



Schulden in de Opvang / Beschermd Wonen

Tussenrapportage van het project “Versterking Financiële Zelfredzaamheid”

Inleiding

In het kader van het project “Versterking Financiële Zelfredzaamheid” van Federatie Opvang is een Quick scan uitgezet onder de instellingen. Er is een respons van 60% geweest, waaronder ook een behoorlijk aandeel van instellingen met Beschermd Wonen plekken. De uitkomsten van deze Quick scan worden gebruikt als onderbouwing in de belangenbehartiging: onze cliënten zijn niet te benijden als het gaat om schuldenproblematiek. In een artikel in Sociaal Bestek werd aangegeven dat juist de meest kwetsbare mensen grote schulden opbouwen.¹ Dit gebeurt door een combinatie van oorzaken, waarbij het systeem van regels en toeslagen in Nederland een discutabele rol speelt. Ook blijkt dat mensen veel te laat terecht komen bij de juiste hulp. Ze worden niet ergens “bij de hand genomen”. Er vindt veel te laat signalering plaats. Mensen “zakken door de bodem van het systeem”, raken hun huis kwijt en komen tenslotte bij de opvang binnen. In de opvang blijkt vervolgens dat het schuldhulpsysteem niet is ingericht om “onze mensen” te helpen.²

In onderstaande schets worden de belangrijkste zaken nog eens op een rij gezet. Hierbij is geput uit de genoemde Quick scan, interviews en werkbezoeken.³

Omvangrijk en complex probleem

Het overgrote deel van de mensen in de maatschappelijke opvang heeft schulden. De schulden zijn vaak hoog, wel € 20.000,- tot € 40.000,- met enkele uitschieters tot wel € 100.000,-. Cliënten ervaren hierdoor veel stress, wat verlamdend werkt om het leven weer op de rails te krijgen. Onderzoek⁴ wees dit uit en leidde tot een methodiek, ‘*Mobility Mentoring*’, die nu ook in Nederland beschikbaar is. Naast de genoemde stress kampt een groot deel van de cliënten met schulden met laaggeletterdheid, LVB problematiek en (andere) psychische problemen.

De reguliere schuldhulp is niet toegerust om deze cliënten te helpen. Men blijkt lastig om te kunnen gaan met de meest kwetsbare groepen. Er is een kloof tussen opvang / beschermd wonen en reguliere schuldhulpverlening die gedicht moet worden.

¹ [Artikel : Sociaal Bestek](#)

² Daar waar gesproken wordt over opvang kan ook beschermd wonen worden genoemd.

³ In de bijlage de belangrijkste punten uit de Quick Scan.

⁴ Onderzoek van Mullainathan en Shafir tevens basis voor Mobility Mentoring

Schulden in de Opvang / Beschermd Wonen

Systemfouten

Allereerst is het goed de belangrijkste “Systemfouten” nog eens te noemen, waardoor mensen in de schulden kunnen komen. Binnen het huidige systeem zijn tal van zaken zodanig geregeld dat mensen met een gering inkomen al snel in de problemen komen en dat deze problemen vervolgens heel snel verergeren: de schulden ontstaan en lopen op.

Toeslagen Belastingdienst

Verkeerd of onterecht uitgekeerde toeslagen worden in één keer teruggevorderd, waardoor zich grote acute financiële problemen voordoen.

CJIB

Het systeem van boete-op-boete leidt tot een enorme verhoging van bedragen die verschuldigd zijn aan het CJIB.

Zorgpremie

Het niet voldoen van de zorgpremie leidt nu tot boetes, naast het terugbetalen van achterstallige premie. De bronheffing is een voorbeeld van hoe het niet zou moeten: mensen kunnen de zorgverzekeringspremie niet betalen en moeten daardoor nog een hogere premie betalen inclusief maandelijkse boete.

Kostendelersnorm

De Kostendelersnorm leidt tot “beboeten” van juist de armere huishoudens: een zoon/dochter die weer thuis moet komen wonen, juist door gebrek aan financiën, dupeert direct de ouders in het huidige systeem.

