënten als bewindvoerders bruikbaar. De handreiking moet dan ook begrijpelijk zijn voor beide partijen.

7.3 Discussie

In deze paragraaf wordt gereflecteerd op de waarde en kwaliteit van dit onderzoek. In overleg met mijn opdrachtgever Stichting CAV is duidelijk geworden op welk maatschappelijk probleem het onderzoek betrekking moest hebben. Dit onderzoek draagt bij aan het bieden van inzicht in de mogelijkheden die er zijn om de cliënten te begeleiden in de omgang met de digitale overheid in hun weg naar financiële zelfredzaamheid.

Voor dit onderzoek is de methode ‘kwalitatief onderzoek’ gebruikt om de gewenste resultaten te krijgen. Door kwalitatief onderzoek, in de vorm van half-gestructureerde interviews, ben ik erachter gekomen wat de ervaringen van bewindvoerders en cliënten zijn met de digitale overheid en wat zij van elkaar verwachten. Door het treffen van de juiste maatregelen, zoals het onder dezelfde omstandigheden afnemen van de interviews en door gebruik te maken van audioapparatuur, zijn de interviews betrouwbaar. Ook door gebruik te maken van een topiclijst zijn er geen onderdelen achterwege gelaten die belangrijk zijn voor de onderzoeksresultaten. Op basis hiervan kan gesteld worden dat bij een herhaling van dit onderzoek, de resultaten hetzelfde zouden zijn en dat daarmee de resultaten van dit onderzoek valide zijn.

Tijdens het onderzoek zijn een aantal dingen niet gegaan zoals van tevoren werd verwacht. In het plan van aanpak staat beschreven dat er in totaal vier cliënten die onder beschermingsbewind staan en financieel zelfredzaam willen worden zullen worden geïnterviewd. Dit is wegens omstandigheden niet gelukt, tijdens het onderzoek bleek dat maar weinig cliënten die onder beschermingsbewind staan het doel hebben om financieel zelfredzaam te worden. Daarnaast hebben een aantal cliënten niet gereageerd op de vraag of zij geïnterviewd wilden worden. Ik heb onderschat dat cliënten die onder beschermingsbewind staan soms lastig te bereiken zijn en niet zitten te wachten op studenten die een interview willen afnemen. De drie cliënten die wel bereid waren om een interview af te nemen waren daarentegen enthousiast. Dat is tevens een punt wat ik van tevoren niet had verwacht. Mijn verwachting was dat het interviewen van cliënten lastig zou worden en dat zij weinig uit zichzelf zouden vertellen. Echter is gebleken dat dit niet het geval was en ik veel aan de interviews met cliënten heb gehad.

Hetgeen wat ik als positief heb ervaren is de manier waarop mijn onderzoek is verlopen. De start van het afstuderen begon voortvarend doordat ik direct een opdrachtgever had waar ik mijn onderzoek kon doen. Ik heb daarom ook de deadline gehaald voor het onderzoeksvoorstel. Het voorstel werd gelijk goedgekeurd waardoor ik verder kon met het plan van aanpak.

Ook dit onderdeel werd direct goedgekeurd waardoor ik geen enkel moment een achterstand heb opgelopen. Dit kwam ten goede bij de uitvoering van het onderzoek. Alle interviews heb ik uiteindelijk vlot kunnen afnemen waardoor ik ruim de tijd had om de interviews te transcriberen en te labelen. Dit heeft de kwaliteit van de resultaten bevorderd.

**8. Literatuurlijst**

**Boeken:**

**Kuiper & de Laat 2013**J. Kuiper & H. de Laat, *Van adviseren naar motiveren: motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening,* Utrecht: Nibud 2013.

**Onderzoeksrapporten:**

**Govers e.a. 2017**

E.J.E. Govers e.a., *Burgerperspectief op schuldhulpverlening,* Den Haag: Nationale Ombudsman 2016.

**Tiemeijer 2016**W. Tiemeijer, *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden,* Amsterdam: WRR 2016.

**Van der Werf e.a. 2016**M. van der Werf e.a., *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid,* Utrecht: Nibud 2016.

**Van Helden e.a. 2013**  
W.J. van Helden e.a., *De burger gaat digitaal*, Den Haag: Nationale Ombudsman 2013.

**Verhoef e.a. 2017**  
J. Verhoef e.a., *Hoezo MIJNOverheid?,* Den Haag: Nationale Ombudsman 2017.

**Parlementaire stukken:**

* Kamerstukken II 2011/12, 33054, 3

**Internetbronnen:**

Van den Dool, ‘Burger verdwaalt op MijnOverheid.nl’, *NRC,* 6 september 2017,nrc.nl (zoek op *digitale krant,* zoek op *kritiek ombudsman*) bekeken op 30 april 2018.

‘Nibud-competenties’, Nibud, Nibud.nl (zoek op *beroepsmatig,* zoek op *kennisgebieden,* zoek op *budgetcoaching,* zoek op *Nibud-competenties*) bekeken op 12 februari 2018.

* ‘Onderbewindstelling’, *Wetrecht*, [wetrecht.nl](http://www.wetrecht.nl) (zoek op *kennis,* zoek op *artikelen,* zoek op *personen- en familierecht*) bekeken op 30 april 2018.
* ‘Over de WRR’, *WRR,* wrr.nl (zoek op *Over de WRR*) bekeken op 30 april 2018.
* ‘Over CAV’, *Stichting CAV,* [stichting-cav.nl](http://www.stichting-cav.nl) (zoek op *Over CAV*) bekeken op 30 april 2018.
* ‘Regeerakkoord ‘Bruggen Slaan’’, *Rijksoverheid* 29 oktober 2012, [rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op *Documenten,* zoek op *Regeerakkoord Bruggen Slaan*) bekeken op 11 februari 2018.
* ‘Wat doet een bewindvoerder?’, *Bpbi*, [bpbi.nl](http://www.bpbi.nl) (zoek op *bewindvoering,* zoek op *wat doet een bewindvoerder*) bekeken op 13 februari 2018.

Wat is bewindvoering?’, *Bpbi*, bpbi.nl (zoek op *bewindvoering*) bekeken op 11 februari 2018.

* ‘Wat is MijnOverheid?’, *Rijksoverheid,* [rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op *onderwerpen,* zoek op *digitale overheid*) bekeken op 13 februari 2018.

‘Wat zijn de eisen voor een curator, bewindvoerder en mentor?’, *Rijksoverheid*, [rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op *Onderwerpen,* zoek op *Curatele, bewind en mentorschap*) bekeken op 12 februari 2018.

**9. Bijlagen**

**9.1 Topiclijsten**

Topiclijst voor cliënten:

* Ervaring met digitale overheid
* Voordelen digitale overheid
* Nadelen digitale overheid
* Verwachtingen van cliënt
* Mist cliënt iets in begeleiding van bewindvoerder
* Wil cliënt ergens verandering in zien
* Benodigdheden digitale overheid

Topiclijst voor bewindvoerders:

* Ervaring met digitale overheid
* Voordelen digitale overheid
* Nadelen digitale overheid
* Verwachtingen van bewindvoerders
* Mist bewindvoerder iets in begeleiding vanuit Stichting CAV
* Wil bewindvoerder ergens verandering in zien
* Benodigdheden digitale overheid
* Vaardigheden bewindvoerder

**9.2 Interviews**

**Interview met respondent A**

**Datum: 20-03-2018  
Functie: Bewindvoerder en teamcoördinator  
Afdeling: Team Den Haag  
L: Lisanne Ruiter  
R: Respondent**

L: “Ik doe onderzoek naar de invloed van de digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die bij Stichting CAV onder beschermingsbewind staan. Graag zou ik jou daar een paar vragen over willen stellen.”

R: “Dat is goed.”

L: “Wat zijn jouw ervaringen met digitale overheid als bewindvoerder?”

R: “Ja, die zijn eigenlijk redelijk indirect omdat je, om gebruik te maken van de digitale overheid een DigiD nodig hebt. Wij mogen als bewindvoerder niet de DigiD van een cliënt beheren. En daardoor kan ik er dus eigenlijk ook niet direct gebruik van maken. De momenten dat ik er gebruik van maak, is vooral als ik stukken nodig heb van bijvoorbeeld de Belastingdienst, dat ik de cliënt vraag om met zijn DigiD in te loggen en mij dan bepaalde stukken te sturen. En daarin is het wel handig, want dat scheelt dat ik dan de Belastingdienst moet bellen en dan tien minuten bezig ben en dan moet wachten tot iets met de post binnen is gekomen en daardoor kan ik dan wel sneller handelen.”

L: “Dus dat scheelt vooral veel tijd?”

R: “Ja.”

L: “Dat is een mooi bruggetje naar wat ik hierna wilde vragen. Wat zijn volgens jou de voordelen van de digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die onder bewind staan?”

R: “Ja, precies voor dat het veel tijd scheelt en daarnaast is het ook handig omdat je het kan gebruiken bij zelfredzaamheid van cliënten. En bij bepaalde cliënten kan je het heel goed inzetten omdat daar de informatie ook vaak eerder komt dan dat het bij mij terecht komt per post. Cliënten kunnen dan alvast kijken en zelf meedenken en meedoen in hun bewindvoering op die manier. Zo had ik, volgens mij vorige week, een cliënt die al zijn nieuwe voorschotbeschikking van de huurtoeslag doorstuurde en ook zelf met zijn DigiD op mijntoeslagen.nl de huurtoeslag had aangevraagd.”

L: “Terwijl jij de voorschotbeschikking nog niet binnen had?”

R: “Ja, en dat helpt dan en motiveert cliënten ook weer dat zij dan ook zie van: oké ik kan wel dingen en ik heb wel invloed op mijn geld. Dus dat werkt dan wel heel goed.”

L: “Oké. En wat zijn volgens jou de nadelen van de digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die onder bewind staan?”

R: “Nou, ik vind het goed dat het er is en ik denk dat het ook steeds verder uitgebouwd gaat worden wat heel mooi is. Alleen het grootste nadeel voor mij is dat ik er zelf geen gebruik van kan maken als bewindvoerder. Dat zou, en ik weet dat de Belastingdienst daar ooit mee bezig is geweest maar hoe dat ermee staat weet ik niet, met een speciaal soort beperkt DigiD inlog voor bewindvoerders opgelost kunnen worden. Dat wij daar bepaalde zaken in kunnen zien die betrekking hebben op de financiën. Dat zou wel ideaal zijn. Maar doordat dat er nu niet is, ben ik in veel gevallen, want de meeste van onze cliënten heeft geen DigiD of kan er niet mee omgaan, dan ben ik toch afhankelijk van de post en dat is gewoon allemaal traag terwijl het digitaal allemaal veel sneller kan. En daarnaast merk ik ook dat cliënten soms, als ze kwaad willen, nog steeds hun rekeningnummer of iets dergelijks kunnen wijzigen. En dat ik er dan in één keer achter kom dat de toeslagen of de AOW komt niet meer bij mij binnen, wat is er aan de hand? En dan blijkt het rekeningnummer gewijzigd te zijn. En dan zeggen de cliënten vaak ook nog dat ik dat heb gedaan want ik ben de bewindvoerder, terwijl de cliënt dat dan gewoon zelf heeft gedaan.”

L: “Ik hoorde je zeggen aan het begin dat sommige cliënten helemaal niet met een DigiD overweg kunnen of het überhaupt niet hebben. Heeft dat dan heel veel invloed op de financiële zelfredzaamheid?”

R: “Ik denk dat het grootste gedeelte van de mensen die geen DigiD heeft, of er niet mee om kan gaan, dat is denk ik ook de groep die niet zelfredzaam zal worden. En bij hen kan je dan kijken op welk stukje zij wel zelfredzaam kunnen worden. Maar dat misschien maar om hele beperkte dingen gaan. Dat iemand die zwaar verstandelijk beperkt is niet eens een brief kan lezen, die zal ook nooit op mijnoverheid.nl in kunnen loggen. Dan is financiële zelfredzaamheid meestal ook niet aan de orde.”

L: “Oké. Wat verwacht jij als bewindvoerder van cliënten die financieel zelfredzaam willen worden?”

R: “Inzet. Dat is denk ik het allerbelangrijkste.”

L: “Waarom?”

R: “Nou ja de motivatie is het belangrijkste. Want als iemand het niet wilt, dan kan ik als bewindvoerder hoog of laag springen, maar dan gaat het ook niet gebeuren. De cliënt moet het wel zelf willen. Daarnaast, wat ik net zei is dat er bepaalde maten van zelfredzaamheid zijn, zal voor de ene het plafond liggen dat de cliënt uitkomt met zijn wekelijkse leefgeld. Dat dat al een heel moeilijk doel is. Bij de ander dat het misschien een maandbedrag is waar hij of zij mee uit kan komen. Bij een ander zal het misschien zijn dat hij zelf zijn meterstanden leert doorgeven of dat hij zelf opzoek gaat naar een telefoonabonnement. En er is een groep die hopelijk uiteindelijk alles weer zelf kan doen.”

L: “Dus de verwachtingen zijn vooral per cliënt verschillend?”

R: “Ja, dat is heel divers. En bij sommige mensen die het uiteindelijk echt weer zelf willen gaan doen, dan denk ik dat het belangrijk is om ze bepaalde competenties te leren maar ook om ze succeservaringen te laten hebben zodat zij ook zien van: hey, als ik gemotiveerd ben, dan kan ik ook zorgen dat ik elke maand dit en dit op tijd regel en dan merk ik ook dat dat mij rust geeft.”

L: “Oké. En competenties leren gaf je aan. Welke competenties denk je dan dat cliënt vooral nodig heeft?”

