

ONLINE PRAKTIJKDAG

MAANDAG 6 DECEMBER 2021
10:00-17:00 UUR




SCHOULDERS
ERONDER



GELDZORGEN BIJ MENSEN IN KWETSBARE POSITIES WIE HELPT MIJ ALS IK HET NIET (MEER) WEET?

Inclusieve hulpverlening aan mensen in kwetsbare posities

“Inclusieve dienstverlening is een race zonder finish, je moet er altijd aan blijven werken”

Het lukt onvoldoende om geldzorgen en geldproblemen bij mensen in kwetsbare posities op te tijd te signaleren en hen te helpen. Hoe komt dat en vooral: hoe kunnen we zorgen voor een meer inclusieve dienstverlening? We laten experts, onderzoekers, professionals en bestuurders aan het woord.

Amma Asante, bestuurder en voorzitter van de Landelijke Cliëntenraad

Inclusieve hulpverlening nog ver weg

“Ik heb bijna medelijden met professionals in de schulddienstverlening; het is zo complex geworden. Zowel wat betreft de problematiek van mensen als de inrichting van het systeem. Wat mag wel, wat mag niet? Het maakt daadwerkelijke inclusiviteit in de hulpverlening lastig en ik denk ook niet dat we al zo ver zijn. We maken twee stappen vooruit en zetten er weer een terug, het minimuminkomen wordt bijvoorbeeld steeds lager. We werken hard, de ‘medicijnen’ worden steeds beter, maar weet: als we inclusiviteit beoordelen, maakt het echt uit aan welke kant van de tafel je zit.”

Dialoog nodig

“De overheid moet zichzelf overstijgen, zorgen voor een dialoog binnen de kolommen en tussen de kolommen. Een dialoog met de cliënt is nodig. Nu wordt er nog te veel binnen de hokjes afgevinkt. Daar wordt een burger niet wijzer van, want die moet weer aan de slag met het volgende hokje. Zorg liever voor een integraal antwoord, of in ieder geval voor een warme overdracht. En ik weet dat er zelden een simpel antwoord is op een hulpvraag. Daarom moet je zo’n vraag afpellen en meebewegen. En ja, dat vergt kennis van de problematiek en achtergronden. En dat kost tijd. Tijd is cruciaal, terwijl de caseload al zo hoog is. Ik hoop dan ook dat schulddienstverleners assertief zijn naar hun leidinggevenden. En tijd en ruimte opeisen.”

Regelzucht loslaten

“We moeten de regelzucht loslaten. Eerst mensen helpen, ruimte geven, hun honger wegnemen. Pas daarna komt er ruimte voor formulieren, trainingen of cursussen. We hebben de systemen ingericht op basis van wantrouwen, terwijl we mensen weer moeten zien als mensen, met alles wat hij kan en niet kan. Wat lukt en wat even niet meer lukt.”

Erik Dannenberg, voorzitter Divosa

Kloven overbruggen

“Inclusieve dienstverlening is een race zonder finish, je moet er altijd aan blijven werken, er zijn namelijk altijd blinde vlekken. Bovendien: inclusie is dat je naar mensen toe gaat, en niet dat je alleen de mensen helpt die zich melden. We weten namelijk dat er heel veel redenen zijn om niet actief hulp te zoeken. Dat kan die kwetsbare positie zijn, maar ook schaamte of gebrek aan kennis van het systeem. Er zijn nog vele kloven te overbruggen.”

Dichtgeregeld systeem

“We zijn doorgeslagen in protocollen en structuren, in digitalisering en efficiencystreven. We hebben het systeem vanuit onze eigen logica ingericht en hebben alles ‘dichtgeregeld’. Dit beperkt de tijd en ruimte voor de professional. En we zien niet meer wat al die maatregelen betekenen in en voor de samenleving. Daarom pleit ik voor het herstellen van de adviesfunctie, voor een mens die meedenkt over de vraag. Dat levert meer op dan iemand naar huis sturen met een pak formulieren en een folder. Dus wat mij betreft is het ‘alle ballen op de balies’, want alle ‘oren’ in de wijk moeten benut worden.”

Toekomst

“Ik zie een kanteling om iets te willen doen, je ziet het aan de brede schuldenaanpak. Ik verwacht een aanpak van de flexmarkt, een verhoging van het minimumloon, een impuls voor de woningmarkt. Dat is goed, maar wel een waarschuwing: laten we ervoor waken dat alle nieuwe plannen en mooie initiatieven achteraf weer dichtgeregeld worden.”

