

# SCHOUDEERS

## ERONDER



JUNI  
2021  
#7

THEMAKRANT WIJKTEAMS EN SCHULDEN;  
SIGNALEREN, ONDERSTEUNEN EN  
SAMENWERKEN

## ‘Fysieke nabijheid maakt het figuurlijke lijntje letterlijk kort’

**Mensen in een vroeg stadium helpen kun je onder andere door bekend te zijn met de situatie. “In de wijk werken, met en tussen de bewoners, weten wie je voor je hebt; dat is een belangrijke kracht van een wijkteam, zegt Shanna Meijnen van Amaryllis.**

Shanna is sociaal werker bij Amaryllis, de organisatie die in opdracht van de gemeente Leeuwarden taken in het sociaal domein uitvoert in de wijkteams. De mensen in het team hebben allemaal een brede kijk, zijn in die zin generalist, maar hebben ook allemaal hun eigen expertise. Zo is Shanna extra thuis in het thema armoede en schulden. Zij vindt het belangrijk om in de wijk, tussen de wijkbewoners, te werken. “We kennen veel mensen, zijn bekend met sociale structuren en weten wat er zo’n beetje speelt. Dat kun je nooit vanachter je bureau weten. Het liefst zijn we dus zoveel mogelijk op in de wijk en bij deze mensen thuis.”

### Meer zelfredzaamheid

In wijkteam Centrum Oost verzorgt het toegangsteam de intakes van nieuwe aanmeldingen. Medewerkers vragen door op verschillende levensgebieden en selecteren wie van de 25 sociaal werkers deze case oppakt. Als er financiële ondersteuning nodig is, maakt de sociaal werker een afweging; wat is er nodig om iemands financiën weer op orde te krijgen? “Het coachen naar financiële zelfredzaamheid is een van onze taken. We kunnen ook de samenwerking opzoeken met een vrijwilliger of onze budgettraining aanraden. Het doel van deze training is mensen te coachen op gedrag en vaardigheden aan te leren om weloverwogen keuzes te maken. We willen meer sturen op zelfredzaamheid en het kan helpend zijn om met een groep te werken. Mensen zien dat ze er niet alleen voor staan en leren ook van elkaars tips en ervaringen.”

### Regiehouder

Ondernemers met schulden worden doorverwezen naar specialist Zuidweg & Partners. Alleen als er ook andere problematiek speelt, blijft het Wijkteam betrokken. Als bij inwoners de financiële malaise te omvangrijk is, kan inzet van de Kredietbank noodzakelijk zijn. “We hebben een kort lijntje met hun aansluitfunctionaris, dus het proces kan snel starten. De Kredietbank beheert de saneringsdossiers, maar wij blijven

regiehouder. Niet zelden spelen er ook andere problemen en als het dossier stagneert, om wat voor reden dan ook, willen wij snel hulp kunnen bieden. We hebben ook gemerkt dat klanten na drie jaar sanering nog niet voldoende hebben geleerd om goed met geld om te gaan, ze zijn dan weinig zelfredzaam. Omdat we willen voorkomen dat iemand terugvalt doen we aan nazorg. Dat kan budgetcoaching zijn, maar ook een cursus.”

### Vroegsignalering

Shanna en haar collega’s krijgen periodiek een lijst van de gemeente van inwoners die mogelijk geldproblemen hebben. Deze lijst wordt opgesteld aan de hand van betalingsachterstanden bij de gemeente, woningbouwvereniging, zorgverzekeraars en energiemaatschappijen.

Shanna of haar collega’s gaan dan onaangekondigd op huisbezoek bij deze mensen. “We stellen natuurlijk vragen over financiële zaken. Tegelijkertijd schatten we de (woon)situatie van mensen in. Hiervoor hebben we onze goed ontwikkelde voelspriet; is er wellicht sprake van armoede, verslaving, leerachterstanden, opvoedingsproblematiek of geweld?” De sociaal werkers zijn er niet om bewijsmateriaal te vinden of om schuldingen aan te wijzen. “Als we meer zicht krijgen op een situatie, kunnen we ook beter helpen. En hoe eerder we erbij zijn, hoe groter de kans dat we succesvol hulp kunnen bieden.”