In de meeste gevallen worden woonlasten zo lang mogelijk doorbetaald. Bij een huurachterstand zijn de problemen dus vaak al fors. Wanneer de schulden oplopen en de huur een aantal maanden niet is betaald, kan een huisuitzetting volgen.⁵

Vroegsignalering van schulden belangrijk!

Het is dus van groot belang dat financiële problemen tijdig onderkend worden. Mensen komen op diverse plekken bij uiteenlopende organisaties binnen met vragen. Neem deze gelegenheid te baat om eventueel financiële problemen te bespreken. Gedacht wordt aan Sociale Wijkteams/Buurtteams, loketten bij gemeentelijke diensten werk en inkomen etc.

Huisuitzettingen zijn desastreus. Huisuitzetting ten gevolge van schulden (80% van de gevallen) moeten te allen tijde voorkomen worden. Zeker daar waar kinderen in het spel zijn, is het onverantwoord. Naast de grote persoonlijke schade is er ook sprake van enorme maatschappelijke kosten. Een plek in de Opvang of Beschermd Wonen betekent jaarlijks een kostenpost van € 30.000,- tot wel € 60.000,-. Waar kinderen onder toezicht worden gesteld, is sprake van hoge kosten en wanneer ouders hun baan kwijt raken door de situatie, moet een uitkering worden verstrekt.

Zo zijn er tal van voorbeelden waardoor maatregelen die in het huidige beleid zijn verankerd, leiden tot grote financiële problemen en zelfs schulden. Hiervoor moeten oplossingen komen.

⁵ Vanaf een niet betaalde huur gedurende drie maanden mag worden uitgezet.

Schulden in de Opvang / Beschermd Wonen

Het moet anders

“Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij/zij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als lange termijn. Dat is niet alleen op het moment dat iemand zelf al zijn geldzaken kan regelen, maar ook dat iemand weet wanneer hij hulp in zou moeten roepen.” (definitie Nibud).

De reguliere schuldhulp gaat nog te vaak uit van deze zelfredzaamheid of in ieder geval zelfredzaamheid tot op zekere hoogte. Dat betekent dat de hulpverlening niet passend is voor cliënten in de opvang. Zo worden mensen met een lijst waarop ze moeten aangeven welke schulden er zijn en welke schuldeisers er zijn weggestuurd. Dat is niet reëel voor kwetsbare burgers. De praktijk leert dat deze mensen hun zaken meestal niet op orde krijgen zonder hulp.

Er moet maatwerk geleverd worden: “kijk goed wie je voor je hebt”, “ga soepeler om met no-show” en “laat bij incassobureaus vaste mensen werken voor de kwetsbare groepen”. Maar ook: “kijk goed naar wat iemand wel zelf (mee) kan doen.” Zomaar wat tips van professionals.

Paradox ? Teveel Beschermingsbewind ingezet

Hoewel de zelfredzaamheid van een cliënt soms gering is, zien we anderzijds dat professionals in de opvang zich beklagen dat er juist weer te snel beschermingsbewindvoering wordt ingezet terwijl dit niet nodig is of niet de beste weg is. Het kan immers leiden tot grotere afhankelijkheid van de cliënt in plaats van meer eigen initiatief. Het zelf oplossen door de cliënt, met steun van een professional, is eigenlijk de beste weg om te zorgen dat iemand financieel zelfredzaam wordt en niet terugvalt.

Soms is beschermingsbewind echter gewoon de beste oplossing en wil een cliënt zelf ook niet anders.⁶

“Mevrouw B is autistisch, woont zelfstandig met intensieve begeleiding van een opvanginstelling. Ze krijgt wekelijks leefgeld en extra wanneer dat er is. De samenwerking met haar bewindvoerder verloopt goed. Eén keer per jaar komt de bewindvoerder bij haar thuis langs. Mevrouw wil haar geld helemaal niet zelf beheren. Haar ziektebeeld maakt dat onmogelijk, zegt ze.”

Reguliere Schuldhulpverlening niet mogelijk tijdens opvangperiode

De Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) stelt dat op passende manier hulp geboden moet worden. Er worden hier dus niet op voorhand allerlei restricties genoemd. In de praktijk werkt het anders.

