

SCHOUDEERS

ERONDER



APRIL
2021

#4

THEMAKRANT
MAATSCHAPPELIJKE OPVANG
EN SCHULDEN

Ervaringsdeskundige Stanley: 'Denk in kleine stapjes'



Nu zijn Stanley en Marthe beide hulpverlener, maar een paar jaar geleden was Stanley nog een van de cliënten van Marthe. Stanley: "Zo'n persoonlijke ontmoeting buiten is fijner dan een afspraak bij een instantie binnen, want dat kan veel spanning en stress opleveren."

Stanley van den Berg is persoonlijk begeleider bij het Leger des Heils in Utrecht. En hij is ervaringsdeskundige. Als geen ander weet hij wat stress, schulden en dakloosheid met een mens doet. "Ik ben eerlijk over mijn eigen verhaal, dat geeft vertrouwen. En vertrouwen is essentieel om die vicieuze cirkel om te draaien. Met kleine stapjes. Heeeeele kleine stapjes."

Stanley gaat met de billen bloot. Omdat hij uit ervaring weet dat dat de enige manier is om uit de schulden te komen. "En als ik het doe, maak ik het voor mijn cliënten makkelijker om het ook te doen. Ik vertel over mijn eigen stappen, de domme dingen die ik deed. Wiet gaan kweken om m'n schulden af te lossen, illegaal in onderhuur gaan zodat schuldeisers me niet kunnen vinden, post niet open maken, denken dat ik alles zelf wel kan oplossen. Toen leken m'n acties heel logisch, nu weet ik beter. Eigenlijk is het mijn geluk dat ik ben opgepakt, want toen kwam ik in beeld bij de instanties. Pas toen kon ik de vicieuze cirkel doorbreken, daar is mijn weg omhoog gestart."



Stanley van den Berg:
'Houd deze doelgroep goed in de gaten, blijf open communiceren, doe aan nazorg.'

Heeeeele kleine stapjes

Meestal weet Stanley snel het vertrouwen te winnen bij zijn cliënten. "Zij voelen dat ik weet waar ze het over hebben; de chaos, de stress, de uitzichtsloosheid. Langzaam probeer ik de problemen met hen te ontrafelen, stapjes te zetten naar een nieuw leven. Daarbij is vertrouwen van essentieel belang; contact maken, eerlijk zijn, open communicatie, meegaan, kleine stapjes." Hij verbetert zichzelf: "Heeeeele kleine stapjes. Vergis je niet; dat wat voor jou

een kleinigheid is, is voor deze doelgroep een enorme stap. Maar, als die kleine stapjes eenmaal lukken, zie ik heel vaak snelle progressie. Dat vind ik misschien wel het mooiste aan dit werk." Gevraagd om tips voor schuldhulpverleners zegt Stanley: "Zorg voor de persoonlijke ontmoeting, wees helder en duidelijk, denk in kleine stapjes en blijf communiceren – ook met de begeleiders."

Stress in je systeem

Hij heeft z'n leven weer op de rit. Stanley is trots bezitter van een mbo-4 diploma, heeft z'n rijbewijs weer terug, is sinds vorig jaar uit de sanering en heeft weer een fijn dak boven z'n hoofd. "En niet te vergeten, ik heb een mooie baan. Ik ben trots dat ik al die stappen heb gezet en tegelijkertijd weet ik dat ik nog steeds kwetsbaar ben. Laatst kreeg ik een loonbeslag opgelegd en meteen vloog m'n stressniveau weer door het dak. En dat terwijl ik dacht dat ik sterk was. Het loonbeslag bleek een foutje en is snel opgelost. Ik vertel het als waarschuwing: hou deze doelgroep goed in de gaten, blijf open communiceren, doe aan nazorg. De stress en de zorgen zijn vaak jarenlang torenhoog geweest. Dat is niet zomaar uit je systeem en kan dus zomaar weer oplaaien. Dan gaat die beerput weer helemaal open en dat kan tot allerlei nieuwe problemen leiden."



Programmamanager
Schoudeers Eronder

JULIA DEN HARTOGH

Maatschappelijke opvang

Professionals in de maatschappelijke opvang, begeleid wonen en vrouwenopvang ondersteunen hun cliënten. Hier zijn ze voor opgeleid. Echter, ze zijn geen schuldhulpverleners. Er is onzekerheid als de cliënt met problematische schulden kampt. Wat te doen? Wat is mijn rol? En doe ik het wel goed? Er is behoefte aan handvatten over schuldhulp. Andersom is er bij schuldhulpverleners minder kennis over deze specifieke groep cliënten. Wat mag ik verwachten? Hoe ga ik om met de belemmerende factoren in een schuldhulpverleningstraject?