### Corona

Door de coronamaatregelen is het wijkteam alleen open op afspraak en werkt slechts een beperkt aantal mensen op locatie. Een groot gemis, vindt Shanna. “Als je met z’n allen op kantoor werkt en de vrijwilligers lopen in en uit, kun je sneller schakelen. En normaal werkt de aansluitfunctionaris van de Kredietbank ook twee dagen in

de week bij ons. Fysieke nabijheid maakt het figuurlijke lijntje letterlijk kort.”

Shanna ziet nog niet echt andere groepen aankloppen voor hulp. “Wellicht omdat er nog overheidssteun is en mensen misschien nog spaargelden of andere hulpbronnen hebben.” Zij verwacht dat straks ook andere doelgroepen zoals studenten, zzp’ers en gezinnen met een modaal inkomen financiële hulp nodig hebben. “Het zijn dan niet meer alleen de klassiek kwetsbare groepen. Des te belangrijker dat het taboe op schulden eraf gaat, dat erover gepraat wordt. Immers, het kan iedereen overkomen. Door scheiding, verlies van werk of door andere oorzaken. Voor schulden hoef je je niet te schamen. Ik hoop dat mensen tijdig hulp zoeken, onder andere bij wijkteams.”



Programmanager  
Schoudeers Eronder  
**JULIA DEN HARTOGH**

## Wijkteams

Wijkteams zijn de ogen en oren in de wijk. En dus zijn zij belangrijke partners in de keten van schuldhulpverlening. In deze themakrant staat de samenwerking tussen schuldhulpverlening en wijkteams centraal. Movisie belicht interessante vraagstukken binnen die samenwerking. Bijvoorbeeld vraagverlegenheid van professionals bij een onderwerp als het hebben van schulden. Het kan lastig zijn om hier het gesprek over te beginnen. Maar krijg je dan de hulpvraag wel helder? En speelt hierbij ‘de klik’ en de relatie tussen de professional en de inwoner nog een sterke rol? Sociaal werker Shanna zegt hierover: “In de wijk werken, met en tussen de bewoners, weten wie je voor je hebt; dat is een belangrijke kracht van een wijkteam.”

Iedere gemeente richt de wijkteams anders in. De ene gemeente blijft meer op afstand, de andere is meer sturend of is zelf uitvoerder. Prioriteiten worden gesteld op thema’s of doelgroepen, gericht op wat een wijk nodig heeft. Maar hoe je het ook inricht; afstemming en samenwerking met andere partners is van essentieel belang. Wie is dossierbehandelaar of regiehouder, wie signaleert en wie pakt die signalen op? Hoe zorgen partners er met elkaar voor dat mensen met schulden goed geholpen worden?

Schuldhulpverlening is complex en de coronamaatregelen zorgen voor extra uitdagingen. Maar hoe meer we elkaar weten te versterken, hoe meer we in staat zijn om de burger met financiële zorgen te bereiken en te helpen. Ik hoop dat deze krant jou inspireert om te blijven zoeken wat werkt, om te blijven leren en innoveren.

Silke van Arum, senior onderzoeker bij Movisie:

# ‘Bouw een band, op en vraag door’

**De persoonlijke klik van de professional met de inwoner en hun samenwerkingsrelatie: dat zijn belangrijke voorspelers voor succesvolle ondersteuning vanuit wijkteams. En dat speelt zeker bij schulden, verslavingen of andere schaamtevolle onderwerpen, zegt Silke van Arum (senior onderzoeker bij Movisie). Vraagverlegenheid bij professionals kan leiden tot een onvolledige verkenning van de hulpvraag.**

**H**oe meer vertrouwen en gevoel van veiligheid, hoe makkelijker het is om problematische schulden bespreekbaar te maken. En hoe meer tijd professionals daarvoor vrijmaken, hoe sneller zij signaleren of een inwoner (opnieuw) in de problemen raakt. Uit onderzoek blijkt keer op keer dat deze samenwerkingsrelatie een van de belangrijkste factoren is voor de uitkomst van de ondersteuning, ziet Silke van Arum in haar onderzoek bij Movisie. “Zeker als er iets van schaamte speelt, is het belangrijk om eerst een vertrouwensband op te bouwen. Er is tijd nodig om te verkennen wat er speelt in iemands leven.”