Het blijkt erg lastig om schuldhulpverlening (bemiddeling of sanering) tijdens de opvangperiode te regelen. Hierbij geven professionals aan dat het niet kan in hun gemeente omdat:

1. de vaste lasten nog niet helder zijn van betrokkene;
2. schuldenregelingen sowieso niet mogelijk zijn in een aantal gemeenten tijdens de opvangperiode.⁷

Bovendien blijkt bij doorverwijzing dat cliënten bij de reguliere schuldhulpverlening nog regelmatig niet verder dan de intake komen, omdat er nog zaken in de administratie niet op orde zijn. Het kan gaan om simpele zaken als een toeslag die aangevraagd had moeten worden of een deel van de administratie dat ontbreekt.

⁶ Overigens is de beperkte tijdsinzet t.b.v. begeleiding van 17 uur per jaar voor een bewindvoerder zeer zorgelijk: dit is verre van voldoende.

⁷ Het niet bieden van reguliere schuldhulp door een gemeente voor opvang cliënten staat dus haaks op de wetgeving. Het hanteren van categoriale uitsluitingsgronden is verboden.

Schulden in de Opvang / Beschermd Wonen

Dat betekent dat er een kloof gaapt tussen opvang en reguliere schuldhulpverlening. Deze moet gedicht worden. Er zal bewegen moeten worden, zowel door de opvangsector als door de reguliere schuldhulpverlening. Nu moet er veel teveel voorwerk gedaan worden voordat cliënten worden geaccepteerd. Waarom kan de reguliere schuldhulpverlening niet samen met de cliënt zorgen dat er een helder overzicht is van de vaste lasten van betrokkene bijvoorbeeld? Ze zou haar rol zeker “ruimer” kunnen opvatten, is het geluid van professionals uit de opvang.

“Nu moet dat allemaal van tevoren in kaart zijn gebracht en dat kunnen cliënten en potentiële cliënten zelf over het algemeen niet. Ze laten zich wegsturen, terwijl ze echt niet weten wat ze met zo’n lijst aan moeten. En wat dan?” Dat is zorgelijk, aldus een consulent van een instelling.

Het gaat om kennis en gedrag

Maar het betekent ook dat professionals in de opvang, in tal van functies meer kennis moeten hebben van financiën. Er moet “voorwerk gedaan worden”, niet zozeer de specialistische kennis is nodig, maar wel voldoende basiskennis om te kijken of iemand serieuze financiële problemen heeft, een check te doen op essentiële punten en actie te nemen waar nodig.⁸ Ook gericht doorverwijzen naar een financieel specialist of schuldhulpverlener moet dan direct gebeuren. Dit kan dus ook een intern financieel specialist zijn.

Ervaring van professionals in uiteenlopende organisaties leert dat cliënten niet graag over hun financiële problemen praten, mogelijk uit schaamte. De professionals blijken het echter ook ingewikkeld te vinden om door te vragen op dit thema, terwijl bekend is dat het enorm belangrijk is om zo snel mogelijk zicht te hebben op deze problematiek. Bij het niet tijdig oppakken binnen de opvang verergert de situatie ook hier steeds verder. Het kennen van financiële problemen van cliënten en het kunnen leveren van “eerste hulp” is voor (woon)begeleiders een belangrijke aanvulling in hun begeleidingsrol. Dat beeld ontstaat uit de gesprekken die we voerden en de Quick Scan.

Voor professionals in de reguliere schuldhulp is financiële kennis niet het probleem, het gaat hier om de bejegening, meer inzicht in doelgroepen met een complex van problemen. Hoe benader je de persoon die aan je balie verschijnt? De gesprekstechnieken, ontwikkeld binnen de methodiek ‘Mobility Mentoring’, zouden hier een mooie aanvulling zijn. Het gaat veel vaker om niet kunnen dan niet willen. Het niet verschijnen op een afspraak wil niet zeggen dat men niet geholpen wil worden of ongemotiveerd is om een oplossing te vinden voor de problemen.