En dat terwijl de cijfers alarmerend zijn: **ruim**

90%

procent van de cliënten in de maatschappelijke opvang kampt met problematische schulden.

Er ligt een enorme opgave om óók voor deze groep burgers onze dienstverlening toegankelijk te maken.

Om de dienstverlening en vakbekwaamheid te verbeteren ontwikkelt en deelt Schoudeers Eronder kennis. Samen met partners en professionals uit het veld er ervaringsdeskundigen verrijken we deze kennis met nuttige handvatten en inzichten. Ook organiseren we (online) bijeenkomsten en leernetwerken. We doen dat ook samen met Valente, branchevereniging voor participatie, begeleiding en veilige opvang. Samen kunnen we de dienstverlening voor deze kwetsbare groep verbeteren.

Ik leer iedere dag weer van de mensen uit de praktijk, beleid en wetenschap. Daarom geven we met deze krant Marthe, Stanley, Imke en Nicole een podium. Ik weet zeker dat ze ook jou zullen inspireren.

‘Leer van elkaar’

Imke Dute is budgetbeheerder en schuldhulpverlener bij Stichting De Tussenvoorziening. Daarnaast was zij procesbegeleider bij het Leernetwerk Maatschappelijke Opvang en Schulden. Welke lessen leerde zij?



Imke Dute:
‘Wees bereikbaar voor vragen en geef helderheid over regels.’

Wat was voor jou opvallend bij het Leernetwerk?

“Veel uitvoerders in de maatschappelijke opvang lopen met vergelijkbare vraagstukken en kunnen dus ook van elkaar leren. Echter, mensen werken vaak op hun eigen eilandje. Dan missen ze dus de kennis en ervaring van anderen. Bij het Leernetwerk kwamen ze bij elkaar aan tafel, digitaal dan. En het grappige was; de tips, adviezen en inzichten vlogen over en weer. Niet dat je met alles meteen iets kan, maar het verruimt wel je blik. En ik denk dat dat een belangrijke stap is naar bewustwording.”

Wat is een vraagstuk in de maatschappelijke opvang?

“Je hebt natuurlijke vele soorten maatschappelijke opvang, dus ik kan niet alles over één kam scheren. Maar wat ik veel hoor en zie is de vraag wat je als begeleider in de kortdurende opvang kan doen bij schulden. De focus ligt dan niet op financieel gebied, maar je wil wel iets kunnen doen. Bijkomend probleem is dat je nog niet weet waar je cliënt straks terecht kan en dat iedere gemeente weer andere regels lijkt te hebben. Voor ons is dat heel lastig. Ik hoop dat daar meer eenheid in komt.”

En wat je veel hoort; de angst het verkeerd te doen. Zie jij dat ook?

“Ja, er is zeker angst om te schaden. Niet zelden proberen maatschappelijk werkers om betalingsregelingen te treffen. Een mogelijk gevolg daarvan is dat een cliënt niet meer in aanmerking komt voor schuldhulpverlening omdat er geen sprake meer is van een problematische schuld. En dat is niet per se gunstig voor de cliënt. Veel maatschappelijk werkers willen inzicht krijgen in welke stappen zij kunnen zetten.”

Wat is jouw advies naar schuldhulpverleners?

“Zorg dat je weet welke instellingen voor maatschappelijke opvang in jouw werkgebied zitten en zoek contact. Wees bereikbaar voor vragen en geef helderheid over regels en procedures. Dat is fijn voor maatschappelijk werkers, maar net zo prettig voor jezelf. Sommige problemen zijn namelijk te voorkomen met eerder contact en duidelijke communicatie. Tegelijkertijd zeg ik ook tegen alle medewerkers in de maatschappelijke opvang: treed in contact met de gemeente. Het moet van beide kanten te komen.”

En tips naar maatschappelijke opvang?

“Iedereen is bezig zichzelf te verbeteren. Dat is natuurlijk belangrijk, en gelukkig is er onder andere via Valente veel kennis beschikbaar, bijvoorbeeld via *e-learning*. Daarnaast wil ik vooral oproepen om van je eiland af te komen. Kijk om je heen, werk samen met andere instanties. Dat bevordert ook een warme overdracht. Want niets zo naar voor een cliënt om tussen de wal en het schip te vallen. Jij moet zorgen dat die brug stevig is en dat doe je met meer samenwerking. Daarnaast zie ik organisaties waar een van de medewerkers specialist is op financieel gebied. Niet dat zo iemand opeens schuldhulpverlener wordt, maar hij of zij fungeert wel als vraagbaak. En tenslotte; bespreek financiële problemen met de cliënt, doorbreek het taboe. Maak duidelijk dat het iedereen kan overkomen.”

