

VAN FIGURANT NAAR HOOFDROLSPELER

EEN ANDERE AANPAK VAN SCHULDHULPVERLENING



1.

INLEIDING

De schuldhulpverlening in Amsterdam-Oost is de afgelopen jaren sterk verbeterd. In 2016 haalde slechts 55% van de cliënten binnen de schuldhulpverlening de eindstreep. In 2020 was het slagingspercentage gestegen tot maar liefst 87%. Dit succes komt vooral voort uit een andere visie op de schuldhulpverlening en een andere dagelijkse uitvoering daarvan.

In deze whitepaper beschrijven we deze visie en aanpak, waarna we met een casus uit de gemeente Amsterdam laten zien dat deze nieuwe werkwijze aantoonbaar tot betere resultaten leidt. We hopen gemeenten hiermee te inspireren om de schuldhulpverlening wezenlijk anders te organiseren.

INHOUD

1.	Inleiding	2
2.	Visie	3
3.	Aanpak	4
4.	Casus Amsterdam-Oost	6
4.1	Resultaat	8
5.	Conclusie	9
	Over B&A	10



2. VISIE

Iedereen kan geldproblemen en schulden krijgen. Vanuit die visie staan wij onze cliënten bij. Dat uit zich in een positieve en betrokken houding bij het oplossen van schulden.

Niemand maakt er bewust een potje van

Wij zijn er oprecht van overtuigd dat geen mens verkeerde keuzes maakt. Iedereen beslist op grond van de informatie en externe invloeden van dat moment. Mensen maken keuzes omdat ze een positief effect op hun situatie verwachten: die zal daarna mooier, groter en leuker zijn. Dat iets dan tien minuten later geen goed idee blijkt, komt doordat we in die periode iets nieuws hebben geleerd – nieuwe informatie die, als zij eerder beschikbaar was geweest, de oorspronkelijke keuze anders had doen uitvallen.

De regie blijft bij de cliënt

Wij laten cliënten altijd aan het roer staan. We voorzien hen van informatie, laten de verschillende opties zien en schetsen de verwachte plussen en minnen. De beslissing blijft vervolgens aan de cliënt. Soms duren zaken daardoor langer. En inderdaad, soms ervaart een cliënt ook proefondervindelijk dat iets (nog) niet lukt. Dat is alleen maar leerzaam voor de toekomst.

Wij vinden het belangrijk dat we onze ideeën niet 1-op-1 projecteren op het leven van de cliënt. Dat betekent dat we een cliënt soms gecontroleerd laten ontdekken waarom iets niet werkt. Dat is nog altijd beter dan een cliënt schofferen door te stellen dat je het als hulpverlener beter weet, zelfs al is dat zo.

Op deze manier houden we de cliënt betrokken. We nemen hem serieus én geven hem de verantwoordelijkheid die hij aankan. Waar nodig kan hij altijd terugvallen op onze deskundige hulpverleners.

Het doel moet altijd in beeld blijven

Cliënten geven aanvankelijk vaak aan dat ze 'van hun schulden af willen'. Schulden zijn echter nooit een op zichzelf staand fenomeen, maar een gevolg van andere problemen. Wij zijn daarom vooral geïnteresseerd in de dieper liggende hulpvraag. Die leidt ons namelijk naar de motivatie, het waarom. Met welk doel gaat de cliënt aan de slag om zijn eigen situatie te verbeteren? Dat is cruciale informatie, omdat zo'n verbetertraject vaak langdurig is, en soms ook uitputtend en vervelend. Dan is het goed om continu een zelf geformuleerd, helder en tastbaar doel voor ogen te houden.



3.

AANPAK

Niet veroordelen, maar informeren

Cliënten die bij ons over de drempel stappen, zijn gemotiveerd om hun eigen situatie te verbeteren, om een hindernis weg te werken. Wij helpen de cliënt om deze motivatie zelf helder geformuleerd te krijgen. We vragen, we spiegelen en geven steeds een waaromvraag terug totdat de cliënt zelf uitspreekt wat er nu zo vervelend is aan het hebben van schulden. Daarbij geven we hem alle relevante informatie en laten we steeds de mogelijkheden (en de plussen en minnen daarvan) zien.

