



Inhoud

Systemische factoren.....	3
Persoonlijke factoren.....	6
Veranderen van veranderfocus + oplossingsvermogen van ervaringsdeskundigen.....	8
Voorbeelden uit het buitenland.....	10
Beleidsmatige aanpassingen.....	10
Bijlage 1 – Mail over schulden.....	12
Bijlage 2 - Brief over ESF regeling.....	14
Bijlage 3 - Verslag gesprek met cliënten van het BAD op 17 mei 2016.....	17
Bijlage 4 – verslag uitstromers BAD.....	19
Gebruikte bronnen.....	23

Oorzaak Schulden en wat het veroorzaakt

Dames en heren, wij danken u voor de gelegenheid die u ons geboden heeft om inbreng te hebben op dit belangrijke onderwerp.

U hanteert daarbij een viertal vragen. Hieronder vindt u op uw vragen onze antwoorden.

1. Hoe kunnen we voorkomen dat mensen in de schulden terecht komen?

2. Hoe kunnen we voorkomen dat schulden onnodig hoog oplopen?

Antwoord algemeen - Door beter zicht te krijgen op de werking vanuit het systeem over wat schulden veroorzaakt en/of schulden, wel of niet in combinatie met mogelijk persoonlijke factoren, door de 'klem' vanuit het systeem vaak 'onbedoeld' versterkt worden.

Enkele voorbeelden:

SYSTEMISCHE FACTOREN

VERLEIDING TOT CONSUMEREN

Laten we daar beginnen waar een van de grootste oorzaken van schulden ligt, namelijk in het feit dat we in een maatschappij leven waarin het hebben van schuld de normaalste zaak van de wereld is. Sterker nog het wordt bevorderd door de wijze waarop we met consumptie vervlecht zijn. Wil je schulden voorkomen, dan is waarschijnlijk de allereerste stap een beleid dat voorkomt dat mensen overal zo maar een abonnement af kunnen sluiten, steeds weer het 'allernieuwste' opgedrongen krijgen en binnen hun leefwereld geconfronteerd worden met het moeten hebben van de laatste snuffjes of trends. De invloed van reclame en de groepsdruk spelen hier een wezenlijke rol zoals bijvoorbeeld het bezit van een creditcard die ook aan mensen met een minimuminkomen aangeboden wordt door banken. Groepsdruk speelt een rol, maar ook kunnen sommige –online- diensten niet zonder creditcard gebruikt worden.

LOONONTWIKKELING EN VERGROTING AFSTAND TUSSEN ARM EN RIJK

De 2^e reden is dat we zien hoe langzaam de lonen weer beginnen te stijgen, maar dat daarbij de achterstand die het minimuminkomen heeft opgelopen, eerder toe- dan afneemt. Het aantal werkende armen neemt toe, het aantal kinderen in armoede eveneens en het aantal armen algemeen neemt zeker niet af. Hierbij willen we uitdrukkelijk vermelden dat we blij zijn met de extra gelden voor de aanpak van kinderarmoede en het verder verbeteren van de schuldhulp, maar dat dit absoluut niet voldoende is om schulden te voorkomen.

SCHULDEN ALS VERDIENMODEL

Reden drie heeft te maken met het feit dat schulden pure handel zijn geworden. De incassobureaus die, vaak zonder scrupules, de kosten boven op de reeds bestaande schuld stapelen, iets wat overigens ook voor bijvoorbeeld het Centraal Justitieel Incassobureau geldt, en het opkopen van schulden door derden, die hier weer geld aan moeten verdienen. Willen we dus schulden voorkomen, dan zullen we ook moeten nadenken hoe we de bestaande schulden kunnen 'beschermen' tegen handel en opstapeling.

Bewindvoerders en beschermingsbewindvoerders die veel geld ontvangen voor inkomensbeheer, maar waarvan nog te vaak een deel niet capabel blijkt, waardoor mensen nog verder in de problemen raken.

SCHULDEN EN LAAGGELETTERDHEID

Nog dieper in het rood komen te staan, omdat de taal in brieven van gemeente of bedrijven soms behoorlijk ambtelijk is en je moeite hebt het te kunnen begrijpen. Kredietbank Nederland en incassobureau en gerechtsdeurwaarder Syncasso willen, met ondersteuning van de Rijksuniversiteit Groningen, achterhalen hoe groot de laaggeletterdheid is. Met hulp van de Taalmeter, een taaltest van Stichting Lezen & Schrijven om laaggeletterdheid vast te stellen. De eerste resultaten zijn zorgwekkend. De helft van de geteste schuldenaren kwam als laaggeletterd uit de bus. Onderzoek werpt ook een nieuwe blik op het ontstaan van schulden: wie het lastig vindt om te lezen, laat sneller een brief van de Belastingdienst of bank ongeopend. Ook hebben laaggeletterden vaak weinig digitale vaardigheden, waardoor ze belangrijke informatie kunnen missen. En, heeft een laaggeletterde eenmaal schulden, dan weet hij niet altijd wat te doen om hulp te krijgen.

Als dit de uiteindelijke uitkomst wordt, dan moet je daaruit concluderen dat de politiek te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van burgers, stelt Carry de Niet van de Kredietbank. Schuldenaren die onvoldoende scores op de Taalmeter krijgen een taal cursus aangeboden.

ARMOEDE VEROORZAKEND HUURBELEID

De volgende reden die we willen noemen, hangt samen met het huurbeleid. Het maximale bedrag van 710€, incl. servicekosten, ook voor de vrije markt, en rond de 600€ voor bepaalde groepen voor wat betreft de woningcorporaties, is inmiddels de vaste, maximale grens van de huurtoeslag geworden. Deze grens wordt voor het verkrijgen van een huurtoeslag, niet verhoogd. We hebben u daarover een mail gestuurd, die we ook als bijlage toevoegen. Stel je zit nu met een huur van 695€ en de verhuurder mag 2,5% verhoging toepassen, dan wordt de huur binnenkort dus 712€. Door die 2 euro verlies je echter de huurtoeslag. Voor mensen met een laag inkomen wordt dit het kantelpunt. Of proberen te overleven of snel verhuizen. Probleem: geen betaalbare huisvesting of je komt er niet voor in aanmerking. Dat er dus nu schulden zullen gaan ontstaan, is helder. Dat begint misschien met de zorgverzekering, maar zal na een jaar waarschijnlijk wel een huurachterstand opleveren. Mocht de verhuurder het verliezen van de huurtoeslag helpen voorkomen door de huur met die 2 euro te verminderen, is dit niet meer dan een jaar uitstel, want de grens ligt vast bij 710€.

SCHULD UIT HYPOTHEEK

Menigeen, waaronder ook zzp-ers, heeft met lede ogen moeten toezien dat de afdracht voor de hypotheek niet meer op te brengen is, door verlies van de baan, door scheiding, door minder opdrachten verliest men inkomen. Wanneer de bank het onderpand (het huis) in eigendom neemt, blijven de voormalige eigenaren wel gewoon zitten met de aflossing van vaak een fors deel de hypotheek (vaak voor de rest van hun leven). Je hebt hierdoor schulden en moet betalen voor iets wat niet meer in jouw bezit is.

ZZP MET WISSELENDE INKOMSTEN

Er zijn zzp-ers of eenmansbedrijfjes, die wisselend wel en niet een beroep op de bijstand moeten doen. Want in slappe tijden, moet de huur, gas, water elektriciteit, et cetera, toch gewoon betaald worden. Wanneer er dan later weer wat inkomsten binnengeharkt kunnen worden, wordt dit inkomen bruto over het hele jaar bekeken.

