

Samenvatting

Uit een onderzoek naar de samenwerking tussen de Afdeling schuldhulpverlening van de Gemeentelijke Kredietbank en het Algemeen Maatschappelijk Werk zijn een aantal signalen naar voren gekomen. Een groep cliënten kan niet of nog niet door de afdeling schuldhulpverlening geholpen worden met financiële problemen omdat de betrokkenen niet voldoen aan de gestelde voorwaarden. Een deel van deze groep cliënten gaat wel met hun financiële problematiek naar het Algemeen Maatschappelijk Werk. De vraag is of het Algemeen Maatschappelijk Werk wel de benodigde kennis, tijd en mogelijkheden in huis heeft om deze cliënten te kunnen helpen bij hun financiële problematiek en of de psychosociale hulpverlening niet in het gedrang komt door de financiële problematiek van cliënten. Cliënten belanden hierdoor ‘tussen wal en schip’.

Probleemstelling

Hoe kan worden voorkomen dat een deel van de cliënten met schuldenproblematiek die door de Gemeentelijke Kredietbank wordt afgewezen wel op het bord van het Algemeen Maatschappelijk Werk terechtkomt.

De kaders waarbinnen de GKB dient te opereren zijn een directe afgeleide van de recent door de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid vastgestelde missie. De GKB is een onderdeel van de DSZW.

Op grond van deze missie zal de GKB:

“burgers gericht kansen bieden op het duurzaam voorkomen en oplossen van financiële problemen.”

Naar de praktijk vertaald, betekent dit dat de kerntaken moeten voldoen aan een aantal criteria. Het gaat om preventiegericht werken, integraal werken, uitval verminderen, zelfredzaamheid, duurzaamheid en effectiviteit.

Door middel van dertien open vragen te stellen aan de maatschappelijk werkers heb ik onderzoek gedaan naar cliënten die ‘tussen wal en schip’ belanden. En hoe belastend het is voor het Algemeen Maatschappelijk Werk om met deze groep geconfronteerd te worden.

Sinds 1999 heeft de Gemeente Den Haag, de voornaamste opdrachtgever van het Algemeen Maatschappelijk Werk, duidelijk gemaakt dat het AMW zich niet moet bezig houden met technisch financiële hulpverlening. Dit is volgens de Gemeente de taak van de Gemeentelijke kredietbank.

Ik heb alle antwoordlijsten bij elkaar genomen en per vraag de antwoorden beschreven. Sommige antwoorden zijn in aantallen uit te drukken, sommige antwoorden waren overlappend. Ik heb alle antwoorden benoemd en er aantallen achter gezet wanneer ze overeenkwamen.

In mijn onderzoek ben ik uit gegaan van vier criteria op grond waarvan een cliënt wordt afgewezen voor schuldhulpverlening. De criteria zijn:

- Partner woonachtig in het buitenland.
- Indien er sprake is van een echtscheiding: zolang de echtscheiding nog niet is ingeschreven in de Gemeentelijke Basis Administratie.

- In het geval van fraudeschulden bij de Dienst Sociale Zaken. Tenzij de schuld ouder is dan 5 jaar én tenminste 50% van de schuld is afgelost.
- In het geval van hoge CJIB boetes

Uit mijn onderzoek is gebleken dat de meeste maatschappelijk werkers met deze groep afgewezenen te maken heeft. Daarnaast hebben de maatschappelijk werkers nog meer groepen cliënten genoemd die volgens hen worden afgewezen. In hoofdstuk vijf, bij de aanbevelingen zal ik hier aandacht aan besteden.

Uit mijn onderzoek is gebleken dat het AMW in de praktijk toch veel tijd besteedt aan cliënten met financiële problemen. Er komt uit het onderzoek naar voren dat financiële problemen voor een cliënt zo dominant zijn dat de psychosociale hulpverlening pas op gang kan komen wanneer hier rust in is. De eigenlijke taak van maatschappelijk werkers namelijk 'psychosociale hulpverlening' komt bij deze groep cliënten in het gedrang.

Ook is naar voren gekomen uit het onderzoek dat de groep cliënten die 'tussen wal en schip' belandt verder in de financiële problemen terechtkomt. Dit heeft grote gevolgen, het kan leiden tot afsluiting van gas/ licht en water of een huisontruiming. Uit het onderzoek is gebleken dat deze mensen vaak niet in staat zijn of de weg niet weten om tot betalingsregelingen te komen met schuldeisers. Of omdat er te weinig aflossingscapaciteit is om met alle schuldeisers een betalingsafpraak te maken of omdat mensen in de communicatie met schuldeisers niet capabel genoeg zijn. Mensen belanden in een neerwaartse spiraal. De betrokkenen ervaren een grote psychische druk is wat invloed heeft op veel vlakken in het leven van een cliënt.

De GKB zou naar mijn mening voor meer mensen een hulpaanbod kunnen doen ook al is het minnelijke of wettelijke traject nog niet direct mogelijk.

In eerste instantie is budgetbeheer een aangewezen hulpmiddel voor deze cliënten. Het inkomen wordt door middel van de getekende machtiging overgemaakt naar de GKB. Er wordt een budgetplan opgesteld waarin de vaste lasten staan, te denken aan de huur, energierekening, waterrekening, ziektekostenverzekering, WA en inboedelverzekering en Casema. Daarnaast wordt er een potje gemaakt voor onvoorziene uitgaven en het huishoudgeld. Het geld dat overblijft wordt gereserveerd voor de schuldeisers.

Schuldeisers dienen op de hoogte te worden gebracht van de situatie van de cliënt en van de reden waarom het minnelijke of wettelijke traject nog niet tot de mogelijkheden behoort. Daarnaast moet de schuldeiser verzocht worden om akkoord te gaan met een vaak lage aflossing van de vordering. Voor schuldeisers is dit interessant omdat ze geen verdere kosten hoeven te maken om hun vordering voldaan te krijgen en weten dat er gewerkt wordt naar een situatie waarin ze wel hun vordering voldaan krijgen of een deel daarvan.

Cliënten krijgen op deze manier de rust om te werken aan andere problemen. De samenwerking met het AMW op het gebied van psychosociale hulpverlening is hierin van groot belang.

Voorwoord

Deze scriptie schrijf ik in het kader van het afstuderen van mijn studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Haagse Hoge School. In 1999 ben ik mijn studie met veel enthousiasme begonnen. Ik heb een erg goede tijd gehad en veel geleerd. In het vierde studiejaar ben ik bevallen van mijn geweldige zoon Bruno. Door mijn moederschap en andere privé omstandigheden was ik niet eerder in staat mijn scriptie te schrijven om mijn studie af te kunnen ronden.

Gelukkig heb ik dit jaar de moed weer verzameld en studeer ik alsnog af. Mijn dank hiervoor gaat uit naar Diane Landhuis, mijn scriptie begeleidster, voor haar adviezen, begeleiding en betrokkenheid. Naar Irene Lansdaal voor haar enthousiasme die ze op me heeft overgebracht om weer te starten. En naar mijn vriend Tom voor zijn adviezen en omdat hij voor onze zoon Bruno heeft gezorgd ten tijde dat ik aan het werk was. Daarnaast wil ik alle Maatschappelijk werkers danken voor het invullen van mijn vragenlijst.

Den Haag, december 2005
Marlies Wiebenga

Inhoudsopgave

Voorwoord

Hoofdstuk 1

1.1 Inleiding	1
1.2 Probleemomschrijving	1
1.3 Persoonlijke invalshoek	1
1.4 Probleemstelling	2
1.5 Doelstelling	2
1.6 Verantwoording en Werkwijze	2
1.7 Begripsomschrijving en afkortingen	4

Hoofdstuk 2

2.1 Inleiding	5
2.2 Geschiedenis van schuldhulpverlening in het kort	5
2.3 Oorzaken van problematische schulden	6
2.4 Gevolgen van problematische schulden	7
2.5 De Gemeentelijke Kredietbank	7
2.6 De verschillende diensten van de Kredietbank in Den Haag	8
2.7 De Stichting Samenwerking Sociale Fondsen	8
2.8 Het schuldhulpverleningstraject	9

Hoofdstuk 3

3.1 Inleiding	11
3.2 Integrale Schuldhulpverlening	12
3.3.Samenwerking tussen de GKB en andere hulpverlenende instanties	12
3.4 Het Algemeen Maatschappelijk Werk	12
3.5 Het Algemeen Maatschappelijk Werk in Den Haag	13
3.6 De samenwerking tussen het AMW en de GKB (Afdeling schuldhulpverlening)	13

Hoofdstuk 4

4.1 Inleiding	16
4.2 Missie van de GKB Den Haag	16
4.3 Voorwaarden voor schuldhulpverlening	17
4.4 Resultaten van het onderzoek	18

Hoofdstuk 5

5.1 Inleiding	23
5.2 Conclusies	23
5.3 Aanbevelingen	25
5.4 Reacties op de cliënten die volgens het AMW ook worden afgewezen	27

Literatuurlijst	29
------------------------	----

Bijlagen

- Vragenlijst Onderzoek
- Aanmeldingsformulieren voor AMW en GKB
- Het Protocol

Stellingen

Hoofdstuk 1.