R: “Ik denk dat er wel een soort van basis is. Iemand moet sowieso kunnen lezen en schrijven, en kunnen rekenen toch ook nog want je moet wel een budgetoverzicht kunnen maken voor jezelf. Je moet ook wel een bepaald intelligentieniveau hebben. Financiële brieven zijn namelijk niet de makkelijkste brieven en er wordt gebruik gemaakt van moeilijke taal. Ik kan me voorstellen dat dat vaak onoverzichtelijk voor iemand kan zijn. Dus dat moet je ook wel kunnen. En structuur aanleren, dat is ook heel belangrijk. Dat iemand gewoon een bepaald plan voor zichzelf kan maken en zich daar ook aan kan houden. Dat zijn denk ik wel een aantal belangrijke competenties.”

L: “Oké. En wat heb je als bewindvoerder nodig qua attributen om cliënten om te laten gaan met de digitale overheid in hun weg naar financiële zelfredzaamheid?”

R: “In principe heb je daar specifiek niet heel veel voor nodig. Het is meer dat je contact moet hebben met elkaar en dat je met elkaar afspraken moet maken en dat is het eigenlijk. In principe zou je met een pen en een papiertje het meeste kunnen. Cliënt moet wel toegang hebben tot een bankrekening. En je moet met elkaar informatie kunnen uitwisselen.”

L: “En wat heeft een cliënt volgens jou nodig qua attributen om met de digitale overheid om te gaan?”

R: “Een computer ergens met internetverbinding is natuurlijk nodig. En daarbij zijn er natuurlijk cliënten die digibeet zijn of geen geld hebben voor een computer. Maar dan is er altijd wel een bibliotheek waar mensen gebruik kunnen maken van een computer. En een DigiD, dat vooral.”

L: “Dat is duidelijk. Zou je zelf nog iets veranderen als bewindvoerder in de omgang met cliënten naar de digitale overheid en de financiële zelfredzaamheid?”

R: “Ja, ik zou daar veel gebruik van kunnen maken. Als bewindvoerder ben ik toch geneigd om alles zelf op te pakken, omdat dat een gevoel van controle geeft en omdat je het gewend bent. Maar ik denk zeker dat het in de financiële zelfredzaamheid heel erg bevorderlijk kan zijn om cliënten daar zelf een rol in te geven. Daar zou ik als bewindvoerder in ieder geval veel meer gebruik van kunnen maken.”

L: “Wat is de reden dat je dat nu nog niet doet?”

R: “Ja, wat ik zeg, het is deels gewenning. Het is ook deels dat je een soort gevoel hebt van ‘ik moet het voor de cliënt oplossen’. En het is ook een stukje controle willen hebben, dus waarmee je het gevoel van controle krijgt.”

L: “En is dat moeilijk om los te laten?”

R: “Ja, ook wel. Maar ik denk dat het grootse gedeelte zit echt in automatisme. En ook dat je gewoon altijd druk bent, dan neem je ook minder snel de tijd om cliënt erbij te betrekken. Terwijl het uiteindelijk misschien wel tijdsvoordeel op gaat leveren op langere termijn.”

L: “Oké. Dan wil ik het graag nog even hebben over de vaardigheden die bewindvoerders nodig hebben om een cliënt om te laten gaan met de digitale overheid in hun weg naar financiële zelfredzaamheid. Welke vaardigheden zijn dat volgens jou?”

R: “Geduld. Je moet niet van iemand verwachten dat in één keer alles goed gaat. Zeker niet als iemand iets nog nooit gedaan heeft of daar altijd al moeite mee heeft gehad. Want het is niet voor niks dat iemand onder bewind staat. Je moet goed kunnen communiceren en dan vooral duidelijke opdrachten kunnen geven. Je moet in staat zijn zelf wel de controle te houden op wat je van de cliënt vraagt. Dat is eigenlijk wat ik nu kan bedenken.”

L: “Oké, dan heb ik nog een laatste vraag. Op welke manier kan Stichting CAV bijdragen aan de financiële zelfredzaamheid met het oog op de digitale overheid? Heb je daar een idee bij?”

R: “Nou, wat Stichting CAV daarin kan betekenen is denk ik meer een bewustwording creëren bij de bewindvoerders wat allemaal de mogelijkheden zijn van de digitale overheid en hoe je daarin je cliënt kan betrekken. En wat voor voordelen je daar zelf uit kan halen als bewindvoerder en wat de voordelen zijn voor de cliënt. Ik denk ook dat de bewustwording al heel erg zal schelen in hoe mensen ermee omgaan.”

L: “Hoe denk je dat Stichting CAV die bewustwording kan waarmaken?”

R: “Nou, dat kan op verschillende manieren denk ik. Ik denk dat de meest effectieve manieren zullen zijn door bijvoorbeeld workshops daarin te geven of dat het tijdens teamvergaderingen uitgebreid besproken wordt of dat ook mensen dan gevraagd wordt voorbeelden in te brengen van keren dat ze dat gedaan hebben. Dat bewindvoerders echt getriggerd worden in de voordelen ervan. Ook door elkaar en door succeservaringen.”

L: “Oké, dankjewel. Dit was het interview. Bedankt voor je tijd!”

R: “Graag gedaan.”

**Interview met respondent B**

**Datum: 21-03-2018  
Functie: Bewindvoerder  
Afdeling: Team Den Haag  
L: Lisanne Ruiter  
R: Respondent**

L: “Ik doe onderzoek naar de invloed van de digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die bij Stichting CAV onder beschermingsbewind staan. Graag zou ik jou daar een paar vragen over willen stellen.”

R: “Oké, ik ben benieuwd naar je vragen.”

L: “Wat zijn jouw ervaringen met de digitale overheid als bewindvoerder?”

R: “Nou, voor cliënten is het heel handig als ze ermee kunnen omgaan. Wij als bewindvoerders kunnen er natuurlijk nooit bij, want wij mogen niet werken met DigiD. Dus wij hebben er niks aan, tenzij cliënt er wel mee kan omgaan en ons dus papieren kan aanleveren die we nodig hebben. Specificaties van de uitkering, stukken van de Belastingdienst, dat soort dingen. Dan is het handig. Maar dan moet cliënt er wel mee om kunnen gaan.”

L: “Dus dat is ook gelijk een voordeel?”

R: “Dat is zeker een voordeel, want ik krijg de stukken die ik nodig heb veel sneller aangeleverd dan dat ik bijvoorbeeld het UWV een bericht moet sturen en dan weer de Belastingdienst een bericht moet sturen en dan weer moet bellen naar de Belastingdienst om de beschikking op te vragen. En als cliënten dat mij kunnen mailen, dan heb ik dat natuurlijk vijf keer zo snel.”

L: “Welke voordelen zijn er volgens jou nog meer van digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten?”

R: “Ik denk dat een groot voordeel is dat alles op één plek is. Laten we zeggen veel dingen op één plek. Dat ze met één code, de DigiD, veel zaken kunnen regelen of kunnen inzien of kunnen doorgeven. Het is volgens mij vrij helder en snel.”

L: “Wat zijn volgens jou de nadelen van de digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten?”

R: “Ja, voor mensen die er gewoon niet zo goed mee om kunnen gaan. Die al stranden bij het aanvragen van een DigiD, die dat niet zelf kunnen of daar echt nog begeleiding in nodig hebben. Er zijn cliënten die dan net een beetje op de grens zitten van het wel kunnen of het niet zelf kunnen.”

L: “Dus de digitale overheid heeft wel invloed op de financiële zelfredzaamheid van cliënten?”

R: “Ja, en omdat ze afhankelijk zijn van het internet en dat moeten ze wel tot hun beschikking hebben. Als je dat thuis niet hebt, dan ben je dus al afhankelijk van een plek die je moet hebben waar je wel terecht kan voor internet. Maar de informatie die je kan vinden op mijnoverheid.nl is wel heel gevoelig en privé, dus dat wil je niet altijd op een openbare plek opzoeken. Dus een voorwaarde is wel internet thuis en dat je een DigiD hebt, anders kan je überhaupt niet inloggen. Daarnaast is een nadeel aan mijnoverheid.nl dat je wel regelmatig moet kijken en inloggen. En als jij nooit of zelden je mail checkt en vergeet om in te loggen dan kan je dus belangrijke berichten missen. Als je het per post zou krijgen, zou je het veel eerder zien. Dus dat is wel een nadeel. Daar kunnen zaken misgaan als je niet gewend bent om daar te kijken.”

L: “Oké. En wat verwacht jij als bewindvoerder van cliënten die financieel zelfredzaam willen worden?”

R: “Dat ze internet hebben en een computer en dat ze daar dusdanig mee kunnen omgaan dat ze zelfstandig kunnen inloggen met hun DigiD. Die moeten ze allereerst wel kunnen aanvragen. En als je dat kan, dan kan je ook wel je gegevens vinden die je nodig hebt.”

L: “En welke vaardigheden hebben cliënten nog meer nodig om met de digitale overheid om te gaan en financieel zelfredzaam te worden?”

R: “Je hebt een bepaalde basisvaardigheid nodig dat je begrijpt hoe een computer werkt, hoe het internet werkt. Want het is natuurlijk een digitale omgeving. Dat je weet dat je met je DigiD kan inloggen en wat je daar kan vinden. Dat moet je wel kunnen begrijpen om het zelf te kunnen doen. Als je dat als cliënt niet begrijpt, dan val je denk ik in de categorie ‘niet zelfredzaam’. Dan heb je echt begeleiding nodig om dat te regelen.”

L: “En wat heeft een bewindvoerder nodig om met de digitale overheid om te gaan?”

R: “Hoe wij ermee kunnen werken bedoel je?”

L: “Ja.”

R: “Nou niet, want wij mogen niet met DigiD werken en dat is de voorwaarde om erin te komen. Dus wij kunnen er niet mee werken, tenzij daar beleidstechnisch iets in veranderd. Maar dat is niet aan de orde. Ik denk eerder dat instanties, zoals de Belastingdienst en zo, iets voor bewindvoerders gaan ontwikkelen dan dat wij de DigiD-code mogen gebruiken. Dus misschien een eigen programma, dat dat eerder gaat gebeuren. Dus dat wij op een andere manier aan de informatie kunnen komen digitaal, dan via mijnoverheid.nl.”

L: “Oké. Zou je zelf iets veranderen in de begeleiding van cliënten naar de omgang met de digitale overheid?”

R: “Of ik zelf iets zou veranderen.. Nou, ik denk het niet. Maar misschien is het wel gewoon goed om er zeker van te zijn dat cliënten ermee kunnen werken. En op dit moment vraag ik het alleen, maar zeker weten doe ik het niet. Dus misschien kan ik wat uitgebreider met cliënten in gesprek over mijnoverheid.nl en dat ik zeker weet dat ze weten wat ze er kunnen vinden en hoe ze dingen moeten regelen. En als ze daar toch nog niet zo goed wegwijs in zijn, dat we dan handvatten hebben om ze daar wat zelfredzamer in te maken. Dat ze een beetje leren wat je ermee kan.”

L: “Is dat wat je nu ook inderdaad zelf doet, met de cliënten praten?”

R: “Nou niet heel erg bewust. Het is meer dat ik met cliënten in gesprek ga, en meestal geven ze zelf aan dat ze hun financiën weer zelf willen regelen. En dan heb ik natuurlijk al wel een beeld van hoe cliënt is op dat moment, wat hij kan en waar hij staat, waar hij vandaan komt. En ik ga wel in gesprek van ‘nou hoe ga je de dingen regelen’, maar niet heel bewust van ‘weet je hoe mijnoverheid.nl werkt?’. Ik vraag wel ‘heb je een DigiD?’ Want dan kan je dingen makkelijk regelen. Maar eigenlijk stopt het daar.”

L: “Zou je er verder op in willen gaan?”

R: “Ja, om zeker te weten dat ze ermee overweg kunnen en er ook achter komen dat als ze het eigenlijk niet zo goed weten, om ze dan te begeleiden hoe ze er wel mee om leren gaan.”

L: “Hoe zou je dat voor je zien?”

R: “Ik hoef het niet persé zelf te doen, maar het zou misschien handig zijn als er een kleine cursus is waarin zij dat leren of een duidelijk overzicht van een boekje of leaflet waarin staat hoe het werkt en wat kan je ermee, wat moet je er vinden en wanneer moet je er op kijken.”

L: “Dus dat de cliënten in één oogopslag zien wat ze moeten doen?”

R: “Ja, dus of ze het uitgelegd krijgen van iemand of gewoon iets op papier hebben waarin ze kunnen zien wat ze ermee kunnen.”

L: “Oké. Welke vaardigheden heeft een bewindvoerder nodig om cliënten om te laten gaan met de digitale overheid en de financiële zelfredzaamheid?”

R: “Ik denk allereerst dat je je cliënt een beetje moet kennen. Dat je goed naar je cliënt kijkt, niet alleen op het moment dat die zelfredzaam gaat worden, maar gewoon altijd. Dat je weet wie hij of zij is, wat de vaardigheden zijn van cliënt, wat de beperkingen zijn van cliënt. Dus dat je weet waar hij of zij tegenaan zou kunnen lopen. En waar je cliënt heen kan sturen als je denkt dat cliënt nog niet helemaal zelfredzaam is, maar met een cursus van een gemeente bijvoorbeeld gaat het helemaal goedkomen. Dat je in ieder geval een goed beeld hebt van je cliënt. Dat je weet van die kan het nu al of die heeft nog dit en dat nodig om er toch te komen en zelfredzaam te zijn.”

L: “Denk je dat dat het enige is wat een bewindvoerder nodig heeft?”

R: “Vast niet, maar dat is waar ik nu op kom.”

L: “Oké. Dan heb ik nog een laatste vraag. Op welke manier kan Stichting CAV bijdragen aan de financiële zelfredzaamheid met het oog op de digitale overheid? Heb je daar een idee bij?”