Waardoor de zzp-er geconfronteerd kan worden met het terug moeten betalen van (een deel van) de bijstand, waar hij of zij dit gewoonweg niet heeft (uitzondering bestaan, maar kunnen

en mogen toch niet de regels bepalen). Wat niet meegenomen wordt zijn de kosten voor bijvoorbeeld acquisitie, overhead en ander noodzakelijke kosten, die ervoor zorgen dat er netto niet zoveel van de inkomsten overblijft. Zo kan een zzp-er vanuit het systeem een soort van genadeklap krijgen. Verzekering voor ziekte en arbeidsongeschiktheid wordt vaak nagelaten vanwege de kosten, waardoor later bij ziekte en arbeidsongeschiktheid problemen (kunnen) ontstaan. Dit geldt overigens net zo voor een pensioenopbouw, die niet tot stand komt, waardoor ouderdomsarmoede zo goed als voorgeprogrammeerd wordt. Met name voor die groep die op oudere leeftijd in het zzp bestaan stapt.

Waarom vieren we niet het feit dat er mensen zijn die grotendeels hun eigen broek proberen op te houden, en geven we niet een meer ‘stimulerende’ ondersteuning, in plaats van deze bijna ‘afrekening’ voor het feit dat je eigen inkomsten hebt kunnen genereren?

VOORKOMEN IS BETER DAN GENEZEN

Velen van ons zijn opgegroeid met de slogan ‘Voorkomen is beter dan genezen’. Opvallend is dat dit bij de overheid zelf vaak niet meer geldt. Een simpel voorbeeld is het uit het basispakket halen van de tandartszorg. Mensen met een klein budget en jongeren nemen geen aanvullende tandzorg. Zolang er niets aan de hand is, geen probleem. Begint er echter iets te woekeren, zal uiteindelijk toch de tandarts opgezocht moeten worden. Dan zijn alle kosten voor eigen rekening. Daarnaast geldt dat een slechte mondhygiëne en slecht onderhoud uiteindelijk voor ziektes zorgt, misschien wel chronisch. De, in verhouding, kleine besparing heeft hele grote –financiële- gevolgen. Mogelijk zelfs zo groot dat door uitval de baan verloren gaat, het inkomen fors daalt en uiteindelijk schulden de toekomst vormen. Het had dus voorkomen kunnen worden, zoals we ook andere voorbeelden geven kunnen, waar de overheid de eerste zet geeft die de toren omver duwt, zoals bij de huurtoeslag.

SCHULDEN DOOR KOSTEN VAN DE ZORG

Uit onderzoek van de landelijke huisartsenvereniging blijkt dat 94 % van de huisartsen te maken heeft met patiënten die een advies niet op kunnen of willen volgen vanwege de kosten, zoals het eigen risico en eventuele bijbetaling. Niet naar het lab gaan, medicatie niet ophalen en geen röntgenfoto laten maken als dat geadviseerd wordt. Het Eigen Risico, de kosten die iedere verzekerde eerst zelf moet belaten voor de zorg, is opgelopen tot 385,- per jaar. Daarnaast is de premie voor de basisverzekering (verplicht) opgelopen en de aanvullende verzekering dekt steeds minder aspecten van zorg. In 2015 hadden 315.000 Nederlanders een achterstand in de premiebetaling van meer dan 6 maanden. Bij een dergelijke achterstand draagt de zorgverzekeraar de schuld dan over naar Zorginstituut Nederland dat maandelijks 130% bestuursrechtelijke premie int via loon- of uitkeringsbeslag. Daarnaast moet de schuld aan de verzekeraar worden afbetaald en gaat de zorgtoeslag rechtstreeks naar Zorginstituut Nederland. De schulden lopen verder op, zeker als er meerdere verzekerden per gezin zijn voor wie elk het eigen risico betaald moet worden. Volgens Zorginstituut Nederland is er sprake van 1 miljard euro aan premieachterstand door wanbetalers.

Landelijk betere collectieve kortingen bij zorgverzekeraars afdingen!

Nu maken veel burgers geen gebruik van een collectieve zorgverzekering die gemeenten aanbieden omdat ze

1. een slechter pakket krijgen dan ze bij de huidige zorgverzeraar hebben, iets wat van groot belang is voor chronisch zieken.
2. ondanks de extra korting meer moeten betalen.

Dat moet anders kunnen. Overigens is het de moeite waard om het idee van DSW te onderzoeken of het afschaffen van de extra 500€ eigen risico, en, stelt EAPN NL, eventueel ook het afschaffen van collectieve zorgverzekeringen, er niet voor zorgt dat de maandelijkse bijdrage omlaag kan en het pakket van de Basisverzekering verbeterd kan worden, bijvoorbeeld met opname van de tandartszorg.

DAKLOOS ZIJN EN SCHULDEN HEBBEN/KRIJGEN

Mensen die dakloos zijn of worden door bijvoorbeeld het hebben van schulden, kunnen nergens aankloppen voor hulp. Gezien het feit dat ze geen officieel adres hebben, staan ze buiten het systeem. Als ze geen schulden hebben, dan ontstaan deze vaak tijdens deze super onzekere situatie, want probeer je baan maar vast te houden, als je zoveel stress ervaart, omdat je dak- en thuisloos bent geworden. Heb je geen baan, probeer dan maar eens een baan te krijgen, als je geen ‘adres’ kunt geven. Onderwijl lopen de schulden verder op en, lukt het op een gegeven moment wel weer een adres te kunnen overleggen, dan blijkt de schuld geëxplodeerd te zijn. Deze nieuwe stress kan vervolgens weer voor een psychische terugval zorgen, waardoor iemand een nieuwe kans niet kan pakken. Dat kan en moet ons inziens dus echt anders. Bijvoorbeeld door in iedere gemeente een organisatie te hebben die voor hen als adres kan functioneren.

Er zijn gemeentes die postadressen faciliteren, zoals in dit in bijvoorbeeld Amsterdam via de Cliënten Service Desk van Arkin gebeurt of bij HvO-Querido en +WPI. Schulden kunnen door dakloosheid hoog oplopen door boetes verkregen door buiten slapen of je ergens ophouden zonder doel (beide 50 €). Het is lastig je zaken te regelen als er geen plek is om je terug te trekken waardoor het mis kan gaan met aflossingen. Bovendien is buiten wonen duur: voor alles moet betaald worden en zelf (goedkoper) koken lukt niet.

PERSOONLIJKE FACTOREN

WAAROM VRAGEN MENSEN GEEN HULP?

Dit heeft te maken met wat Dr. N. Jungmann in haar Mobility Mentoring proces beschrijft. Vanuit een continue crisis en dus stressniveau, een smallere bandbreedte hebben waarop de focus ligt, waardoor er sec ‘in overlevingsstand’ primair op de korte termijn wordt gereageerd (Mullainathan, Shafir, van den Elskamp, & Waa, 2015). En, het heeft ook te maken met het feit dat mensen als ze al om hulp komen vragen, met Kafka geconfronteerd worden, waardoor de beschreven effecten vanuit een continue verhoogd stressniveau mede in stand worden gehouden en zelfs worden verergerd. Het overlevingsmechanisme draait overuren en ziet alleen maar bevestiging van de bedreigende wereld, vaak een echo uit een of meerdere vroege kindervaringen waardoor de stress alleen maar toeneemt (Bosch, 2010, 2013, 2017) en de bandbreedte voor het bevattingsvermogen afneemt. Het is een bureaucratische moloch die hen opslokt en bezig houdt, terwijl er vaak niets verandert. De druk om te betalen neemt niet af, maar blijft eerder groeien, terwijl uitzicht op verbetering uitblijft. Dus, waarom dan al die moeite doen? Om aan deze druk te ontsnappen, neemt het overlevingsmechanisme haar toevlucht tot de zogenaamde ‘struisvogel’ politiek. Men stopt het hoofd in het zand, om de druk en dus de bedreiging die daarachter zit (alles kwijt raken, de hoop op beter verliezen) niet meer te hoeven voelen.