1.1 Inleiding

In een recent verschenen artikel in het maandblad van NRC handelsblad, geschreven door Rob Schoof, stond het volgende: “Het aantal burgers met problematische schulden groeide de afgelopen twee jaar met ruim dertig procent, blijkt uit cijfers van de Nederlandse Vereniging voor Volks Krediet (NVVK). Dit jaar verwacht de vereniging dat 44.000 mensen aankloppen voor een schuldsanering. Daarbij gaat het niet alleen om mensen die te veel in de Wehkamp gids bladeren, zoals vaak wordt gedacht, zegt NVVK-voorzitter Ger Jaarsma. Steeds meer mensen krijgen schulden door armoede zelf. Ze lenen om een energierekening te kunnen betalen. De NVVK berekent dat een alleenstaande in de bijstand veertig euro per maand tekort komt. Met de jongste kabinetsmaatregelen wordt dat tekort volgend jaar één euro minder. ‘Veel mensen lossen dat zelf op, bijvoorbeeld door de warme maaltijden over te slaan. Anderen komen in de problemen.’ Dat beeld bevestigt het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud), dat voorrekenet dat een bijstandsgezin met drie kinderen maandelijks 26 euro tekort komt. ‘Daar zitten de uitgaven voor een ijsje, een krant, tabak, huisdieren, sport, vakantie, of cafébezoek nog niet bij, dus mensen die dat willen, hebben een nog groter tekort’, zegt Gabriëlla Bettonville van het Nibud.”

1.2 Probleemomschrijving

Mijn collega Irene Lansdaal heeft onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen de Afdeling schuldhulpverlening van de Gemeentelijke Kredietbank in Den Haag en het Algemeen Maatschappelijk Werk in Den Haag. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat er volgens een aantal maatschappelijk werkers cliënten ‘tussen wal en schip’ belandt. Deze cliënten belanden ‘tussen wal en schip’ omdat zij niet of nog niet voldoen aan de voorwaarden die de GKB stelt om een schuldhulpverleningstraject te starten. Een deel van deze cliënten gaat met hun financiële problematiek naar het AMW. De vraag is of het AMW wel genoeg tijd, kennis en mogelijkheden heeft om deze cliënten te helpen met hun financiële problemen en of de eigenlijke taak van het AMW niet in het gedrang komt.

1.3 Persoonlijke invalshoek

Door het signaal dat naar voren is gekomen uit het onderzoek van mijn collega vroeg ik me af wat het AMW voor deze groep cliënten doet en hoe belastend dit is voor hun werk. Door mijn werkervaring, weet ik hoeveel tijd financiële problematiek kost. Er is veel voor nodig om een goede schuldregeling op te zetten. In mijn spreekkamer zie ik vaak cliënten die gespannen zijn, slecht slapen en problemen hebben op meerdere vlakken. Als consulent

schuldhulpverlening kan ik deze problemen signaleren en een cliënt doorverwijzen naar een andere instantie zoals het AMW of naar Parnassia. Zelf met de psychosociale problematiek aan het werk gaan is niet mijn taak. Zo kan ik me voorstellen dat financiële problematiek zeer tijdrovend is voor de maatschappelijk werker.

Volgens mij is het van belang om helder te krijgen hoe belastend het is voor het werk van een AMW er om met financiële problematiek geconfronteerd te worden. Door mijn eigen werkervaring weet ik dat psychosociale problematiek op de tweede plaats komt wanneer een cliënt ook financiële problemen heeft. Geregeld vertellen cliënten mij dat de spanning van het hebben van schulden zo groot is dat ze er bijvoorbeeld niet aan toekomen om een baan te zoeken of te werken aan problemen in de relationele sfeer.

Het is van belang om naar een oplossing te zoeken zodat financiële problematiek minder vaak op het bord van de AMW er terechtkomt en deze zich meer kan richten op psychosociale hulpverlening aan cliënten met financiële problematiek.

Daarnaast vraag ik mij af of het onvermijdelijk is dat er een groep cliënten ‘tussen wal en schip’ belandt. Volgens mij zijn er mogelijkheden om er voor te zorgen dat er meer mensen geholpen worden bij hun financiële problematiek.

1.4 Probleemstelling

Probleemstelling

Hoe kan worden voorkomen dat een deel van de cliënten met schuldenproblematiek die door de Gemeentelijke Kredietbank wordt afgewezen wel op het bord van het Algemeen Maatschappelijk Werk terechtkomt.

1.5 Doelstelling

De doelstelling van mijn scriptie en onderzoek is om inzichtelijk te maken wat het Algemeen Maatschappelijk Werk doet voor cliënten met financiële problemen en hoe belastend dit voor het werk van de AMW er.

Daarnaast is mijn doelstelling om een oplossing te zoeken voor de cliënten die ‘tussen wal en schip belanden’.

De uitkomst van mijn onderzoek is relevant voor de Gemeentelijke Krediet Bank Afdeling schuldhulpverlening omdat zij binnen Den Haag de aangewezen instantie is voor schuldhulpverlening. Er is nu een groep cliënten die niet geholpen wordt maar vaak wel verder in de problemen komt. Wat grote gevolgen heeft. Met de oplossingen die ik aandraag kan de GKB meer mensen helpen.

Voor het AMW is het relevant omdat wanneer de GKB grotere groepen cliënten helpt met financiële problematiek, het de psychosociale hulpverlening van het AMW minder in de weg zal staan.

1.6 Verantwoording en werkwijze

Ik heb onderzoek gedaan door middel van dertien open vragen aan de maatschappelijk werkers te stellen. In mijn scriptie ben ik uitgegaan van de volgende subvragen:

- Om welke groep cliënten gaat het?
- Wat doet het AMW nu voor deze groep?
- Hoe belastend is financiële problematiek voor het werk van de AMW er?
- Wat zijn de grenzen van het AMW met betrekking tot financiële hulpverlening?
- Hoe kan de groep die ‘tussen wal en schip’ belandt toch geholpen worden?
- Wat zijn de taken hierin van de GKB?
- Wat kan het AMW betekenen voor de bovengenoemde groep?

Het eerste hoofdstuk, dit hoofdstuk, bevat de lijn die wordt uitgezet in deze scriptie.

In het tweede hoofdstuk beschrijf ik in het kort de geschiedenis van schuldhulpverlening en de oorzaak en gevolgen van problematische schulden. Daarnaast beschrijf ik de GKB in Den Haag en beschrijf ik de diensten die de GKB aanbiedt. Verder wordt het schuldhulpverleningstraject beschreven.

In het derde hoofdstuk beschrijf ik wat integrale schuldhulpverlening inhoudt en hoe de GKB in Den Haag dit in de praktijk uitvoert. Het grootste gedeelte beslaat de samenwerking tussen de GKB en het AMW.

In het vierde hoofdstuk beschrijf ik mijn onderzoek en licht ik toe hoe ik tot dit onderzoek ben gekomen. Ook vermeld ik hier de resultaten van het onderzoek.

In het vijfde hoofdstuk geef ik mijn conclusies weer en doe ik aanbevelingen op basis van de uitkomst van het onderzoek.

1.7 Begripsomschrijving en afkortingen

Aflossingscapaciteit: is het bedrag dat de cliënt ter beschikking kan stellen voor het aflossen van de schulden. Dit bedrag wordt berekend volgens de NVVK- methode.

AMW: Algemeen Maatschappelijk Werk

Consulent Schuldhulpverlening: is de intermediair tussen de cliënt en de schuldeiser.

DSZW: Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid

GKB: Gemeentelijke Kredietbank

Nibud: Nederlands Instituut voor Budgetvoorlichting

NVMW: Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers

NVVK: Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet

Problematische schulden: een cliënt heeft problematische schulden als de som van de geëiste maandelijkse aflossingen hoger is dan de volgens de NVVK- methode berekende aflossingscapaciteit minus een bedrag van € 115,-

SSSF: Stichting Samenwerking Sociale Fondsen

Schuldenaar: is de persoon die schulden heeft. Ook wel cliënt genoemd. In mijn scriptie spreek ik over cliënt.

Schuldeiser: is de persoon of organisatie die een vordering heeft op een cliënt

VTLB: Vrij te laten bedrag, dit is het bedrag wat van het inkomen vrij is voor de cliënt. Hiervan moeten de vaste lasten betaald worden en het is bestemd voor het huishoudgeld. Het bedrag boven het VTLB is voor de schuldeisers.

WSNP: Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

WVG: Wet Voorziening Gehandicapten

WWB: Wet Werk en Bijstand

Hoofdstuk 2

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijf ik kort de geschiedenis van schuldhulpverlening in Nederland. Ik beschrijf de oorzaken en gevolgen van het hebben van problematische schulden. Ik beschrijf de GKB in Den Haag, de diensten die zij aanbiedt. Daarnaast beschrijf ik het schuldhulpverleningstraject in het kort.

2.2 Geschiedenis Schuldhulpverlening in het kort

De Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet (NVVK) is opgericht op 30 april 1932 als de Nederlandsche Vereeniging voor Volkscredietwezen en Woekerbestrijding. De huidige naam werd ingevoerd met de statutenwijziging in 1986. De NVVK is de belangenvereniging van gemeentelijke kredietbanken en publieke en private instellingen voor schuldhulpverlening en heeft als doelstelling de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de bij haar aangesloten leden op het terrein van schuldregeling, schuldhulpverlening en kredietverlening. Een instelling voor schuldhulpverlening kan alleen lid van de vereniging worden als de schuldhulpverlenende werkzaamheden plaatsvinden overeenkomstig de bepalingen van de Gedragscode Schuldregeling.

De gedragscode voor schuldregeling bestaat sinds 1979 en wordt breed geaccepteerd als de basis voor schuldregeling in Nederland. In 2004 is deze gedragscode geactualiseerd. In de gedragscode zijn alle rechten en plichten van alle betrokkenen vastgelegd. Bovendien is vastgelegd hoe moet worden gecommuniceerd met schuldeisers, welke doorlooptijden gelden als norm en hoe de aflossingscapaciteit van de cliënt verdeeld wordt over de verschillende schuldeisers. De gedragscodes zijn totstandgekomen in goed overleg met diverse schuldeisers.