R: “Nou ja. Sowieso om cliënt zelfredzaam te maken waren we er als Stichting CAV ook nog niet achter van hoe doen we dat nou. Er komt geloof ik ook een trainingsdag hoe we dat nou zo goed mogelijk kunnen doen. En wat we al deden, is afspraken maken met cliënt van: ga die en die betaling maar zelf doen. En hier heb je maandgeld in plaats van weekgeld en probeer uit te komen om zo stap voor stap cliënt weer het geld in eigen handen te geven en de financiën in eigen handen. Dus dat deden we eigenlijk al wel. Al moet ik zeggen dat tegenwoordig cliënt eigenlijk meestal meteen een brief stuurt en dat we niet eerst nog een periode hebben waarin we kijken hoe het gaat.”

L: “Waarom denk je dat ze dat doen?”

R: “Ik denk dat dat voornamelijk komt door het bepaalde type cliënt die dan het allemaal niet wilt afwachten en het dan nu gewoon wilt. En dat wij daar dan meestal wel akkoord mee gaan omdat ze het willen. Dat ze niet zo’n tussenliggende periode willen maar eigenlijk ons proberen te overtuigen van ik kan het nu weer zelf en ik wil het nu weer zelf. Het gaat vrij snel eigenlijk.”

L: “Denk je dat dat de goede manier is?”

R: “Niet voor iedereen. Je ziet dan ook, als je nog wat post krijgt, dat het soms betalingsherinneringen zijn of aanmaningen of achterstanden, dus dan gaat het toch niet helemaal goed. En ik denk dat het goed is dat er ook gewoon voor ons een soort stappenplan komt. Er was geloof ik wel een soort schema gemaakt van nou waar zit cliënt, welke vaardigheden heeft hij al, wat je kan invullen op bepaalde momenten in het jaar. Daar moet je dan wel weer de tijd voor nemen. Maar wat meer handvatten voor ons om cliënten beter te begeleiden zou fijn zijn. Het is lastig om hier met de cliënt te gaan zitten van ‘kom maar met je DigiD en log maar in en we gaan samen kijken’. Ik denk dat het handiger is om dat extern te regelen, want wij hebben daar nu geen tijd voor denk ik. Ik zou het heel graag willen hoor als het inderdaad allemaal mogelijk was. Dat je met cliënt rustig gaat afbouwen, eigenlijk wat een thuisbegeleider doet, dat je dat nog doet als bewindvoerder. En als je dan alles hebt uitgelegd, dat je dan denkt nou we gaan het bewind opheffen. Maar we krijgen er geen geld voor. Je hebt maar zoveel uren per jaar. En als je een cliënt echt goed van A tot Z helemaal wilt begeleiden dat hij het weer helemaal zelf kan, ja daar gaan uren in zitten. En die zijn meestal al op halverwege het jaar. En het natuurlijk niet voor iedereen. Het gaat alleen om de cliënten waarvan je nu al weet dat ze het op een gegeven moment weer zelf gaan doen. Dat scheelt, dat het niet voor ons hele cliëntenbestand geldt. Maar dat zou ideaal zijn dat we de tijd krijgen om cliënten goed te begeleiden. Maar ik denk dat je het extern zou moeten zoeken in iets op papier, of als cliënt daar niet zo goed mee om kan gaan, een soort korte cursus van een ochtend. Dat zou moeten kunnen. En de gemeente heeft wel het aanbod. En ik denk dat daar ook wel gebruik van gemaakt zou moeten worden. Maar ja, dat is de keuze aan cliënt of hij dat wilt. Wij kunnen het allemaal wel willen, maar de cliënt moet wel meewerken. Dat is ook een voorwaarde. Een cliënt zegt heel vaak: ‘nee hoor, dat lukt me wel’. En komt er later achter dat dat toch niet zo is.”

L: “Komt dat dan omdat ze het heel graag willen?”

R: “Ja, en dan is iets op papier misschien wel handig. Want dat kan je meegeven. En als cliënt erachter komt thuis dat hij het toch niet zo goed weet, dan kan hij het erbij pakken en dan oja, oja. En qua voorwaarde ook voor cliënt is dat je wel bepaalde taalvaardigheid moet hebben. Dat je de taal die de overheid gebruikt, wel begrijpt. Dat zien we ook gewoon vaak, dat taal echt het struikelblok kan zijn voor cliënten.”

L: “Oké, dankjewel. Dit was het interview. Bedankt voor je tijd!”

R: “Graag gedaan en succes!”

**Interview met respondent C**

**Datum: 26-03-2018  
Functie: Cliënt   
Afdeling: Team Den Haag  
L: Lisanne Ruiter  
R: Respondent**

L: “Ik doe onderzoek naar de invloed van de digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die bij Stichting CAV onder beschermingsbewind staan. Graag zou ik u daar een paar vragen over willen stellen.”

R: “Ja, dat is goed hoor.”

L: “Wat zijn uw ervaringen met de digitale overheid?”

R: “Wat mijn ervaringen zijn… nou in hoeverre heb ik ervaringen. Ik vind het niet zo heel duidelijk ofzo. Dus ik weet niet in hoeverre ik over ervaringen moet spreken.”

L: “Misschien of u voordelen ervaart of nadelen ervaart?”

R: “Nou ik denk qua voordeel is dat je vaak ook moet inloggen en dat kan je doen op jouw moment. Maar het is digitaal dus je krijgt wel een melding, maar het lijkt niet zo belangrijk. Het is hetzelfde als een soort spam ofzo, er is iets nieuws of er zijn aanbiedingen. Dus wat ik heel onhandig vind, waardoor ik het niet zo prettig vindt eigenlijk zelf, is dat er geen prioriteitsstelling is aangebracht. Dus je krijgt gewoon random een mailtje, en dat kan gaan over misschien wel verandering van het vuil ophalen. Ja, dat vind ik wat minder belangrijk als dat ze vragen om een jaaropgave omdat je je belastingaangifte in moet vullen ofzo, ik noem maar wat geks. Daar zit een verschil in. Terwijl in de melding van ‘er is een bericht in mijnoverheid.nl’ geen verschil zit. Daarnaast is het woord ‘overheid’ heel groot. En ik moet dingen gekaderd hebben, anders begrijp ik het niet. Dus waar moet ik heen dan? Ja, log in in mijnoverheid.nl. Dus eigenlijk heb ik ook iets liggen waarmee ik kan inloggen. Ja, ik doe het eigenlijk niet want waar moet ik inloggen? Ja, mijnoverheid.nl en dan ga ik erin en dan?”

L: “U heeft dus wel een DigiD?”

R: “Ja, ik heb een DigiD. Dus ik vind het qua of het nou echt heel belangrijk is, heel gevoelig om dingen te vergeten. Ik vind het heel gevoelig dat je heel erg verplicht bent om een computer te hebben. Op dit moment doet mijn computer het niet zo goed en zo, en op mijn werk ga ik het niet doen dus ik doe het nu op mijn telefoon en dat is een beetje onhandig. Dus als er nou een soort prioriteit in is, dat je weet als je een berichtje krijgt in het rood of ik noem maar wat, desnoods verbindt je er een kleur aan of een bepaalde codenummer, maar dat je wel weet van ‘zo, dit bericht moet ik nu bekijken’. Dat is beter dan dat je weer een mail krijg dat je een bericht hebt in MijnOverheid.”

L: “Je moet inderdaad ook een e-mailadres hebben om die berichten te krijgen.”

R: “Ja, precies. Maar hoe belangrijk is het dan als je zo’n mail krijgt? Ik begrijp het eigenlijk ook niet dat ik die berichten krijg terwijl ik onder bewind sta. De overheid hoort toch ook daarbij? Nee, ik vind het niet fijn. En ik heb wel eens een keer gehad, voordat ik hier in het traject kwam, heb ik inderdaad een ervaring gehad met een bewindvoerder die niet bij de gemeente was aangesloten en helemaal zelfstandig werkte en die had mijn DigiD-code en die heeft daar echt misbruik van gemaakt. Dus zij is echt dingen gaan versturen uit mijn naam waar ik het absoluut niet mee eens ben. Zij wilde met mijn DigiD een vergoeding aanvragen om rekeningen te betalen. Maar dat is fraude en daar ga ik niet mee akkoord. Want ik had ook echt hulp nodig thuis. Maar omdat zij mijn DigiD had, heb je geen poot om op te staan want het is met je DigiD en dat is je persoonlijke handtekening. Dus het is echt een gevaarlijk middel. Ik heb er wel van geleerd en gelukkig is het allemaal niet zo uit de hand gelopen. Maar het feit dat ik wel mailtjes heb moeten rechttrekken en meteen er bovenop heb moeten zitten, is natuurlijk niet normaal.”

L: “Er zin veel cliënten die dat niet kunnen wat u gedaan heeft.”

R: “Klopt, er zijn dus heel veel mensen die daardoor in de problemen komen. Het is best wel verleidelijk om je DigiD te geven omdat je ervan uit gaat dat een bewindvoerder je problemen oplost. Maar het moet wel persoonsgebonden zijn, maar ik vind het zo te groot. ‘U heeft een bericht van de overheid’, ik ben er geen fan van. Sterker nog, ik heb zelfs het idee dat het dingen zou kunnen verpesten. Want nou zit ik in bewind en dat zit ik niet voor niets en dan gaat de overheid het doen op die manier. Maar ik heb niet voor niets bewindvoering, dus ik wil gewoon brieven krijgen als die belangrijk zijn waar een stempel op staat ‘Belangrijk’. Ja, ik heb ze liever helemaal niet, maar desnoods dan aangetekend dat er staat ‘urgent’. En het is heel makkelijk als je je mail nakijkt, ja ik heb een klein screen, dat je er overheen kijkt. Het bericht van de overheid kan zelf bij je Spam komen geloof ik, dat weet ik niet zeker. Of dat je hem per ongeluk verwijderd. Of dat je denkt: o ja, ga ik straks even naar kijken. Maar dan moet je je DigiD opzoeken want die weet ik niet uit mijn hoofd. Nou, dan komt er weer wat tussen en weer wat tussen en dan ben je een week verder. Maar misschien is het wel iets heel belangrijks.”

L: “Dus als ik het goed begrijp, zegt u dat u tijdens het bewind liever geen toegang heeft tot mijnoverheid.nl?”

R: “Ja, ze moeten iets bieden waarin zij mee kunnen gaan. Het is al zo groot, de overheid. Dus dan denk ik inderdaad dat ze ook iets moeten bieden buiten de lijntjes. Soms moet je buiten die lijntjes gaan. En mijn financiën liggen ergens anders en ik vind dat de Overheid wel één van de belangrijkste dingen is om even goed op te letten.”

L: “Wat zou u nodig hebben om wel goed met de digitale overheid om te kunnen gaan vanuit uw bewindvoerder of vanuit Stichting CAV?”

R: “Nou, dat je dus nog steeds kan kiezen of je digitaal wilt of niet. Ik vind dat ze het opdringen. Natuurlijk gaan we naar een tijd toe waarin alles digitaal wordt. Maar ik vind wel dat de overheid het zelf aan moet bieden. Dat je je persoonlijke handtekening persoonlijk kunt houden. Maar zorg wel dat er iets is dat bijvoorbeeld Stichting CAV een mailtje krijgt dat er een bericht is in MijnOverheid voor mevrouw. En dat mijn bewindvoerder dan kan zeggen: ‘hey, wil je even je bericht nakijken’. Bewindvoerders hebben die sturende leiding, ik moet daar wel op reageren. Mijn bewindvoerder staat bovenaan en dan weet ik dat het prioriteit heeft.”

L: “Dus dat Stichting CAV u erop kunt wijzen dat u een bericht heeft?”

R: “Ja, en dan kan mijn bewindvoerder mij ook helpen herinneren om te kijken.”

L: “Zijn er ook dingen die u mist in de begeleiding naar financiële zelfredzaamheid op het gebied van de digitale overheid door de bewindvoerders?”

R: “Nou, in principe is het natuurlijk zo dat het niet jullie systeem is. Want dan zou je nog kunnen denken van; ‘nou, wel leuk dat ik daar in moet in jullie systeem maar het is dan wel handig als ik een soort gebruiksaanwijzing heb of een klein middagje heb waarin jullie in een groepje uitleggen hoe het werkt. Maar de overheid die doet dat allemaal maar en dan moet jij het maar kunnen vinden. En als je de overheid belt dan weten ze het 9 van de 10 keer zelf niet eens.”

L: “U gaf wel aan dat misschien een overzichtje handig van wat ik moet doen, een soort gebruiksaanwijzing…”

R: “Ja, hoe werkt de DigiD wereld dan? En ik ben echt geen Digibeet en ik ben echt wel een slimmerik, maar het zit echt niet zo lekker in elkaar dat je denkt ‘nou dat doen we eventjes en dan surf ik er even doorheen en het is allemaal lekker makkelijk’.”

L: “Dus ik hoor u zeggen dat u het wel mist dat bewindvoerder u wegwijs maken in MijnOverheid van ‘nou, zo en zo werkt het’?”

R: “Nou, ik denk dat dat bij de Overheid ligt en niet bij de bewindvoerder. Het is niet jullie systeem. Dus wat moeten jullie mij uitleggen? De Overheid wil dat wij dat gaan gebruiken dus de overheid mag mij gaan uitleggen hoe het werkt. Daar mogen ze best wel een cursus of workshop voor aanbieden. En ik denk dat ik niet de enige ben want er zijn ook oudere mensen die er helemaal niet mee om kunnen gaan.”

L: “Maar de overheid doet dat tot nu toe niet.”

R: “Nee. Bijvoorbeeld bij mijnoverheid.nl zouden ze moeten zeggen: we hebben een bericht voor u in het kader van de belasting. Dat het meer specifiek wordt aangegeven. Maar op het moment dat ik zie dat het een bericht over de afvalstort is een brief over de belasting, dan weet ik welke ik als eerste moet openen. Want het is namelijk niet het enige in mijn leven maar de Overheid is wel heel belangrijk. Maar ik merk het ook om me heen, met mensen die bijvoorbeeld hun belastingaangifte moeten doen. Allemaal moeilijk moeilijk.”