Het doel bespreken en scherp houden

Het doel dat de cliënt formuleert, heeft een sleutelrol in het hele traject. Denk bijvoorbeeld aan een cliënt die van zijn schulden af wil om de zorg voor zijn kinderen terug te kunnen krijgen. Daarvoor heeft hij een stabiele woonsituatie nodig. Dat vraagt weer om een stabiele financiële situatie, zodat de woningcorporatie er voldoende vertrouwen in heeft dat de huur betaald wordt. De cliënt maakt het doel dus zo concreet mogelijk voor zichzelf, waardoor zijn betrokkenheid toeneemt.

Gaandeweg kijken we steeds weer naar de afspraken en hoe de cliënt daarmee omgaat. We checken of het doel nog klopt. En als het nog klopt, waardoor kunnen de benodigde stappen dan toch niet (voortvarend) worden gezet?

Daarbij toetsen we of de inzet van de cliënt in zijn eigen optiek nog wel aansluit bij het doel. Moet het doel worden aangepast? Heeft hij andere ondersteuning nodig? Of zijn er nieuwe prioriteiten ontstaan die zijn aandacht opeisen? We kijken dan samen welke aanpassingen er nodig en mogelijk zijn om verder te gaan.

Door steeds terug te grijpen op het oorspronkelijke (en soms tussentijds bijgestelde) doel, zorgen we ervoor dat de cliënt zijn eigen belang scherp voor ogen houdt. De cliënt is niet voor ons aan de gang, maar voor zichzelf.



3.

Alles wat de cliënt kan, gaat hij zelf doen

In onze aanpak gaan we uit van het motto 'alles wat de cliënt zelf kan, gaat hij zelf doen'. Dat wil zeggen dat we cliënten de ruimte geven binnen de grenzen van hun eigen invloedscirkel. We zoeken steeds naar de vermogens van de cliënt en ontdekken daarmee automatisch ook zijn onvermogens. Het geeft niets dat iemand bepaalde kennis of vaardigheden mist: we kijken dan gewoon of iemand dit kan leren, ondersteuning nodig heeft of een bepaald aspect beter uit handen kan geven.

Dankzij deze aanpak weten we of een cliënt klaar is voor zijn eigen oplossing. Schuldhelpverlening ondersteunt slechts voor een relatief korte periode, afhankelijk van ons mandaat. Zodra we de cliënt loslaten, willen we er zo zeker mogelijk van zijn dat hij zijn zaken adequaat zelf kan regelen of dat hij daarbij de juiste vorm van ondersteuning krijgt. Onze coaching en begeleiding zorgt ervoor dat de cliënt zelfstandig verder kan. We laten los waar mogelijk en nemen over waar nodig.

Om cliënten steeds de best mogelijke ondersteuning te kunnen bieden, onderhouden wij hechte banden met onze ketenpartners. Schuldhelpverlening werkt alleen in combinatie met de expertise van een veelheid aan professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. We weten wat we aan elkaar hebben en bieden zo steeds de perfecte aanvulling op de vaardigheden van de cliënt.



4.

CASUS AMSTERDAM-OOST

Onze visie en aanpak zijn de optelsom van vele wetenschappelijke inzichten en meer dan 15 jaar praktijkervaring. Dat deze manier van werken en cliëntbejegening effectief is, laten we graag zien aan de hand van een casus in Amsterdam-Oost.

Daar viel begin 2016 bijna 45% van alle cliënten binnen de schuldhulpverlening voortijdig uit – een bedroevend percentage. Zeker als je bedenkt dat een cliënt gemiddeld veertien maanden doorbrengt in het traject tussen zijn aanmelding en de start (!) van de oplossing. In die tijd werken we samen aan bewustwording, gedragsverandering en het wegnemen van de oorzaken van de schulden. Blijkbaar vond bijna de helft van onze cliënten om wat voor reden dan ook dat hun inspanningen en tijd niet leidden tot een oplossing voor hun probleem.