Aan het eind van de jaren tachtig vroegen diverse instanties die bij schuldhulpverlening betrokken zijn, zoals sociale diensten, kredietbanken en instellingen voor maatschappelijk werk, meer aandacht voor de schuldproblematiek. Het hebben van problematische schulden werd niet langer als een incidenteel probleem beschouwd. Steeds meer gemeenten en schuldhulpverlenende instellingen zochten daarom naar een structurele aanpak.

Ook landelijk werd het probleem steeds serieuzer genomen. In 1992 werd op initiatief van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten de Commissie Schuldproblematiek ingesteld. Ook bekend als de Commissie Boorsma. Deze Commissie moest gaan nadenken over een effectieve aanpak van de schuldenproblematiek.

Om een integrale aanpak te stimuleren, werd in 1994 door de NVVK het Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening (LPISHV) opgericht. Dit op advies van de Commissie-Boorsma. Het LPISHV zorgt voor afstemming tussen de verschillende organisaties die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening en werkt aan verbetering van de kwaliteit van de uitvoering. Er wordt gewerkt aan landelijke organisatiemodellen, onderzoeken,

methodieontwikkeling, studiedagen en congressen. Alle activiteiten zijn gericht op de integrale werkwijze en een intensieve samenwerking van gemeenten, sociale diensten, kredietbanken en het maatschappelijk werk. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is toehoorder en verstrekt projectsubsidies.

2.3 Oorzaken van problematische schulden

Financiële problemen staan veelal niet op zichzelf. Bij een problematische schuldsituatie spelen niet alleen financiële problemen een rol, maar hebben we vaak ook te maken met psychosociale problemen. Deze psychosociale problemen kunnen bijvoorbeeld veroorzaakt worden door een echtscheiding, ziekte, ontslag, arbeidsongeschiktheid of verslaving.

Maar ook het door de maatschappij gestimuleerde consumptiegedrag, het ruime aanbod van kredieten, kopen op afbetaling en het meedoen met burens en vrienden zijn belangrijke factoren bij het ontstaan van een problematische schuldsituatie.

Globaal gezien kan het ontstaan van schulden worden verdeeld in endogene factoren en exogene factoren.

Endogene factoren: hierbij gaat het om oorzaken die te vinden zijn in de persoon zelf.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Het doen van impulsieve, onverantwoorde aankopen die men zich niet kan veroorloven;
- Het niet goed kunnen beheren van het inkomen. Men weet niet wat alles kost en waar het geld aan op gaat. Men vergeet rekeningen te betalen. Veelal zien ze de financiële situatie als oorzaak in plaats van naar het eigen gedrag te kijken;
- Men beschikt niet over voldoende kennis met betrekking tot subsidies, regel en wetten waardoor ze bepaalde regelingen mislopen;
- Men heeft door emotionele of psychische problemen geen oog meer voor de situatie.

Exogene factoren: hierbij liggen de oorzaken buiten de persoon. De persoon is er dus niet direct debet aan dat er schulden zijn ontstaan, het zijn externe omstandigheden die leiden tot een verslechtering van de financiële situatie.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Terugval in inkomen door werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of echtscheiding. Als men zich niet aanpast aan de nieuwe situatie kunnen er schulden ontstaan.
- Een structureel laag inkomen leidt ertoe dat mensen geen geld hebben om reserves op te bouwen.
- Wanneer men plotseling voor hoge uitgaven komt te staan. Bijvoorbeeld het aanschaffen van een nieuwe inboedel na een scheiding. Of het betalen van een begrafenis.

Type schulden

Professor De Greef (1992) definieert vier oorzaken van een problematische schuldsituatie:

Overlevingsschulden:

Er zijn te weinig inkomsten in verhouding tot de vaste lasten. Deze schulden komen vaak voor bij mensen die rond het sociale minimum leven en daarom een kleine vrije bestedingsruimte hebben.

Overbestedingschulden:

Men beschikt over voldoende geld, maar financiert de consumptiebehoefte op te ruime schaal en sluit te veel kredieten af. Dit komt vooral voor bij huishoudens met een gemiddeld of hoger inkomen.

Aanpassingsschulden:

Er vindt een verandering in de levensomstandigheden plaats, vaak met als gevolg plotselinge inkomensdaling. De problemen komen vooral voor in het begin van een nieuwe situatie, zoals werkloosheid of een scheiding.

Compensatieschulden:

Overbesteding, 'zorgeloos' koopgedrag, dat gevoed wordt door een gevoel van gemis aan bepaalde ervaringen. Vaak gaat het om huishoudens met een inkomen rond het minimum. Mensen die te kampen hebben met psychische problemen of een verslaving kunnen ook tot deze groep behoren.

2.4 Gevolgen van problematische schulden

De gevolgen van problematische schulden zijn zowel ernstig voor de cliënt die het aangaat als ernstig voor de samenleving. Ernstige verarming kan tot ontwrichting van de totale leefsituatie leiden. Het kan gepaard gaan met lichamelijke of psychische problemen, gezondheidsklachten, huisvestingsproblemen of dakloosheid, werkloosheid en relatieproblemen. Een problematische schuldsituatie beïnvloedt in veel opzichten de kwaliteit van het bestaan. Zij kan bijvoorbeeld consequenties hebben voor de gezondheid van de leden van het huishouden, het voedingspatroon, de woonomstandigheden, ontspanning en vakantie. Niet zelden komen cliënten terecht in een neerwaartse spiraal, waarbij uiteindelijk niet alleen privé-problemen domineren, maar ook gedeeltelijke of zelf totale uitsluiting van maatschappelijke deelname dreigt.

2.5 Gemeentelijke Kredietbank Den Haag

In 2002 is de GKB gefuseerd met Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (DSZW). Voor de fusie was schuldhulpverlening in Den Haag als volgt geregeld. Mensen met een inkomen tot 110% van het bijstandsniveau konden zich wenden tot de Afdeling schuldhulpverlening van de DSZW. Mensen met een inkomen boven 110% van het bijstandsniveau konden zich wenden tot de GKB. De GKB is nu onderdeel geworden van DSZW.

Van oorsprong zijn kredietbanken opgezet voor mensen met lagere inkomens om tegen een lage rente te kunnen lenen. Kredietbanken hebben geen winstdoelstelling waardoor het mogelijk is om goedkoper te werken dan andere banken.

De GKB Den Haag heeft de volgende diensten in huis:

Afdeling Persoonlijk Krediet/ Onroerend Goed Financieringen

De doelstelling is onder andere het op sociaal verantwoorde wijze voorzien in de behoefte aan krediet. Er kunnen verschillende soorten leningen/ kredieten worden verstrekt zoals een persoonlijke lening, een doorlopend krediet of een hypothecaire lening. Hypothecaire leningen zijn bedoeld voor mensen met een gering inkomen die een eigen woning hebben of overwegen een woning te kopen of mensen die een woning hebben in een door de gemeente aangewezen stadsvernieuwingsgebied. Tevens is deze Afdeling verantwoordelijk voor het verstrekken van een saneringskrediet na aanvraag van de consulent schuldhulpverlening.

Het Pandhuis

Het Pandhuis is opgericht in 1673 om het volk te beschermen tegen de woekerpraktijken van de toenmalige particuliere Pandhuizen. Het lenen van geld tegen een onderpand was in Den Haag al sinds de 13^e eeuw bekend en door de Lombarden van Noord- Italië in Nederland geïntroduceerd. Het Pandhuis verwerkt nu ca. 220 cliënten per dag die sieraden komen belenen, beleenbewijzen komen lossen of vernieuwen. Het ingenomen pand (sieraden en andere voorwerpen van of met goud, zilver of diamant) vertegenwoordigt een executiewaarde waarvan 80% aan de cliënt wordt uitbetaald. Het pand vervalt indien de schuld niet wordt ingelost of vernieuwd binnen zes maanden aan de bank. De panden die van de bank zijn geworden, worden een aantal keer per jaar aangeboden op een veiling.

Bewindvoering

Indien de schuldregeling via de Afdeling schuldhulpverlening mislukt, kan de cliënt worden verwezen naar de rechtbank. Als de cliënt wordt toegelaten tot de WSNP, krijgt deze een bewindvoerder toegewezen. Als de rechter oordeelt dat de schuldeisers geen goede reden hebben om niet akkoord te gaan met een afbetalingsvoorstel, dan kan hij hen dwingen tot een regeling. De bewindvoerder dient er vervolgens voor te zorgen dat de cliënt zich aan de afspraken houdt.

Budgetbeheer

Volgens de gedragscode van de NVVK is budgetbeheer verplicht tijdens een schuldregeling traject. Het inkomen van een cliënt komt na het ondertekenen van een daartoe strekkende machtiging binnen bij de GKB. Volgens de berekening van het vrij te laten bedrag (VLTB) wordt het geld verdeeld. In sommige gevallen worden de vaste lasten door de GKB doorbetaald, en krijgt de cliënt maandelijks een bedrag voor huishoudgeld. In andere gevallen ontvangt de cliënt het totale vrij te laten bedrag en dient hij zelf zorg te dragen voor het betalen van zijn vaste lasten. Het bedrag wat boven het VTLB komt, wordt gereserveerd voor de schuldeisers.

