

**Aanbevelingen van
ervaringsdeskundigen en vrijwilligers voor
programma schuldhulpverlening Amsterdam**



DE REGENBOOG
GROEP MENSEN ONDER ELKAAR

De Regenboog Groep
Droogbak 1d
Postbus 10887
1001 EW Amsterdam
020 53 17 614

www.deregenboog.org

Inhoudsopgave

1. Inleiding

2. Aanpak

3. Inhoudelijke aanbevelingen

- a. Preventie: Hoe voorkomen we (problematische) schulden?
- b. Bejegening: Hoe ga je om met iemand die schulden heeft?
- c. Wat kan beter in de hulpverlening aan Amsterdammers met schulden?

4. Wat gaan we doen met onze bevindingen?

Twee aanbevelingen kiezen en daadwerkelijk implementeren
Blijf ervaringsdeskundigen en vrijwilligers betrekken

Samenvatting

De Regenboog Groep (DRG) is door de gemeente Amsterdam gevraagd ervaringsdeskundigen en vrijwilligers te betrekken bij het programma schuldhulpverlening. Het doel is om de kennis, aanbevelingen en ervaringen van mensen die zelf te maken hebben (gehad) met het proces van schuldhulpverlening te benutten om de totale aanpak van de schuldhulpverlening te verbeteren. In totaal hebben 76 mensen een bijdrage geleverd.

De ervaringsdeskundigen en vrijwilligers hebben gedurende de afgelopen periode verschillende adviezen en aanbevelingen gedaan, die te clusteren zijn rondom drie thema's, namelijk preventie, bejegening en procesinhoudelijk.

De meeste mensen wachten relatief lang met het vragen van hulp wanneer zij financiële problemen hebben. Volgens ervaringsdeskundigen is een belangrijke oorzaak hiervan de schaamte voor het hebben van financiële problemen. Zij ervaren een groot taboe op het hebben van schulden en pleiten ervoor dat er vanuit de overheid meer gedaan wordt om dit taboe te doorbreken en het hebben van financiële zorgen meer bespreekbaar te maken. Armoede wordt in veel gezinnen van generatie op generatie overgegeven. Om dit te doorbreken zal de maatschappij en daarmee de overheid de verantwoordelijkheid op zich moeten nemen voor de financiële educatie van kinderen en jongeren.

Veel mensen geven aan dat ze in de financiële problemen komen doordat de samenleving steeds complexer wordt. Hierdoor kunnen veel mensen, o.a. mensen met een licht verstandelijke beperking of taalachterstand, niet meer mee komen in onze maatschappij. Zij lopen een groot risico om in de financiële problemen te komen. Daarom is het belangrijk dat de communicatie met deze mensen aansluit bij hun (on)mogelijkheden.

Als mensen eenmaal in de schulden zitten, is het belangrijk om goed aan te sluiten bij de leefwereld van de schuldenaren. Er gebeurt veel in hun leven en ze staan onder grote druk. Dit betekent dat hun hoofd letterlijk erg vol zit en er soms weinig ruimte is om de nodige stappen te zetten. Daarom is het binnen het schuldhulpverleningsproces essentieel om mensen vanaf het begin voldoende rust en ruimte te geven, zodat ze de bandbreedte voelen om hun problemen aan te pakken.

Als mensen met kleine schulden of niet-saneerbare schulden aankloppen voor hulp, help hen dan, zodat de problemen niet groter worden.

In de kritiek die ervaringsdeskundigen uiten op de schuldhulpverlening komt vaak terug dat mensen zich niet prettig of positief bejegend voelen. Zij hebben het gevoel zich te moeten verontschuldigen en verantwoorden voor de schulden die zij hebben. Dit versterkt hun gevoel van schaamte en maakt de drempel om hulp te zoeken hoger.

Zij geven ook aan dat ze vanaf het begin graag meer duidelijkheid willen over het proces, wat er van hun verwacht wordt en wat zij van de hulpverlening mogen verwachten

Ervaringsdeskundigen die problemen hebben ervaren geven aan dat ze een onafhankelijk persoon of instantie missen waar ze terecht kunnen met klachten, vragen en/of opmerkingen. Daarnaast geven ervaringsdeskundigen aan dat ze graag meer contact zouden willen met de schuldhulpverlener. Mensen met schulden zouden graag meer regie hebben over de keuzes die worden gemaakt bij de hulp die ze krijgen en of ze hierbij een vrijwilliger of iemand uit hun eigen netwerk in zetten. Ook zouden ze graag aandacht willen voor de afbouw van hulp en nazorg.

Uit het project is gebleken dat ervaringsdeskundigen en vrijwilligers zeker iets toevoegen aan beleid en de uitvoering, o.a. omdat ze vanuit een ander perspectief kijken.

Ervaringsdeskundigen vertellen graag hun verhaal. Hierbij vinden zij het belangrijk dat er ook iets met hun opmerkingen en aanbevelingen wordt gedaan.

1. Inleiding

De gemeente Amsterdam maakt werk van armoedebestrijding en voert vanaf 2014 het 'Aanvalsplan Armoede' uit. Dit aanvalsplan beschrijft hoe het College de aanpak van armoede de komende jaren ter hand wil nemen. Het is een integraal plan, waarvan aan armoede gerelateerde beleidsvelden, zoals wonen, gezondheid en onderwijs, deel uitmaken. Dit is een bewuste keuze. Armoede is geen opzichzelfstaand probleem waarvoor een opzichzelfstaande oplossing bestaat.