“Professionals in wijkteams hebben nog last van vraagverlegenheid als het gaat om schulden. Terwijl het zo belangrijk is dat schulden bij de verkenning van de hulpvraag worden meegenomen.”

## Vraagverlegenheid

Movisie houdt regelmatig landelijke peilingen onder gemeenten over de stand van zaken bij sociale wijkteams. Als Werk & Inkomen bij de wijkteams hoort, doen de teamleden meestal verschillende taken op dit terrein, van inkomensvoorziening en participatiebe-

vordering tot schuldhulpverlening en budgetbegeleiding. “Het is belangrijk dat schuldhulpverlening in dat geval heel expliciet als taak genoemd wordt”, zegt Silke. “Bij de verkenning van de hulpvraag worden schulden namelijk vaak overgeslagen. Professionals vinden dit behoorlijk lastig

en hebben last van vraagverlegenheid. Dat zien we ook bij vragen naar verslavingen en huiselijk geweld.”

## Overlevingsstand

Toch is het belangrijk om die geldproblemen expliciet aan de keukentafel te bespreken. “Als iemand bijvoorbeeld ondersteuning vraagt voor een kind met autisme, dan moet je als professional ook vragen naar de financiën en daar echt op doorvragen.” Wie schulden heeft, komt in de overlevingsstand. Silke: “Als professional moet je daar rekening mee houden, want stress over schulden heeft grote invloed op de uitkomst van het ondersteuningstraject. Dat vraagt ook om goede afstemming met andere afdelingen, zodat de stress niet onnodig groter wordt.”

## Doorverwijzen

Als Werk & Inkomen een aparte dienst is, is ook doorverwijzing naar het sociale wijkteam van groot belang. Sommige vragen komen niet op tijd bij het wijkteam terecht, ziet Silke. Of ze komen daar helemaal niet terecht. “Als inwoners voor een bijstandsuitkering komen, zou het team van Werk & Inkomen wat breder moeten kijken naar de context van de inwoner. En bij behoefte aan ondersteuning of een vermoeden dat er meer aan de hand is, dient het team sneller door te verwijzen naar het sociaal wijkteam. Dat gebeurt nu nog onvoldoende. Dit zou op het gebied van preventie een grote vooruitgang zijn.”

## Werk & Inkomen in wijkteams

Van de deelnemende 212 gemeenten aan de [peiling van Movisie \(2020\)](#) werkt 83 procent met sociale wijkteams. Bij 40 procent van de gemeenten is een apart team voor Werk & Inkomen ingericht of ondergebracht in een regionale dienst of BV. Bij 60 procent is Werk & Inkomen ingebed in de sociale wijkteams. Bij de peiling van drie jaar daarvoor was dat nog 45 procent. Die stijging is te verklaren door een groeiend besef dat Werk & Inkomen niet los gezien kan worden van andere levensdomeinen en dat hulpvragen breder uitgevraagd moeten worden. Gemeenten kunnen dit inrichten door een schuldhulpverlener in te zetten of door wijkteamleden te scholen of te coachen. Hierdoor kunnen zij problemen rondom werk en inkomen beter leren signaleren, bespreekbaar maken en oppakken.



## Doen wat werkt

1

### Praat niet alleen óver het huishouden, maar praat vooral ook mét de mensen zelf.

Voor een goede integrale aanpak is het noodzakelijk dat de inwoner de regie voert over zijn eigen leven én over de ondersteuning die hij/zij daarbij nodig heeft. Silke: “Neem het perspectief van de inwoner als uitgangspunt en kijk vervolgens wie wat doet om dat mogelijk te maken. Denk niet alleen vanuit je eigen aanbod. Daar is de inwoner mogelijk helemaal niet mee geholpen.”

2

### Bespreek verschillende visies.

De ene medewerker, de hulpverlener, wil vertrouwen winnen, een band opbouwen en werken aan een oplossing. Een andere medewerker signaleert bijvoorbeeld twee tandenborstels terwijl er maar één bewoner geregistreerd is. Die richt zich dus op handhaving. Dat kan botsen, binnen diensten van de gemeente of met het wijkteam. En het kan tot onzekerheid en stress leiden bij een inwoner. “Het is belangrijk dat professionals van elkaar leren met welke bril ze kijken”, zegt Silke. “Als je dat aan elkaar uitlegt, vanuit een open houding, krijg je over en weer meer begrip.”