Verder willen we ook benadrukken dat sociale wijkteams goed moeten worden ingezet. Daar waar sociale wijkteams/ buurtteams actief zijn, is het van belang dat ook zij basiskennis van financiën hebben en eventueel eerste hulp kunnen bieden of in ieder geval snel gericht kunnen doorverwijzen. Dit laatste gaat nu vaak nog niet goed, aldus geïnterviewde professionals.

“Het buurtteam hier in de stad moet met een bepaalde caseload zelf aan de slag. Dus wordt ook voor een iemand met schulden een traject in gang zet. Na een half jaar krijgen we zo iemand dan hier binnen met een veel groter probleem. Dat is echt zo frustrerend voor mensen. Als je iemand echt wil helpen moet je gewoon deskundig zijn. Financiële hulp of schuldhulpverlening is echt een vak!”

⁸ Het gaat om een zestal basiszaken die overal gecheckt kunnen worden en vervolgens geregeld: ingeschreven BRP, ID of paspoort, DigiD, inkomen uit werk of uitkering, zorgverzekering en zorgtoeslag/andere toeslagen

Schulden in de Opvang / Beschermd Wonen

De Opvang / Beschermd Wonen gaat aan de slag

De instellingen organiseren hulp bij schulden zeer divers. Niet in alle instellingen wordt schuldhulp aangeboden. Daar waar schuldhulp wordt geboden, wordt het verschillend georganiseerd. Sommige instellingen hebben alles in huis: Tussenvoorziening met Stadsgeldbeheer, Neos, de Kesslerstichting en Limor maken gebruik van Stichting Findien. Het Verdihuis in Oss heeft financieel consulenten en werkt intensief samen met de gemeente(n). Andere instellingen, zoals bijvoorbeeld HVO Querido doen vooral het voorbereidend werk en dragen cliënten vervolgens vrij snel over aan bijvoorbeeld deelgemeente in Amsterdam. Er zijn veel meer instellingen actief, echter we hebben niet alle instellingen gesproken in het kader van het project.

Specialisten en basiskennis

Financiën is een gecompliceerd onderwerp. Dit wordt breed gedeeld door alle respondenten binnen opvang en beschermd wonen-instellingen. Ook wordt aangegeven dat men graag wat meer kennis zou hebben over dit onderwerp, hoewel er ook consulenten zijn die weinig affiniteit hebben met dit onderwerp. Het is ook niet werkbaar of wenselijk om alle professionals tot financieel deskundige om of bij te scholen.

Dat moet ook niet de inzet zijn, aldus professionals. Maak een aantal mensen goed toegerust binnen de instelling, dat kan voldoende zijn.

Instellingen die gespecialiseerde professionals hebben voor financiële dienstverlening zien wel dat de neiging bestaat om alles wat met financiën te maken heeft snel door te sturen aan deze collega's. Dat betekent dat :

- deze gespecialiseerde collega's veel tijd kwijt zijn aan basale zaken;
- dat zaken die vrijwel direct geregeld kunnen/moeten worden, te lang blijven liggen.

Omdat niet alle instellingen in staat zijn intern de schuldhulp aan te bieden, is het goed om financiële hulp/schuldhulp uit te besteden aan een externe financieel specialist. Dit kan een bewindvoerder zijn indien nodig.

Maar ook bij uitbesteding of overdracht moet er voorwerk worden verricht en moet er voor de cliënt een vaste schakel zijn; dit is de persoonlijk begeleider. Om deze rol goed te kunnen vervullen, zal enige kennis nodig zijn van financiële problemen en wat te doen. Zo moet de begeleider ook de vertaalslag kunnen maken tussen de cliënt en de bewindvoerder om afspraken uit te leggen en te zorgen dat ze nagekomen worden.

“Mevrouw U heeft LVB. Begeleider M vertelt: ik ben de contactpersoon tussen haar en de rest van de wereld, dus ook haar bewindvoerder. De afspraken met de bewindvoering zijn helder. M vraagt geld aan indien nodig, mevrouw mag dit niet zelf. Waarom niet? bijvoorbeeld omdat mevrouw dol is op dieren maar er niet voor kan zorgen. Ze kocht twee vogeltjes die binnen 1,5 week dood waren...en nu had ze weer een poes besteld ... maar deze heb ik (M) snel weer “afbesteld”.