Zie jij al veel samenwerking in deze sector?

“Goede voorbeelden zijn er zeker, maar ik bemerk ook heel erg de neiging om alles zelf te willen doen. Dat komt vaak voort uit een enorme gedrevenheid, uit de wens het goed te willen regelen voor

cliënten. Hierdoor springen veel medewerkers snel in de actiestand. Terwijl het misschien wel slimmer is om even stil te staan, je af te vragen wat nu precies het probleem is en hoe je dat het beste oplost. Niet zelden is dat in samenwerking met anderen. Dat kunnen collega's zijn of vergelijkbare organisaties, maar ook partners in de keten of instituten waarmee de relatie (nog) stroef loopt. Dit ‘even stilstaan’ is ook precies wat we in het Leernetwerk hebben gedaan. Dit kun je je ook als individuele medewerker of organisatie doen.”

Als een mens niet in een hokje past

Hoe zorgen schuldhulpverlening en maatschappelijke opvang er samen voor dat cliënten niet tussen de wal en het schip raken? Die vraag stellen we aan Nicole Versteeg, trajectbegeleider bij de Unit Participatie (Werk & Inkomen) van de gemeente Utrecht. Eerder werkte Nicole bij stadsgeldbeheer, de ‘financiële tak’ van De Tussenvoorziening. Ze kent het werkveld dus vanuit beide kanten.

Tussenvoorziening

“Ik besef dat we in Utrecht verwend zijn met de Tussenvoorziening. Zij bieden opvang en begeleid wonen aan diverse kwetsbare doelgroepen en via stadsgeldbeheer verzorgen zij de schuldhulpverlening en het budgetbeheer voor deze cliënten. Als tijdens een intake blijkt dat er verslaving, dakloosheid, ex-detentie of een andere kwetsbaarheid speelt, kunnen we direct naar hen doorverwijzen. Dat is fijn, want het liefst heb je iemand direct op de goede plek. Er is bij stadsgeldbeheer meer aandacht, tijd, flexibiliteit en expertise van de doelgroep. De cliënt krijgt een vaste begeleider die ook de financiële zaken regelt. Er wordt minder, zoals bij ons, uitgegaan van zelfredzaamheid.”

Hokjes en meebewegen

“Als een mens niet in een hokje past, passen de oplossingen meestal ook niet in een hokje. Dan moet je kunnen meebewegen, de regels mogen en durven oprekken. Voor deze doelgroep geldt dat nog een beetje meer dan voor reguliere klanten. Ik denk dat

alles in de schuldhulpverlening te leren valt, maar dat het omgaan met deze doelgroep naast een gedegen opleiding ook een speciaal talent vergt. Het moet je liggen. Je bouwt een veel intensievere band op, die ook kwetsbaarder is. De stress is voortdurend hoog, het kortetermijndenken is nog prominenter aanwezig en

mensen gaan makkelijker door het lint. Dit mogen we als schuldhulpverlener niet vergeten.”

Samenwerken en vraagbaak

“Ik snap dat de schuldhulpverlening voor deze kwetsbare doelgroep niet overal is geregeld zoals in Utrecht. Dan is goede samenwerking tussen schuldhulpverlening en maatschappelijke opvang nog urgenter, net zoals korte lijntjes naar instellingen als woningbouwverenigingen. Scholing is ook belangrijk. Zodat schuldhulpverleners meer kennis krijgen over deze doelgroep, en maatschappelijk werkers financieel beter onderlegd raken. Je kunt ook via scholing zorgen voor een expert binnen je team, een vraagbaak. Denk ook aan een vast spreekuur waarop medewerkers en cliënten laagdrempelig terecht kunnen bij een schulddienstverlener. Soms kun je met een paar kleine ingrepen of adviezen iemand op weg helpen. Zo voorkom je grotere problemen en als je het goed organiseert, is er ook een leereffect. Dus niet overnemen, maar adviseren en bijstaan.”

Niet willen of niet kunnen?

“Ik denk dat we als schuldhulpverleners nog beter moeten leren signaleren of het niet meewerken van een cliënt een kwestie is van niet willen of niet kunnen. Beide redenen verdienen namelijk een verschillende aanpak. Ik denk dat een maatschappelijk werker daar over het algemeen beter zicht op heeft dan de klassieke schuldhulpverlener. Laten we allemaal doen waar we goed in zijn, openstaan voor elkaars expertise en van elkaar leren.”