3

### Houd rekening met de stress bij problematische schulden.

Stress ontregelt en dit kan praktische gevolgen hebben voor een traject. Het kan ook het vertrouwen in instanties aantasten. Houd daar rekening mee in het contact en de ondersteuning. Silke: “Mensen met problematische schulden zijn aan het overleven, door die stress wordt het langetermijndenken gehinderd. Probeer als hulpverlener rust te creëren en stress weg te nemen om van daaruit aan oplossingen te kunnen werken.”

**Zeven transformatiewerkplaatsen** Amersfoort heeft zeven transformatiewerkplaatsen. Hierin werken verschillende organisaties in het sociaal domein met elkaar samen, met als vaste partners de gemeente, de wijkteams, welzijnsorganisatie Indebuurt033 en Stadsring51, de organisatie voor schuldhulpverlening in Amersfoort. Thema's zijn bijvoorbeeld Opvoeden en opgroeien, Participatie, Bestaanszekerheid en Integrale uitvoering.

# Transformatiewerkplaats Amersfoort

## 'Op zoek naar de vraag achter de vraag'

**Neem in de wijkgerichte aanpak ook de schuldhulpverlening mee. En zorg ervoor dat de professionals van verschillende organisaties elkaar persoonlijk kennen. Dat stellen Joëlle van Kommer en Michael Thomas, die namens hun organisaties samenwerken in een van de transformatiewerkplaatsen van Amersfoort.**

### Wat levert de transformatiewerkplaatsen jullie op?

**Joëlle van Kommer** (projectleider bij Stadsring51): "Stadsring51 kreeg de opdracht om een stadsbreed preventieplan te ontwerpen om problematische schulden te voorkomen. De transformatiewerkplaats hielp enorm goed om daarbij flinke stappen te zetten. Zo kwam er onder meer een aanpak voor vroegsignalering van de grond. Schuldhulpverlening is vaak een vreemde eend in de bijt in het sociaal domein. Bijna alle gemeenten maken gezamenlijk wijkplannen, maar de schuldhulpverlening wordt vaak vergeten."

**Michael Thomas** (leidinggevende bij de stichting Sociale Wijkteams Amersfoort): "Door de transformatiewerkplaatsen hebben de leidinggevenden elkaar goed leren kennen. Erg waardevol."

### Wat betekent dat voor de schuldhulpverlening in de praktijk?

**Joëlle:** "We horen in de transformatiewerkplaatsen direct over de wijkgerichte aanpak. Dat werkt door op de werkvloer. In verschillende transformatiewerkplaatsen spelen financiële zaken een belangrijke rol. Als schuldhulpverleners meteen bij de start betrokken zijn, kunnen zij meer invloed uitoefenen."

Vaak wordt niet gezien dat een bepaald traject mislukt, omdat er in feite armoede achter schuilgaat. We kijken sneller wat de eigenlijke hulpvraag precies is, omdat we naar die samenhang kijken. We gaan na of er in het eigen netwerk iemand beschikbaar is die steun kan geven. Ook wordt de drempel lager om schuldhulpmaatjes of andere vrijwilligers in te schakelen."

**Michael:** "In zeventig procent van de



**Joëlle van Kommer:**  
*'Als schuldhulpverleners meteen bij de start betrokken zijn, kunnen zij meer invloed uitoefenen.'*

aanvragen spelen financiële zorgen een rol, maar daarvoor moet je wel op zoek gaan naar de vraag achter de vraag. Zo kwam er een moeder bij ons vanwege opvoedproblemen met haar 13-jarige dochter. Bij het gesprek bleek dat het meisje op school gepest werd om haar kleding.

Maar dat was nog niet het hele verhaal: om het zo goed mogelijk te regelen voor haar dochter was de moeder gaan gokken en had zich in de schulden gewerkt. Pas toen de schulden aangepakt werden, kreeg de moeder weer ruimte in haar hoofd om de juiste gesprekken met haar dochter te voeren. De opvoedvraagstukken speelden eigenlijk niet meer."