L: “Ja. U gaf net al even aan dat u zo ongeveer verplicht bent om een computer te hebben om met de digitale overheid om te gaan. Wat heeft u nog meer nodig om met de digitale overheid om te gaan?”

R: “Nou, ik denk dat de berichten toch iets meer gekaderd moeten worden. Dat ze in ieder geval een beetje meer kunnen aangeven waar ik mijn bericht kan vinden en wat het bericht inhoudt. Overheid is natuurlijk een heel groot woord. Het is een grote paraplu en daaronder hangt van alles en dat vind ik met die berichten ook. Je kan er alle kanten mee op. Dus het enige wat ik dan denk is niet zozeer dat Stichting CAV moet uit gaan leggen hoe het allemaal werkt, want het is jullie systeem niet. Het is een systeem van de Overheid. Maar misschien wel van: oké, we spreken één keer af als je een bericht hebt gehad. Dat we dan even een momentje samen ernaar kijken, of we alle berichten hebben gehad en of dingen niet duidelijk zijn. Zoiets. En dat hoeft echt geen uur te duren. Gewoon twintig minuten hooguit of een half uurtje. Het is namelijk gewoon een praktische afspraak. Dat je ernaast gaat zitten om te kijken of je alles hebt en uitprinten wat nodig is. Maar het overlapt elkaar een beetje. Want het is mijn verantwoordelijkheid om het te doen omdat de Overheid het bij mij neerlegt, maar het zou wel fijn zijn als CAV mij daarin ondersteunt.”

L: “Duidelijk. Welke verandering zie je dan graag bij uw bewindvoerder van Stichting CAV in de begeleiding naar financiële zelfredzaamheid?”

R: “Nou, ik hou dat zelf een beetje af omdat ik zoiets heb van dat ik zelf dit traject in wilde. Daar heb ik zelf voor gekozen. Dus die zelfredzaamheid wil ik zeker nog meer aandacht aan besteden, maar op dit moment vind ik het gewoon heel belangrijk dat ik nu in bewind zit. Ik zit nu ook in de vooravond van de gemeente…”

L: “De schuldhulpverlening?”

R: “Ja, de schuldhulpverlening. En dan wil ik daar tijd aan gaan besteden. Want ik ben nu ook bezig met werk en zo. Ik zit midden in een sollicitatieprocedure en dat is natuurlijk ook heel belangrijk. En als ik aan zelfredzaamheid ga werken, heb ik daar wel aandacht voor nodig. Het is niet eventjes… Ja, ik kan wel dingen.”

L: “Hoe denkt u dat uw bewindvoerder of Stichting CAV dat kan doen?”

R: “Nou, ik had bijvoorbeeld al tegen mijn bewindvoerder gezegd dat als ik helemaal klaar ben met het traject, wil ik gewoon nog steeds iets van bewindvoering. Ik was er eerst heel bang voor maar nu ben ik er heel blij mee. En het voelt ook goed. Maar mijn bewindvoerder zegt wel dat ik over drie jaar misschien heel anders in elkaar zit en dat het gewoon lukt. En ik wil wel bepaalde zelfredzaamheid, maar niet teveel nog.”

L: “Waarom niet?”

R: “Omdat ik mezelf daar nog niet genoeg voor vertrouw. Ik ben gewoon blij dat er nu controle is. Ik was er zo bang voor, maar ik ben blij met mijn 50 euro per week. Het is niet fijn he, begrijp me goed. Maar gezien de omstandigheden slaap ik weer goed. Want ik sliep niet meer en ik was depressief. Qua financiële zelfredzaamheid zou ik op di moment nu eerder zelf degene zijn die iets zou doen. Er is wel een cursus ook vanuit de gemeente. Er waren hier mensen geweest van de gemeente en toen heeft mijn bewindvoerder dat gelijk laten weten aan mij met de vraag of ik daaraan mee wilde doen. En daaraan merk ik wel dat zij nu al wel bezig is met mijn financiële zelfredzaamheid. Dat is ook goed en ik grijp het met beide handen aan. Maar op dit moment heb ik zoiets van: nee hoor, ik blijf gewoon lekker hier want ik vind het goed zo. Het is veilig.’ Maar mijn bewindvoerder gaat gewoon verder met mijn financiële zelfredzaamheid.”

L: “Dat is goed om te horen. Dan wil ik wel nog even terugkomen op de voordelen van de digitale overheid want daar hebben we het weinig over gehad. Heb je daar nog iets aan toe te voegen?”

R: “Ja, er zitten altijd wel voordelen aan. Ik denk dat de voordelen zijn dat je altijd kunt kijken op het moment dat het jou wel uitkomt. Het voordeel is dat je een mailtje krijgt en je kan even kijken. Het voordeel is dat het vast staat, digitaal, dus je kunt het opvragen. Alleen, ja dan komt er wel weer een alleen, bij jaaropgaves kun je maar tot een aantal jaar terug opvragen. Dus dan heb je ze wel ergens maar dan kan het weer niet. Dus aan de ene kant klinkt het leuk en heel toegankelijk, maar ik vind het niet toegankelijk. Dus het voordeel op dit moment vind ik meer dat je kan kijken wanneer het je uitkomt en je hebt je documenten bij elkaar. Alleen moet je dan wel weten waar je moet kijken. En misschien is het heel makkelijk hoor. Dat ik inlog en dat ik het wel ineens makkelijk kan vinden, maar op dit moment is dat niet het geval.”

L: “Is dat dan een stukje dat u in de begeleiding naar de omgang met de digitale overheid van uw bewindvoerder zou willen zien?”

R: “Ja, maar dat is dan echt puur omdat de Overheid dat nalaat. En dan zou ik meer behoefte hebben dat ik een keer een kwartiertje langskom, even inloggen. Maar dat is meer dat ik dan even inlog en dat mijn bewindvoerder dan even kan kijken omdat ze mijn DigiD niet mag hebben, meer zo.”

L: “Oké. Dit was het interview. Bedankt voor uw tijd!”

R: “Graag gedaan. Succes met alles.”

**Interview met respondent D**

**Datum: 27-03-2018  
Functie: Cliënt   
Afdeling: Team Zoetermeer  
L: Lisanne Ruiter  
R: Respondent**

L: “Ik doe onderzoek naar de invloed van de digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die bij Stichting CAV onder beschermingsbewind staan. Graag zou ik u daar een paar vragen over willen stellen.”

R: “Oké.”

L: “Wat zijn uw ervaringen met de digitale overheid?”

R: “Nou, in feite doe ik er weinig mee eerlijk gezegd.”

L: “Ja?”

R: “Ja. Ik heb zelf bij de Overheid gewerkt en het is heel breed he. Dus wil je iets specifieks weten over de Overheid?”

L: “Ja, specifiek over mijnoverheid.nl en de DigiD waarmee je in moet loggen.”

R: “Nou, het enige waarmee ik mijn DigiD echt gebruik is echt voor mijn UWV op dit moment. In feite gebruik ik heel weinig het portaal van de Overheid.”

L: “Dat kan natuurlijk.”

R: “Ja, het enige waar ik mijn DigiD eigenlijk voor gebruik is voor berichten van het UWV.”

L: “Op de momenten waarop u wel van de digitale overheid gebruik maakt, ervaart u dan nadelen?”

R: “Nee, bij het UWV niet. Het is wel heel fijn, want dan heb je gelijk je map zeg maar. En ze weten gelijk met wie ze te maken hebben. En voor mij is dat op dit moment wel heel veilig.”

L: “Vindt u mijnoverheid.nl duidelijk?”

R: “Ja, ik vind het wel duidelijk.”

L: “Dat is mooi. Is er iets wat u mist in de begeleiding naar financiële zelfredzaamheid van uw bewindvoerder?”

R: “Ik mis het dat ik weinig contact met haar heb. Het contact is vooral puur zakelijk. Ik mis het menselijke. Het dienstverlenende is puur zakelijk. Maar jullie helpen mij en ik betaal jullie ervoor. Dus ik verwacht ook wat meer terug. Ik mis het luisterend oor.”

L: “Mist u ook dingen in de begeleiding naar de omgang met de digitale overheid van uw bewindvoerder, en zo ja wat?”

R: “Nou, ik zou het wel willen weten ja. Ik ben echt een leek daarin. Ze hebben mij daar nooit mee in contact gebracht. Ik werkte wel bij de Overheid, maar ik deed er weinig mee. Het enige waar ik mijn DigiD voor gebruik is echt voor het UWV, verder niet.”

L: “Hoe zou u dat dan willen zien, hoe uw bewindvoerder u daarin begeleid?”

R: “Nou, soms is het fijn om even je eigen dossier in te kijken, wat ze digitaal doen. Ik zou wel eens een kijkje willen nemen, van hoe er met mijn dossier wordt omgegaan. En zoals nu er heel veel niet goed gegaan is waardoor ik in de min sta, hoe lossen we dat ook op? Ik krijg wel bankposten, maar als ik niet alert ben dan zie ik niet dat sommige dingen ineens dubbel betaald worden. Dus ik zou wat meer inzicht willen.”

L: “Oké. Nog even over de digitale overheid. Welke attributen of benodigdheden heeft u nodig thuis om met de digitale overheid om te gaan?”

R: “Ten eerste een laptop. Ik heb net een tweedehands gekocht dankzij jou. Maar hij is kapot gegaan. Dus ik ben mijn 250 euro kwijt. Dus dat is wel jammer. Maar ik heb er wel mee gesolliciteerd, ik heb wat sollicitaties kunnen doen. Maar nu doe ik echt alles op mijn telefoon. Maar je kunt niet alles openen op je telefoon. Dus dat is het lastige. En nou ja, dan ga ik wel eens naar de bibliotheek. Maar ja, daar zijn heel veel studenten hè. Vaak genoeg heb je geen lege computer. Dus dat is het enige wat ik dan ook wel mis. Internetverbinding heb ik wel, maar de apparatuur heb ik niet en dat is wel heel jammer.”

L: “Vindt u het fijn om in de bibliotheek te zitten?”

R: “Nee, het is niet veilig. Als je een keer je bankzaken wilt gaan doen of bekijken, dan is dat ook niet veilig daar. Dat vind ik best een nadeel dat ik persé die apparatuur moet hebben. Toen ik bij Justitie werkte, had ik een leenlaptop en mocht ik ook privé dingen erop doen. Maar dat heb ik niet meer dus dat mis ik wel heel erg.”

L: “Wilt u zelf nog verandering zien in de begeleiding naar financiële zelfredzaamheid van Stichting CAV of uw bewindvoerder op basis van de digitale overheid?”

R: “Ja, ik krijg eigenlijk heel weinig informatie vanuit CAV. Het enige wat ik maandelijks krijg, zijn de bankposten. En dat is mijn ervaring, zolang ik niet achter dingen aanzit en op- of aanmerkingen doorgeef, dan wordt ik ook niet op de hoogte gehouden. En ik zou het fijn vinden als ik tussentijds wordt uitgenodigd door mijn bewindvoerder of teamhoofd van: nou, zo en zo staat het ervoor, zo ver zijn we, je bent bijna klaar of nog niet, wil je nog verder met ons of niet? Dat alles mis ik. Ik vind dat CAV, of het bedrijf of de directeur, dat moet inplannen dat de bewindvoerder eens in de zoveel tijd toch even aan tafel zit met de cliënt. En niet via de telefoon of de mail. Het is altijd fijn om de persoon even aan te kijken en te weten wat je te wachten staat. En nu gaat alles via de mail. Het hoeft echt niet elke maand, maar gewoon halfjaarlijks even rond te tafel zitten met mijn dossier en elkaar gewoon even zeggen van: zo ziet het eruit, dit is het vooruitzicht en wat gaan we eraan doen, hoe kunnen we verder helpen en wat ga ik er zelf aan doen. Dat zou ik heel fijn vinden.”

L: “Denkt u dat dat ook de financiële zelfredzaamheid van cliënten bevordert?”

R: “Ja, zeker. Ik heb wel zelf aangegeven dat als ik geen schulden meer heb, ik minimaal nog een jaar begeleid wil worden door Stichting CAV. Want een begeleider moet je ook uitleggen hoe je het allemaal zelf weer moet doen. Natuurlijk weet je het wel. Maar ik ben toen in de schulden geraakt omdat ik heel depressief was, dus ik had zoiets van: kopen, kopen, kopen, kopen. Dan voelde ik me gezellig en heerlijk. Maar die begeleiding mis ik dan, de één-op-één begeleiding. En mijn bewindvoerder gaf ook aan dat als de schulden weg zijn, dan gaan we niet verder met het bewind. Maar ik mis dan dat ik wordt uitgenodigd van hoe gaan we het dan doen. Dat was er niet.”

L: “Dat wilt u wat meer?”

R: “Ja. Zodat je op een gegeven moment, als jullie helemaal wegvallen en ik het weer op mijn eigen houtje moet doen, dat ik dan inderdaad mezelf kan redden op financieel gebied en ik niet weer in de fout ga. Want ik heb in het verleden geleerd dat, na de schuldsanering, ik toch weer in de fout ben gegaan omdat ik nog niet genezen was.”

L: “En misschien ook inderdaad wat u net zei, dat u MijnOverheid alleen gebruikt voor het UWV. Want nu komt alle post ook bij ons binnen, en als u het zelf weer moet doen, komt een gedeelte van de post binnen op Mijn Overheid en dan moet u het wel zelf kunnen.”

R: “Precies. En als je daar dan ook begeleiding in hebt gehad van hoe het moet en zo moet je het doen en het contact, ja dat mis ik. Vandaar dat ik ook vind dat Stichting CAV een koude organisatie is. De mensen vind ik niet warm. Natuurlijk is dat niet bij iedereen zo. Maar geef de cliënten het gevoel dat er naar je wordt geluisterd en dat het niet alleen zakelijk is. Maar dat dienstverlenende op persoonlijk vlak mis ik.”

L: “Oké. Dit was het interview. Bedankt voor uw tijd!”

R: “Geen dank. Ik wens je veel succes nog.”