ALTERNATIEVEN

Met het Budgetadviesbureau Deventer werken we als EAPN NL al meer dan een jaar samen om zicht te krijgen op wat de problemen zijn waar mensen mee zitten en waar verandering mogelijk is. Twee verslagen zijn als bijlage bij dit stuk opgenomen. Bijlage 3 en bijlage 4. Verder hebben we gekeken naar de rol die vrijwilligers spelen of zouden kunnen spelen. En hebben we gesprekken met cliënten en ex-clieënten gevoerd om zicht te krijgen op de grootste struikelblokken. Dit alles heeft inmiddels geleid tot:

1. aanpassing van de intake.
2. De wachttijd is zo goed als verleden tijd.
3. We spreken er over om het moratoriummoment in te zetten bij de start van een proces, zodat de cliënt direct de rust krijgt om in een schuldhulpverleningstraject te stappen.
4. Het BAD staat op het punt een Raad van Advies, bestaande uit ex-clieënten, ervaringsdeskundigen, te installeren.

Dit alles draagt bij aan de zoektocht om niet alleen de dienstverlening te verbeteren, maar vooral ook om vertrouwen op te bouwen, waardoor de kans dat mensen sneller de stap wagen en om hulp komen vragen, toe kan nemen.

Uit de gesprekken met de vrijwilligers blijkt bijvoorbeeld

1. dat het goedwillende mensen zijn die veel kennis meebrengen om de zaken te ordenen.
2. Maar die zelf vaak geen ervaringsdeskundigen zijn, die ook weten hoe emotioneel een proces is of wat het betekent om een weekbedrag van 75€ te krijgen en afhankelijk te worden van wat de Voedselbank aanbiedt.
3. Als EAPN NL zien we dat, bij de verschillende instanties, steeds meer vrijwilligersgroepen ontstaan om hen die in de schuldsanering terecht komen te ondersteunen. Dat helpt de cliënten beslist niet veel verder, aangezien die gebaat zijn bij één ondersteuner die kennis heeft van de ins en outs van een traject en van de persoonlijke omstandigheden waarin iemand of een gezin terecht komt bij schuldsanering.
4. Scholing van vrijwilligers magertjes is en vaak beperkt wordt tot voorlichtingsmiddagen.
5. De rol van de vrijwilliger, uitgaande van de eigen ervaringsdeskundige, veel breder en belangrijker zijn kan.

3. Welke invloed heeft het hebben van schulden op het leven van mensen?

Algemeen antwoord: In het voorgaande is al te lezen wat de invloed van schulden en de 'klem' vanuit het systeem is op de ervaren levenskwaliteit van mensen. De toename van suïcide onder uitkeringsgerechtigden met schulden en andere schuldenaren, die zich in deze 'klem' bevinden, is wat ons betreft niet toevallig. Het zou niet voor het eerst zijn dat wetenschappers onze bevindingen uit de dagelijkse praktijk bevestigen en ons vermoeden is dat dit ook zal gelden voor de link tussen het hebben van langdurige en soms bijna onoplosbare schulden en de wens tot zelfdoding. Hieronder staan wat meer specifieke antwoorden op deze vraag. Want in de wetenschap is tevens al veel bekend over oorzaken en gevolgen van stress op het functioneren van de mens.

GEVOLGEN SCHULDEN OP DE PERSOONLIJKE VEERKRACHT

We zijn verheugd over het proces Mobility Mentoring® (Jungmann & Wesdorp, 2017) waardoor steeds duidelijker wordt wat er met mensen gebeurt die in de schulden terecht komen. Graag breken we hier een lans om dit proces uit te wijden naar wat het betekent om jarenlang van een minimuminkomen te moeten leven, zelfs zonder schulden. Iemand die

namelijk jarenlang van een minimuminkomen moet zien te (over)leven, heeft geen kracht meer om ‘weer aan de bak te gaan’(zie ook Mullainathan et al. (2015)). Ten onrechte wordt vaak geconcludeerd dat mensen liever in de bijstand blijven. Dat ze niet iedere keer weer opnieuw met veel hoop aan iets nieuws willen beginnen, heeft met de teleurstellingen die ze al hebben ervaren, te maken. Plus, de slogan ‘werken moet lonen’, die ook de premier wel eens bezigt, geldt voor mensen met een minimuminkomen veel minder of zelfs niet. Meer inkomen uit betaald werk, of meer uren, wordt teniet gedaan door een snelle verminderingen van de huurtoeslag en de zorgtoeslag en het wegvallen van het recht op kwijtschelding van gemeentelijke heffingen. Iets dat ook geldt voor het gebruik van het minimabeleid. Dat dit minder wordt als je meer inkomen verwerft is helder, maar als je niets van dat extra inkomen merkt, want de situatie verandert financieel niet, draagt dat niet echt bij om stappen te zetten. Biedt iets meer vrijheid waardoor ook in het portemonnee van de lagere inkomens te voelen valt dat er algemeen gezien weer inkomensgroei is. Een voorbeeld: uitgaan van een netto besteedbaar inkomen bij de vaststelling of iemand voor een ondersteuning in aanmerking komt, zou ook de armoedeval tegengaan. Netto inkomen plus toeslagen min huur en zorgkosten.

VERANDEREN VAN VERANDERFOCUS + OPLOSSINGSVERMOGEN VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN.

VOORKOMEN BETEKENT ALTIJD DURVEN TE INVESTEREN.

DRIE MOOIE VOORBEELDEN.

1. De jongeren van het Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden (FSU) hebben, samen met studenten van de Hogescholen NHL en Stenden het Moneypoly spel ontwikkeld, dat ze aan scholen aanbieden. Leren hoe je moet wikken en wegen met jouw geld, helpt.
2. De voorzitter van Ommen Samen Sterk heeft een spel ontwikkeld dat kinderen inzicht geeft in wat je met het inkomen alles wel en vooral niet kunt, want op = op. Momenteel wordt gekeken op welke wijze dit spel aan de scholen kan worden aangeboden en samen met hen kan worden uitgevoerd. Daarbij is het uitgangspunt dat er altijd een ervaringsdeskundige bij moet zijn, want die kan simpel verklaren wat er gebeurt wanneer je maar uit blijft geven.
3. Het derde voorbeeld is de workshop Participatie Bouwstenen van EAPN NL, een van de uitkomsten van het project “Inzet ervaringsdeskundigen binnen het lokale sociale domein”, een door het ministerie van SZW ondersteund project. Deze workshop is inmiddels uitgevoerd met ambtenaren van het ministerie en bij de werkgroep ‘Armoede&Schulden” van de G 32. We bieden u graag aan deze workshop ‘aangepast aan de focuspunten van uw commissie’ te komen uitvoeren. Tijdens deze presentatie krijgt u zicht op wat er nodig is om van de inzet van ervaringsdeskundigen binnen het sociale domein en dus ook binnen de schuldhulpverlening het meest te kunnen profiteren.

DE ROL VAN DE ERVARINGSDESKUNDIGEN

Met de Handreiking Participatie Bouwstenen heeft EAPN NL¹ getracht een bijdrage te leveren aan het beter en meer inzetten van ervaringsdeskundigen binnen processen zoals schuldhulpverlening (Ansem, 2016). Daar zijn wel voorwaarden aan verbonden, zoals het opleiden en belonen van die ervaringsdeskundigen. Dat kan via Participatiebanen, waarbinnen ze hun werk kunnen doen. De kosten zullen vrij snel terugverdiend kunnen worden, doordat ze een tweedelige rol spelen: adviserend en ondersteunend.