Schuldhulpverlening

De GKB in Den Haag is aangesloten bij de NVVK. Een schuldregeling vindt plaats conform de gedragscode schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)

Het doel van de schuldhulpverlening is om samen met de cliënt naar een oplossing voor het schuldenprobleem te werken. Verder moeten de financiële zaken zo geregeld worden dat nieuwe schulden worden voorkomen en oude schulden niet groter worden. Schuldhulpverlening bestaat uit voorlichting, preventie, advies, begeleiding, bemiddeling en sanering van schulden.

2.6 Stichting Samenwerking Sociale Fondsen

In hetzelfde gebouw als de GKB is de Stichting Sociale Fondsen (SSSF) gevestigd. De SSSF is op 10 mei 1972 opgericht door de Stichting Sociale Raad van 's-Gravenhage, als opvolger van de Commissie tot Bevordering van Samenwerking. De doelstelling van de SSSF is het verlenen van financiële hulp aan Haagse ingezetenen die door omstandigheden in een bijzondere noodsituatie zijn geraakt en waarin niet op een andere wijze kan worden voorzien. Deze hulp wordt slechts verleend, als deze een bijdrage kan leveren aan een beter zich zelfstandig handhaven in de maatschappij of een verder afglijden op het maatschappelijk vlak voorkomt. De activiteiten bestaan uit:

- Het bijeenbrengen van financiële middelen uit plaatselijke en landelijke, kerkelijke en particuliere sociaal – charitatieve fondsen.
- Het optreden namens fondsen, die geldmiddelen aan de Stichting hebben toevertrouwd.
- Het beheren van door de gemeente Den Haag gevormde fondsen ten behoeve van Haagse ingezetenen met een minimum inkomen, of anderszins door derden beschikbaar gestelde geldmiddelen. (Suppletiefonds, Haags Jongeren Talentenfonds, Fonds Mede e.d)

De aanvragen kunnen uitsluitend worden ingediend door bemiddeling van een algemeen maatschappelijk werker, sociale raadslid, bijstandsamtenaar, consultant schuldhulpverlening of een andere professionele hulpverlener. Voorbeelden van uitbetalingen zijn: het betalen van een huurachterstand zodat ontruiming voorkomen kan worden. Het betalen van een water of energieachterstand zodat afsluiting voorkomen kan worden of aansluiting gerealiseerd kan worden.

2.7 Het schuldhulpverleningstraject

Minnelijke traject

Schulden waarbij gemeenten of daartoe bevoegde instanties bemiddelen, worden ‘in den minne’ geschikt. We spreken daarom over het ‘minnelijke traject’.

Voordat een schuldhulpverleningstraject gestart kan worden moet de situatie van een cliënt stabiel en werkbaar zijn. Een consultant schuldhulpverlening heeft in beginsel drie maanden de tijd om samen met de cliënt de situatie stabiel en werkbaar te maken.

Mocht dit binnen drie maanden niet gelukt zijn maar er is wel zicht op die stabiele situatie dan kan de periode met nog eens drie maanden worden verlengd. De verlenging moet dan wel in overleg met een teamleider.

Bemiddeling

Een schuldbemiddeling is alleen mogelijk als alle schuldeisers erbij betrokken worden en is dus niet van toepassing op deeloplossingen. Bij de start van de activiteiten van de schuldhulpverlener wordt de schuldhulpverlening overeenkomst afgesloten. Vanaf dit moment wordt het inkomen van de cliënt overgemaakt naar de GKB, de cliënt ontvangt het VTLB (vrij te laten bedrag). Dit komt overeen met 95% van de bijstandsnorm. De rest van het inkomen (aflossingscapaciteit) wordt gebruikt om de schulden af te lossen. De cliënt krijgt drie jaar de tijd om zijn schulden af te lossen. Als met de beschikbare aflossingscapaciteit de totale schuldenlast niet binnen die drie jaar kan worden afgelost, dan wordt er een voorstel gedaan voor gedeeltelijke of volledige kwijtschelding van de schulden. De schuldhulpverlener voert ieder jaar een heronderzoek uit of de cliënt de aflossingscapaciteit volledig heeft ingebracht en of hij voldaan heeft aan de inspanningsverplichting om zijn inkomen zo veel mogelijk te verhogen. De schuldeisers worden eens per jaar hiervan op de hoogte gebracht en het gespaarde geld wordt uitgekeerd. De schuldregeling kan alleen doorgang vinden wanneer alle schuldeisers akkoord gaan met het begrote voorstel. Na drie jaar wordt het restant van de schulden kwijtgescholden en is de cliënt schuldvrij.

Sanering

Bij een saneringskrediet worden de schulden in één keer geheel of gedeeltelijk afgekocht. De cliënt heeft dan nog maar één schuld, namelijk bij de kredietbank. Deze schuld moet worden afbetaald in drie jaar. Schuldeisers kunnen niet meer profiteren van een eventuele inkomensstijging bij de cliënt, maar hebben dan ook geen nadeel van een eventuele inkomensdaling.

Wet schuldsanering Natuurlijke Personen

Indien het minnelijke traject niet gelukt is omdat een of meerdere schuldeiser(s) niet akkoord is gegaan met het betalingsvoorstel bestaat er voor een cliënt nog een mogelijkheid om uit de schulden te komen, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). In 1998 is de WSNP in werking getreden. In de WSNP is bepaald dat de gemeente verantwoordelijk is voor het afgeven van de zogenaamde WSNP-verklaring. In deze verklaring wordt aangegeven welke inspanningen zijn verricht om een minnelijke regeling te treffen. De gemeente kan deze taak zelf uitvoeren of mandateren aan een organisatie zoals de kredietbank. De gemeente of gemandateerde instantie geeft de verklaring vervolgens aan de cliënt. De cliënt geeft de verklaring samen met een verzoekschrift voor toelating tot de WSNP aan de rechtbank. Vervolgens gaat de rechter beslissen of een cliënt wordt toegelaten tot de WSNP. Indien de rechter de cliënt toelaat tot de WSNP dan wordt er een bewindvoerder toegewezen die de schulden gaat saneren. De schuldeisers zijn verplicht om mee te werken met deze wettelijke schuldsanering.

Hoofdstuk 3

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijf ik de integrale schuldhulpverlening. De samenwerkingsafspraken die de GKB heeft met andere hulpverlenende instantie en de samenwerking met het AMW in Den Haag.

3.2 Integrale schuldhulpverlening

Zoals ik al eerder heb aangegeven is het LPISHV opgericht om integrale aanpak van schuldhulpverlening te stimuleren. Leden van het platform zijn de NVVK (schuldtregelende instanties), Divosa (sociale diensten), Mogroep (algemeen maatschappelijk werk) en de VNG (gemeenten)

Een problematische schuldsituatie is meestal niet het gevolg van één oorzaak, maar van meerdere samenhangende oorzaken. Daarom is het oplossen daarvan een complex proces. Een goede samenwerking tussen verschillende hulpverlenende instanties is van groot belang.

Volgens het handboek schuldhulpverlening is de definitie van problematische schuldsituatie: wanneer financiële problemen en schulden zodanig van omvang zijn (dan wel toenemen) dat huishoudens niet langer in staat zijn zelfstandig hun financiële verplichtingen na te komen.

Gemeenten worden geacht door middel van 'integrale schuldhulpverlening' het voortouw te nemen in de bestrijding van deze problematiek. Daarbij gaat het niet alleen om het wegnemen van het financiële probleem, maar ook de oorzaken daarvan.

Micro-niveau

Een integrale aanpak van problematische schulden kenmerkt zich door het tegelijkertijd werken aan financieel-technische en psychosociale oplossingen. De organisaties die integrale schuldhulpverlening uitvoeren gaan uit van een eenduidige hulpdoelstelling en hebben een eenduidige opvatting over de aan te bieden hulpverleningsmethodieken. Zij bieden op lokaal of regionaal niveau een samenhangend hulpaanbod aan. De meest betrokken uitvoerende instanties zijn gemeentelijke kredietbanken, gemeentelijke sociale diensten en organisaties voor het algemeen maatschappelijk werk.

Meso-niveau

Behalve deze integrale aanpak op cliënt- dus microniveau vraagt een integrale aanpak van problematische schulden een goed samenspel van alle betrokkenen op meso-niveau. Hierbij wordt niet alleen gedacht aan een sluitende samenwerking van de drie 'kernpartners' (kredietbank, sociale dienst en maatschappelijk werk). Andere begeleidende organisaties zoals reclassering, verslavingszorg, maatschappelijke opvang en activeringstrajecten worden betrokken bij de opzet en uitvoering van integrale schuldhulpverlening. Schuldeisers kunnen hier ook een rol spelen. Zo kunnen woningbouwverenigingen goedkopere woonruimte aanbieden. Dit leidt tot een hogere aflossingscapaciteit en na afloop van de regeling lagere vaste lasten. Wanneer een

woningbouwvereniging een energiebedrijf of een waterbedrijf constateert dat een cliënt achterloopt met betalen dan kan deze de cliënt in een vroeg stadium attenderen op schuldhelpverlening.

Macro-niveau

Gemeenten hebben naast maatschappelijke en sociale verantwoordelijkheid ook een financieel belang bij goed georganiseerde schuldhelpverlening. Goede schuldhelpverlening levert besparingen op. Er wordt bijvoorbeeld geld bespaard doordat het aantal huisuitzettingen afneemt. Er wordt bespaard op verlies aan huurinkomsten, kosten van procedures, de feitelijke uitzetting en opslag van goederen. Daarnaast brengt een uithuiszetting kosten voor noodopvang, herhuisvesting en een toename van het aantal dak- en thuislozen met zich mee. In het kader van de Wet en bijstand (WWB) zijn gemeenten verplicht om zich in te spannen om mensen te activeren en aan werk te helpen. Deze reïntegratie wordt gemakkelijker als schulden worden voorkomen of aangepakt. Van de mensen met problematische schulden heeft 53% gezondheidsproblemen, zoals stress, slapeloosheid of depressie. De kosten die worden gemaakt door de GGD, instellingen voor geestelijke gezondheidszorg, het maatschappelijk werk en andere instanties worden uiteindelijk voor een groot deel betaald door gemeenten.