De 'Aanpak Schulden' is een belangrijke actielijn binnen dit plan. Doel is het aantal mensen dat problematische schulden heeft te verminderen. Daarnaast is de doelstelling mensen met schulden zo optimaal mogelijk te helpen. De afgelopen jaren zijn diverse pilots en projecten opgezet om de dienstverlening voor mensen met schulden te verbeteren.

De Regenboog Groep (DRG) is gevraagd om binnen deze actielijn de inzet van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers te coördineren. Hierbij is het doel om de kennis, aanbevelingen en ervaringen van mensen die zelf te maken hebben (gehad) met het proces van schuldhulpverlening te benutten in het verbeteren van de schuldhulpverlening.

In dit rapport geven wij de uitkomsten weer van de gesprekken en interviews die gevoerd zijn met verschillende ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Ook geven wij enkele aanbevelingen hoe in de toekomst de stem van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers geborgd kan worden bij het schuldhulpverleningsproces.

Dit rapport gaat over wat ervaringsdeskundigen en vrijwilligers vinden dat er beter kan in de schuldhulpverlening. Echter willen wij wel benoemen dat ook in de vele gesprekken die we voerden, veel positieve ervaringen met de schuldhulpverlening, naar voren kwamen. Bijvoorbeeld Sofie en Linda, twee ervaringsdeskundigen. Ze zijn dankbaar voor de hulp die beschikbaar is in Nederland en dat er zelfs de mogelijkheid bestaat om je schulden te laten saneren. Ook tijdens de LAB dag van de gemeente op 30 juni is door ervaringsdeskundige Saira genoemd dat ze blij is te merken dat er zo hard wordt gewerkt om de schuldhulpverlening te verbeteren.

De aanbevelingen die wij voor dit project hebben verzameld zijn een weergave van ervaringen, en aanbevelingen van de mensen die wij hebben gesproken. Het is niet een theoretisch onderbouwd onderzoek. Het is een schets en niet per se representatief. Wel merken we dat naarmate we meer ervaringsdeskundigen en vrijwilligers hebben gesproken, we vooral bevestiging kregen van wat anderen al hadden gezegd. Als wij in dit rapport spreken over de mensen met schulden merken we hier op dat we niet spreken voor alle mensen in Amsterdam met schulden, maar dat we spreken over de mensen die wij hebben gesproken.

Dit onderzoek is uitgevoerd en dit rapport is opgesteld door Nerissa ten Velthuis, Nynke Vlieger en Ester Winkelhuis van De Regenboog Groep. Voor meer informatie en/of vragen zijn zij te bereiken via het algemene nummer dat op de titelpagina vermeld staat.

2. Aanpak

De gemeente wil met de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers bij het programma schuldhulpverlening de volgende doelen behalen:

1. Ervaringen van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen delen met professionals in de schuldhulpverlening.
2. Samenwerking tussen formele en informele zorg in het Programma schuldhulpverlening versterken.
3. Deze ervaringen en ideeën inzetten ter versterking van het Programma schuldhulpverlening.

Ad 1 Ervaringen van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen delen met professionals in de schuldhulpverlening en Ad 2 Samenwerking tussen formele en informele zorg in het Programma schuldhulpverlening versterken.

1. Gedurende de uitvoering van het project zijn de verschillende maatschappelijke organisaties die een belangrijke rol vervullen binnen de schuldhulpverlening zoveel mogelijk betrokken en op de hoogte gehouden. Dit betreffen alle instellingen voor maatschappelijke dienstverlening (Madi's), Humanitas, MEE AZ, TeamED, de vrijwilligersacademie en de gemeente Amsterdam. Bij de start van het project zijn van alle organisaties professionals uitgenodigd om mee te denken over de inhoud van het project en de onderwerpen waarover meegedacht kon worden. Ook zijn deze organisaties uitgenodigd ervaringsdeskundigen en vrijwilligers aan te melden die mee konden en wilden denken.

2. Bij 'LAB dagen' van Programma schuldhulpverlening van 14 april over het imago van schuldhulpverlening en van 30 juni over de samenwerking van hulpverleners met de schuldhulpverlening zijn ervaringsdeskundigen aanwezig geweest om mee te werken in de verschillende werkgroepen. Ook hebben op beide dagen ervaringsdeskundigen hun ervaringen gedeeld met het publiek om op die manier de thema's van de beide dagen te illustreren.

3. Bij de 'pressure cooker' van eind mei/begin juni heeft een ervaringsdeskundige kunnen reflecteren op de input van de professionals. Deze sessie was georganiseerd om een start te maken met het toepassen van de nieuwste principes uit de gedragsleer op het proces van schuldhulpverlening. De procesmanagers geven aan dat een ervaringsdeskundige op een heel andere manier naar de materie kijkt en daardoor een belangrijke bijdrage heeft geleverd.

4. Op 8 september hebben 34 professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers tijdens een Diner Pensant op de Buurtboerderij op een informele manier gesproken over de verwachtingen die we van elkaar mogen hebben als we gezamenlijk een Amsterdammer met schulden helpen.