Nicole Versteeg:
‘Benut elkaars expertise en leer van elkaar.’



‘Onze doelgroep vergt en verdient een bijzondere aanpak’

Wat als Marthe Riemeijer een toverstafje zou krijgen? Hoe wordt dan de schuldhulpverlening voor mensen in de maatschappelijke opvang geregeld? Zelfs door de telefoon heen zie je haar ogen glinsteren. Daar heeft ze wel ideeën over. Ruimte, opleiding samenwerking; dat zijn de sleutelwoorden.



*Marthe Riemeijer:
‘Ik sta graag met m’n voeten in de klei.’*

Marthe Riemeijer is én projectmedewerker Armoede en Schulden bij Valente én schuldhulpverlener bij de Tussenvoorziening. Die dubbelrol is een bewuste keuze. “Ik werkte al ruim twaalf jaar als schuldhulpverlener bij de Tussenvoorziening, maar ik liep steeds vaker vast op kromme wetgeving en onhandige beleidskwesties. En daar kon ik vanuit mijn functie, heel frustrerend, niets mee. Vandaar die nieuwe uitdaging: vanuit Valente kan ik dat wel aankaarten.” Gelukkig hoeven de cliënten haar niet te missen. “Ik sta graag met m’n voeten in de klei; voor het contact met m’n pareltjes én om feeling te houden met de werkvloer.”

Berg papieren

De uitspraak ‘schulden komen nooit alleen’ kennen we allemaal. Andersom geldt ook: als er op allerlei leefgebieden veel problemen spelen, zijn er bijna altijd ook financiële problemen. Marthe heeft alles voorbij zien komen. “Verslaving, een geweldadige ex, geen dak boven het

hoofd, etc. De stress bij onze cliënten is vaak al torenhoog. Vaak ontbreekt simpelweg de mentale ruimte voor het op orde houden van financiële zaken.” Niet zelden struikelen cliënten (en hun maatschappelijk hulpverleners) over de ‘berg papieren’ die moet worden aangeleverd bij een aanmelding bij schuldhulpverlening. Marthe: “Echt, we snappen dat die input nodig is, maar voor iemand in de maatschappelijke opvang is dit vaak een onneembare drempel. Wij kunnen veel doen in de begeleiding, maar we zijn natuurlijk niet financieel geschoold. Daar komt nog bij dat de regels en afspraken in iedere gemeente of instantie weer anders zijn.”

Toverstafje

Als Marthe dat toverstafje zou krijgen, wat zou ze dan liever gisteren dan vandaag regelen? Daar hoeft ze niet lang over na te denken: een forse investering in scholing van maatschappelijk werkers. “Er komt steeds meer op ons bordje op het gebied van financiële begeleiding. Maatschappelijk werkers willen wel, maar het is deels onbekend terrein. Wij zijn er geen expert in. Daarnaast is er de angst om het verkeerd te doen. Stel je voor dat er gegevens ontbreken of er gaat iets anders mis? Je wil ten alle tijden voorkomen dat een cliënt door jouw handelen de dupe wordt.” Tegelijkertijd pleit Marthe voor scholing en extra ruimte voor schuldhulpverleners. “Onze doelgroep vergt en verdient een bijzondere aanpak. Meer vaardigheid in gesprekstechnieken kan helpen. Daarnaast is er meer tijd en kennis nodig om vertrouwen te winnen en om met andere professionals rondom de cliënt te overleggen. Dat past nooit binnen de bestaande caseload.”

Bruggen bouwen

Schuldhulpverleners en hulpverleners in de maatschappelijke opvang hebben elkaar dus hard nodig. “Onze werkzaamheden zijn enorm vervlochten, dus er moeten bruggen gebouwd worden, vanuit beide kanten.” Die wens is er ook vanuit de schuldhulpverlening, weet Marthe. “Het is geen onwil, het is tijdgebrek. Dus als ik dan toch met dat toverstafje mag zwaaien, dan gun ik de schuldhulpverlening een gespecialiseerde afdeling die zich richt op kwetsbare groepen. Deze groep heeft een andere