De oorzaak hiervan was de nadruk die werd gelegd op het dossier. De schuldhulpverlener was vooral bezig om documenten, feiten en cijfers te verzamelen. Die gingen vervolgens door de computer om een beslissing te nemen: ja, we gaan u helpen – of nee, dat doen we niet. Dat abstracte proces speelde zich grotendeels af buiten het zicht van de cliënt. De schuldhulpverlener verkondigde het oordeel vervolgens vanuit zijn ivoren toren aan de cliënt. Die was echter nauwelijks bij het proces betrokken en kreeg zelden de vraag wat hij zelf eigenlijk wilde of dacht.

De cliënt was een figurant in het traject en dat moest anders.



4.

Verder kijken dan de schulden: hoe gaat het eigenlijk met u?

We begonnen om de aandacht te verleggen naar de mens kant. Dat begon al vrij simpel bij de aanmelding. We gaven cliënten niet meteen een lijst van alle documenten die we nodig hadden. In plaats daarvan stelden we gewoon een aantal eenvoudige vragen. Waar heeft u last van? Waar maakt u zich zorgen over? Hoe gaat het eigenlijk met u?

De doelen en de hulpvraag steeds samen bespreken

Vanaf daar spraken we steeds minder over en steeds meer met de cliënt. Hij mocht zijn eigen problemen én zijn eigen oplossing formuleren. Zo was hij ineens weer de eigenaar van het traject. We vroegen steeds of alles nog wel klopte. En als er dingen niet lukten, vroegen we of de hulpvraag en de doelen nog wel hetzelfde waren.

Cliënten zelf de regie geven

We namen de cliënt weer serieus en gaven hem de verantwoordelijkheid die hij aankon. Dat klinkt makkelijk, maar het was ook voor onszelf een pittig proces. Het vroeg om een behoorlijke mentaliteitsverandering. Ook ons personeelsbeleid veranderde. Diploma's waren niet langer leidend. In plaats daarvan keken we juist scherp of kandidaten een vraag konden stellen aan de cliënt omdat zij het antwoord wilden weten. Omdat zij een daadwerkelijke, oprechte interesse hadden in de mens die tegenover hen zat.



4.1 RESULTAAT

Het team Schuldhulpverlening veranderde gestaag en aan de resultaten zagen we dat de nieuwe aanpak werkte.

Significante daling van het uitvalspercentage

Van een voortijdige uitval van 45% in 2016 gingen we naar een percentage van 13% in 2020. Inmiddels halen dus acht van de negen cliënten de eindstreep: een oplossing voor hun schuldenproblematiek. Deze verbetering van het slagingspercentage ging overigens niet ten koste van de andere normen, zoals in de tabel hieronder te zien is.

Beter voldoen aan de normen van de gemeente

Elke vier maanden checkt onze opdrachtgever aan de hand van ruim dertig ijkpunten hoe wij presteren. Daarbij kijken zij onder meer naar de doorlooptijden, de uitval per fase, de wachtlijst, de succesvolle uitstroom en de resultaten per fase. Daarbij zagen we een structurele verbetering van de resultaten.

Waar we begin 2016 nog niet eens aan de helft van de normen van de opdrachtgever voldeden, zaten we medio 2020 op 100%. Een flinke verbetering, die niet alleen belangrijk is voor de opdrachtgever, maar zeker ook voor onze cliënten.

	APR 2016	AUG 2016	DEC 2016	APR 2017	AUG 2017	DEC 2017	APR 2018	AUG 2018	DEC 2018	APR 2019	AUG 2019	DEC 2019	APR 2020	AUG 2020
ROOD	24%	27%	11%	20%	20%	11%	10%	9%	6%	6%	6%	0%	0%	0%
ORANJE	29%	27%	48%	34%	27%	25%	24%	26%	9%	29%	24%	18%	6%	0%
GROEN	47%	47%	41%	45%	52%	64%	65%	66%	86%	65%	71%	82%	94%	100%

Deze cijfers laten zien in hoeverre we voldoen aan de normen van de opdrachtgever. Groen: percentage ijkpunten dat voldoet aan de norm. Oranje: percentage ijkpunten dat vraagt om meer aandacht. Rood: percentage ijkpunten dat niet voldoet aan de norm. Bron: prestatiedialoog WPI gemeente Amsterdam.