¹ http://eapn.nl/assets/pdf/handreiking_participatie_bouwstenen_2016.pdf

Adviserend doordat ze weten welke impact een dergelijk proces op het leven heeft. Dat geldt zeker voor een saneringstraject, want langdurig op een zeer klein budget leven, veroorzaakt ook het nodige aan stress en uitputting. Ondersteunend, omdat zij taken kunnen overnemen van de consultants. Plus, er komt een nieuwe taak bij. Wat namelijk uit de gesprekken met de ex-cliënten bleek, is dat de tijd vooraleer ze aan een traject konden beginnen, zeer moeilijk was.

- a. De druk verminderde niet, nam eerder toe, want iedere schuldeiser probeert, voordat mensen in een traject gaan, nog snel wat geld binnen te halen.
- b. Je vraagt dan uiteindelijk om hulp en moet vervolgens maanden wachten of je die ook daadwerkelijk krijgt. Mensen weten niet hoeveel werk de onderhandelingen met schuldeisers vergen. Hier kan de ervaringsdeskundige veel werk verzetten.
- c. Zit men uiteindelijk in een traject, dan valt het vaak niet mee om te accepteren dat niets meer kan, dat de kinderen het maar niet begrijpen en dus de neiging om toch weer terug te vallen heel groot is.
- d. Ben je na een paar jaar klaar en word je weer zelf beheerder van jouw budget/inkomen, dan is het zaak om niet in oud gedrag terug te vallen. Gemeenten bieden hier budgethulp aan. Een ervaringsdeskundige kan hier letterlijk de maandelijkse ondersteuner zijn om het budget op de juiste manier in te zetten. Zo kan voorkomen worden dat er sprake is van terugval.

ZONDER REFLECTIE GEEN CONNECTIE – REFLECTEREN NIEUWE STIJL (RNS)

MASTER SOCIAL WORK - THESIS ONDERZOEK – QUINTA ANSEM (ANSEM, 2018)

In dit onderzoek is er een ‘belangrijk’ verschil met bestaande intervisie methoden. Dit gaat om de veranderfocus. Bij de RNS-methode (Ansem, 2015) ligt de veranderfocus geheel bij de professional zelf. Waar deze bij andere methoden, en zo ook volgens de wet, meestal bij de klant ligt. Zelfs een verandering bij de professional, staat in dienst om verandering bij de klant teweeg te brengen. Zoals gezegd, is dat bij RNS niet aan de orde. De RNS methode heeft een aantal bijzondere uitkomsten. Een daarvan is dat juist bij klantmanagers het zelfinzicht en daarbij passend reflectief vermogen veelal onderontwikkeld is. Dat heeft ook te maken met de uit de historie ontstane opleidingsachtergrond van veel klantmanagers. De meeste van hen hebben een economisch/juridische achtergrond waarbij het kunnen reflecteren op eigen handelen en denken niet 'normaal' is. Daarnaast is het ook niet ‘normaal’ binnen de beroepsuitoefening om tijd en ruimte voor reflecteren standaard in te plannen. Dat is op zijn minst vreemd te noemen, aangezien hun doelgroepen de meest kwetsbare mensen (zwak zelfwerkzame mensen, zoals Hans van Ewijk (2015) dit noemt) van de samenleving betreffen. Een doelgroep waarvan tevens steeds meer het besef doordringt dat vanuit een ‘goede relatie’ met aandacht en presentie, meer verandering kan ontstaan (Baart, 2004, 2011).

4. Kunnen we leren van andere landen?

Algemeen antwoord: Uiteraard kunnen we dat. Hieronder vind u 2 voorbeelden. Echter willen wij u ook wijzen op de valkuil van benchmarking en het fenomeen van ‘best practises’. Deze vorm van ‘leren’ heeft als nadeel dat mensen een methode knippen en plakken, waardoor factoren vanuit de demografie en cultuur verwaarloosd worden en het succes hiervan meer toeval is dan dat iets werkelijk passend is in de situatie waar de gekopieerde methode gebruikt wordt. De best practices benadering houdt geen of onvoldoende rekening met het feit dat de mens en de mensheid leert van het maken van fouten. Deze benadering, inclusief de financieringsstroom hierbij, stimuleert dat mensen geen fouten durven te laten zien, omdat ze dan de financiële ondersteuning kunnen kwijtraken. Wij pleiten er dan ook voor dat mensen

en organisaties die laten zien van fouten te kunnen en willen leren hiervoor juist beloond worden. Want alleen op deze manier zullen methoden de kans krijgen om ‘passend’ te kunnen worden bij de situaties waar men positieve verandering voor elkaar wil krijgen.

VOORBEELDEN UIT HET BUITENLAND

GEEN! STUDIESCHULDEN IN SLOVENIË

We weten allen dat de aanpak die Finland hanteert een voorbeeld is voor de nieuwe educatie, maar op het gebied van studieschuld wijzen we liever naar Slovenië, waar je zonder collegegeld kunt studeren. De uitkomst is dat er heel vele jonge mensen met een afgeronde hbo en universitaire opleiding zijn. Een van de zaken waardoor namelijk schulden ontstaan, is de studieschuld, die zelfs voor een hbo-er in de tienduizenden lopen kan.

Moet je na jouw opleiding van flexbaan naar flexbaan of ben je op een gegeven moment zelfs gedwongen om dan maar zzp-er te worden, zal die studieschuld een enorme belasting gaan vormen. Hoe geringer de studieschuld is, hoe sneller jonge mensen kunnen integreren in de arbeidswereld en hoe meer vrijheid ze hebben om via het ondernemerschap naar een mogelijke toekomst toe te werken.

SCHULDNERBERATUNG OOSTENRIJK

Schuldnerberatung Oostenrijk was vroeger een goed voorbeeld: mensen kregen niet alleen hulp bij schuldenaankpak aangeboden, maar er werd naar het hele scala gekeken: hoe sta je er voor? Zoek je werk, wat kunnen we doen? Ben je ziek, heb je hulp nodig? Etc. Hoe zit het met de huisvesting? Op die manier bleek veel meer samenwerking mogelijk, want je krijgt zicht op de problemen en op wat er daadwerkelijk –nog- mogelijk is. In regio's waar van oudsher veel alcoholisme voorkomt, wordt hier ook op ingespeeld via bijvoorbeeld een soort van dagopvang in een, wat de Oostenrijkers, Sozialproject noemen. Ook hier is in de loop der jaren natuurlijk veel verandert, maar deze aanpak loont volgens ons om er eens wat beter naar te kijken.

BELEIDSMATIGE AANPASSINGEN

We zien een paar oplossingen die verandering van beleid nodig maken.

1. Zoals jongeren tijdens een workshop ‘Jongeren en Minimuminkomen’ stelden, wil ook EAPN NL graag van zelfredzaamheid naar SAMENredzaamheid. Te veel mensen worden aan hun lot overgelaten of hebben dat gevoel. Dit betekent dat de Participatiemaatschappij volgens hen onvoldoende antwoorden heeft op de echte noden van de burgers. Een meer solidaire gemeenschap kan dit wel hebben. Voor het beleid betekent dit dat de zelfredzaamheid omgezet moet worden naar solidariteit en het ‘Ik eerst’ naar ‘Wij-samen’’. Graag citeren we hier Europees Commissaris Jan Figel, die tijdens een conferentie in Nitra, Slowakije zei

“Tolerantie betekent leven en laten leven.