Conclusie en Aanpak

Uit alle interviews en de Quick scan blijkt dat enige kennis van financiën noodzakelijk is in alle begeleidersfuncties binnen de opvang. Professionals zelf geven aan meer kennis te willen krijgen over financiën in het belang van hun cliënten.

Schulden in de Opvang / Beschermd Wonen

Bejegening van cliënten is de kracht van professionals in de opvang / beschermd wonen. Aangevuld met een goede financiële basiskennis, ontstaat een waardevolle combinatie van competenties. Daarbij gaan we ervan uit dat, waar nodig, ook direct actie ondernomen wordt. Dan kan een cliënt veel sneller worden geholpen. Dat betekent dat we binnen de opvang deze basiskennis zullen moeten verspreiden en verankeren.

Dit is een stap voor veel (woon)begeleiders die dit niet als vanzelfsprekende taak zien. Het snel in kaart brengen van een aantal zaken en het snel regelen hiervan kan echter een behoorlijke stap betekenen voor de cliënt. Deze ziet/ervaart dat er concreet gebeurt en dat zal de relatie tussen begeleider en cliënt ook ten goede komen. De aangetoonde enorme stress die mensen ervaren door financiële problemen, kan met deze eerste stappen al wat verminderd worden. Hierdoor komt ook “ruimte” om op andere levensgebieden aan de slag te gaan.

Wat biedt het project “Versterking Financiële Zelfredzaamheid van Cliënten”

Om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten, is de deskundigheid van professionals van groot belang. Het gaat om kennis van financiën, maar zeker ook om de juiste gesprekstechnieken. In de opvang wordt al gewerkt met krachtgerichte methodieken. Hierop kan met ‘Mobility Mentoring’ prima worden aangesloten.

Graag gaan we met de professionals van de instellingen in gesprek over deze twee kanten van een goede begeleiding voor cliënten op financieel gebied.

Als het gaat om deze basiskennis financiën: zullen we nader toetsen *waaraan behoefte is en wat minimaal noodzakelijk is?*

We willen werken aan een “Eerste Hulp Bij Administratie”-kit waardoor bij cliënten zo vroeg mogelijk de grootste problemen in kaart worden gebracht en de eerste acties hierop kunnen worden ondernomen. Het gaat dan echt om basiszaken als: Is er een DigiD?, zorgverzekering? uitkering? etc.

Ook zullen we gesprekstechnieken, speciaal gericht op financiële problemen met professionals bespreken en hiervoor een aanbod ontwikkelen.

We zullen dit materiaal vervolgens ook aanbieden in trainingen en instrumenten ontwikkelen die in de uitvoering helpen. Hierin wordt steeds met professionals getoetst wat werkbaar is.

Samenwerking

Er zullen sessies tussen professionals van NVVK⁹ leden en lid instellingen van Federatie Opvang plaatsvinden om het idee van de basiskennis verder te toetsen en inhoud te geven. Daarmee hopen we de genoemde kloof tussen de reguliere schuldhulpverlening en opvang ook te dichten.

Om te zorgen voor een toenadering tussen opvang en reguliere schuldhulp is het vanzelfsprekend van belang dat er, naast de NVVK, samengewerkt wordt met organisaties als Divosa, VNG, Landelijke Cliëntenraad Werk en Inkomen, UMC Radboud (Mobility Mentoring), Stichting Lezen en Schrijven en anderen. Dit gebeurt in het project binnen de begeleidingscommissie, in de stuurgroep. Ook wordt afstemming gezocht met het project “Schouders Eronder” waarin Divosa, Sociaal Werk Nederland, Landelijke Cliëntenraad Werk en Inkomen, NVVK en VNG samenwerken. Hierin wordt ondermeer ingezet op een betere toerusting van de reguliere schuldhulpverlening voor kwetsbare groepen.

⁹ NVVK (Nederlandse Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren) is de landelijke branchevereniging voor organisaties die schuldhulpverlening bieden.