**Interview met respondent E**

**Datum: 06-04-2018  
Functie: Bewindvoerder  
Afdeling: Team Zoetermeer  
L: Lisanne Ruiter  
R: Respondent**

L: “Ik doe mijn onderzoek over de digitale overheid en wat de invloed van de digitale overheid is op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die onder beschermingsbewind staan. Ik zou jou daar graag een aantal vragen over willen stellen.”

R: “Oké.”

L: “Ervaar jij voordelen van de digitale overheid?”

R: “Ja, van mijn cliënten die ermee om kunnen gaan natuurlijk wel. Als ik bijvoorbeeld dingen nodig heb van toeslagen, dan zeg ik tegen de cliënt: kan je even inloggen met je DigiD. Dan loggen ze in en dan heb ik het echt vele malen sneller dan dat ik de Belastingdienst moet bellen om te vragen of ik kopie van de voorschotbeschikking mag. En ook trouwens berichten van het UWV. Die doet ook nu veel digitaal, en de SVB ook tegenwoordig. Mensen die dan wel echt met een computer om kunnen gaan, zijn dan ook snelle reageerders, dus dan heb ik de stukken gewoon veel sneller en kan het allemaal sneller de deur uit.”

L: “Dus dat is wel een voorwaarde, dat cliënten met een computer om kunnen gaan?”

R: “Ja dat lijkt me wel. Want veel dingen moeten natuurlijk digitaal opgezocht worden. Dus als je niet weet hoe je met een computer om moet gaan… Ik heb ook cliënten die wel een DigiD hebben maar het niet kunnen en die zeggen dat het met begeleiding moet, en dan moet je weer een week wachten totdat de afspraak met de begeleiding staat. Dus dan denk ik: ja, ik bel de Belastingdienst zelf wel. Dan gaat dat sneller.”

L: “Juist. En ervaar je nog meer voordelen?”

R: “Nou, dat is wel lastig want ik heb niet zo onwijs veel cliënten die er echt heel goed mee om kunnen gaan. Dus ik zie er niet zo heel veel voordelen van in maar alleen nadelen eigenlijk. Ja, de voordelen van wel sneller de stukken hebben van de mensen die het kunnen. Maar in mijn caseload zijn dat denk ik een stuk of tien mensen, met geluk.”

L: “Hoeveel cliënten heb je in je caseload?”

R: “102, dus dat is wel een klein percentage die ermee om kunnen gaan. En zij wonen ook op zichzelf, dus zij hebben geen begeleiding vanuit Middin bijvoorbeeld. Dus die zijn wel redelijk stabiel.”

L: “Oké. Je zei net dat je eigenlijk vooral nadelen ervaart van de digitale overheid. Welke nadelen zijn dat?”

R: “Nou zoals nu heb ik een cliënt en die is in december uit detentie gekomen. Die moet zijn uitkering weer opnieuw aanvragen. Dat moet via internet, maar cliënt weet niet wat internet is en weet niet eens wat een computer is. Ja, dan ga je de inkomensconsulent bellen van: ja, mijn cliënt kan niet met internet omgaan. En dan zegt die consulent dat je de uitkering moet aanvragen op [www.werken.nl](http://www.werken.nl). “

L: “En dat kan niet op papier?”

R: “Nee. En dan wordt er weer opgehangen. En op een gegeven moment moet je zeven keer bellen voordat je het er eindelijk doorheen krijgt dat je het op papier kan doen. Maar dan krijgt cliënt de papieren niet toegestuurd. Moet je de cliënt weer bellen dat hij op een gegeven moment maar zelf naar de gemeente moet en moet zeggen: ik moet een uitkering aanvragen maar ik kan niet met internet omgaan, kan iemand me helpen? En inmiddels was het februari en nog steeds geen uitkering. Toen kwam de reclassering er wel achter dat hij nog dertig dagen in detentie moest. Maar het balletje was net gaan rollen. Hij had zich net bij de gemeente gemeld dat hij niet weet hoe hij met internet om moet gaan en toen moest hij weer zitten. En dan ook weer zolang in detentie dat de aanvraag voor een uitkering verloopt. Dus als hij straks vrijkomt, hou ik mijn hart vast. En inmiddels heb ik geen geld meer op de beheerrekening staan om dingen te betalen. Dus dat gaat een dingetje worden. Dat vind ik wel heel erg kwalijk. Dat als je aangeeft dat je niet met de digitalisering om kan gaan en niet via internet iets kan aanvragen dat er niet gelijk een passende oplossing voor is, maar dat je eerst zeven jaar moet blijven jengelen. En een uitkering is je inkomen, het is onwijs belangrijk. Dus dat is voor mij wel echt een nadeel.”

L: “En is dat het enige nadeel of ervaar je meerdere nadelen?”

R: “Ja, ik ervaar wel meer nadelen. Ik heb wel cliënten die DigiD hebben, omdat het tegenwoordig verplicht is tussen haakjes. Maar die cliënten zijn niet capabel genoeg om ermee om te gaan, en die geven hun DigiD aan alles en iedereen. Wat ook wel resulteert in het feit dat je op een gegeven moment iets binnen krijgt omdat er iets aangevraagd zou zijn. En dan ga je bellen, is het niet aangevraagd door cliënt zelf. Dat je denkt: ja cliënt weet dus niet wat het is en waarom het is aangevraagd. Dus het is heel fraudegevoelig. Want het wordt met cliënt z’n DigiD aangevraagd, hij weet er niks van maar zijn naam staat er wel onder. Bij een cliënt was haar rekeningnummer ineens veranderd in een onbekend rekeningnummer voor ons. Dus het is heel makkelijk om dat soort dingen door iemand anders te laten veranderen. En heel veel organisaties en instanties zeggen wel dat ze daar een vangnet voor hebben. Dat als je onder bewind staat dat alleen de bewindvoerder dat soort dingen mag wijzigen. Maar heel vaak is te zien dat als iemand anders met de DigiD inlogt en iets wijzigt, dat de wijziging gewoon wordt doorgevoerd. En die discussie heb ik al eindeloos met de Belastingdienst.”

L: “Ja? Wat zegt de Belastingdienst dan?”

R: “Nou, ik had een cliënt in Amsterdam en die had zijn rekeningnummer gewijzigd voor zijn toeslagen. Ik kreeg geen toeslagen meer op de beheerrekening. Hij kreeg ze op zijn leefgeldrekening. Eer ik dat zie, is het geld al opgenomen. Dus ik heb ook geen tijd om het terug te laten storten. De Belastingdienst zegt: ja, dan moet je maar weer een formulier opsturen. Ik heb inmiddels zeven formulieren opgestuurd en ik ben nu ruim drie maanden weg uit Amsterdam en ik denk dat hij nog steeds toeslagen op zijn eigen rekening krijgt. Want hij blijft het gewoon continu veranderen met zijn DigiD. Dan zie je ook dat dat vangnet niet stevig genoeg is om het zo maar te zeggen. Ze zeggen wel dat het er is, maar dan moet het ook werken en het werkt niet. En in zijn dossier kon het nog een soort van, dat je nog wel uitkomt. Maar als het een dossier is waarbij je letterlijk elke cent nodig hebt, dan ga je gewoon gelijk de shit in. En dan is het straks dat je bijvoorbeeld de huur niet meer kan betalen en dan ben je verder van huis. Dus dat zijn voor mij eigenlijk wel de grootste twee nadelen: dat inkomsten steeds meer digitaal moeten worden aangevraagd en dat er eigenlijk geen makkelijke oplossing is voor als je dat niet kan. Je moet er onwijs veel moeite en tijd in steken. Voornamelijk mijn cliënten kunnen het zelf niet dus het duurt nog langer. En het is heel fraudegevoelig voor de mensen die het wel hebben maar er niet mee weten om te gaan.”

L: “Oké, dat is duidelijk. Wat verwacht jij als bewindvoerder van cliënten die financieel zelfredzaam willen worden?”

R: “Heel veel.”

L: “Ja?”

R: “Ja. Als mensen echt aangeven dat ze het zelf willen en ook zeggen dat ze het zelf kunnen, verwacht ik eigenlijk heel veel van ze. Ik weet natuurlijk dat ze wel te maken hebben met een flinke beperking. Maar juist omdat ze er dan echt met een gestrekt been ingaan als ik zeg: nee je mag het niet. Dan ga ik dus veel van ze verwachten. Ik begin wel in kleine stapjes, maar ik verwacht dus wel dat ze in staat zijn om in plaats van weekgeld om te kunnen gaan met maandgeld. Dus dat ze inzicht kunnen hebben in wat geef ik per maand uit en wat krijg ik. Maar ik verwacht ook dat ze weten hoe ze een inkomen moeten aanvragen en dat weten heel veel mensen niet.”

L: “En hoe begin je dan, omdat je zegt ‘ik begin in kleine stapjes’?”

R: “Ik begin echt met.. Ja, heel veel cliënten krijgen bij mij per dag geld of drie keer in de week. En als zij zeggen dat ze zelfstandig willen worden, dan zeg ik dat we gaan naar leefgeld per week. En als dat goed gaat naar leefgeld per maand. En dan moeten ze wel eerst dat een aantal maanden kunnen aantonen dat ze dat kunnen. Ik heb te maken met cliënten die vaak snel terugvallen, dus bij mij moet het echt wel een aantal maanden aangetoond kunnen worden dat ze het kunnen. En als ze dat kunnen, dan laat ik ze gewoon rustig één keer een rekening betalen. En dan gewoon echt de rekening met de minste risico om het zo maar te zeggen. Dus geef ze een rekening waar ze dan zelf de pest aan hebben als het niet betaald wordt. De Vodafone van een mobiele telefoon of zoiets. Dat als ze het zelf niet betalen, dat ze er zelf de gevolgen van merken maar niet zo heftig. In plaats van dat ik zeg: betaal de huur maar en het gebeurt twee maanden niet en je wordt uit huis gezet.”

L: “Dan ben jij alsnog aansprakelijk als bewindvoerder?”

R: “Ja, precies. En het is voor iedereen heel vervelend. Maar als iemand zijn telefoonabonnement wordt geblokkeerd, dat is voor mij niet zo heel erg. Daar heeft de cliënt zelf meer last van dan ik. En dan geef ik ze gewoon dat soort kleine rekeningetjes. En heel veel mensen weten ook niet een overzicht te maken van hun inkomsten en uitgaven. Dus als ik ze dan die rekening heb laten betalen, en dan nog eentje, dan laat ik ze een eigen overzicht maken. Ze krijgen natuurlijk maandelijks de overzichten van de beheerrekening. En als ze dat niet kunnen overnemen zeg maar, dan stopt het eigenlijk wel voor mij. Als je geen inzicht hebt in je financiën, dan vraag ik me af waar je naartoe wilt en hoe je het ooit zelf wilt gaan doen.”

L: “Oké. Wat doe jij nu als bewindvoerder om cliënten met de digitale overheid om te laten gaan?”

R: “Ik moet zeggen dat ik daar nog eigenlijk niet zo heel veel mee doe. Als we gaan bouwen naar financiële zelfredzaamheid is digitalisering niet iets waar ik als eerste aan denk laat maar zeggen. Ik denk dat ik het een beetje weg stop.”

L: “Waarom?”

R: “Nou, als iemand zegt: ik wil financieel zelfredzaam worden, dan focus je je eigenlijk op wat doe je met je geld en hoe moet je je geld uitgeven. Maar niet hoe regel je het. Ik denk dan niet verder van: oké, als je meer inkomen krijgt, moet je dat via internet doorgeven aan de Belastingdienst voor je toeslagen. Nee, ik zeg ze wel dat als je meer inkomen krijgt dat je dat moet doorgeven aan de Belastingdienst. Maar ik focus mij niet op het stukje ‘hoe’ eigenlijk en of ze dat wel goed onder de knie hebben.”

L: “En hoe zou je dat zien om dat uiteindelijk wel te doen, om je daar wel op te focussen?”

R: “Nou, het is niet dat ik er de tijd niet voor heb maar ik denk dat het wat meer aandacht moet krijgen. Omdat digitalisering eigenlijk ook wel een heel groot onderdeel is van financiële zelfredzaamheid.”

L: “En dan meer aandacht vanuit Stichting CAV?”

R: “Ja. We hebben natuurlijk nu zo’n checklist met wanneer ben je financieel zelfredzaam. En dat zijn ook gewoon die punten van: kan je een inkomen genereren, kan je een overzicht maken van je in- en uitgaven, weet je als je schulden hebt waar je schulden hebt en hoeveel. Al dat soort dingetjes. Maar er staat bijvoorbeeld niet in: weet je dat als je meer inkomen hebt op welke je door moet geven aan de Belastingdienst dat… of weet je dat je je inkomen aan moet vragen via de website van de gemeente et cetera. Dus ik denk dat dat voor ons ook nog wel een heel omslagpunt is om over na te denken dat eigenlijk tegenwoordig heel veel digitaal moet. Dat iedereen nog een soort van vastzit in het papieren tijdperk.”

L: “Dus als ik het goed begrijp zitten jullie nu in een soort overgangsfase?”

R: “Ja. Toen ik begon met stagelopen, twee en een half jaar geleden, toen moesten alle inkomens nog eigenlijk letterlijk op papier worden aangevraagd. Voor je AOW kreeg je een formulier, je WW kreeg je een formulier voor opgestuurd. En je toeslagen dan niet want de Belastingdienst loopt ver voor. En nu zie je steeds vaker: heb je AOW, lig in met je DigiD. Je krijgt niet meer standaard een formulier meegestuurd. Nee , je krijgt een brief met: je bent bijna AOW-gerechtigd, log in met je DigiD en kan je het echt niet vraag dan een formulier aan. Dus ik denk dat wij ook gewoon mee moeten met die overgang, zoals alle instanties nu aan het inzetten zijn.”

L: “Op welke manier denk je dat Stichting CAV aan kan bijdragen?”