Solidariteit leven en helpen om te leven”

2. We hebben reeds verwoord dat we van mening zijn dat het minimuminkomen te laag is. Om het gat tussen huidig bijstandsinkomen en noodzakelijke uitgaven voor een fatsoenlijk leven, waardoor nu het risico op ontwikkelen van schulden voor een groter groep mensen is toegenomen, te dichten, zou minimaal, naast de gewone verhogingen per half jaar, de komende drie jaar voor het minimuminkomen een extra verhoging van 5% moeten worden toegepast, in stappen van 2% in 2018 en 1,5% in 2019 en 2020. Zo krijgen mensen met het

laagste mogelijke inkomen iets meer lucht en zal hun kwaliteit van leven, met alle positieve gevolgen van dien voor bijvoorbeeld hun kinderen, toenemen. (www.emin-eu.net)

3. Zolang het huurwoningbeleid zoals we dat nu hebben niet wijzigt, en de disproportionele hoge kostenpost van de huur (in relatie tot het inkomen) niet verminderd wordt, zal de maximale huurtoeslaggrens jaarlijks mee moeten groeien met de huurverhogingen. Daarnaast zullen er meer betaalbare woningen via woningcorporaties aangeboden worden voor de laagste inkomens. Denk hierbij ook eens aan de Tiny House mogelijkheden (kleinere woning, duurzaamheidsaspecten en meer groen), om die juist voor de kleinere huishoudens met lage inkomens toegankelijk te maken.

ANDERE OPLOSSINGEN.

4. Maak veel meer gebruik van (lokale) initiatieven om in het onderwijs de ervaringsdeskundigen in te zetten, bijvoorbeeld bij maatschappijleer, en kinderen te helpen begrijpen wat schulden hebben betekent en hoe ze te voorkomen zijn.

5. Verbied het opkopen van schulden en leg de incassobureaus verder aan banden. Dat betekent dus dat de overheid zelf ook niet steeds schulden moet verhogen met boetes en administratieve lasten, maar zelf eveneens meer moet inzetten op het voorkomen. Onderdeel hiervan is veel alerter op niet-betaling te reageren. Niet door een vervolgbrief met boete, maar bijvoorbeeld een afspraak voor een gesprek.

6. Bij huurachterstand blijft de maand ‘hangen’ als schuld, ook al worden alle daaropvolgende maanden gewoon betaald. Als je het principe hanteert dat de achterstand in huur de lopende maand betreft, is het probleem eenvoudiger op te pakken en op te lossen en kunnen veel extra kosten voor alle partijen voorkomen worden.

7. We horen dat gemeenten steeds grotere bedragen uit de Bijzondere Bijstand kwijt zijn aan beschermingsbewind. Geld dat niet gebruikt kan worden om andere financieel zwakke mensen te helpen. EAPN NL stelt u daarom voor om te beslissen dat de rechter pas kan overgaan op het toekennen van een aanvraag voor beschermingsbewind als hij eerst getoetst heeft of de gemeente niet ook een passend aanbod bieden kan. Voorstelbaar is dat de rechter zijn uitspraak een bepaalde periode aanhoudt om te zien hoe het gemeentelijk aanbod werkt.

Namens EAPN Nederland, Quinta Ansem, voorzitter

Postbus 92

3940AB Doorn

www.eapn.nl

www.emin-eu.net

www.voicesofpoverty-eu.net

info@eapn.nl

BIJLAGE 1 – MAIL OVER SCHULDEN

10 januari 2018

Goedemorgen dames en heren,

EAPN Nederland maakt graag gebruik van de gelegenheid om met u over schulden te spreken. Waar wij het vooral over willen hebben, is schulden voorkomen.

Een voorbeeld waar schulden ontstaan, is de huurtoeslag. Mensen met een laag/lager inkomen zijn aangewezen op een woning met een betaalbare huur en huurtoeslag. Deze woningen zijn echter schaars. Een voorbeeld: een flat voor 55-plussers krijgt binnen een week meer dan 450 inschrijvingen. Dit laat zijn hoeveel mensen op zoek zijn naar een betaalbare woning. Wie een woning moet hebben, dringend, in verband met wat we tegenwoordig een life event noemen, is aangewezen op de vrije sector. De huren liggen hier echter boven de 800€. Daardoor kom je niet in aanmerking voor huursubsidie, dus kun je, met een laag inkomen, niet huren. Dan maar op zoek naar een woning op een vakantiepark. Probleem is dat je hier veelal niet permanent mag wonen en, je krijgt geen huursubsidie! Dan rest nog het anti-kraak wonen. Dit is betaalbaar. Probleem is echter dat je vaak al na een paar maanden het pand weer moet verlaten en niet weet waar de tocht nu heen voert. Voor werkende armen is dit niet alleen onhaalbaar, want hoe kom je op jouw werk, maar ook, en dit geldt voor iedereen, is het duur. Een keer per jaar of twee jaar –als je geluk hebt- weer moeten verhuizen, is kostbaar. Overigens geldt hier ook dat je geen tijd opbouwt om in aanmerking te komen voor een woning via een woningcorporatie.

Een ander probleem is dat de maximale huur waarvoor huurtoeslag mogelijk is, bevroren is op 710€ per maand, inclusief servicekosten. Mensen die met heel veel moeite een woning gevonden hebben met een huur onder die maximale grens, vrezen de komende huurverhoging, want dat zou wel eens einde huurtoeslag kunnen betekenen omdat de huur boven de 710€ komt te liggen. Dus, weer op zoek naar een andere woning. Zolang dit niet lukt, dus geen huurtoeslag meer en 100% huur zelf moeten betalen. Verdien je echter maar 1200€ netto per maand en jouw huur is al 710€ kaal, dan wordt snel duidelijk dat dit niet vol te houden is. Dat wordt dus of schulden, omdat je op een gegeven moment de huur niet meer kunt opbrengen, of lenen in de hoop snel iets anders –wat er niet of nauwelijks is!- te vinden.

Door wel toe te staan dat de huren met 3% verhoogd mogen worden, wat met name de vrije sector zeker zal doen, maar de maximale huur niet met diezelfde 3% te verhogen, jaagt de regering mensen of de straat op of in de schulden. Dat kan, of beter, moet echt anders.

EAPN Nederland verzoekt u dan ook de regering te overtuigen dat een verhoging van de huur ook voor de huurtoeslag van toepassing zijn moet. Te beginnen in 2018, om zo te helpen voorkomen dat mensen al vanaf april in de schulden geraken.



We horen graag van u dat u het met ons eens bent en dat de Kamer die zo dringend noodzakelijk verhoging van de maximale huurtoeslag vraagt. Alvast dank voor uw ondersteuning om schulden te voorkomen.

P.S. Op 9 en 10 november 2017 vond in Brussel de 16^e Europese Ontmoeting van Mensen die in Armoede Leven plaats. Dit is een gezamenlijk project van de Europese Commissie en het European Anti Poverty Network (EAPN). De Nederlandse delegatie heeft tijdens deze conferentie om extra aandacht voor zwerfjongeren geworven, zoals u in de video kunt zien. De link is:

<https://youtu.be/9lymgETr9js>

Met vriendelijke groet,

Namens EAPN Nederland, Jo Bothmer

www.voicesofpoverty-eu.net



www.eapned.nl

www.emin-eu.net



BIJLAGE 2 - BRIEF OVER ESF REGELING

Onze brief aan u betreffende het gebruik van de 20% regeling binnen de ESF



EAPN Nederland
Postbus 92
3940AB Doorn
info@eapned.nl
www.eapned.nl
ABN NL62ABNA0615842550
KvK 30163808

De leden van de Vaste Tweede Kamercommissie
Sociale Zaken en Werkgelegenheid en
Van de Kamercommissie voor Europese Zaken
Postbus 20018
2500EA 's Gravenhage

Vledder, 22 juni 2017

Betreft: 20% regeling ESF en samenwerking Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Ons kenmerk: jb/qa/0015

Geachte dames en heren,

Het European Anti Poverty Network Nederland (EAPN NL) is betrokken bij de tender van de Europese Commissie die gericht is op het verbeteren van het minimuminkomen binnen de lidstaten. Aan dit European Minimum Income Network (EMIN)², werken naast het Europese netwerk van EAPN, ook de Europese Vakvereniging en de Universiteit van Antwerpen mee. In Nederland voeren we op dit moment gesprekken met o.a. de FNV over onze mogelijke samenwerking binnen EMIN2. Binnen de kaders van deze tender vraagt de Commissie ook naar het gebruik van de 20% regeling binnen de ESF gelden.