### Wat doen jullie om de drempel tot de schuldhulpverlening te verlagen?

**Joëlle:** "We hebben sleutelfiguren als buurtvaders of mensen van kerkgemeenschappen getraind. Zij leren mensen uit hun gemeenschap over budgettering en manieren om schulden tegen te gaan of op te lossen. Veel mensen zien ons als een overheidsloket. Mensen uit de Ethiopische en Eritrese gemeenschap zien we daardoor bijna niet. In de transformatiewerkplaats hebben allerlei mensen hierover meegedacht.

Nu is de voorzitter van de Eritrese gemeenschap opgeleid om zelf mensen te ondersteunen bij het op orde houden van het budget of de administratie. Hij doet dat niet klassikaal, maar is beschikbaar op koffieochtenden. Als er mensen uit zijn gemeenschap met vragen komen over geldkwesties, kan hij met ze in gesprek of een opdracht aanbieden of



**Michael Thomas:**  
*'Van mens tot mens, dat werkt het beste. Want iedere organisatie bestaat uit mensen.'*

uit het materiaal dat wij ontwikkeld hebben voor onze budgettrainingen.

### Wat is een volgende stap?

**Michael:** "Ik heb de casus van de moeder aangedragen om met de andere organisaties van binnen de transformatiewerkplaats elkaars rollen te verhelderen en te verduidelijken. Ook de professionals op de werkvloer moeten elkaar direct weten te vinden. Anders worden bewoners van het kastje naar de muur gestuurd. Het liefst hebben we elkaars 06-nummer direct bij de hand. Van mens tot mens, dat werkt het beste. Want iedere organisatie bestaat uit mensen."

## Outreaching werken

**Van de mensen die ondersteuning krijgen vanuit de Participatiewet is een op de acht niet goed bij gemeenten in beeld. Een schrijnend gegeven, stelt Hilde van Xanten van Movisie. "Dit zijn mensen die het risico lopen niet goed mee te kunnen doen in de samenleving. Hoe krijgen en houden we cliënten in beeld?"**

Dit getal komt uit het rapport 'Sociaal domein op koers?' van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Een van de oplossingsrichtingen om inwoners beter te bereiken is volgens Hilde *outreaching* werken. "De gemeente, en dus ook de wijkteams, moeten zich meer naar de inwoner toe bewegen. Een band opbouwen en van daaruit

werken aan duurzame oplossingen." Zij benadrukt ook de waakvlam-functie van een wijkteam. "Houd contact, ook als begeleiding tijdelijk minder intensief is, of niet meer nodig is."

### Perspectief

Hilde noemt het voorbeeld van het project 'Op Koers' van de 'Houtense Werktafel' als manier om duurzaam contact met de cliënt op te bouwen. "Een cliënt gaat met betrokken professionals van Werk&Inkomen én Zorg&Welzijn om tafel; samen onderzoeken zij wat hem of haar verder kan helpen. Eigen regie en zeggenschap zijn hierbij belangrijke pijlers. Dit leidt tot betere resultaten van de hulp en meer werkplezier." Dit betekent nogal wat

voor de toch al hoge caseload van de professional, erkent zij. Het is van belang intern te evalueren of die caseload passend is bij wat je wilt bereiken. Zo niet, neem dan maatregelen. Een optie is differentiatie, bijvoorbeeld door te werken met ervaringsdeskundigen. Als het nodig is kan de ervaringsdeskundige langer blijven en een luisterend oor bieden. En laten zien dat er perspectief is, dat mensen erop mogen vertrouwen dat het leven ook weer een goede kant op kan gaan."

### Duidelijkheid

Tenslotte pleit Hilde voor duidelijkheid 'aan de voorkant'. Weten mensen welke regels en mogelijkheden er zijn als ze voor hulp aankloppen bij het

wijkteam of de gemeente? Staat het duidelijk omschreven op de website, in folders en in brieven? Is het voldoende aan bod gekomen in gesprekken en heb je getoetst of je cliënten jou begrepen hebben? Hilde: "Zorg ook dat je informatie goed doseert. Neem rustig de tijd en plan een terugkomgesprek in. Bouw aan die vertrouwensband, zeker als er sprake is van wantrouwen door eerdere ervaringen. Ook dit is *outreaching* werken."