3.3 Samenwerkingsafspraken tussen de GKB en andere helpverlenende instanties

In principe kan een cliënt zich bij de helpdesk van de GKB melden voor hulp. De helpdesk medewerker zal gaan kijken of de cliënt alle benodigde stukken (inkomsten, uitgaven en schulden) heeft meegenomen. Wanneer dit het geval is zal de aanvraag worden ingenomen en aan een consulent schuldhelpverlening te behandeling worden toegewezen. Wanneer niet alle benodigde stukken aanwezig zijn zal de cliënt terug moeten komen met alsnog alle informatie.

Met een aantal instanties zijn afspraken gemaakt voor het aanmelden van cliënten. Deze aanmeldingen kunnen rechtstreeks gebeuren en hoeven niet via de helpdesk te verlopen. De reden hiervoor is dat deze instanties een rol en taak in het voortraject hebben waarna een zogeheten warme overdracht plaatsvindt. Het gaat om de volgende instanties:

Wijkkantoren DSZW (sector bijstand)

Parnassia

Algemeen Maatschappelijk Werk

Leger des Heils

De Kessler stichting

Stichting Limor

3.4 Het Algemeen Maatschappelijk Werk

De kerntaken van het AMW op het terrein van integrale schuldhelpverlening zijn volgens het Landelijk Platform Integrale Schuldhelpverlening: hulp bieden bij psychosociale problematiek, motivatie, gedragsverandering en ondersteuning. Instellingen voor maatschappelijk werk hebben hiernaast ook een belangrijke rol in de signalering van schuldenproblematiek.

De term AMW wordt vaak gebruikt als merknaam voor het eerstelijns (direct toegankelijk en gratis), lokaal maatschappelijk werk. Hieronder vallen zowel de algemene open spreekuren, de informatieloketten en het groepswerk, als het buurtgericht maatschappelijk werk en het schoolgericht maatschappelijk werk. Met betrekking tot schuldhulpverlening kan het AMW hulp bieden in budgetteren. De hulp die het AMW biedt, wordt professioneel uitgevoerd. Dat betekent onder meer dat hulpverleners voldoen aan het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker en dat zij de beroepscode voor de maatschappelijk werker hanteren. Deze beroepscode is ontwikkeld door de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk werkers (NVMW). De NVMW is opgericht in 1988 en ‘verenigt’ maatschappelijk werkers en anderen die van betekenis zijn voor het maatschappelijk werk in Nederland.

Het AMW hanteert het uitgangspunt dat cliënten waaraan hulp wordt verleend, zich vrijwillig hebben aangemeld en gemotiveerd zijn om geholpen te worden. Bij schuldhulpverlening ligt dat soms anders. Bij schuldhulpverlening kan psychosociale hulpverlening of budgetbegeleiding voorwaardelijk worden opgelegd: als de cliënt hiermee niet instemt, kan de hulpverlening worden geweigerd.

3.5 Het Algemeen Maatschappelijk Werk in Den Haag

Tot het eind van de jaren tachtig bestond het maatschappelijk werk in Den Haag uit de Stichting Samenwerkende Instellingen voor het Maatschappelijk Werk. (SSIMW)

In 1988 wilde de gemeente meer grip en initieerde ze diverse welzijnsorganisaties. In Den Haag zijn nu 7 wijkwelzijnsorganisaties verspreid over de stad waar het Algemeen Maatschappelijk Werk onderdeel van uit maakt. De verschillende wijkwelzijnsorganisaties maken hun eigen beleid en zijn financieel onafhankelijk van elkaar. De heer Sjaak Klaasse is al jaren werkzaam als Maatschappelijk Werker bij wijkwelzijnsorganisatie Mooi Laak. Tijdens een gesprek dat ik met hem heb gehad, vertelde hij dat er nadelen zitten de decentralisatie van de verschillende organisaties. Het contact met collega's van de verschillende wijkwelzijnsorganisaties is wat verloren gegaan. Per organisatie wordt verschillend met financiële hulpverlening om gegaan. Volgens Sjaak Klaasse moet het niet zo zijn dat het afhangt van de wijk waarin je woont of je hulp krijgt of niet. Op dit moment is er sprake van dat alle managers van de verschillende wijkwelzijnsorganisaties bij elkaar geroepen worden om samen meer één lijn te trekken met betrekking tot financiële hulpverlening.

3.6 De Samenwerking tussen het AMW en GKB in Den Haag.

In 2003 is een protocol tot stand gekomen tussen het AMW en de Afdeling schuldhulpverlening van de GKB. Het protocol is opgesteld in het kader van de integrale schuldhulpverlening met als doel om de samenwerking goed gestalte te geven middels heldere verwijzingen, kennis te krijgen van elkaars werkwijze en het uitwisselen van informatie. Voor de invoering van het protocol bleken deze zaken niet eenduidig en helder te zijn. Door de invoering van het protocol wordt de samenwerking als minder vrijblijvend beschouwd en dat is voor beide partijen een goede zaak. In het protocol zijn de afspraken als volgt omschreven:

Uitgangspunten en doelen

Uitgangspunten voor het opzetten van het protocol, dat per 1 januari 2003 is ingegaan, was dat veel cliënten problemen ondervinden in hun maatschappelijk functioneren. Andersom

geldt dat veel mensen met psychosociale problematiek ook schulden hebben. De gedachte ontstond dat de werksoorten van het maatschappelijk werk en de Afdeling schuldhulpverlening elkaar zouden kunnen aanvullen en versterken, om cliënten een meer volledige vorm van hulpverlening te bieden. De afspraken die in het protocol zijn vastgelegd, hebben betrekking op de aanmeldingsprocedure, het hulpverleningstraject en de beëindiging van het traject. Ook zijn er afspraken gemaakt over looptijd en registratie.

Aanmelding

Afgesproken is dat de Afdeling schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk over en weer cliënten kunnen aanmelden, nadat motivatie is gebleken. De aanmelding zal op basis van een 'warme overdracht' plaatsvinden. Dit betekent dat de instanties contact met elkaar hebben om uitgebreid toelichting te geven over de gezamenlijke cliënt. Hiermee wordt voorkomen dat de cliënt op meerdere plaatsen zijn gegevens op dient te geven en formulieren in dient te vullen. Indien mogelijk zullen de trajecten parallel aan elkaar lopen. Indien de maatschappelijk werker constateert dat een cliënt, naast psychosociale problematiek, ook financiële problemen heeft, zal deze worden aangemeld bij de Afdeling schuldhulpverlening. De maatschappelijk werker maakt in overleg met de cliënt telefonisch direct een afspraak. Daarnaast vullen ze samen een formulier in waarmee de cliënt toestemt met de overdracht van zijn gegevens aan de Afdeling schuldhulpverlening. Op het formulier worden zaken als naam en adresgegevens, een probleemschets, een overzicht van de schulden en de gegevens van de maatschappelijk werker genoteerd. De maatschappelijk werker faxt het formulier naar de Afdeling schuldhulpverlening en archiveert het in zijn zorgdossier. De cliënt ontvangt een afschrift van het formulier, zodat hij deze kan overhandigen bij zijn eerste afspraak bij de Afdeling schuldhulpverlening. De Afdeling schuldhulpverlening bevestigt de maatschappelijk werker dat de cliënt is verschenen op de afspraak. Indien de consulent schuldhulpverlening constateert dat een cliënt, naast financiële problemen ook psychosociale problemen heeft, zal hij de cliënt bij het maatschappelijk werk aanmelden conform bovenstaande procedure.

Het hulpverleningstraject

De consulent schuldhulpverlening fungeert als casemanager. Dit houdt in dat hij de eerst verantwoordelijke is voor de coördinatie en bewaking van de voortgang van de afzonderlijke trajecten. Uiteraard rust op beide partijen de verantwoordelijkheid elkaar op de hoogte te stellen van zaken die voor een goede voortgang van de hulpverleningstrajecten relevant zijn. Ook hebben beide partijen zich verplicht tot het leveren van een in redelijkheid maximale inspanning om elk der trajecten tot een goed einde te brengen. Indien de situatie ontstaat waarbij de cliënt of één van de andere partijen het hulpverleningstraject voortijdig wil beëindigen, zullen de partijen overleggen om de mogelijkheden te bekijken om de trajecten toch doorgang te laten vinden. Indien een hulpverleningstraject wordt beëindigd, wordt dit door de partijen aan elkaar gemeld.

Registratie

De verwijzende instelling registreert de aanmelding, evenals de ontvangende partij. Tijdens het hulpverleningstraject wordt een voortgangsregistratie bijgehouden. Bij beëindiging van de hulpverlening zal ook een registratie plaats vinden. Eenmaal per kwartaal zal een overzicht worden gemaakt van alle gegevens die betrekking hebben op de aanmelding en de beëindigingen van de doorverwezen cliënten.