DRIE TIPS

- 1 Ga als schuldhulpverlener eens op bezoek bij je cliënt. Je krijgt beter zicht op zijn situatie, de samenwerking met de maatschappelijk hulpverlener krijgt een impuls en voor de cliënt is het prettig om een ‘thuiswedstrijd’ te spelen. Niet zelden geeft een bezoek aan een instantie of gemeentelijk loket enorm veel spanning. Een deel van die stress neem je weg met een ‘huisbezoek’.
- 2 In iedere gemeente gelden weer andere werkafspraken en regels. Zorg daarom voor een heldere taakafbakening tussen schuldhulpverlening, maatschappelijk werker en een eventuele bewindvoerder.
- 3 Ga in gesprek, luister naar verhalen van cliënten en professionals in de maatschappelijke opvang. Werk samen en krijg beter zicht op wat er wel en niet kan.

aanpak nodig. Onze cliënten zijn ontzettend gevoelig voor bejegening, zijn allergisch voor autoritair gedrag, er is angst voor formulieren. Vrouwen, kleine stapjes en gelijkwaardigheid zijn toverwoorden. Dit vergt een enorme investering, maar ik weet inmiddels: het betaalt zich dubbel en dwars uit. Heel vaak is het geen kwestie van niet willen, maar niet kunnen.”



Lessen uit de praktijk

Uit de themadagen, de wetenschappelijke literatuur en het leernetwerk kunnen we een aantal lessen halen. We zetten ze voor je op een rijtje. Veel meer hierover lees je op de site van Schouders Eronder.

1 Impact van schulden

De impact van schulden is groot en financiële problemen verlammen mensen, zeker als er ook al andere problematiek speelt. Het staat zelfs vaak hulpverlening op andere leefgebieden in de weg. Tamara Madern is lector schuldpreventie en vroegsignalering aan de Hogeschool Utrecht. Zij stelt: “Wanneer we adviezen geven aan mensen, sluiten we vaak de leefwereld van de persoon uit, terwijl daar vaak ook van alles speelt.”

2 Stress

“Stress is de grote ontregelaar en chronische stress, bijvoorbeeld door schulden, ondermijnt het denkvermogen,” aldus Tamara Madern: “Het gevolg is dat zowel het denkvermogen als de zogeheten regulatiefuncties onder hoge druk komen te staan. Mensen kunnen minder plannen, worden gedreven door de korte termijn, zijn

minder ontvankelijk voor hulp en advies, zijn wantrouwend en maken de post niet meer open. Ze staan in een overlevingsstand. En stress trekt in alles door. Zeker ook in het gezin; mensen hebben geen geduld meer om naar de kinderen te luisteren.”

3 Kleine stapjes

Cliënten zien vaak door de bomen het bos niet meer. Dat ziet Imke Dute, branchevereniging Valente, schuldhulpverlener bij De Tussenvoorziening. “Het helpt dan om samen een stappenplan te maken, om overzicht te creëren. Elke stap is er één.” Ervaringsdeskundige en persoonlijk begeleider Stanley van den Berg vult aan: “Zorg voor heel kleine stapjes.”

4 Stress-sensitieve aanpak

De aandacht voor stress-sensitief werken is de afgelopen jaren flink toegenomen. Schulden veroorzaken

veel stress. Door als professional rekening te houden met de gevolgen van chronische stress, voelen mensen zich eerder begrepen en kunnen ze sneller worden geholpen.

5 Vakmanschap

Een sociaal werker in de maatschappelijke opvang stelt dat er angst is om fouten te maken bij financiële hulp. “Het is belangrijk om voor bijscholing te zorgen op dit gebied.” Een collega oppert dat er specialisten schuldhulp binnen de organisaties voor maatschappelijke opvang gewenst zijn.

6 Samenwerking

Gezamenlijke training, regelmatig overleg, een wederzijds spreekuur; er zijn verschillende opties om elkaar op te zoeken en de samenwerking te verbeteren. Zorg daarnaast voor helderheid over ieders rol. Waar begint je verantwoordelijkheid en waar stopt deze?

Meer lezen?

Veel meer informatie over dit thema vind je op de website van Schouders Eronder. Lees bijvoorbeeld de inzichten uit [het leernetwerk](#) en het verslag van de themadag.

Lees-en luistertips en diverse wetenschappelijke achtergronden vind je op [deze pagina](#).

Deze krant is gemaakt in opdracht van Schouders Eronder, een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.

Hoofdredactie: Joyce van Horn en Anne Vreeman (Schouders Eronder)
Redactie: Saskia Ridder (VanSas, Tekst en Communicatie)
Fotografie pag.1: Edwin Weers
Vormgeving: Nanda Alderliefste (noinoloi.nl)
E-mailadres redactie: communicatie@schouderseronder.nl