Ad 3 Deze ervaringen en ideeën inzetten ter versterking van het Programma schuldhulpverlening.

In dit document zijn de aanbevelingen verzameld die opgehaald zijn bij ervaringsdeskundigen en vrijwilligers die actief zijn in de ondersteuning van mensen met schulden. De aanbevelingen zijn op de volgende manieren opgehaald:

1. Een focusgroep van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers is 4 keer bij elkaar geweest om ervaringen en ideeën te delen over de schuldhulpverlening. Op de eerste avond hebben we kennis met elkaar gemaakt en hebben de ervaringsdeskundigen en vrijwilligers de voor hun belangrijkste onderwerpen benoemd. De tweede avond hebben we aandacht besteed aan preventie, de derde avond aan het doorbreken van het taboe en de laatste avond hebben we gebruikt om de aanbevelingen die al geformuleerd waren aan te vullen en aan te scherpen. In totaal hebben 19 mensen deelgenomen aan de focusgroepen.

2. De deelnemers van de training Open Eigen Kracht (OEK) hebben middels een vragenlijst hun input kunnen geven. OEK is een gratis training voor mensen die (tijdelijk) wat minder te besteden hebben. En leert ze in hun kracht te staan. Er is voor gekozen om deze mensen te interviewen om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van wat er leeft bij mensen met financiële problemen. In totaal hebben 11 deelnemers de vragenlijst ingevuld.

3. Vier deelnemers van VONK en Papermates (schuldhulpmaatjes) die niet in de gelegenheid waren om aan te schuiven bij de focusgroep zijn geïnterviewd over ervaringen met schuldhulpverlening. Vervolgens is deze input aangevuld door de vrijwilliger die hen begeleid heeft.

4. De coördinatoren van het maatjesproject VONK hebben veel ervaring met de schuldhulpverlening in Amsterdam. Daarom zijn 2 coördinatoren geïnterviewd over hun ervaringen.

In totaal zijn 32 ervaringsdeskundigen, 22 vrijwilligers en 22 professionals betrokken geweest bij dit project en de totstandkoming van deze aanbevelingen.

3. Inhoudelijke aanbevelingen

De inhoudelijke aanbevelingen zijn geclusterd rondom verschillende thema's:

- a. *Preventie: Hoe voorkomen we (problematische) schulden?*
- b. *Bejegening: Hoe ga je om met een iemand die schulden heeft?*
- c. *Wat kan beter in de hulpverlening aan Amsterdammers met schulden?*

Per thema geven wij een korte samenvatting van de aanbevelingen.

a. Preventie: Hoe voorkomen we (problematische) schulden?

Voorkomen is beter dan genezen, ook op het gebied van schulden. Toch is het zo dat mensen over het algemeen lang wachten met het vragen van hulp bij financiële problemen. Wat is daarvoor de reden? En hoe zorgen we ervoor dat de problemen niet groter worden? Hieronder staat een aantal aanbevelingen van de ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.

Aanbeveling 1: Doorbreek het taboe

Een belangrijke oorzaak voor het zo laat inschakelen van hulp bij financiële problemen is het grote taboe dat heerst op het hebben van financiële problemen. Ervaringsdeskundigen ervaren dat mensen met financiële problemen gezien worden als mislukkelingen. Dit vergroot de schaamte over hun problemen en daarmee de drempel om problemen te bespreken. De gemeente moet meer inzetten op het doorbreken van dit taboe. Vertel de verhalen van zoveel mogelijk verschillende mensen die in de schulden zitten of hebben gezeten, waardoor het beeld diverser wordt en mensen zich uiteindelijk ook minder zullen schamen. Gebruik hiervoor verschillende media, zoals TV- en radiospotjes en laat aansprekende mensen, zoals BN-ers en/of succesvolle zakenmensen, hun eigen ervaringen delen. Ervaringsdeskundige Linda zegt hierover het volgende: *"In de VS ben je pas een goede ondernemer als je minstens 1 keer failliet bent gegaan. Hier ben je een loser."*

Aanbeveling 2: Begin bij onze kinderen

Armoede wordt vaak van generatie op generatie over gedragen. Dit kan doorbroken worden door op scholen aandacht te besteden aan het belang van het bijhouden van je eigen financiën. Zorg dat het leuk is om inzicht te hebben in je financiële situatie. Betrek ook de ouders daarbij. Laat het verstandig omgaan met geld niet alleen aan de opvoeders. De maatschappelijke kosten van de financiële problemen zijn te groot. Probeer ook eerder de jongeren te bereiken door ze beter te informeren over wat ze te wachten staat, bijvoorbeeld met het betalen van ziektekostenverzekering. Voorstel is om hier jongeren voor in te zetten die zelf met schulden te maken hebben gehad en deze te boven zijn gekomen. Hierbij moeten ook de vertrouwenspersonen van jongeren, zoals een mentor op school, iemand van de kerk of moskee of straatcoaches worden betrokken. Een idee dat naar voren kwam in de focusgroep is om met een puntensysteem te werken, vergelijkbaar met een rijbewijs. Als een jongere teveel kruisjes, lees: schulden, heeft krijgt hij/zij bezoek van een schuldhulpverlener. Een ander idee is dat jongeren tot een bepaalde leeftijd alleen geld uit kunnen geven als ze ook voldoende inkomsten hebben. Schaf ook het verlenen van consumptief krediet af. Als je het geld nu niet hebt om iets aan te schaffen, heb je het straks ook niet en heb je al helemaal geen geld om ook nog eens de rente op deze lening te betalen.