Schulden in de Opvang / Beschermd Wonen

Projectteam “Vergroten Financiële Zelfredzaamheid”,

Karen van Brunschot, Federatie Opvang , projectleider

Marthe Riemeijer, Stadsgeldbeheer Utrecht, projectadviseur

(Met dank aan Jora Wolterink, Stadsgeldbeheer Utrecht)

Schulden in de Opvang / Beschermd Wonen

Bijlage Quick scan financiële problemen cliënten: De belangrijkste resultaten

Federatie Opvang heeft interviews afgenomen en er is een Quick Scan uitgezet onder de lidinstellingen om te inventariseren hoe er nu met de financiële problematiek van de bewoners wordt omgegaan. De belangrijkste uitkomsten zijn:

Het begeleiden van MO/VO-cliënten in financiële zelfredzaamheid vereist tijd.

Het overnemen van de financiën van de cliënt geeft enerzijds rust en focus op andere zaken en anderzijds wordt er ook een stukje regie overgenomen.

Begeleiden op financiële problematiek vereist motiverende capaciteiten van begeleiders. Een cliënt klaarstomen voor financiële hulpverlening begint met het erkennen van de situatie. Zoals een consultant van de Kessler Stichting (Den Haag) opmerkt: "Iemand komt binnen na een huisuitzetting en denkt dat hij alleen de huurschuld heeft, maar dan moet ik hem vertellen dat daar incassokosten en vooral de kosten van de ontruiming en schoonmaak van de woning bovenop komen. En dan wordt het soms wel € 8000 en zit iemand er flink doorheen. Dat werkt erg demotiverend."

Het begeleiden van MO-cliënten in financiële zelfredzaamheid vereist nauwe samenwerking tussen de begeleiders.

Financiën zijn een gecompliceerd onderwerp: dat wordt breed gedeeld door alle respondenten. Het lijkt dan ook goed te werken om de financiën deels uit te besteden aan een financieel specialist; een bewindvoerder of financieel specialisten in huis. Maar tussen die twee moet een schakel zijn en dat is de persoonlijk begeleider.

Signaleren van financiële problematiek heeft binnen elke organisatie aandacht

Elke instelling vraagt naar schulden bij de uitgebreide intake; de ene keer is dit meer gestandaardiseerd dan de andere keer, maar financiën komen altijd ter sprake. De grote verscheidenheid in instrumenten (bijvoorbeeld intake-formulier) valt hier op.

Verskillende manieren om financiële hulp te bieden voor opvang cliënten

Zoveel instellingen, zoveel manieren om je financiële hulpverlening in te richten. Zo hebben niet alle instellingen financiële dienstverlening in huis; zij maken veel gebruik van bewindvoerders en hebben slechts op sommige locaties een medewerker die iets meer weet van financiën en daarom vaak als vraagbaak fungeert. Soms ontbreekt deze laatste zelfs.

Kennis van financiën van de gemiddelde opvangmedewerker

Door verschillende deelnemers wordt aangegeven dat ze niet altijd de juiste kennis of handvatten hebben om cliënten te begeleiden op het gebied van financiën.

Uit de interviews bleek dat wanneer er (nog) geen financiële hulpverlening aanwezig is dat begeleiders zelf zaken oppakken met de cliënt. Voor een deel kan dat geen kwaad voor de verdere financiële hulpverlening, maar begeleiders kunnen de financiële problematiek ook verergeren door gebrek aan kennis. Zo worden regelingen getroffen met dramme schuldeisers (bijvoorbeeld Wehkamp of andere internet "warenhuizen") bijvoorbeeld, terwijl de vaste lasten het grootste knelpunt vormen.

Zelfredzaamheid, eigen regie vs. financiën overnemen

Veel deelnemers uit de QuickScan geven aan dat zij inschatten wat iemand zelf kan en dat ze maatwerk bieden; voor de ene cliënt is een lichte vorm van budgetbeheer voldoende, eventueel in combinatie met vrijwilligersondersteuning, iemand anders wordt doorverwezen naar een bewindvoerder.