Contactpersonen

Op de Afdeling schuldhulpverlening zijn nu twee contactpersonen aangesteld die de registratie van het bovengenoemde bijhouden. Daarnaast gaan deze consulenten eens in de

zoveel tijd naar een maatschappelijk werk instelling om voorlichting te geven over schuldhulpverlening. Bij iedere instelling van het maatschappelijk werk is een contact persoon aangesteld die op zijn beurt de registratie bijhoudt. Binnen de Afdeling schuldhulpverlening zijn een viertal consulenten die zich bezig houden met de cliënten die aangemeld zijn door het maatschappelijk werk. Andersom kan iedere schuldhulpverlening consulent cliënten aanmelden bij het maatschappelijk werk.

Het protocol is aangegaan voor de duur van één jaar en wordt ieder jaar met één jaar verlengd tenzij één van de partijen tijdig schriftelijk aangeeft het protocol te willen ontbinden. Inmiddels is het contract twee keer verlengd. Elk kwartaal vindt overleg plaats tussen de partijen over de uitvoering van het protocol. In het protocol staat dat de Maatschappelijk werker telefonisch een afspraak maakt voor de cliënt. In de praktijk komt de cliënt naar de helpdesk met het ingevulde aanmeldingsformulier.

Hoofdstuk 4

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijf ik de missie van de GKB. Daarnaast beschrijf ik de criteria op grond waarvan een cliënt nog niet met zijn financiële problematiek door de Afdeling schuldhulpverlening van de GKB geholpen wordt. Ook het onderzoek en de resultaten van het onderzoek staan in dit hoofdstuk beschreven.

4.2 Missie van de Gemeentelijke Kredietbank

De kaders waarbinnen de GKB dient te opereren zijn een directe afgeleide van de recent door de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid vastgestelde missie.

Op grond van deze missie zal de GKB *“burgers gericht kansen bieden op het duurzaam voorkomen en oplossen van financiële problemen.”*

Naar de praktijk vertaald, betekent dit dat de kerntaken moeten voldoen aan een aantal criteria. Het gaat om:

- Preventiegericht werken
- Integraal werken
- Uitval verminderen
- Zelfredzaamheid
- Duurzaamheid
- Effectiviteit.

Binnen de gemeente Den Haag is de GKB, Afdeling schuldhulpverlening de aangewezen instantie voor hulp bij financiële problematiek.

Als gevolg van een aantal ontwikkelingen, zoals het toenemende beroep op de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van mensen en ook de verzakelijking van de dienstverlening die met zich meebrengt dat steeds meer organisaties de grens van de dienstverlening steeds scherper definiëren, kunnen steeds minder mensen adequaat worden geholpen. De schuldhulpverlening die de GKB aanbiedt, richt zich op dit moment sterk op het curatieve deel ervan. Er wordt cliënten hulp geboden bij het tot stand komen van een regeling met de schuldeisers. Als de cliënt zich aan alle voorwaarden houdt en blijft aflossen dan is hij drie jaar na het totstandkomen van de regeling schuldenvrij. Voor een toenemend aantal burgers is dit echter niet meer te realiseren. De oorzaken hiervan zijn gelegen in de aard en hoogte van de schuldenlast, de strenge voorwaarden waar de burger aan moet voldoen en omstandigheden gelegen in de cliënt zelf. Voordat een schuldhulpverleningstraject gestart kan worden moet er een aantal zaken geregeld zijn in het leven van een cliënt. Wanneer deze zaken niet geregeld zijn komt een cliënt niet of nog niet in aanmerking voor schuldhulpverlening.

Uit onderzoek naar de samenwerking tussen de Afdeling schuldhulpverlening en het algemeen maatschappelijk werk zijn een aantal signalen naar voren gekomen. Onder andere

dat er een groep cliënten ‘tussen wal en schip belandt’. Er zijn cliënten die niet of nog niet geholpen worden door de Afdeling schuldhulpverlening omdat ze niet aan de voorwaarden voldoen. Een deel van deze mensen gaat wel met hun financiële problematiek naar het AMW. Om in kaart te brengen om welke cliënten dit gaat en hoe belastend dit voor het werk van de maatschappelijk werker is, heb ik een onderzoek gedaan.

In eerste instantie wilde ik een open interview houden bij de verschillende organisaties van het AMW in Den Haag. Dit bleek helaas niet realiseerbaar gezien de tijd die ik heb en de tijd die het AMW heeft. Daarom heb ik ervoor gekozen om open vragen te maken. De lijst met open vragen heb ik ingeleverd bij de verschillende instellingen met de vraag deze te beantwoorden.

4.3 Voorwaarden voor schuldhulpverlening

In mijn onderzoek heb ik een aantal criteria genoemd op grond waarvan een cliënt nog niet met zijn financiële problematiek door de Afdeling schuldhulpverlening van de GKB geholpen wordt.

Deze zijn:

- Partner woonachtig in het buitenland.

Wanneer een partner woonachtig in het buitenland is, is er geen controle mogelijkheid op wat hij/ zij doet. Het inkomen en dus aflossingscapaciteit kan niet worden beheerd. Wanneer een huwelijk in algehele gemeenschap van goederen is voltrokken zijn beide partners hoofdelijk aansprakelijk voor de gemaakte schulden. Een partner in het buitenland kan nieuwe schulden maken waar de partner in de schuldregeling ook aansprakelijk voor is.

- Indien er sprake is van een echtscheiding zolang de echtscheiding nog niet is ingeschreven in de Gemeentelijke Basis Administratie.

Gehuwde partners zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de gemaakte schulden. De scheiding moet daarom rond zijn doordat er met een van de partners voor zijn/ haar deel van de schulden een schuldhulpverleningstraject gestart wordt. De andere partner kan namelijk schulden blijven maken op naam van beide wanneer de scheiding nog niet rond is.

- In het geval van fraudeschulden bij de Dienst Sociale Zaken. Tenzij de schuld ouder is dan 5 jaar én tenminste 50% van de schuld is afgelost.

De Dienst Sociale Zaken gaat in beginsel niet akkoord met een schuldregeling wanneer er sprake is van een fraudevordering. Een bijstandsbemiddelaar kan een sociaal rapport schrijven waarom hij/ zij vindt dat voor een cliënt een uitzondering gemaakt moet worden. Dit rapport moet door een beslisser beoordeeld worden. In sommige gevallen kan een beslisser besluiten wel mee te werken aan een schuldregeling.

- In het geval van hoge CJIB boetes

Het Centraal Justitieel Incasso Bureau werkt nooit mee in het minnelijke traject aan een schuldbemiddeling. Wanneer de boetes niet te hoog zijn kunnen er in de voorfase van de schuldbemiddeling aflossingsafspraken gemaakt worden met de cliënt en het CJIB. In sommige gevallen wanneer er een goed sociaal verhaal is kan er een gift of lening van de Stichting Samenwerking Sociale Fondsen gevraagd worden. In geval van CJIB boetes kan dit bedrag niet hoger zijn dan € 350,-

Naast de vier bovengenoemde criteria zijn er nog een paar te noemen:

- Het inkomen van de cliënt moet minimaal op WWB- niveau zijn. (WWB uitkering is de nieuwe bijstandsuitkering die wordt verstrekt volgens de Wet Werk en Bijstand)
 Waarneer het inkomen niet op WWB-niveau is, is er geen aflossingscapaciteit. De cliënt leeft dan beneden de bijstand en heeft net of niet genoeg geld om rond te kunnen komen. Iedere inwoner van Nederland heeft recht op dit minimum.

- De cliënt moet een (vaste) woon- of verblijfplaats hebben;
 Om het vrij te laten bedrag te berekenen zijn gegevens van de vaste lasten nodig. Voordat er een aanbieding gedaan kan worden aan schuldeisers moet de woonsituatie stabiel zijn.

- Indien er sprake is van een actueel verslavingsprobleem dient de cliënt zich aan te melden voor psychosociale hulp bij Parnassia en moet de situatie van de cliënt stabiel genoeg zijn om te werken aan de financiële problematiek.
 Een persoon met actuele verslavingsproblematiek heeft vaak geen grip op zijn uitgaven patroon. De kans dat er nieuwe schulden worden gemaakt is erg groot.

4.4 Resultaten van het onderzoek

Het verwerken van de antwoordlijsten heeft veel tijd gekost. Door mijn manier van vraagstelling heb ik veel informatie gekregen. In totaal zijn er 89 Maatschappelijk werkers werkzaam bij de verschillende wijkwelzijnsorganisaties. Drieëntwintig Maatschappelijk werkers hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd.

Sommige antwoorden op de vragen zijn met aantallen te beschrijven. Op veel vragen heb ik een soortgelijke reactie gekregen, ik heb deze antwoorden beschreven en er aantallen achtergezet wanneer ze met elkaar overeenkomen.

Schilderswijk	4 gereageerd
Scheveningen	2 gereageerd
Escamp	4 gereageerd
Mooi Laak	8 gereageerd
Segbroek/ Loosduinen	1 gereageerd
Haagse Hout	4 gereageerd
Centrum	0 gereageerd

Vraag 1. Heeft u te maken met mensen die door de GKB zijn afgewezen?

22 Maatschappelijk werkers hebben te maken met deze groep.

1 Maatschappelijk werker zegt niet te maken hebben gehad met deze groep. Wel heeft hij/ zij te maken gehad met mensen met financiële problemen die dit vaak zelf wilden oplossen.

Vraag 2. Hoe vaak heeft u te maken met deze groep?

19 Maatschappelijk werkers hebben regelmatig tot vaak met deze groep te maken

3 Maatschappelijk werkers niet zo vaak

1 Nog niet

Vraag 3. Is er nog een groep te noemen die met schulden bij u komt en niet door de GKB geholpen wordt?