Aanbeveling 3: Zorg voor voldoende rust en ruimte bij degene met schulden

Als mensen schulden hebben en hierbij om hulp vragen, zijn er zaken die zij zelf op moeten pakken. Het is belangrijk dat hulpverleners zich bewust zijn van het feit dat veel schuldenaars dit soms door de vele zorgen en de stress (tijdelijk) niet zelf en alleen kunnen. Gijs, coördinator VONK, verwijst met betrekking tot deze problemen naar de theorie van de

Schaarste zoals deze door Eldar Shafir wordt genoemd. In deze theorie wordt gesteld dat mensen die schaarste ervaren goed zijn in het oplossen van korte-termijn-problemen. Het structureel oplossen van je financiële problemen is niet iets van een korte termijn en daar zit misschien wel het probleem. In de schuldhulpverlening zou hier meer rekening mee moeten worden gehouden.

Een Amsterdammer met schulden ervaart schaarste, waardoor er onvoldoende ruimte, Shafir noemt het bandbreedte, is om aan de slag te gaan met structurele oplossingen. De ervaringsdeskundigen en vrijwilligers vinden het belangrijk dat een schuldhulpverlener eerst de bandbreedte van een schuldenaar vergroot en daarna met de ontstane ruimte de financiële problemen aanpakt. Een moratorium biedt deze mogelijkheid en zou vaker en ook eenvoudiger toegepast mogen worden.

Vaak zetten schuldenaren niet de stappen die ze verwacht worden te zetten, maar is dat een kwestie van niet willen of een kwestie van niet kunnen? Het is fijn dat er in het hulpverleningstraject ruimte is om stil te staan bij de vraag wat een cliënt nodig heeft om de volgende stap te kunnen zetten. Anissa, een deelnemer van VONK vertelt: *'Aan het begin zat ik nog zo vol met zelfmedelijden dat ik helemaal nog niets kon doen. Door hulp van mijn omgeving en mijn maatje lukte het mij om in beweging te komen en dat te doen wat nodig is om in de sanering te komen. Als een schuldhulpverlener had gezien wat ik aan het begin nodig had, had het waarschijnlijk niet zo lang hoeven duren.'*

Het helpt in het proces om redelijke en haalbare zaken te vragen van mensen. Door het onmogelijke van mensen te vragen, ontstaat er onnodig veel spanning. Dezelfde Anissa vertelt: *Ik kreeg een brief met daarin de opmerking dat de restschuld van het executieverkoop van mijn huis (€49.000) binnen 10 werkdagen op een rekening moest staan. Hoe kan ik dat geld betalen als ik mijn hypotheek niet kan betalen?* Het is belangrijk dat mensen met een restschuld hulp krijgen en niet alleen gewezen worden op hun verantwoordelijkheid.

Ervaringsdeskundigen zouden veel kunnen hebben aan contact met lotgenoten. Samen kunnen ze bewegen en naar buiten en andere dingen ondernemen. Door het contact met lotgenoten ervaren mensen dat ze niet alleen zijn. Dit zorgt voor ontspanning en daarmee rust en ruimte en vermindert ook de gevoelens van schaamte. Ervaringsdeskundige Linda organiseert bijvoorbeeld activiteiten voor mensen met een stadspas. Zij ziet wat het met mensen doet als ze even niet met hun schulden bezig hoeven te zijn en ook hoeveel steun de mensen aan elkaar hebben. Ook een maatjescontact kan ervoor zorgen dat iemand samen met een vrijwilliger naast de praktische zaken ook tijd neemt voor ontspanning.

Aanbeveling 4: Als iemand aanklopt voor hulp, help dan ook

Er is een groep mensen met kleine schulden, die nog niet problematisch zijn. Verschillende mensen met schulden geven aan geen hulp te krijgen, omdat hun schulden niet hoog genoeg zijn of ze niet-saneerbare schulden hebben. Ervaringsdeskundige Melanie zegt bij een dreigende uithuiszetting: *Ik ben met mijn schulden bij de Madi geweest, maar mijn schulden waren niet problematisch genoeg en ik werd weer weg gestuurd. Ik trok toen op tijd aan de bel en nu was ik bijna mijn huis kwijt.* Als iemand met schulden aan klopt, is het fijn dat deze persoon geholpen wordt, zodat de problemen niet groter worden. Iemand vraagt niet voor niets om hulp.

Aanbeveling 5: Houd het simpel

Steeds meer mensen komen in de financiële problemen doordat onze maatschappij sneller en complexer wordt. Zij missen de vaardigheden om mee te komen in onze samenleving. De digitalisering van de maatschappij gaat erg snel, terwijl niet iedereen goede digitale vaardigheden en/of de middelen hiervoor heeft. Zonder DigiD is het bijvoorbeeld heel lastig om contact op te nemen met de belastingdienst, terwijl veel mensen met schulden geen computer of internet tot hun beschikking hebben.

Met sommige instanties kan alleen telefonisch contact op worden genomen. Met enkel telefonisch contact ontstaan er voor mensen met bijvoorbeeld een licht verstandelijke beperking snel misverstanden. Bied mensen ook de mogelijkheid van een gesprek aan waarin dingen nog eens uitgelegd kunnen worden.