Agentschap SZW: "De 20% regeling maakt deel uit van de ESF-regels voor de programmaperiode 2014-2020, waarbij lidstaten inderdaad minstens 20% van de ESF-fondsen moeten besteden aan middelen en initiatieven die gericht zijn op de bevordering van sociale inclusie en het bestrijden van armoede."

² Het European Minimum Income Network (EMIN) is gericht op samenwerking die tot verbetering van het netto minimuminkomen binnen de lidstaten van de Europese Unie leidt.

http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/595365/IPOL_STU%282017%29595365_EN.pdf
www.emin-eu.net

Europees Parlement en Europese Raad: “At least 20 % of the total ESF resources in each Member State shall be allocated to the thematic objective “promoting social inclusion, combating poverty and any discrimination” set out in point (9) of the first paragraph of Article 9 of Regulation (EU) No 1303/2013.”³

We hebben een aantal vragen over het gebruik van deze regeling uitgezet binnen de G32, waar we als EAPN NL deel uitmaken van de dossiergroep “Armoede&Schulden”.

De eerste reacties zijn nogal opvallend, aangezien bij de gemeenten de regeling niet of nauwelijks bekend is. Navraag bij het Agentschap SZW levert op dat er, ons inziens, nogal eenzijdig met de 20% regeling wordt omgegaan. De focus ligt enkel op het verkrijgen van een betaalde baan of een opleiding gericht op een baan. Het lijkt erop dat alleen deze 2 mogelijkheden gezien worden als adequate middelen in de strijd tegen armoede. Uiteraard zullen wij niet bestrijden dat een goede baan, met een adequaat inkomen, een uitstekende weg uit de armoede is. Maar er zijn meer mogelijkheden. En helaas blijkt het ‘via een baan uit de armoede komen’ meer een zeldzaamheid, gezien het alsmaar toenemende aantal werkende armen. Alleen al om die reden vragen wij u om in discussie te gaan met de –nieuwe- regering om de toepassing van de 20% regeling ruimer in te vullen. En, hoe deze verruiming ook ten gunste kan komen van ervaringsdeskundigenorganisaties, willen wij graag met u onderzoeken. Gezien de inzet van staatssecretaris Klijnsma om armoede effectief aan te pakken achten we de kans dat dit verruimen mogelijk is, zeer haalbaar. Het is mede dank zij haar inzet dat het thema ‘armoede’ op de agenda van het Nederlands voorzitterschap van de EU is geplaatst. En het belang van de ‘armenbijeekomst’, European Meeting of People Experiencing Poverty (PEP conference), die jaarlijks op EU niveau⁴ wordt georganiseerd, te realiseren, daarbij is onderstreept. Een prima initiatief dat gevolgd is door het EU-voorzitterschap van Slowakije en de huidige voorzitter Malta. Ook op hun agenda staat armoede hoog geplaatst.

Armoede verminderen is iets wat van belang is voor heel Nederland en al haar burgers en daarom allen al zeer belangrijk. Zonder aandacht hiervoor verliezen mensen het geloof in de politiek omdat ze te lang in een kwetsbare positie gezet en gehouden worden en er dan nauwelijks hoop op verandering aanwezig is. Het toenemende verschil tussen rijk en arm⁵ wat hier bij lijkt te horen, werkt ook de polarisatie in de hand⁶. De extra 100 miljoen voor de schuldhulpverlening en 100 miljoen voor de aanpak van kinderarmoede zijn twee voorbeelden van beleid waar we als EAPN NL volledig achter kunnen staan. Zeker als we zien hoeveel moeite gemeenten doen om effectief met deze extra gelden om te gaan.

³ REGULATION (EU) No 1304/2013 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 17 December 2013 on the European Social Fund and repealing Council Regulation (EC) No 1081/2006, article 4.2

⁴ www.voicesofpoverty-eu.net

⁵ http://www.platform31.nl/blogs/blogs-platform31/vakantieparken-kwetsbare-wijken-en-krimpregios?utm_source=Platform31&utm_campaign=d2619f08b5-Platform31_Nieuwsbrief_15062017&utm_medium=email&utm_term=0_a4fff22241-d2619f08b5-77514761

⁶ <http://www.platform31.nl/blogs/blogs-platform31/wie-kan-en-wil-nog-mengen-in-de-wijk>

Maar er kan meer. Door op een ruimere wijze van de 20% regeling gebruik te maken zouden ervaringsdeskundigen en hun eventuele zelforganisaties een belangrijke rol kunnen spelen binnen ESF projecten. Daar pleiten we voor, want dat is een weg naar de toekomst, zoals ons onderzoek, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, “Inzet van ervaringsdeskundigen binnen het lokale sociale domein”, laat zien.

<http://bit.ly/RapportEAPNnl>

<http://bit.ly/Handreiking>

Tijdens de slotconferentie van dit onderzoek op 18 november 2016 in Den Haag, met een officiële overhandiging van het bovenstaand onderzoeksrapport en bijbehorende handreiking aan staatssecretaris Klijnsma, hebben we de kans benut om haar in gesprek te laten gaan met de leerlingeraad van [basisschool Mikado uit Blerick-Venlo](#) over armoede⁷.

Een uniek moment voor alle aanwezigen. Dit soort initiatieven kunnen helpen om samen armoede te verminderen reële kansen op slagen te bieden. Dit sluit aan bij het transformatie doel van zowel de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet, om meer preventief te gaan werken om zo toekomstgericht in te zetten op verandering van oorzakelijke factoren, het voorkomen en het verminderen van armoede onder de Nederlandse bevolking. Nu, ons herhaald advies ter harte genomen hebbend, de Europese Unie de kans biedt om de ESF gelden ook hiervoor in te zetten, is het jammer dat dit nog niet gebeurt. We gaan er vanuit dat u deze ‘kans’ zult pakken en met het ministerie van SZW hierover in gesprek zult gaan. Gelet op de succesvolle samenwerking die wij met het ministerie hebben kunnen opbouwen, bieden wij onze (ervarings)deskundigheid aan om met u en het ministerie de nodige veranderingen in co-creatie te realiseren.

Wij danken u voor uw ondersteuning. Armoede splijt onze samenleving, zoals de OESO onlangs weer concludeerde en we zien, mede dankzij de cijfers van het SCP, hoe de laagste inkomens steeds verder achterop raken. Ondanks de extra inzet, ondanks de economie die op toeren aan het komen is en ondanks de –gelukkig- snel dalende werkloosheid. Het is nu tijd voor verbetering voor ook de financieel kwetsbare groep, via in ieder geval een substantiële verhoging van de minimuminkomens. Dat werkt tegen de tweedeling en levert een extra impuls op voor de economie, aangezien arme mensen, die de afgelopen jaren een grote achterstand hebben opgelopen, de extra middelen zullen besteden om een deel daarvan in te kunnen halen.