5. CONCLUSIE

Cliënten binnen de schuldhulpverlening halen dankzij onze visie en aanpak aanmerkelijk vaker de eindstreep. Wij benaderen hen onder meer op een positieve manier; financiële problemen kunnen immers iedereen overkomen. Daarnaast behouden cliënten zelf de regie en de verantwoordelijkheid, maar ze kunnen bij obstakels in hun hersteltraject terugvallen op een professional.

Doordat cliënten zelf hun doelen formuleren en deze steeds bijstellen, zijn ze sterker betrokken om het soms langdurige en lastige hersteltraject tóch succesvol af te ronden. Wij helpen hen daarbij door de juiste vragen te stellen en door het (bijgestelde) doel in beeld te houden.

Kortom, onze cliënten zijn geen figuranten meer, maar hoofdrolspelers.

De cijfers uit Amsterdam-Oost laten zien dat deze visie en aanpak werken: inmiddels haalt 87% van de cliënten de eindstreep. We zijn natuurlijk trots op deze prestatie, maar daarmee zijn we er nog niet. Het kan nóg beter. Misschien is een slagingspercentage van 100% wat té ambitieus, maar 95% is zeker haalbaar. Dat gaan we de komende jaren samen waarmaken.



OVER B&A

Voor B&A – sociaal werkers en adviseurs binnen het sociaal domein – is het leidende principe: *Elk mens is ergens goed in. Geen enkel mens is goed in alles. Iedereen is (vol)waardig.*

Of het nu gaat om mensen met schuldenproblematiek, jongeren met een hulpvraag of eenzame ouderen: in alles wat we doen, gaan we op zoek naar iemands talenten. Van daaruit stimuleren we het zelfvertrouwen en organiseren we de ondersteuning die iemand nodig heeft om zijn leven terug op de rit te krijgen. We werken hierbij graag samen met anderen.

Onze mensen werken elke dag met bezieling en realiteitszin in de uitdagende wijken van ons land. Ze maken mensen weer onderdeel van een sociaal netwerk. Ze stimuleren jongeren om terug naar school of aan het werk te gaan. En ze staan buurtbewoners bij met raad en daad in het waarmaken van hun eigen ambities. Onze mensen werken vanuit positiviteit, daadkracht en betrokkenheid; de waarden die ons gemeenschappelijke kompas definiëren.

WAAR IS B&A ACTIEF?

B&A is al dertig jaar actief in het sociaal domein. We staan lokaal bekend onder namen als Civic (Amsterdam), PIT010 (Rotterdam), Indebuurt033 (Amersfoort), StuwKR8 (Hardinxveld-Giessendam) en Madi Diemen (Diemen). Verder zijn we de stuwende kracht achter het Buurtteam Amsterdam-Zuidoost.

- In Rotterdam en Zeist leveren we medewerkers aan het wijkteam/sociaal team.
- Wmo-begeleiding en activering voeren we uit in onder andere Amsterdam, Rotterdam, Capelle aan den IJssel, Haarlem, Arnhem en Zutphen.
- Schuldhulpverlening doen we in Amsterdam, Waddinxveen en Diemen.
- Daarnaast adviseren we gemeenten en organisaties over vernieuwingen in 'jeugd en veiligheid', 'werk en participatie' en 'zorg en welzijn'.

Bent u ook op zoek naar een succesvolle(re) aanpak van de schuldhulpverlening in uw gemeente? We gaan graag met u het gesprek aan om te kijken wat we voor elkaar kunnen betekenen.

Bel of mail Rob de Bruijn, manager schuldhulpverlening bij B&A, om een afspraak te maken via 06 21 42 27 32 of rbruijn@bagroep.nl of bezoek onze website www.bagroep.nl voor meer informatie.



[meer over schuldhulpverlening](#)

[meer over B&A](#)