Het is belangrijk dat hulpverleners en de overheid zich bewust zijn van het feit dat veel

schuldenaren hun post niet open maken, lezen of begrijpen. Soms is het nuttig om mensen na te bellen of op een andere manier te bereiken. Officiële brieven schrikken mensen af en zijn vaak onbegrijpelijk. Verschillende ervaringsdeskundigen, zoals Linda en Anissa, vertellen over de brief die ze hebben ontvangen toen ze schulden hadden. De brief begint met 'In naam der Koning'. De opening van deze brief is heel formeel en maakt mensen bang en gespannen en heeft een averechts effect. Het nodigt niet uit tot het zoeken van hulp. Communiceer daarom in eenvoudige taal, werk zo mogelijk ook met beelden en film. Dit is een stuk eenvoudiger en thuis ook nog eens te bekijken. Een mooie manier om mensen te ondersteunen die hulp nodig hebben bij het begrijpen van brieven van verschillende instanties is de app 'Snap je brief' in Zuidoost. Mooier zou nog zijn als deze app helemaal niet nodig is en de brieven eenvoudiger zouden zijn.

Als mensen (tijdelijk) met minder inkomsten rond moeten komen, zouden ze direct heel duidelijke voorlichting moeten krijgen over hoe om te gaan met deze nieuwe situatie. Zij zouden een budgettraining of een Op Eigen Kracht training kunnen volgen. Stella, een ervaringsdeskundige, zegt: *Geef mensen die (tijdelijk) een beperkt inkomen hebben en/of schulden hebben een zelfde soort boekje als mensen die een baby krijgen.*

Vaak ontstaan problematische schulden door fouten die worden gemaakt bij het aanvragen en wijzigen van toeslagen en kwijtscheldingen bij de (gemeentelijke) Belastingdienst en het terugbetalen van deze bedragen. Ook hierin kunnen zaken versimpeld worden. Alle benodigde gegevens zijn bekend bij de diverse instanties. Het zou helpen als alle Nederlanders op basis van deze gegevens automatisch de juiste toeslagen en kwijtscheldingen krijgen.

Aanbeveling 6: Gebruik de beschikbare informatie voor vroegsignalering

De (rijks)overheid is zelf vaak schuldenaar voor o.a. gemeentelijke belastingen, de inkomstenbelasting, het terugbetalen van toeslagen en boetes die worden opgelegd via het CJIB. Wat nu gebeurt bij achterstanden is dat per overheidsorganisatie nieuwe boetes worden opgelegd, zonder dat wordt gekeken naar de oorzaak van de betalingsachterstanden of dat een koppeling wordt gelegd naar andere betalingsachterstanden bij de (rijks)overheid. Naast het koppelen van reeds bij de overheid bekende gegevens zou een vervolgstap kunnen zijn om informatie te vergaren bij bedrijven die de primaire vaste lasten aanbieden, zoals energieleveranciers, telecombedrijven, woningcorporaties etc. of bij incassobureaus en deurwaarders. Op dit moment kan het gebeuren dat, convenanten van de NVVK ten spijt, deurwaarders en incassobureaus bij inkomensbeslagleggingen onvoldoende rekening houden met de beslagvrije voet, waardoor schuldenaren nog verder in de problemen komen, omdat ze ver onder het bestaansminimum worden gebracht.

Start (bij voorkeur in G4 verband) hiervoor een politiek- en ambtelijke lobby richting Tweede Kamer en het Rijk om regelgeving aan te laten passen waardoor mogelijkheden gerealiseerd worden dat eerder gesignaleerd wordt dat mensen in cumulerende schulden dreigen te raken. Daardoor kan in een relatief vroegtijdig stadium pro-actief contact gezocht worden door hulpverleners, zodat schulden zich niet opstapelen en onnodig worden verhoogd.

Op dit moment wordt omwille van privacywetgeving de gegevensuitwisseling van mensen met chronische betalingsproblemen en schulden niet toegestaan.

b. Bejegening: Hoe ga je om met iemand die schulden heeft?

Veel ervaringsdeskundigen en vrijwilligers hebben meegemaakt dat zij op een onprettige en negatieve manier bejegend werden. Goede bejegening is een van de meest genoemde punten. Hieronder staat weer een aantal aanbevelingen.

Aanbeveling 1: Treedt elke persoon met schulden open en nieuwsgierig tegemoet

Elk mens is uniek, ook elke Amsterdammer met schulden is uniek en wil dit ook zo ervaren. Ervaringsdeskundige Ilene geeft aan dat het lijkt alsof haar schuldhulpverlener het werk op de automatische piloot doet, waardoor ze zich als een nummer behandeld voelt. In de focusgroep wordt opgemerkt dat men het gevoel heeft dat een schuldhulpverlener gewoon te weinig tijd heeft om echt goed naar iemand te kunnen luisteren en er voor iemand te kunnen zijn. Mensen ervaren dat ze zich moeten verantwoorden en verontschuldigen voor hun problemen.