Hoogachtend,



Quinta Ansem, voorzitter European Anti Poverty Network Nederland

⁷ <http://www.blericksekrant.com/Editie-2016/Nr-23-9-december/>

BIJLAGE 3 - VERSLAG GESPREK MET CLIËNTEN VAN HET BAD OP 17 MEI 2016

Om duidelijk te krijgen waar de cliënten tegen aan lopen, waar hun moeilijke momenten zijn, of daar ondersteuning voor mogelijk is en wat de rol van een eventuele vrijwilliger zou kunnen zijn c.q. worden, hebben we een gesprek gevoerd met 7 cliënten die in de 2^e helft van hun traject zitten, dan wel tegen het eind van de 3 jaar beland zijn. Opmerkelijk is, weer, dat de mensen die deelnemen aan het gesprek, evenals dat bij andere gesprekken het geval is, uiterst positief staan ten opzichte van deze bijeenkomst en geen schroom hebben actief aan het gesprek deel te nemen.

Deze gesprekken zijn ook bedoeld om ervaringsdeskundigen te vinden die bereid zijn of die eventueel uitgenodigd kunnen worden om deel uit te gaan maken van de Raad van Advies, die het BAD de 2^e helft van dit jaar wil samenstellen.

De eerste vraag heeft betrekking op de zwaarte van het traject waarin mensen terecht gekomen zijn.

- De eerste 18 maanden waren heel zwaar.
- De overstap van werk naar AOW maakte het extra moeilijk door het verlies aan inkomen.
- De voortdurend aanwezige spanning maakt je ziek. Toen die minder werd, was dat duidelijk een verbetering.

Wat heeft jullie er toe gebracht bij het BAD voor hulp aan te kloppen?

- Het 1^e probleem was een huurachterstand die niet meer weggewerkt kon worden.
- Dan krijg je een aanbod om te leren budgetteren.
- Om de stap te zetten om hulp te vragen, is moeilijk (zwaar). De drempel is en blijft hoog!

Wat gebeurde er nadat je bij het BAD had aangeklopt voor hulp?

- Toen we begonnen, liepen we tegen zaken als
 - geen informatie
 - geen antwoord op vragen
 - verschillende contactpersonen
 - nergens in de stad is een plek te vinden waar we informatie kunnen krijgen
 - geen informatie over reservering en/of hoe je er aanspraak op kunt maken
 - geen informatie over de mogelijkheden die de Bijzondere Bijstand biedt.
- Een leidinggevende bij mijn bedrijf heeft me geholpen contact met het BAD te leggen.
- Langzaamaan kwam er weer rust in ons leven.
- We kregen weer hoop.

Hoe zien jullie de tijd na het BAD?

- We hebben goede toekomstverwachtingen.
- Een nieuw begin.
- Blij als ik van de schuld af ben en als ik geen uitkering nodig heb.

Gevolgen van schulden.

- Je leeft van dag tot dag.
- Je verliest jouw vrienden doordat er financiële problemen zijn. Het netwerk gaat langzaam stuk.
- We hebben een deel van ons pensioen moeten afkopen.

Wat heeft de ondersteuning van het BAD voor jullie opgeleverd?

- We zijn c.q. worden goed geholpen.

Heeft het geholpen dat een vrijwilliger ter ondersteuning aanwezig was?

- In het begin was er wel een vrijwilliger. Stopte na begin traject.
- Heeft geholpen papieren op orde te maken en heeft informatie gegeven over mogelijkheden kwijschelding aan te vragen. Daarna stopte de ondersteuning.
- Meer informatie en ondersteuning/begeleiding, met name gedurende de hele startfase, wordt als positief benoemd.

Hoe zie je de afsluiting van het traject?

- Een presentje bij de afsluiting is erg welkom. Is toch een behoorlijke prestatie.
- Hulp om terugval te voorkomen aanbieden, ziet men als zinvol. Ook al zal niet iedereen daar gebruik van maken.
- 1 of 2 maanden “bijsturing” aanbieden. Je moet weer wennen aan die nieuwe situatie. Denk daarbij ook aan zaken als
 - regelingen
 - verzekeringen.

De vraag of ze zichzelf als vrijwilliger zien of willen melden, roept vragen op. Na uitleg dat de ervaringsdeskundige meer kan bieden dan alleen hulp bij het invullen van formulieren en aanvragen indienen, wordt duidelijk dat men er over wil nadenken. We spreken af dat mensen zich kunnen melden en dat wij eventueel contact op mogen nemen.

Het algemeen advies aan iemand die een aanvraag wil indienen is helder

DOE HET!!

Het was een uiterst zinvolle avond, waarbij heel wat over tafel kwam. De sfeer was uitstekend. Geen onvertogen woord en weer valt op dat de mensen over het algemeen tevreden zijn met de ondersteuning van het BAD. Plus, dat de aanloop zo ontzettend zwaar is. Het duurt lang, je weet niet wat er gebeurt, de informatie is summier, terwijl de druk niet verandert.

Budel, 8 juni 2016
Jo Bothmer

BIJLAGE 4 – VERSLAG UITSTROMERS BAD

Verlag van het 1^e gesprek met uitstromers, in samenwerking met het Budgetadviesbureau Deventer (BAD), van 8 maart 2016

Binnen de kaders van het project ‘Inzet ervaringsdeskundigen’ zijn met het BAD afspraken gemaakt over het organiseren van gesprekken met zowel de bij hen actieve vrijwilligers (die via andere instellingen worden gerekruteerd en ondersteund) en met cliënten. Na een interessante workshop met de vrijwilligers, is het nu de beurt aan de mensen die klaar zijn met hun schuldentraject. Dit is het 1^e gesprek en de opzet is om iedere maand een gesprek met de nieuwe uitstromers te organiseren. Daarbij gaan we uit van 2 doelen.

1. Zicht krijgen op de beleving van de cliënten.
2. Kijken of er zich binnen de uitstromers personen bevinden, die we kunnen uitnodigen voor een gesprek om eventueel lid te worden van de op te zetten Raad van Advies of om vrijwilliger te worden.

De uitstromers van de maand februari zijn allen persoonlijk benaderd en uitgenodigd voor de bijeenkomst, die in een zalencentrum plaats vindt, zodat de drempel zo laag mogelijk is. Het uitnodigen heeft ons geleerd

- dat de mensen vrijwel zonder uitzondering positief reageerden
- dat de overgrote meerderheid niet tijdens de middaguren deel kan nemen, omdat ze een baan hebben en dat we dus de volgende gesprekken in de avonden moeten plannen
- dat mensen ietwat verbaasd waren dat ze voor dit gesprek uitgenodigd werden.

Algemeen gesteld is er dus sprake van een zeer geslaagde actie, die de cliënten als positief ervaren.

Ondanks het feit dat er slechts een paar mensen kunnen deelnemen, laten we de bijeenkomst toch doorgaan om te zien of onze vragen hout snijden en wat er eventueel veranderd moet worden. Ook de deelnemende cliënten geven aan het prettig te vinden dat ze benaderd zijn en dragen bij aan een 2-uur durend uiterst positief gesprek.

We leggen de deelnemers uit dat we graag met hen willen kijken naar

- de fase voorafgaand aan de start van het schuldhulptraject
- de tijd binnen het traject
- nu.

Voorafgaand aan de start.

Waar had je mee te maken?

Hoe voelde het?

Had je hulp (bijvoorbeeld van een vrijwilliger)?
Had je voldoende informatie en zicht op wat er ging gebeuren?
Hoe verliep het contact met het BAD?
Wat waren jouw eigen verwachtingen?