- Mensen met een eigen woning zonder overwaarde.
- Mensen met een eigen woning die te koop staat maar de verkoop duurt lang.
- Mensen met volgens de GKB geen problematische schuldensituatie. Voor de cliënt is het wel problematisch. (2x)
- Mensen zonder vaste woon- verblijfplaats
- Mensen zonder geldige legitimatie (2x)
- Mensen die de Nederlandse taal niet spreken en de regels niet goed kennen
- Mensen zonder verblijfsvergunning (4x)
- Mensen die onder behandeling zijn van Parnassia
- Mensen met een laag IQ, niet in staat om met financiën en administratie om te gaan. (4x)
- Mensen die niet aan de criteria/ voorwaarden voldoen, afspraken niet nakomen
- Mensen die te weinig of onjuiste informatie verstrekken
- Mensen die geen afstand van hun auto willen doen (2x)
- Mensen die geen kostgeld van hun kinderen krijgen.
- Mensen met een te laag inkomen
- Mensen met openstaande boetes en fraudeschulden (4x)
- Mensen in een echtscheidingsprocedure waarvan de partner tegenwerkt (2x)
- Mensen die lid zijn van de loterij

Vraag 4. Wat zijn volgens u de gevolgen van de afwing door de GKB voor de betrokkenen?

De reacties op deze vraag komen vaak overeen, ik geef een weergave van de antwoorden

- Mensen zijn niet in staat om zelf te onderhandelen, weten de manier niet of schuldeisers werken niet mee. Schuldeisers accepteren geen lage aflossingen (7x)
- De psychische druk is erg groot, dit heeft gevolgen op meerdere vlakken. Overspannenheid, psychosomatische klachten etc. (13x)
- Uitsluiting deelname van het maatschappelijke proces, isolatie tot gevolg (2x)
- Gedwongen verkoop van woning, huisontruiming, afsluiting van Gas/ Licht en water, beslaglegging op inkomen of inboedel. (13x)
- De schulden worden hoger (8x)
- Onder druk van schuldeisers betalen sommige cliënten hun hele inkomen aan schulden ze hebben dan geen geld meer om te eten.
- Relatieproblemen (3x)
- Kinderen zijn de dupe van de problemen (2x)

Vraag 5. Welke hulp biedt u nu aan deze groep?

- Probeer de cliënt inzicht te laten krijgen in eigen financiële situatie.(3x)
- Stimuleren van het inschakelen van eigen netwerk
- Helpen financiën op orde te krijgen (2x)
- Budgetteren (4x)
- Uitleg geven en hulp bieden bij aanvraag van voorzieningen, wetten en regelingen (5x)

- Brieven schrijven aan de schuldeisers in naam van de cliënt (11x)
- Kleine oplossingen zoeken, fondsaanvraag doen, voedselpakket aanvragen (10x)
- Opvang bieden in de vorm van steun/ leun contacten (5x)
- Psychosociale ondersteuning en begeleiding (4x)
- Uitleggen hoe mensen moeten onderhandelen met schuldeisers
- Advies geven over de website '*zelf je schulden regelen*'
- Proberen lage betalingsregelingen te treffen met schuldeisers (2x)

Vraag 6. Hoeveel tijd kost financiële problematiek u?

21 Maatschappelijk werkers geven aan dat financiële problematiek heel veel tijd kost

2 Maatschappelijk werkers zeggen niet veel te doen aan financiële problematiek

Vraag 7. Ondervindt u hinder van financiële problematiek bij uw eigenlijke hulpverlening?

- Ja, de piramide van Maslov. Mensen moeten eerst geholpen worden met financiële problemen.(2x)
- Mensen kunnen aan niets anders denken en hebben geen energie om aan andere problemen te werken. (3x)
- Kan erg nadelig zijn voor de opvoeding van kinderen
- Financiële problematiek staat in het leven van een cliënt zo op de voorgrond dat er niet toe wordt gekomen aan psychosociale problematiek (4x)
- Cliënten kunnen zich niet op andere onderwerpen concentreren, zijn nerveus en de psychische druk is enorm. (4x)
- Financiële problematiek kost zoveel tijd dat er te weinig tijd overblijft voor onderliggende problemen. (4x)
- De vraag hoe iemand in financiële problemen is terechtgekomen en wat voor een gedragsverandering er moet worden ondergaan om dit in de toekomst te voorkomen komt pas als laatste aanbod. (2x)
- Ook heeft financiële problematiek veel invloed op het functioneren op andere vlakken in het leven van een cliënt.(2)
- Financiële problemen moeten eerst worden opgelost pas dan heeft een cliënt ruimte om te werken aan psychosociale problematiek (4x)

Vraag 8. Heeft u genoeg kennis om financiële hulp te bieden?

- Ja, ik heb genoeg kennis (4x)
- Ik heb redelijke kennis. Wanneer het gaat om kleine financiële problemen kan ik goed helpen. Met grote financiële problemen wordt het moeilijker. (5x)
- Nee, ik ben niet goed op de hoogte van regelingen. Het is geen taak van het AMW en kost veel tijd om dingen uit te zoeken (2x)
- We hebben bijvoorbeeld geen convenant met Eneco, hierdoor is het treffen van een betalingsregeling zeer moeizaam. (2x)
- Ik vind het prettig dat ik kan overleggen met de contactpersonen van de GKB
- Ik heb wel veel ervaring opgebouwd, maar de ontwikkelingen en veranderingen in het vakgebied gaan erg snel. (3x)
- Nee (3x)

- Nee, wel met budgetteren (3x)

Vraag 9. Heeft u genoeg mogelijkheden om financiële hulp te bieden?

- Ja ik heb genoeg mogelijkheden (2x)
- Nee (9x)
- Nee, het kost veel te veel tijd (4x)
- Nee, wij kunnen niet onderhandelen met schuldeisers zoals SHV dat doet (2x)
- Nee, niet genoeg we hebben bijvoorbeeld geen convenant met Eneco. Wel hebben we geregeld overleg met onze aandachtsfunctionaris voor schuldhulpverlening
- Heel beperkt je bent te sterk afhankelijk van de schuldeisers (2x)
- Ons AMW team moet gaan inkrimpen vanwege de herverdeling van de welzijnsgelden. Financiële hulpverlening komt door tijd gebrek onder druk te staan. Per 1 januari moeten wij 27 procent van onze capaciteit inleveren wat neer komt op twee fulltimers en een parttimer. We zullen zaken moeten gaan afstoten.
- Soms wel, soms niet hangt van de situatie af

Vraag 10. Wat staat er in uw functie omschrijving met betrekking tot financiële hulpverlening?

- Sinds 1999 heeft de Gemeente (onze voornaamste opdrachtgever) duidelijk gemaakt dat het AMW zich niet meer moet bezig houden met pure financiële hulpverlening. Toen werd ook de Schuldhulpverlening opgericht. (10x)
- We doen geen financiële technische hulpverlening, deze mensen horen bij de GKB thuis, 'maar die wijst ze af' je gaat dan toch zoeken naar kleine oplossingen.
- We hebben wel afspraken gemaakt wat wel en niet mag. In de praktijk help je toch mensen anders glijden ze verder af.
- Ik weet het niet (3x)
- Inzichtelijk maken van de financiële situatie, administratie ordenen en budgetteren. (4x)
- De kerntaken: informatie en advisering, concrete dienstverlening, bemiddeling en belangen behartigen kunnen betrekking hebben op financiële hulpverlening (2x)
- Met een cliënt de mogelijke oorzaken van de financiële problemen bespreken
- Niet gereageerd
- Niets

Vraag 11. Bestaan er binnen uw organisatie werkafspraken/ richtlijnen met betrekking tot financiële hulpverlening?

Uit de antwoorden zijn verschillende reacties gekomen. Er is nog niet genoeg duidelijkheid hierover voor iedereen.

- Ja, maar zie vraag tien (2x)
- In principe doen we niets, behalve een financieel overzicht maken en financieel inzicht geven. Binnenkort komt er voor ons hierover meer duidelijkheid
- Ja, we hebben afspraken met de GKB en met DSZW (2x)
- Budgetteren, administratie op orde maken voor de doorverwijzing naar de GKB.(6x)
- Budgetteren, fonds aanvragen, en brieven schrijven uit naam van de cliënt (2x)
- Nee, we mogen geen financieel technische hulpverlening bieden. (3x)

- Psychosociale begeleiding (3x)
- De verwijzingen van het AMW naar de GKB lopen volgens een protocol. Voor het overige is de financiële hulpverlening niet georganiseerd, en sterk afhankelijk van een individuele werker.
- Ja hele duidelijke we doen niets
- Niet gereageerd
- Ja

Vraag 12. Wat zou u graag van de GKB willen in verband met de groep afgewezenen?

- Duidelijkheid over wat het AMW wel kan doen voor deze groep (2)
- GKB zou toch een hulpaanbod moeten doen voor deze groep (4x)
- Enige vorm van begeleiding zodat deze groep niet buiten de boot valt
- De groep binnen het jaar een 2^{de} kans bieden. Meer naar het verhaal kijken van de cliënt.
- Geen reactie (2x)
- Professioneel gezien kan de GKB niet meer doen (2x).
- De capaciteit van de GKB zou flink moeten worden uitgebreid gezien de toenemende armoede en schuldenproblematiek, zodat er minder cliënten worden afgewezen.
- Minder strenge toepassing van de regels (4x)
- Duidelijke tips en adviezen geven over wat een cliënt zelf kan doen (6x)
- Schuldeisers toch een brief schrijven met tekst en uitleg (3x)
- GKB zou een voortraject kunnen starten zodat er rust in de situatie van een cliënt komt en kunnen werken aan de voorwaarden.