Een ervaringsdeskundige geeft aan: *'Ik wil graag als een volwassene aangesproken worden, niet als een kleuter'*

Meerdere ervaringsdeskundigen hebben het idee dat ze constant moeten bewijzen dat zij echt gemotiveerd zijn om hun schulden aan te pakken. VONK maatje Ton geeft aan dat hij in het contact met schuldhulpverleners geregeld veel wantrouwen jegens de cliënt ervaart. "Dat lijkt geen goede basis voor een samenwerking tussen de cliënt en de schuldhulpverlener".

Ervaringsdeskundige Guido voegt hieraan toe dat het stabiliseringstraject aanvoelde als een politieonderzoek.

Aanbeveling 2: Sta ook stil bij de stappen die wel gezet worden

Mensen willen graag meer aandacht voor wat ze allemaal goed doen in het traject. Nu is er vaak alleen aandacht voor wat er niet goed gaat en wat er allemaal nog moet en dat is niet motiverend. In de focusgroep wordt aangegeven dat het mooi zou zijn als mensen met schulden echt welkom worden geheten bij de schuldhulpverlening en dat ze om te beginnen een compliment krijgen voor het feit dat ze om hulp hebben gevraagd. Vervolgens zou het helpen als ze meer worden bevestigd in de stappen die ze zetten. Iets wat voor de buitenwereld een kleine stap is, of iets vanzelfsprekends (een formulier invullen, iemand bellen, zelf wat uitzoeken) kan voor iemand met financiële problemen en daardoor veel stress een heel grote stap zijn. Positieve feedback stimuleert enorm.

Aanbeveling 3: Besteed tijd aan wederzijdse verwachtingen

In gesprekken komt regelmatig naar voren dat het onduidelijk is wat een schuldhulpverlener doet en wat een cliënt en eventueel een vrijwilliger verwacht wordt te doen. Het is belangrijk om hier aan het begin van het traject bij stil te staan om verwarring te voorkomen.

Geregeld moet gecheckt worden of de verwachtingen nog reëel zijn. Ga niet uit van onwil als iemand iets niet heeft gedaan, maar bekijk of een kleinere stap wel haalbaar is.

Vrijwilligers ervaren regelmatig als ze op bezoek gaan bij hun maatje dat mensen niet precies door hebben in welke fase van het proces zij zitten. Daan, coördinator VONK zegt: *'Ik maak het zo vaak mee dat deelnemers denken dat ze al in de schuldsanering zitten, terwijl ze nog in de voorbereidende fase zitten. Ook is er veel onduidelijkheid over wie wat oppakt, waardoor schuldhulpverlener vaak op de cliënt zit te wachten, terwijl de cliënt verwacht dat de schuldhulpverlener de volgende stap zet'*.

Daarnaast geven de ervaringsdeskundigen aan behoefte te hebben aan regelmatig contact. Ook als er geen nieuws te melden is, vinden zij het fijn om te weten dat ze nog in beeld zijn. Belangrijk hierbij is dat er afspraken worden gemaakt over hoe de schuldenaar het makkelijkst en snelst de schuldhulpverlener kan bereiken en andersom. Daarnaast moeten ze samen afspreken hoe snel mensen reageren op verzoeken, zodat beide partijen elkaar hierop aan kunnen spreken.

c. Wat kan beter in de hulpverlening aan Amsterdammers met schulden?

In de focusgroep wordt genoemd dat het fijn is dat er hulp is voor mensen met schulden. Nog fijner zou het zijn dat een aantal zaken anders aangepakt zou worden. Hieronder staan de aanbevelingen.

Aanbeveling 1: Zorg voor een onafhankelijke kwaliteitsbewaker

Een ervaringsdeskundige is voor het oplossen van zijn financiële problemen afhankelijk van een schuldhulpverlener. Als een schuldhulpverlener zijn of haar werk niet goed doet, is het daarom lastig voor een schuldenaar om dit te melden. Als er geen klik is met een schuldhulpverlener is het niet gemakkelijk om bij een andere hulpverlener aan te kloppen. Ervaringsdeskundigen en vrijwilligers zouden graag een onafhankelijke instantie willen waar ze terecht kunnen voor klachten en/of een second opinion. Een voorstel uit de focusgroep is om hier ook een ervaringsdeskundige bij te betrekken.

Aanbeveling 2: Biedt keuzemogelijkheden

Het is belangrijk dat een schuldenaar zoveel mogelijk de regie blijft houden over zijn

problemen. Het gaat dan hierbij om eigenaarschap. Ervaringsdeskundigen willen meer keuzemogelijkheden. Ze willen zelf bepalen bij welke Madi ze aankloppen en/of ze gebruik maken van iemand in hun netwerk of dat budgetbeheer beter bij hen past. Als iemand met schulden aanklopt bij een Madi, is het fijn dat hen uit wordt gelegd wat de verschillende mogelijkheden en de bijbehorende consequenties zijn. Vervolgens kunnen mensen zelf zoveel mogelijk hun eigen besluiten nemen. Rob, een teammanager van schuldhulpverleners, zegt: *Hoe kunnen wij nu voor iemand bepalen wat het best is voor degene? Dat is niet aan ons, maar aan de persoon zelf.* Wanneer een schuldenaar iets als een groot probleem ervaart, is het fijn dat een schuldhulpverlener dit ook serieus neemt en oppakt of in ieder geval duidelijk aangeeft waarom het niet opgepakt zou moeten worden.