R: “Om bewindvoerder te helpen?”

L: “Ja.”

R: “Voor mij zou het fijn zijn als er bijvoorbeeld een overzicht is wat er allemaal digitaal moet tegenwoordig. Qua financiën natuurlijk. En als je dat naast je Plan van Aanpak hebt, dan kan je dat ook doornemen met je cliënt. Je weet dat je toeslagen digitaal moeten maar je staat er niet zo bij stil. En als je dan gewoon netjes een overzichtje hebt met wat moet je doen en hoe moet je het doen, kan je dat ook gewoon makkelijk communiceren met je cliënt. En eigenlijk misschien wel aan je cliënt geven. Zo van: hier, check maar of weet je dat? Dan kan je de cliënt ook een beetje ondervragen van: weet je dat je je toeslagen digitaal moet aanvragen?”

L: “Zodat je ook als bewindvoerder een beeld hebt of cliënten uiteindelijk financieel zelfredzaam kunnen worden?”

R: “Ja. Ik denk dat als je cliënt niet mee kan met de digitalisering, dat het tegenwoordig heel lastig wordt om financieel zelfredzaam te zijn. Want alles digitaliseert zo ongeveer tegenwoordig wel. Kijk alleen al naar onze post. Onze post komt niet meer op ons bureau, nee het komt gewoon digitaal in ons postvak. Mensen hebben dat thuis natuurlijk niet dat de post digitaal binnenkomt. Maar tegenwoordig steeds meer wel. Het UWV gebruikt ook speciale postvakken, alle post van de overheid kan je op mijnoverheid.nl vinden. Er gebeuren steeds meer dingen digitaal. Ik vind het zelf ook al lastig om met die overgang mee te gaan, dus laat staan mensen die echt een beperking hebben en niet dagelijks achter hun smartphone of achter de computer zitten.”

L: “Je wordt er bijna toe verplicht om ermee om te gaan.”

R: “Ja, en er wordt je dus ook niet uitgelegd of een oplossing voorgehouden als je het niet kan. Want ga jij maar eens met de Belastingdienst bellen en zeggen dat je niet kan omgaan met mijntoeslagen.nl en niet kan omgaan met je aangifte. Dan zeggen ze dat je voor je aangifte langs het loket kan gaan weet je wel. Dan kan je een afspraak maken. Maar de toeslagen moet u toch echt via internet aanvragen. En anders moet je bij je buurvrouw langs. Wat als je die nou niet hebt? Dan mis je echt wel een heel groot deel qua informatie en qua inkomen misschien wel.”

L: “Duidelijk. Wat heb jij als bewindvoerder nodig qua attributen om met de digitale overheid om te gaan?”

R: “Pfoe, een DigiD. Maar daar mogen wij niet mee omgaan. Dat is wel een beetje het lastige, het struikelblok: bewindvoering en digitale overheid. Digitale overheid is DigiD en wij mogen daar niet mee omgaan. Dus het lastige is dat je afhankelijk bent van het kunnen van je cliënt. Dus je kan het iemand wel leren. Je mag wel letterlijk naast iemand gaan zitten en die inlogt met zijn DigiD zodat je samen met cliënt kan kijken. Maar dat kost tijd. En vooral voor mijn cliënten. Ik moet de deur uit, zij komen niet hier naartoe. Dus je bent ook gewoon reistijd kwijt. En dan ga je daar zitten en dan moet je letterlijk naast ze gaan zitten en dat kost onwijs veel tijd. En anders moet je er dus op vertrouwen dat cliënt het zelf kan aan de hand van wat jij ze verteld hebt hoe ze het moeten doen. Ik kan wel heel leuk op een mailtje zetten van: je moet dit en dit doen en je moet het zo en zo doen. Maar ik heb voornamelijk cliënten die leren van het zien en niet van lezen.”

L: “En daar heb je geen tijd voor?”

R: “Nee. De weg naar financiële zelfredzaamheid toe is al een groot proces. Maar als je met alle onderdelen van dat proces je cliënt zijn hand vast moet houden en alles moet laten zien, gaat dat niet lukken. Je mail loopt vol en je postvak loopt lekker op. En er zijn meer cliënten die je willen spreken en die je nodig hebben. Dus hoe graag je het eigenlijk ook wilt, is het qua tijd niet realistisch.”

L: “Heb je nog meer nodig als bewindvoerder om met de digitale overheid om te gaan?”

R: “Ja wij mogen er natuurlijk niet mee werken. Ja, wat heb je dan nodig als bewindvoerder.. Het ultieme zou zijn dat er gewoon een soort speciale portal komt. Maar dat is niet aan ons om dat te realiseren. In die zin dat wij daar niet over beslissen. Daar moet je echt voor bij de overheid zijn. Zij moeten je die machtiging kunnen geven en ik denk dat dat heel lang op zich laat wachten en dat je daar ergens gaat vastlopen. Op het punt dat we nu niks kunnen maar we wel heel graag willen. En dat is een beetje het vervelende. Tuurlijk, een groot deel van mijn caseload zal letterlijk nooit financieel zelfredzaam worden dus daar hoef ik niet naar om te kijken. Maar de mensen die het wel echt zelf willen, zoals bijvoorbeeld die man die in detentie heeft gezeten, ik hou mijn hart vast want dat gaat echt niet lukken. Want als je je inkomen al niet kan aanvragen, hoe wil je de rest dan doen? En dat is sneu, wat hij loopt echt vast doordat hij niet kan omgaan met de digitalisering. Vooral omdat dat tegenwoordig de basis schijnt te zijn. En dat is wel zielig voor hem. En wat ik dan nodig heb, is echt tijd. Dat is doorsnee en heel standaard, maar dat is wel wat ik nodig heb. Vooral omdat je geen andere optie hebt dan DigiD. En de enige optie is dan naast de cliënt gaan zitten. Dus het is een lastig dingetje.”

L: “Zo te horen wel. Ik hoorde je net zeggen dat cliënten zelf sowieso een computer en een DigiD nodig hebben. Denk je dat zij nog meer nodig hebben qua attributen om met de digitale overheid om te gaan?”

R: “Qua benodigdheden lijkt het me niet. Ik denk dat je met je computer en je DigiD heel ver komt, en je internet. Dus je moet wel een abonnement hebben voor internet. Nee, ik denk dat wat zij nodig hebben is gewoon het zien. Het echt ontdekken wat het is en wat je ermee kan. Want heel veel mensen weten niet wat je met je DigiD allemaal kan. Ze weten dat het er is. Maar ik denk dat zij een soort van kleine voorlichting nodig hebben of zo, van dit is het en dit kan je ermee doen en het werkt zo en dit moet je allemaal doorgeven. Of inderdaad een overzichtje thuis hebben dat als er iets veranderd is in hun inkomen dat ze weten wat ze moeten doen. Ik denk dat zo’n kleine checklist voor cliënten, voor mijn cliënten in ieder geval, wel een uitkomst zou zijn. Die moeten echt een blaadje hebben waarop ze het kunnen zien. Je kan het ze vertellen en uitleggen, maar dat vergeten ze.”

L: “Oké. Dan heb ik nog een laatste vraag. Welke vaardigheden hebben bewindvoerders nodig om cliënten financieel zelfredzaam te maken?”

R: “Welke vaardigheden.. Mensenkennis, als dat een vaardigheid is. Mensenkennis, je moet echt wel je cliënten kennen. Als je je cliënten niet kent en je gaat dat proces beginnen dan weet je dus nooit wanneer iemand liegt om het zo maar te zeggen. Ik heb bijvoorbeeld cliënten en die hebben een IQ van 60. Die willen het niet zelf leren hoor, maar die doen zich slimmer voor dan dat ze zijn en ze komen ook slimmer over dan dat ze zijn. Want aan het begin geloofde ik mijn cliënten echt, totdat ik een dag later de begeleiding aan de telefoon krijgt en die zegt: wat heb je gedaan? Waarom heb je geld overgemaakt? Sommige mensen kunnen heel doortrapt zijn. En daarom heb je denk ik echt wel mensenkennis nodig. Als je niet verder kan kijken dan de woorden van je cliënt, kan het zo zijn dat iemand zich door een proces heen bluft. En dat je denkt dat hij het zelf kan maar over anderhalf jaar weer op de stoep staat. Mensen overschatten zichzelf heel erg, althans mijn cliënten wel. Ik denk dat je ook wel een stijltje gespreksvoering in je moet hebben. Je moet je cliënt kunnen motiveren want het is een heel moeilijk proces waar echt niet alles in één keer goed zal gaan. En juist mensen die het zelf willen leren maar zien dat het fout gaan, kunnen terugvallen en denken dat ze het niet kunnen en het nooit gaat lukken. En als je als bewindvoerder dan niet je cliënt zo kan draaien dat hij het wel kan, dan ga je er ook niet komen.”

L: “En hoe doe jij dat?”

R: “Mijn cliënten motiveren?”

L: “Ja.”

R: “Nou het opdelen in kleine stapjes. Dus in plaats van in één keer een groot doel voor ogen hebben, dat doel opsplitsen in meerdere kleine stukjes zodat de kans op overwinning groter is dan dat je in één keer een groot doel geeft dat ze eigenlijk niet gaan halen. Dus geef ze gewoon kleine stapjes met veel overwinningen. En eindeloos blijven herinneren wat de afspraken zijn en wat ze zelf moeten doen, want dat is nodig. Ze willen heel veel en ze willen het allemaal heel graag. Maar om het in één keer te leren is het heel veel informatie en vooral in het begin moet je echt in een soort ritme komen. Dus je moet mensen echt herinneren dat er iets is afgesproken. Maar ik ga ze niet elke dag herinneren dat ze bijvoorbeeld Tele2 moeten betalen. Ik zeg het een paar keer en dan geef ik ze drie weken voordat Tele2 betaald moet zijn. En ik zeg het niet een dag van tevoren want anders geef ik ze geen mogelijkheid. Maar ik probeer ze vooral kleine stapjes van overwinningen te geven. Dat geeft hen een goed gevoel. En als bewindvoerder moet je ook vragen wat ze zelf willen. Dus de cliënt zelf aan laten geven wat hij wil en wat er geleerd moet worden in plaats van dat je zegt: we gaan het zo aanpakken. Nee, je moet eerst wel echt weten wat het doel is van de cliënt en vragen hoe de cliënt het voor zich ziet, hoe we daaraan gaan werken en wat de cliënt nodig heeft in plaats van dat je zegt: we gaan je nu leren hoe je je inkomen moet aanvragen. Als ze zelf inspraak hebben, voelen ze zich vertrouwder en zelfverzekerder van dit is echt mijn traject en ik mag kiezen. Ze mogen niet alles kiezen hoor. Als ze aangeven dat ze gelijk de huur willen betalen zeg ik dat dat hem niet wordt. Want ik heb een cliënt gehad en die zei gelijk dat hij alles weer zelf ging doen, te beginnen met de huur. Maar toen dacht ik: nee dat gaan we niet doen, want die cliënt had al heel veel moeite met de overgang van weekgeld naar maandgeld. Dat heeft al heel lang geduurd. Dus dan ga ik echt niet gelijk beginnen met de huur. Dat vind ik heel eng. Ik denk dat dat wel de dingen zijn die een bewindvoerder in zich moet hebben om überhaupt aan zo’n traject te beginnen.”

L: “Oké.”

R: “Ja, het is lastiger dan je denkt. Voor cliënten is het gewoon heel lastig. Dus ik ben benieuwd waar je mee komt. Ik denk dat we er veel aan kunnen hebben als het inzichtelijk is. Dus doe je ding.”

L: “Ga ik doen. Dit was het interview. Bedankt voor je tijd.”

R: “Graag gedaan en heel veel succes nog.”

**Interview met respondent F**

**Datum: 09-04-2018  
Functie: Cliënt  
Afdeling: Team Den Haag  
L: Lisanne Ruiter  
R: Respondent**

L: “Ik doe onderzoek naar de invloed van de digitale overheid op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die bij Stichting CAV onder beschermingsbewind staan. Graag zou ik u daar een paar vragen over willen stellen.”

R: “Oké, dat is goed.”

L: “Wat ervaart u als voordelen van de digitale overheid?”

R: “Ik heb eigenlijk, zolang als ik onder bewind sta, weinig te maken gehad met de digitale overheid. Want alles werd voor je gedaan natuurlijk. En daarvoor heb ik best wel heel veel problemen gehad ook met aanvragen van toeslagen en daar ging uiteindelijk het één en ander in mis.”

L: “Voordat u onder bewind stond?”

R: “Ja, voordat ik onder bewind stond.”

L: “Dus dat zijn vooral negatieve ervaringen?”

R: “Dat waren echt negatieve ervaringen ja. Dus ik heb ook niet echt voordelen ervaren van de digitale overheid.”

L: “Wat zijn dan die negatieve ervaringen, de nadelen van de digitale overheid?”

R: “De nadelen zijn dat je op een gegeven moment gaat bellen en dan zeggen ze: nee, dan moet je met je DigiD inloggen. Dat had ik op een gegeven moment gedaan. Toen heeft iemand van de Belastingdienst ernaast gezeten en die heeft toen mijn belastingaangifte verkeerd ingevuld. Nu heb ik het dan de laatste keer dat ik belastingaangifte moest doen samen met mijn bewindvoerder gedaan. Toen ging het wel goed. Dus het nadeel is dat ook de Belastingdienst zelf er niet goed mee om kan gaan.”

L: “Oké. Komt u vaak op mijnoverheid.nl?”

R: “Nee, eigenlijk niet.”

L: “Dus als ik het goed begrijp, heeft u weinig ervaring met de digitale overheid?”

R: “Ja, dat klopt. Ik doe er vrij weinig mee.”

L: “Dat kan natuurlijk. Ik hoorde van mijn collega dat u al ver in het traject bent om weer financieel zelfredzaam te worden. Klopt dat?”

R: “Ja, dat klopt. Ik ga bijna uit bewind.”