Lex Staal, directeur Sociaal Werk Nederland

Overheid verstopt zich

“Als we de dalende cijfers zien, kunnen we zeggen dat we op de goede weg zijn. Tegelijkertijd is er nog heel veel te doen. We hebben het systeem zo ingewikkeld ingericht. Terwijl juist deze dienstverlening bedoeld is voor mensen die het minste toe in staat zijn om er hun weg te vinden. De overheid heeft zich verstopt achter protocollen en call centra, de ontvangstfunctie moet echt beter, meer laagdrempelig.”

Ruimte voor de professional

“Je werkt nooit alleen, je bent namelijk onderdeel van een keten en een team. Vraag je dan af, wat is jouw rol, wat maakt jou een professional? En neem de ruimte om te doen wat wel kan. We leiden mensen vier jaar op om als professional te kunnen werken, dan moet er ook ruimte zijn om professioneel te handelen. Ons werk in het sociaal domein is niet in te delen in ‘ja’ en ‘nee’ of vinkjes.”

Toekomst

“Een mooie uitspraak is ‘Het laatste wat sterft, is hoop’. Dus natuurlijk is er hoop op een betere toekomst. Echter, alleen praten heeft geen zin al is het wel een begin van de oplossing. We moeten weer terug naar de basis, het systeem afpellen. Terug de wijk in, contacten leggen, samenwerken, in een vroeg stadium signaleren en bijstaan. Het informele circuits gebruiken, met wijkagenten, bibliotheken en peuterspeelzalen. En als het mis gaat, is die professionele hulpverlener er.”

***Rosanne Oomkens, onderzoeker lectoraat Schulden & Incasso en procesmanager
Schouder Eronder***

Bewustzijn

“Als we professionals vragen over wat zij ervaren in de hulpverlening aan mensen in een kwetsbare positie, is veel herkenbaar uit mijn onderzoek. We zijn te laat, het is te moeilijk, er is weinig maatwerk mogelijk en er wordt beperkt samengewerkt. Gezien de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en op het gebied van sociale zekerheid, is het belangrijk om bewust te zijn van welke groepen kwetsbaar zijn. Waar is de bestaanszekerheid in het geding en waar moet dus onze focus liggen.”

Arbeidsmarkt

“Er is krapte op de arbeidsmarkt maar niet iedereen profiteert van deze ontwikkeling. Het percentage werkenden is bijvoorbeeld heel hoog, en het aantal werkelozen daalt. Tegelijkertijd zien we een stijging van het aantal langdurend werkelozen. Ook mensen met tijdelijke banen profiteren niet van de krapte. Zij zijn door corona relatief hard geraakt. De flexibele en onzekere arbeidsmarkt zorgt dat grote groepen kwetsbaar zijn.”

Armoedekans

“Al decennia daalt het percentage huishoudens onder de armoedegrens fors; van 22% in 1985 naar 8% in 2019. Een goede ontwikkeling, maar die 8% willen we verder zien dalen. We zien verschillende groepen waarbij er grotere kans is op armoede, bijvoorbeeld bijstandontvangers, flexwerkers, mensen met een migratie-achtergrond, een lage opleiding en alleenstaanden. Als mensen in meerdere groepen vallen, stijgt de kans op armoede. En zorgwekkend is dat we een stijging van het percentage verwachten, dit komt door de verlaging van de bijstandsuitkering.”

Problematische schulden

“Er is een steeds grotere groep die zich financieel moeilijk staande kan houden, dat zien we onder andere aan een stijging van het aantal mensen onder beschermingsbewind. Er zijn risicogroepen aan te wijzen, zoals mensen met een laag huishoudinkomen, een LVB, een uitkering of een flexcontract. Ook mensen die verdacht zijn van een misdrijf vallen onder de risicogroepen.”

Complexiteit systeem

“De complexiteit van het systeem zorgt ervoor dat mensen de weg naar hulp niet meer kunnen vinden, de regels zijn verwarrend en men snapt de communicatie niet. Ook is men zich niet altijd bewust van rechten en plichten of worden consequenties niet overzien. Daarnaast moeten we er rekening mee houden dat 2,5 miljoen mensen moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen. Ook is een groep beperkt digitaal vaardig.”

Corona

“Corona lijkt vooralsnog beperkt invloed te hebben op de schuldenproblematiek. Toch zie ik reden tot zorg. We weten dat mensen gemiddeld vijf jaar wachten met het zoeken van hulp. Een deel van de problemen die afgelopen twee jaar zijn ontstaan, zien we daarom pas de komende jaren terug in de cijfers. En wat als steunmaatregelen stoppen? De bestaanszekerheid zal bij een aantal groepen zeker in het geding komen.”