Er gaat een hele duidelijke fase aan het om hulp vragen vooraf. Dat kan zijn

- omdat men het niet kan aanvaarden het zelf niet meer aan te kunnen.
- Omdat het niet de eigen schuld is, maar van de (ex-)partner.
- Omdat de (ex-)partner afspraken gemaakt heeft met instanties en schuldeiser en die vervolgens niet blijkt na te komen.
- Omdat er angst bestaat dat eigendom van ouders in het proces betrokken worden.

Waarom dan toch om die hulp vragen?

- Omdat je tot het besef komt het alleen niet meer te kunnen regelen.
- Omdat je ziek bent of geworden bent.
- Omdat er een kind of kinderen zijn en men die niet hiermee wil opzadelen.

Opvallend is dat men algemeen stelt

- dat men het gevoel heeft te ontploffen.
- Dat de stress groot is.
- Dat men tracht werk te vinden of het werk te behouden. Bij dit laatste blijkt de rol van de werkgever van groot belang. Bij een van de cliënten biedt de werkgever hulp aan, draagt bij aan rust en houdt de werkrelatie in stand.
- Dat je moet accepteren dat het huis verkocht moet worden is een. Dat dat niet zo maar gaat twee. Dat niet iedereen zo maar meewerkt drie en dat je vervolgens niet zo maar nieuwe huisvesting hebt vier. Dat laatste draagt extra bij aan de druk en de stress.

Er wordt van een geval bericht waarbij iemand het huis moet verkopen, de ING hem vervolgens min of meer dwingt bij hen een re-integratietraject in te kopen, waarvoor men hem het geld leent en hij maandelijks 500€ moet betalen. Het is inkoop op persoonlijke titel, die zwaar ondermaats is en absoluut niets oplevert, maar er wordt gezegd dat als hij weigert dat als negatief gezien zal worden bij een eventueel schuldhulptraject. Feit is dat alleen de schuld verder toeneemt.

Je slaapt slecht. De huisarts kan niet veel voor je betekenen. De vermoeidheid uit zich uiteraard binnen het gezin, maar ook op het werk. Je hebt geluk als je ouders hebt die kunnen en willen helpen.

Dus zet je die moeilijke stap uiteindelijk maar en ga je naar het BAD.

Twee opvallende opmerkingen zijn

- de informatiefolder die ik krijg, is heel helder en duidelijk
- blij met hulp en advies.

Andere opmerkingen zijn

- nadat ik er ben geweest, heb ik maanden niets meer gehoord. Totdat er plotseling een bericht binnen kwam dat ik me moest melden, want het traject zou beginnen. Dat had ik heel graag anders gezien.
We leggen uit dat het een moeizaam proces is om schuldeisers te overtuigen, om ze op een lijn te krijgen, om aan alle voorwaarden te voldoen enzovoorts. Daar staat tegenover dat zo nu en dan een mailtje wat de stand van zaken is al zou helpen.
- Een tweede probleem is het vaker wisselen van de contactpersoon.
Men wil graag een vaste persoon hebben.

We stellen hier de vraag hoe het zou voelen wanneer er vanaf het eerste gesprek een vaste vrijwilliger zou worden toegewezen, die bij alle gesprekken aanwezig is en die in contact staat met de medewerker van het BAD. Antwoorden zijn:

- Dan kan ik met mijn vragen ergens terecht.
- Kan helpen bij het bijeen brengen van stukken.
- Is mijn tussenpersoon naar het BAD.

Het wordt dus als positief ervaren. De vraag wat een vrijwilliger moet/mag doen, is van een ander kaliber. Want mag die vrijwilliger afspraken controleren? Is het een vertrouweling en hoe gaat hij met de informatie om? *Duidelijk is dat een overeenkomst gemaakt moet worden, waarbinnen alles wat de drie partijen afspreken geregeld moet worden en waarbinnen ook zaken als privacy en macht een rol moeten spelen*, wil een dergelijk systeem goed kunnen werken.

Wat ook heel belangrijk is, is dat die *vrijwilliger de contactpersoon van het BAD niet vervangt*.

Men ziet, zeker in de startfase veel in deze opzet, want zoals uit het gesprek blijkt, loopt het traject eenmaal, dan is er eigenlijk rust en minder zorg. Ook omdat er geen druk meer van de kant van de schuldeisers is.

Na afloop

De vraag of men behoefte heeft aan ondersteuning van de vrijwilliger of misschien van het BAD als het traject afgerond is, wordt negatief beantwoord. Men is blij dat het gelukt is en wil nu verder met het leven.

Wat men wel als prettig ziet, is dat het BAD je uitnodigt voor een kopje koffie om even stil te staan bij het einde van het traject en op dat moment de afsluitende beschikking overhandigt. Ook hier is er duidelijk sprake van een gebrek aan informatie. Terwijl je zelf weet dat je klaar bent, hoor je pas weken later iets van het BAD, namelijk op het moment dat de beschikking op de deurmat valt.

Opvallend is de opmerking dat men veel eigen vrijheid had tijdens het traject dankzij de afspraken met het BAD.

Anders?

Kan het anders? Ook die vraag hebben we gesteld, waarbij het idee ontstond om

1. vanaf het allereerste moment te beginnen als driehoek: cliënt, medewerker BAD en vrijwilliger, waarbij er iedere 4 maanden een kwartiertje tijd is voor een gesprek met zijn drieën.
2. te starten met een video waarin het proces uitgelegd wordt. Zaken als het onderhandelen met schuldeisers, afspraken wettelijk vastleggen, zoeken naar oplossingen, et cetera.

De inzet van ervaringsdeskundigen heeft meteen al in de startperiode een toegevoegde waarde. Zij kennen het klappen van de zweep, weten dat het langer kan duren en kunnen helpen om de moed er in te houden.

Een van de cliënten meldt zich aan om eventueel als vrijwilliger een rol te spelen. Eventueel, gezien zijn achtergrond, ook wat betreft het geven van externe voorlichting.

Afsluitend

Het was een leerzaam, aangenaam en goed gesprek, dat veel zicht geeft op de processen. Met name in de startfase kan het een en ander veranderd worden. Verder geldt dat het een prima start van iets geheel nieuws zijn kan, gezien de positieve reactie van de cliënten en dat we benieuwd zijn naar de volgende gesprekken.

Budel, Jo Bothmer, 14 maart 2016

GEBRUIKTE BRONNEN

- Ansem, Q. (2015). *Reflecteren Nieuwe Stijl (RNS) binnen de dienstverlenende sector. De (her)introductie van menselijk contact in een professioneel jasje*. Ulicoten: Stichting Herkansing.
- Ansem, Q. (2016). *Handreiking Participatie Bouwstenen* (M. Davelaar, E. Langen, & J. Bothmer Eds.). Ulicoten: Stichting Herkansing.
- Ansem, Q. (2018). *Zonder Reflectie Geen connectie*. (Master RNS-methode ontwerp evaluatie), Hanzehogeschool Groningen, Groningen.
- Baart, A. (2004). *Een theorie van de presentie*: LEMMA.
- Baart, A. (2011). *Aandacht; etudes in presentie* (tweede druk ed.). Utrecht: Lemma BV.
- Bosch, I. (2010). *De onschuldige gevangene*: Atlas Contact.
- Bosch, I. (2013). *De herontdekking van het ware zelf*: Atlas Contact.
- Bosch, I. (2017). *Illusies* (Driewinstigtse druk ed.): Atlas Contact.
- Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017) *Mobility Mentoring®*. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Den Haag: Platform 31.
- Mullainathan, S., Shafir, E., van den Elskamp, I., & Waa, F. (2015). *Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*: Maven Publishing.
- van Ewijk, H. (2015). *Omgaan met sociale complexiteit: professionals in het sociale domein* (2de druk ed.). Amsterdam: Uitgeverij SWP.