L: “Wat heeft u nodig om straks zelfstandig met de digitale overheid om te kunnen gaan?”

R: “Een computer. Dat sowieso. Want ik doe nu alles op mijn telefoon.”

L: “En dat lukt niet altijd?”

R: “Jawel, uiteindelijk wel. Maar het is natuurlijk allemaal heel klein. Maar daarom zeg ik ook: de laatste keer heb ik dan met de bewindvoerder bijvoorbeeld de belastingaangifte ingevuld en zij heeft mij laten zien hoe dingen berekend worden ook. Dus dat was wel heel erg fijn.”

L: “Dat is mooi. Zijn er dingen die u mist van uw bewindvoerder in de begeleiding naar de omgang met de digitale overheid?”

R: “Nou, de laatste keer hebben wij een beetje alles doorgenomen want eigenlijk staan alle gegevens standaard in de belastingaangifte. En dat moet je alleen nog even nakijken. Maar ik had zoiets van: hoe zit nou die berekening in elkaar, hoe kom je nou eigenlijk op het stukje wat jouw deel is en wat je krijgt en dat heeft zij ook uitgelegd. En als je die twee bedragen bij elkaar optelt, kom je op dat bedrag uit. Dus dat was wel fijn.”

L: “En als u bijvoorbeeld toeslagen moet aanvragen of uw inkomen verandert, weet u dan waar u moet zijn?”

R: “Ja, dat weet ik wel. Maar daarom zeg ik, soms is de Belastingdienst wel eens dat ze te laat zijn of achterstanden hebben die ze moeten wegwerken. Dat kan ook wel eens problemen opleveren.”

L: “Voor uzelf?”

R: “Ja.”

L: “Wat voor problemen zoal?”

R: “Dat zijn problemen als je laat maar zeggen toeslagen aanvraagt en één keer in het jaar gaat ook je huur omhoog, dat moet je dan ook weer doorgeven. En als er dan een achterstand is bij de Belastingdienst, dan heb je dus dat je of een lange tijd teveel krijgt of je wordt ineens gekort omdat je teveel toeslagen gekregen hebt dus halen we dat in één keer terug.”

L: “Oké. U zei net al eventjes dat u een computer nodig hebt om met de digitale overheid om te kunnen gaan. Heeft u nog meer nodig?”

R: “Nee, in principe niet. Nou, je hebt wel je DigiD nodig. Ik had al heel lang mijn DigiD niet meer gebruikt. Dus ik moest ook een nieuwe aanvragen. En ik dacht altijd dat Stichting CAV dat moest doen, maar dat mocht ik dan weer gewoon zelf doen.”

L: “Denkt u dat de toeslagen aanvragen en dat veel digitaal gaat, dat dat straks allemaal lukt als u weer financieel zelfredzaam bent?”

R: “Ja, uiteindelijk moet dat wel lukken. Bijvoorbeeld de laatste keer dat ik aangifte heb gedaan, heb ik het ook zelf moeten doen. Toen heb ik het zelf ervaren van: hoe ga je met bepaalde dingen om, waar vind je bepaalde informatie die je nodig hebt, waar vind je informatie bij vragen die het oproept als je dingen aan het invullen bent. Dus ik heb het ook helemaal zelf ingevuld, maar wel even nog onder toezicht van mijn bewindvoerder.”

L: “Dus als ik het goed hoor, vond u het fijn om even met uw bewindvoerder te zitten en door te nemen of u alles snapt met het oog op financiële zelfredzaamheid?”

R: “Ja dat klopt.”

L: “Wat verwacht u verder van uw bewindvoerder of van Stichting CAV om zo goed mogelijk met de digitale overheid om te gaan om financieel zelfredzaam te worden?”

R: “Nou, in principe vind ik dat laatste stukje wat ik met mijn bewindvoerder samen heb gedaan van hier heb je de laptop en probeer het zelf. En zij heeft het mij ook helemaal zelf laten invullen. Want daarvoor hadden we elkaar gesproken dat ik volgend jaar alles zelf moet gaan doen. Maar ik wil niet meer tegen die toestanden aanlopen waar ik toen tegenaan gelopen ben. Dus daarom hebben we het ook samen gedaan en gekeken of ik het goed heb gedaan. Daar was ik echt heel blij om. De begeleiding gaat tot nu toe heel erg goed. Ik ben heel tevreden.”

L: “Dat is fijn. Ik wil nog even terug naar de nadelen van de digitale overheid. Heeft u daar nog meer ervaringen mee?”

R: “Ja, ik wist in het begin ook niet zo goed waar je wat in moet vullen bij bijvoorbeeld de belastingaangifte. Want toen moest je alles nog zelf invullen. Er was iemand van de Belastingdienst die mij daarbij ging helpen en die had een kostenpost in een verkeerd vakje neergezet. Daardoor moest ik uiteindelijk €1.200 terugbetalen. Maar je komt er niet onderuit want jij hebt het ondertekend met je DigiD. Die man heeft het voor mij ingevuld, die man maakt een fout en daar mag ik voor opdraaien omdat het met mijn DigiD is gedaan. Dat is een groot nadeel ja. En de laatste keer ging het eigenlijk heel goed. Als je vergelijkt met een paar jaar terug is het wel allemaal een stuk duidelijker wat de belastingaangifte betreft.”

L: “Dus het voordeel van de digitale overheid is dat sommige onderdelen duidelijker voor u zijn?”

R: “Ja, zeker. Want je logt in met je DigiD-code, en al je gegevens staan op één plek.”

L: “Oké.”

R: “Ik heb natuurlijk weinig problemen ervaren op dit moment met de digitale overheid. Ik heb eigenlijk pas sinds twee of drie maanden mijn eigen DigiD-code weer. Maar voor oudere mensen is het misschien handig om iets met spraak te ontwikkelen op de sites van de overheid. Ouderen kunnen niet altijd achter een computer gaan zitten om dingen in te vullen. En misschien is een spraakoptie dan een idee voor echt oudere mensen die niet om weten te gaan met een computer.”

L: “Hoe ziet u dat voor zich?”

R: “Je hebt op bepaalde sites een knopje en daar druk je op en dan wordt er gesproken wat er staat. Ik weet niet of de overheid dat ook heeft. Ik kan nu zien als ik iets op wil zoeken, dan staat er een i’tje en dan kan je kijken wat het inhoudt en waar om gevraagd wordt. Maar met oudere mensen kunnen ze het niet goed lezen want het is niet altijd goed zichtbaar, dus dat er een optie komt waarbij het i’tje gesproken kan worden. Of voor mensen die laaggeletterd zijn, die dyslectisch zijn. Dat zou misschien een optie kunnen zijn waardoor het duidelijk wordt.”

L: “Zou Stichting CAV ook dingen moeten veranderen in hun werkwijze naar de omgang met de digitale overheid?”

R: “Nee, absoluut niet. De werkwijze die ze hanteren is voor mij prima. Dus gewoon voordat ik weer financieel zelfredzaam word, even zitten met mijn bewindvoerder en doornemen of ik alles wat met de digitale overheid te maken heeft begrijp.”

L: “Oké. Dit was het interview. Bedankt voor uw tijd.”

R: “Graag gedaan.”

**Interview met respondent G**

**Datum: 13-04-2018  
Functie: Bewindvoerder en teamcoördinator  
Afdeling: Team Zoetermeer   
L: Lisanne Ruiter  
R: Respondent**

L: “Ik doe mijn onderzoek over de digitale overheid en wat de invloed van de digitale overheid is op de financiële zelfredzaamheid van cliënten die onder beschermingsbewind staan. Ik zou jou daar graag een aantal vragen over willen stellen.”

R: “Oké, kom maar op.”

L: “Ervaar jij als bewindvoerder voordelen van de digitale overheid?”

R: “Het voordeel van de digitale overheid.. bedoel je dat in de breedste zin van het woord? Dus echt alles digitaal?”

L: “Vooral MijnOverheid, wat je daar kunt vinden en waar je met je DigiD moet inloggen.”

R: “Voor mijn cliënten kan ik natuurlijk niks en heb ik daar natuurlijk niks aan omdat ik niet met DigiD mag werken. Dus nee, ik ervaar geen voordelen aan de digitale overheid. Daar hebben wij niks aan als bewindvoerder.”

L: “Oké. Wat ervaar je als nadelen dan van de digitale overheid?”

R: “Dat wij er niks mee kunnen. En ook wel, vind ik, de frustratie van cliënten dat iets niet lukt. Dus stel ik heb wel echt met spoed een voorschotbeschikking nodig van de Belastingdienst, dan kunnen zij natuurlijk wel zelf inloggen met hun DigiD maar ze staan niet voor niets onder bewind. Dus heel vaak lukt het dan niet en dan merk ik dat er heel veel frustratie komt. Want ik zeg dat ik het nodig heb, ga kijken of het lukt. En dan lukt het niet en dan worden ze nog meer gefrustreerd omdat ze wel willen helpen maar het lukt niet. En dat is wel echt een nadeel.”

L: “Wat doe je dan als het niet lukt?”

R: “Aangeven dat ik het op de langzamere manier doe. Dat is bellen naar de Belastingdienst om te vragen of ze het alsjeblieft op willen sturen en dan weer een paar weken wachten om daarna nog een keer te bellen om het alsjeblieft op te sturen. Maar voor cliënten is dat wel heel vervelend. Dus dat vind ik wel echt een nadeel daaraan. Zeker als mensen niet lekker in hun vel zitten, dan heb je eigenlijk helemaal geen behoefte aan computersystemen waar ze niks op kunnen vinden. Ook als je soms de ziektepolis moet zoeken, cliënten komen daar gewoon echt niet uit waar dat dan staat. Dus dat is wel frustrerend. En ik kan ze ook niet helpen, want ik kan er niet in. Ik kan ook niet aanwijzen waar het staat, dan had ik het zelf wel gedaan.”

L: “Ervaar je nog meer nadelen van de digitale overheid?”

R: “Nou instanties werken ook daardoor niet goed mee. Want zij geven aan dat je kan inloggen met je DigiD en daar staat de polis. En dan denk ik: ja, wij kunnen niet inloggen met de DigiD. Eigenlijk is daar geen begrip voor. En instanties begrijpen niet dat dat niet mag. En dan geven ze aan dat als je schuldhulpverlening bent dat je kan inloggen op één of ander ander DigiD-systeem. Maar ja, dat zijn wij niet. Wij zijn bewindvoerder. Dan moet cliënt het zelf doen, maar dat kan dus niet. Je loopt heel vaak tegen barrières op die uiteindelijk heel vervelend zijn voor ons werk maar ook voor de cliënten.”

L: “Instanties snappen dat niet?”

R: “Nee, die snappen dat niet. Als je aangeeft wat een bewindvoerder doet in het algemeen, weinig mensen weten wat bewindvoering inhoudt. Eigenlijk alleen maar de mensen die ermee te maken hebben. Instanties houden daar eigenlijk helemaal geen rekening mee. En dat is heel lastig.”

L: “Oké. Wat verwacht jij als bewindvoerder van cliënten die financieel zelfredzaam willen worden?”

R: “Dat ze wél kunnen inloggen met hun DigiD op een gegeven moment. Omdat het nodig om met je eigen DigiD om te kunnen gaan en hoe het werkt als je uit bewind gaat. Dus ik vind wel dat als ik bijvoorbeeld stukken nodig heb waarvan ik weet dat ze in MijnOverheid staan, die ga ik dan opvragen bij cliënt. En dan gaan we kijken of dat lukt of niet. Soms lukt dat wel en soms lukt dat helemaal niet. Er zijn ook mensen die aangeven dat ze uit bewind willen waarvan ik denk dat het niet lukt. Dan is dat wel een handig middel om ze ook op deze manier aan te tonen dat ze er nog niet klaar voor zijn en nog niet helemaal hersteld is.”

L: “Wat verwacht je nog meer van cliënten?”

R: “Ik laat ze berekeningen zelf maken. Ik probeer ze ook toeslagen te laten berekenen. Maak eens een keer een budgetplan, hou daar rekening mee. Ik ga over van week- naar maandgeld om te kijken of het lukt om vooruit te kijken. Want dat is ook heel erg belangrijk. Ik probeer er ook gesprekken over te voeren: joh, ik heb nu de gemeentelijke belasting gehad, ik heb daarvoor een aantal stukken nodig, kan jij bepaalde stukken ook opvragen? Of zelf kijken wat je daar in moet vullen. Soms doe ik het gewoon zelf en dan laat ik het de cliënt ook nog een keer proberen. Gewoon om te kijken of dat lukt. En ik moet wel zeggen dat ik veel cliënten heb die problematische schulden hadden, die daardoor in de schuldhulpverlening zijn gekomen. En uiteindelijk als dat dan geslaagd is, dat schuldhulpverleningstraject. Dan willen ze het weer zelf gaan doen en eigenlijk zijn mijn cliënten daar ook prima toe in staat. Ze hebben verder geen medische of lichamelijke achtergrond. Het is meer van: oké ik was jong, ik heb veel geld uitgegeven, heel dom, nu heb ik een gezin en ik kom er gewoon niet uit. Ik heb bijvoorbeeld echt heel veel families die dat hebben. En daarin begeleid ik ze wel en geef ik ze alle stukken mee als ze uit bewind gaan, alle bankafschriften. Ik geef ook aan dat ik altijd gespaard heb, dat ze het alsjeblieft niet op moeten maken. Gewoon op dezelfde manier leven als eerst, dus financieel verantwoord. Je hebt niet opeens honderd euro meer te besteden per week. Maar ik probeer wel al een half jaar van tevoren meer door te geven waar ik mee bezig ben en dat ze ook weten wat financiële zaken nou precies inhouden. Naast die groep heb ik weinig cliënten die zelf uit bewind willen. Want de rest zit gewoon in een instelling en die komen de komende tien jaar niet uit bewind.”

L: “Die verwachting is er niet?”

R: “Nee, die verwachting is er niet.”