Aanbeveling 3: Vergemakkelijk de communicatie

Ervaringsdeskundigen willen graag dat hun dienstverlener dichtbij zit. Tahira, een deelnemer van Papermates, heeft een bewindvoerder in Lelystad. Dit werkt niet voor haar. Ze zegt: *Het zou zoveel gemakkelijker zijn als ik met mijn vragen niet hoeft te bellen, maar gewoon langs kan gaan.*

Daarnaast zouden mensen graag beschikking willen hebben over de middelen die nodig zijn om dat te doen wat nodig is om uit de schulden te komen. Als iemand moet bellen of internetten, is het noodzakelijk dat dit ook beschikbaar is. Een bibliotheek, een buurthuis of bij iemand anders thuis is meestal geen goed alternatief. Iemand heeft daar te weinig privacy. Tahira, zegt daarover: *'Ik heb geen beltegoed en wil bellen bij het buurthuis, maar de openingstijden van het buurthuis komen niet overeen met de uren dat ik mijn bewindvoerder kan bellen. Daarnaast word ik altijd in de wacht gezet en kost het me onnodig veel beltegoed'.* De inloopsprekuren, zoals deze bijvoorbeeld door DORAS aan worden geboden, bieden nu een mooie, goedkope oplossing, volgens Daan, coördinator VONK.

Aanbeveling 3: Benut de meerwaarde van een vrijwilliger/ eigen netwerk.

Soms hebben schuldenaren niet genoeg aan de ondersteuning van een schuldhulpverlener. Ze hebben meer hulp nodig om de benodigde stappen te kunnen zetten. Het is fijn dat een schuldhulpverlener een schuldenaar hierop wijst, als hij of zij dat zelf niet opmerkt. Iemand uit het eigen netwerk zou bij kunnen springen. Als er geen sociaal netwerk is dan kan een vrijwilliger ingeschakeld worden. Zij kunnen dingen nogmaals uitleggen en zien de cliënt veel vaker en ook thuis, waardoor ze zicht hebben op de gehele situatie van een schuldenaar. Linda, een ervaringsdeskundige, geeft aan dat ze bij de gesprekken met de schuldhulpverlener heel graag alles wilde doen wat nodig was om van haar schulden af te komen, maar zonder de hulp van een goede vriendin van haar die bij de meeste gesprekken aanwezig was, was ze nooit van haar schulden afgekomen. *'Je zit daar wel en luistert ook, maar het komt gewoon niet binnen, door alle stress'.* Het is belangrijk dat een schuldhulpverlener hierbij stil staat en daarom ook mensen stimuleert om iemand mee te nemen naar de gesprekken.

Aanbeveling 4: Goede hulpverlening wordt afgebouwd

Ervaringsdeskundigen geven aan dat ze het niet fijn vinden dat ze na een sanering van hun schulden meteen 'los worden gelaten'. Ze zijn onvoldoende voorbereid op de nieuwe situatie. Ze zouden graag een vorm van nazorg krijgen waarbij ruimte is voor voorbereiding op de financiële vrijheid, het leren omgaan met een klein bedrag per week, een luisterend oor als iemand het zwaar heeft, praktische tips etc. Nazorg is belangrijk om terugval te voorkomen. Doe dit gefaseerd en met begeleiding. De ervaringsdeskundigen die we spreken zijn vaak onvoldoende op de hoogte van het aanbod dat op dit gebied bestaat. In de praktijk is er op diverse plekken, bijvoorbeeld met Grip op je Geld, al aanbod ontwikkeld die meer inspeelt op nazorg. Ervaringsdeskundige Lidie: *Als je uit de sanering bent, word je verwacht het zelf allemaal te kunnen, terwijl je net een hele tijd een bewindvoerder hebt gehad. Dat voelde heel kwetsbaar en alleen.*

4. Wat gaan we doen met onze bevindingen?

Op 18 november 2016 hebben we de aanbevelingen in dit document besproken met Larissa Wladimiroff en Renee van Vlaardingen van het Programma schuldhulpverlening.

Larissa en Renee herkennen de aanbevelingen en in het programma wordt gelukkig al veel met de aanbevelingen gedaan. In februari 2017 zal het Programma schuldhulpverlening aan alle ervaringsdeskundigen en vrijwilligers die mee hebben gewerkt laten weten op welke manier al aan de verschillende aanbevelingen wordt gewerkt. De teamleiders schuldhulpverlening worden ook voor deze bijeenkomst uitgenodigd.

Daarnaast zal dit document worden besproken met alle directeuren van de madi's en de teamleiders schuldhulpverlening om te horen of zij zich herkennen in de aanbevelingen en te horen wat zij er mee willen doen of al aan doen.

Blijf ervaringsdeskundigen en vrijwilligers betrekken

De gemeente erkent de meerwaarde van de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers en wil hen graag blijven inzetten. Hieronder staat een aantal aanbevelingen hoe de inzet van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers geborgd kan worden zodat hun stem blijvend gehoord wordt.

Aanbeveling 1: Zet ervaringsdeskundigen en vrijwilligers doelgericht in

Ervaringsdeskundigen worden op verschillende manieren ingezet, soms is hun verhaal relevant om bepaalde problematiek te illustreren, soms kunnen ze meedenken over huidige en nieuwe processen. Ervaringsdeskundigen willen wel het gevoel hebben dat hun input van belang is. Zoals een ervaringsdeskundige zei: *"Dit is geen spannend verhaal, maar mijn leven"*. Enkel en alleen je verhaal vertellen roept bij de ervaringsdeskundige snel het gevoel op dat het om 'aapjes kijken' gaat. Om dit te voorkomen kan een ervaringsverhaal als casuïstiek in worden gebracht, zodat we er samen van kunnen leren.