L: “Oké. Wat heb jij als bewindvoerder nodig om met de digitale overheid om te kunnen gaan?”

R: “Een DigiD voor bewindvoerders. Ja, als alles digitaal moet dan moeten wij ook op een manier kunnen inloggen. Dat kan nu niet. Ik had al aangegeven dat als instanties niet meewerken, wij gewoon nergens komen. Dat is gewoon heel frustrerend. Dus er moet, hoop ik, iets komen waar wij wel op een legale manier er in kunnen komen. Wij mogen niet met een DigiD werken, dus als wij dat nu doen dan is het gewoon hartstikke illegaal en dat willen wij niet. Dat mag niet dus moet er een goede manier komen dat wij wel kunnen inloggen en daardoor cliënten ook veel beter kunnen helpen en veel sneller kunnen helpen. Want het heeft natuurlijk voordelen, de digitale overheid. Dat wij gewoon vanaf onze computer alles op kunnen vragen en niet meer hoeven te bellen en brieven te sturen et cetera. Maar dan moeten we er wel in kunnen.”

L: “Duidelijk. Wat heeft de cliënt nodig om met de digitale overheid om te kunnen gaan?”

R: “Dat zou ik even niet weten. Er staat altijd wel goed uitgelegd hoe een DigiD werkt. Maar sommige mensen kunnen het gewoon niet. Misschien moet de Overheid soms ook accepteren dat sommige mensen het gewoon echt niet kunnen. En dat ze gewoon een hele groep over het hoofd hebben gezien lijkt wel. Een dementerende oude vrouw, je kan wel op je kop gaan staan met je DigiD maar ja, dat kan gewoon niet. En wat voor hulpmiddelen, ja, ik zou het niet weten.”

L: “Oké. Wat zou jij veranderen als bewindvoerder in de begeleiding naar financiële zelfredzaamheid met het oog op de digitale overheid?”

R: “Wij kunnen altijd meer aandacht geven aan cliënten om dat te stimuleren. Maar dan krijg je weer een stukje: is dat in mijn dagelijkse hoeveelheid druk mijn prioriteit? Nee. Want dat vind ik niet het belangrijkste. Terwijl dat het misschien wel meer zou moeten zijn. Alle cliënten zijn cliënt en wie het hardste schreeuw krijgt, helaas, ook de meeste aandacht. Maar wij hebben in ons werk natuurlijk niet een soort schema van: oké, dit zijn de dossiers, zoveel tijd stoppen we daarin om dat en dat te doen en in dit dossier doen we dit en in dat dossier doen we dat. Dat onderscheid kun je bij ons natuurlijk niet maken want alles loopt continu door elkaar heen. Het is meer prioriteit maken, dat zou altijd kunnen.”

L: “Hoe zou je dat dan voor je zien?”

R: “Nou dat je echt meer middagen inplant om met cliënten te bellen hoe het gaat. Sowieso heb ik wel één keer per half jaar een gesprek, maar ook misschien meer telefonisch contact van hoe het gaat en of ze stukken op willen vragen en waar je tegenaan loopt en of ik ze ergens mee kan helpen. Maar ik vind sommige dingen ook echt de taak van de begeleiding die erop zit.”

L: “Op welke taken doel je dan?”

R: “Nou, echt het inloggen met je DigiD zelf bijvoorbeeld. Dat vind ik niet de taak van de bewindvoerder om dat uit te leggen. Dat vind ik echt aan de begeleiding. Dus als ik daar tegenaan loop, geef ik ook aan de begeleiding mee van: joh, ga daarmee aan de slag en de begeleiding vindt ook dat dat echt wel hun taak is.”

L: “Waarom?”

R: “Omdat zij toch degene zijn die thuis zitten met cliënten en die ook meer inzicht hebben op de achtergrond en de diagnose van de cliënt. En wij kunnen een cliënt twee keer per jaar zien en telefonisch en via e-mail, maar het is toch anders dan dat je wekelijks met iemand op de bank zit. Die kan toch veel beter inschatten hoe je ermee om moet gaan en op welke manier je moet communiceren. En dat loopt natuurlijk ook door elkaar. Daar hebben wij natuurlijk ook veel mee te maken als bewindvoerders. Begeleiding die soms wel heel goed functioneert en soms minder. Ik probeer wel altijd af te stemmen met de begeleiding welk traject ik in ga zetten bij cliënt en dan vraag ik of zij willen kijken of alles goed loopt. En soms zegt de begeleiding dat ze het op een bepaalde manier geprobeerd hebben maar dat het gewoon niet lukt. Het gaat gewoon niet.”

L: “Merk je dat aan cliënten, als de begeleiding minder goed functioneert?”

R: “Ja, tuurlijk. Sommige cliënten hebben heel veel aandacht nodig. En als je begeleiding hebt die weinig aandacht geeft en het altijd druk heeft en niet luistert naar cliënt, ja dan komt er frustratie en dan kan die situatie ook botvieren op mij. Dan zie ik ook dat het niet goed gaat. Ik heb nu een cliënt en daarbij merkte ik gewoon dat ik te weinig informatie binnen krijg bij het opstarten van het dossier en ik krijg te weinig post binnen. Dus ik heb cliënt gebeld hoe het met de begeleiding gaat, cliënt gaf aan dat het eigenlijk helemaal niet goed gaat. En cliënt werd elke keer boos op mij omdat ik dingen niet gedaan zou hebben die bij de begeleiding lagen. Dus toen heb ik echt gezegd dat cliënt maar andere begeleiding moet aanvragen. En nu gaat het prima met cliënt. En soms botst het ook tussen mensen net zoals het tussen cliënten en bewindvoerders kan botsen. Maar je merkt wel of de begeleiding goed is voor dat gezin of niet. Het is natuurlijk ontzettend maatwerk. Het is niet ‘oh we zetten die persoon op die cliënt’. Soms gaat dat wel maar soms gaat dat ook helemaal niet. En dat hebben wij met bewindvoerders ook. Sommige mensen klikken goed en de ander niet. En begeleiding is ook wel een moeilijke rol hoor in dit verhaal. Sommige begeleiders kunnen ook heel makkelijk alles bij ons neerleggen en zoek het lekker uit want dit vind ik niet interessant. Maar soms werkt het gewoon niet zo.”

L: “Oké. Hoe denk jij dat Stichting CAV kan bijdragen om cliënten om te laten gaan met de digitale overheid?”

R: “Onze directeur is natuurlijk laatst bij het Ministerie zelf geweest en dat is essentieel voor ons. Wij hebben natuurlijk een belangenorganisatie en die heeft daar een rol in. Als alleen Stichting CAV kom je soms gewoon nergens. Dus onze belangenbehartiger moet dat oppakken. In dit geval heeft ook de directeur daar dingen in gedaan en dat is ook belangrijk. Dat wij vanuit alle bewindvoerders samen zeggen dat iets niet lukt. Eén stem is te weinig, daarom zijn we met zijn allen en dan komen we misschien ergens. Dus ik denk dat dat heel belangrijk is voor Stichting CAV. Dat als wij aangeven als bewindvoerders waar wij tegenaan lopen dat er dan collectief gekeken wordt hoe het beter kan. En ook met de vestigingen onderling en met de teams onderling kijken naar een oplossing. Je ziet ook vaak genoeg dat mensen zelf oplossingen proberen te verzinnen terwijl de buurman er ook mee bezig is. Dat is zonde van de tijd, dus dat moet ook binnen de organisatie zo zijn van: hier loop ik tegenaan, hebben jullie dat ook, hoe lossen jullie dat op? En dat gebeurt eigenlijk te weinig maar dat komt ook omdat je te weinig tijd hebt en dan denkt laat maar, het komt wel een keer. En dat is wel jammer en dat zou beter moeten.”

L: “Oké, duidelijk. Hoe zou Stichting CAV dat kunnen doen, met de middelen die ze nu hebben, cliënten beter om te laten gaan met de digitale overheid?”

R: “Ja, ik denk bedrijfsmatig dat je nu niet één op één iets kan doen voor cliënten.”

L: “Oké, en bewindvoerders zelf?”

R: “Misschien meer begrip tonen dat het ook wel echt lastig is voor cliënten. Wij loggen gewoon in met de DigiD en wij doen het en we denken waar gaat het over, het is super simpel. Ik ga naar mijn berichten en ik zie mijn polis gelijk staan. Maar cliënten zien dat gewoon echt niet. Mensen kunnen vaak ook niet goed lezen en snappen al die woorden niet. En daar hebben wij eigenlijk heel weinig besef van. Je krijgt soms een mail en dan denk je ‘jeetje wat slecht geschreven’. Maar eigenlijk moet je dan denken ‘oké, cliënt zal dus de dingen die ik stuur en de uitleg die ik geef over de DigiD dus eigenlijk helemaal niet begrijpen’. Dat besef is er soms wel maar soms ook niet.”

L: “Dus dat besef zou er wat meer moeten zijn?”

R: “Ja, zeker.”

L: “Oké. Dan heb ik nog een laatste vraag. Welke vaardigheden hebben bewindvoerders nodig om cliënten om te laten gaan met de digitale overheid en hen financieel zelfredzaam te maken?”

R: “Nou, sowieso moet je heel begripvol zijn, geduldig en een lange adem hebben. Dat is wel heel erg belangrijk. Er zijn heel veel dingen die je concreet kan doen, maar elke cliënt is zo anders dat je eigenlijk per cliënt moet aftasten waar het heen gaat en wat iemand wel en niet kan. En dan is het alsnog heel erg moeilijk. Ik denk dat zelfredzaamheid wel op papier kan zetten en hele ideeën achter hebben, maar het is zo persoonlijk. Want wat voor jou werkt, werkt voor mij niet. Wij hebben natuurlijk een formulier voor financiële zelfredzaamheid maar bij elke cliënt kan je de helft wegstrepen en bij een andere cliënt kan je de andere helft wegstrepen. Dat is gewoon heel moeilijk. Dus ik denk dat vooral geduld en inlevingsvermogen heel belangrijk is.”

L: “Oké, en zijn er verder nog dingen?”

R: “Ik heb nu bijvoorbeeld allemaal nieuwe dossiers gekregen en ik kom midden in een traject van financiële zelfredzaamheid binnen en dat is heel moeilijk. Want ik ken de cliënt niet, de cliënt kent mij niet en vertrouwd mij niet, ik heb geen idee wat iemand wel of niet kan. Dus dat vertraagt het traject wel. En sommige cliënten zeggen dat ze alles prima zelf kunnen. En dan na een paar weken, een maand of twee maanden blijkt dat ze dat helemaal niet kunnen. En dat is wel heel moeilijk. En ik een overdracht van de ene naar de andere bewindvoerder kan je dat eigenlijk niet goed bespreken. De wisseling van bewindvoerders vertraagt daar wel in. Je moet gewoon een goede vertrouwensband hebben. Als je een goede vertrouwensband hebt, gaat het ook allemaal veel makkelijker. Of als je cliënten anderhalf jaar hebt begeleid, dat weet je precies hoe ze werken en hoe ze in bepaalde situaties reageren. Dan kan je het daar helemaal op aanpassen. Maar kom je midden in zo’n traject binnen, dan kan dat niet. Soms is het gewoon niet anders natuurlijk, maar dat maakt het wel ingewikkeld.”

L: “Oké. Dit was het interview. Bedankt voor je tijd!”

R: “Graag gedaan hoor. Succes met de laatste loodjes.”

1. Rijksoverheid, 29 oktober 2012, bekeken op 11 februari 2018. [↑](#footnote-ref-1)
2. Van Helden e.a. 2013, p. 9-10. [↑](#footnote-ref-2)
3. Bpbi, bekeken op 11 februari 2018. [↑](#footnote-ref-3)
4. Rijksoverheid, bekeken op 12 februari 2018. [↑](#footnote-ref-4)
5. Govers e.a. 2017, p. 15. [↑](#footnote-ref-5)
6. Nibud, bekeken op 12 februari 2018. [↑](#footnote-ref-6)
7. Art. 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren [↑](#footnote-ref-7)
8. Wetrecht, bekeken op 30 april 2018. [↑](#footnote-ref-8)
9. Wetrecht, bekeken op 30 april 2018. [↑](#footnote-ref-9)
10. Art. 1:431 lid 1 BW [↑](#footnote-ref-10)
11. Art. 1:435 BW [↑](#footnote-ref-11)
12. Bpbi.nl, bekeken op 13 februari 2018. [↑](#footnote-ref-12)
13. Art. 1:438 jo. 1:439 BW [↑](#footnote-ref-13)
14. Art. 1:449 BW [↑](#footnote-ref-14)
15. Kamerstukken II 2011/12, 33054, 3, p. 3. [↑](#footnote-ref-15)
16. Kamerstukken II 2011/12, 33054, 3, p. 3. [↑](#footnote-ref-16)
17. WRR, bekeken op 30 april 2018. [↑](#footnote-ref-17)
18. Tiemeijer 2016, p. 8. [↑](#footnote-ref-18)
19. Verhoef e.a. 2013, p. 35. [↑](#footnote-ref-19)
20. Van Helden e.a. 2013, p. 9-10. [↑](#footnote-ref-20)
21. Van den Dool, 6 september 2017, bekeken op 30 april 2018. [↑](#footnote-ref-21)
22. Stichting CAV, bekeken op 30 april 2018. [↑](#footnote-ref-22)
23. Van der Werf e.a. 2016, p. 4. [↑](#footnote-ref-23)
24. Rijksoverheid, bekeken op 13 februari 2018. [↑](#footnote-ref-24)
25. Kuiper & de Laat 2013, p. 10-12. [↑](#footnote-ref-25)
26. Kuiper & de Laat 2013, p. 13-14. [↑](#footnote-ref-26)
27. Kuiper & de Laat 2013, p. 48-57. [↑](#footnote-ref-27)
28. Kuiper & de Laat 2013, p. 66. [↑](#footnote-ref-28)