Als het gaat om de inzet van ervaringsdeskundigen is het ook belangrijk hoeveel afstand iemand heeft tot zijn eigen financiële problemen. Als iemand wordt gevraagd mee te denken over huidige of nieuwe dienstverlening, is het belangrijk dat de input niet te persoonlijk is. Iemand moet over vaardigheden bezitten die het mogelijk maken om het persoonlijke verhaal te ontstijgen en met een bredere blik te kijken.

Daarnaast is het effectief om ervaringsdeskundigen in te zetten voor die vraagstukken waar zij ervaring mee hebben en/of expert op zijn. Zet jongeren (met of zonder financiële problemen) in voor het bereiken van jongeren met financiële problemen. Zet mensen die het moeilijk vonden om hulp te vragen in om mensen met financiële problemen eerder hulp te laten vragen. Vraag mensen met financiële problemen met een licht verstandelijke beperkingen (LVB) om mee te denken over oplossing voor Amsterdammers met LVB.

Aanbeveling 2: Zoek de ervaringsdeskundigen op

Om ervaringsdeskundigen te betrekken bij de schuldhulpverlening en het armoedebeleid hoeft er vaak niet eens een project of iets dergelijks opgetuigd te worden. Gewoon eens een spontaan gesprek regelen met iemand die in de schulden zit kan al veel inzichten en contact opleveren. Het is daarbij fijn dat professionals die betrokken zijn bij schuldhulpverlening naar de mensen toe gaan. Mensen bezoeken vaak al bijeenkomsten (zoals trainingen en evenementen) en tijdens deze bijeenkomsten kunnen mensen relatief eenvoudig om feedback worden gevraagd.

Het is daarnaast verstandig om te investeren in een diverse groep mensen die over verschillende onderwerpen blijvend kunnen meedenken. Om mensen regelmatig te vragen voor onderwerpen die hun aan het hart gaat, is het belangrijk om te investeren in goede relaties met mensen en ze niet alleen te vragen wanneer jij ze "nodig" hebt.

Aanbeveling 3: Behandel de ervaringsdeskundige gelijkwaardig

Het is belangrijk dat ervaringsdeskundigen op dezelfde manier benaderd en betrokken en gewaardeerd worden als professionals. Wanneer je vraagt aan ervaringsdeskundigen om veel tijd te investeren om mee te denken, moet je iemand hiervoor belonen net zoals je dat met professionals doet.

Ook is het belangrijk dat er terugkoppeling komt aan de mensen die de input aan hebben geleverd en dat er duidelijkheid is over wat er gedaan wordt met de input. Er is scepsis bij ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Mieke, vrijwilliger bij VONK en Papermates, zegt: *"Ik heb jaren geleden ook al eens mijn input gegeven. Ik heb niet het idee dat er daadwerkelijk iets mee gedaan wordt en dat er iets verbeterd is"*.

Ervaringsdeskundigen en vrijwilligers zouden bij elke (proces)verandering betrokken kunnen worden, zodat je gezamenlijk kunt bepalen of de verbetering ook een verbetering voor de cliënt is. Net zoals commerciële bedrijven producten voorleggen aan hun klanten, zou de schuldhulpverlening een (proces)verandering kunnen toetsen bij haar klanten. Stel hiervoor bijvoorbeeld een cliëntenraad op.

Aanbeveling 4: Sta open voor alles wat je te horen krijgt

Wees niet bang om 'kritiek' te krijgen. Laten we elkaar helpen door echt naar elkaar te luisteren, hoe lastig het ook is. Ieders ervaring is een eigen en persoonlijk verhaal en dat is per definitie nooit de waarheid. Het kan wel informatie geven over hoe bepaalde zaken ervaren zijn en wat beter kan. Als er minder afstand zou zijn tussen schuldenaren en professionals die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening, kunnen we beter samen werken en ontstaat er ook minder snel wrevel.

In de uitvoering van het project zijn er incidenten geweest, waarin ervaringsdeskundigen hun verhaal vertelden en professionals het niet eens waren met deze verhalen. Er ontstonden discussies waarbij niemand 'won'. Als er niet geluisterd wordt, willen ervaringsdeskundigen hun verhaal niet meer vertellen. Dit is jammer en onnodig.

Aanbeveling 5: Maak meer gebruik van de kennis en ervaring van vrijwilligers

Vrijwilligers die naast de ervaringsdeskundigen staan en hebben gestaan, weten wat er goed gaat en wat beter kan. Zij kunnen zich vaak goed verplaatsen in de persoon die ze zo lang zo intensief hebben begeleid. Daarnaast hebben ze vaak ook net wat meer afstand, zodat het verhaal helder en objectiever verteld kan worden. Sommige vrijwilligers lopen ook al zo lang mee dat ze veel ervaring hebben met de schuldhulpverlening en hun input niet afhankelijk is van het traject van 1 persoon met schulden. We merken dat dat nu nog weinig wordt gedaan.