Vraag 13. Stel dat de GKB een speciaal project start voor de groep die thans wordt afgewezen. Welke rol ziet u voor het maatschappelijk werk daarin weggelegd?

- Maatschappelijk werkers bij de GKB laten werken, dan kun je een optimale samenwerking bewerkstelligen tussen financiële hulpverlening en psychosociale hulpverlening.
- Weet niet (2x)
- Niet gereageerd (3x)
- Budgetteren, administratie ordenen, begeleiden in psychosociale problemen, samenwerken met de GKB (6x)
- Samenwerken, psychosociale begeleiding en signaleren (3x)
- Het zou goed zijn wanneer er iets wordt opgezet. We kunnen dan samenwerken. AMW psychosociale begeleiding en GKB financiële hulpverlening (2x)
- Doorverwijzen (4x)
- Het AMW zou in de eerste plaats de noodzaak van een project op basis van argumenten moeten kunnen onderbouwen (registratie). De rol zal verder niet veel verschillen van die zoals die nu al wordt uitgevoerd: ondersteuning en begeleiding. Ik denk dat er binnen het AMW sprake zou moeten zijn van ‘specialisering’ om de continuïteit van de hulpverlening zoveel mogelijk te waarborgen. Goede communicatie tussen GKB en AMW (evaluatie, deskundigheidsbevordering)
- Het AMW zou mee kunnen denken hoe zo’n project gestalte moet krijgen. Samenwerken is daarna van belang.

Hoofdstuk 5

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijf ik mijn conclusies en doe ik aanbevelingen op basis van de uitkomst van het onderzoek.

5.2 Conclusies

Uit het onderzoek is gebleken dat maatschappelijk werkers regelmatig tot vaak te maken hebben met cliënten met financiële problemen die door de Afdeling schuldhulpverlening van de GKB worden afgewezen. De financiële problematiek van deze cliënten kost de maatschappelijk werkers heel veel tijd.

De maatschappelijk werkers hebben allen te maken gehad met cliënten die op grond van de vier criteria zijn afgewezen die ik heb genoemd in mijn onderzoek. Daarnaast zijn er door de AMW-ers nog een aantal afwijsredenen genoemd.

Uit het onderzoek is gebleken dat de gevolgen volgens de maatschappelijk werkers voor cliënten van het niet of nog niet worden geholpen bij hun financiële problemen groot zijn. De afwijzing heeft als gevolg dat de schulden oplopen, cliënten zijn vaak niet in staat zelf te onderhandelen met schuldeisers om goede aflossingsregelingen te treffen. Of omdat de aflossingcapaciteit te laag is of omdat de communicatie niet lukt. Het kan leiden tot afsluiting van gas/ licht en/ of water of tot een huisontruiming doordat cliënten een hoge huurachterstand hebben die niet meer is in te lossen. Ook zijn er cliënten die worden gedwongen hun huis te verkopen. Daarnaast kan er beslag gelegd worden op het inkomen of de inboedel.

De psychische druk van het hebben van schulden is groot, dit heeft gevolgen op meerdere vlakken. Mensen raken overspannen, ontwikkelen psychosomatische klachten, er ontstaan relatieproblemen en wanneer er kinderen in het spel zijn kunnen deze problemen voor de opvoeding nadelig zijn. Schuldeisers kunnen een enorme druk op mensen leggen door ze dagelijks te bellen of te dreigen met allerlei brieven.

Ook is naar voren gekomen dat het hebben van schulden kan leiden tot uitsluiting van het maatschappelijk proces waardoor cliënten in een isolement terecht kunnen komen.

Uit het onderzoek is gebleken dat de meeste maatschappelijk werkers in de praktijk toch een vorm van financiële hulpverlening bieden aan cliënten. Te denken aan het schrijven van brieven aan schuldeisers in naam van een cliënt. Het onderhandelen met schuldeisers voor het maken van betalingsafspraken. Budgetteren, helpen de administratie en financiën op orde te krijgen. En het zoeken naar oplossingen zoals het aanvragen van voedselpakketten of een aanvraag doen bij de Stichting Samenwerking Sociale Fondsen.

Maatschappelijk werkers ondervinden bij hun hulpverlening veel hinder van financiële problemen. Financiële hulpverlening kost een maatschappelijk werker erg veel tijd waardoor de eigenlijke hulpverlening ('psychosociale hulpverlening') op de achtergrond wordt geschoven. Dit heeft ook te maken met het feit dat financiële problematiek in het leven van

een cliënt zo dominant is dat er geen energie en ruimte is om te werken aan psychosociale problemen, zoals relatieproblemen, opvoedingsproblemen of problemen op het werk. Volgens sommige maatschappelijk werkers moet er eerst rust in de financiële situatie komen van een cliënt voordat er gewerkt kan worden aan de oorzaken van de financiële problemen en gewerkt kan worden aan de gedragsverandering die een cliënt moet bereiken om financiële problemen in de toekomst te voorkomen.

Uit het onderzoek is gebleken dat het nogal verschillend is wat maatschappelijk werkers vinden van hun eigen kennis op het gebied van financiële hulpverlening. De een geeft aan genoeg kennis te hebben de ander vindt juist van niet. Met name met kleinere financiële problemen of bij budgetteren kunnen veel maatschappelijk werkers goed helpen. Wanneer het gaat om grote financiële problemen wordt het moeilijker. Ook het onderhandelen met schuldeisers is voor veel maatschappelijk werkers lastig met name omdat zij geen collectieve afspraken hebben gemaakt met schuldeisers.

Uit het onderzoek is gebleken dat met betrekking tot de mogelijkheden die maatschappelijk werkers hebben op gebied van financiële problematiek er nogal verschillend gereageerd wordt. De meeste maatschappelijk werkers vinden dat ze te weinig mogelijkheden hebben waarin tijdgebrek ook een rol speelt.

Er zijn een paar organisaties die in 2006 moeten inkrimpen vanwege de herverdeling van de welzijnsgelden. Dit betekent dat er taken moeten worden afgestoten. Uit het onderzoek is gebleken dat er waarschijnlijk nog minder ruimte is voor financiële hulpverlening.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat het beleid met betrekking tot financiële technische hulpverlening niet duidelijk genoeg is voor iedere maatschappelijk werker. Ondanks dat de gemeente wil dat het AMW zich niet meer bezig houdt met financiële technische hulpverlening gebeurt dit in de praktijk wel. De ene maatschappelijk werker doet op dit gebied veel voor een cliënt de andere iets minder.

Ook per organisatie zijn er intern verschillende afspraken gemaakt.

Uit het onderzoek is gebleken dat maatschappelijk werkers graag willen dat de GKB meer gaat doen voor cliënten die worden afgewezen voor schuldhulpverlening. Dit verschilt van het toch doen van een hulpaanbod tot het geven van duidelijkere adviezen wat een cliënt of de maatschappelijk werker zelf nog kunnen doen.

Uit het onderzoek is tot slot gebleken dat veel maatschappelijk werkers willen samenwerken met de GKB wanneer er een hulpaanbod komt voor cliënten die worden afgewezen. De maatschappelijk werkers zien in dit samenwerkingsverband voor hen de taak van psychosociale hulpverlening, het budgetteren, ordenen van de administratie / financiën weggelegd. De technisch financiële hulpverlening is de taak van de GKB. Ook komt naar voren dat het AMW voor zichzelf een taak ziet in het signaleren en doorverwijzen.

5.3 Aanbevelingen

Binnen de GKB zijn op dit moment twee groepen die door middel van een speciaal project wel geholpen worden met hun financiële problemen terwijl een minnelijk of wettelijk traject nog niet direct tot de mogelijkheden hoort. Dit gaat om jongeren en om dak en thuislozen. Deze cliënten worden verplicht in budgetbeheer gezet en er worden met schuldeisers aflossingsafspraken gemaakt. Het doel van dit project is om de schulden te stabiliseren waardoor de energie van de cliënt zich op andere zaken kan richten, te denken aan huisvesting of het zoeken van een baan. De GKB zou voor meer mensen een hulpaanbod kunnen doen ook al is het minnelijke of wettelijke traject nog niet direct mogelijk.

Hieronder geef ik aanbevelingen met betrekking tot de groep die op grond van de criteria die ik heb genoemd in mijn onderzoek wordt afgewezen. Die criteria waren:

- Partner woonachtig in het buitenland.
- Indien er sprake is van een echtscheiding zolang de echtscheiding nog niet is ingeschreven in Gemeentelijke Basis Administratie.
- In het geval van fraude schulden bij de Dienst Sociale Zaken. Tenzij de schuld ouder is dan 5 jaar én tenminste 50% van de schuld is afgelost.
- In het geval van hoge CJIB boetes

Budgetbeheer

In ieder geval is budgetbeheer een aangewezen hulpmiddel voor deze cliënten. Het inkomen wordt door middel van de getekende machtiging overgemaakt naar de GKB. Er wordt een budgetplan opgesteld waarin de vaste lasten staan te denken aan de huur, energierekening, waterrekening, ziektekostenverzekering, WA en Inboedel verzekering en Casema. Daarnaast wordt er een potje gemaakt voor onvoorziene uitgaven en het huishoudgeld. Het huishoudgeld wordt eens per maand of per week overgemaakt naar de bankrekening van de cliënt. Het geld dat overblijft wordt gereserveerd voor de schuldeisers. De schuldeiser wordt op de hoogte gebracht van de situatie van de cliënt en verzocht mee te werken aan een meestal lage aflossing van hun vordering. Wanneer het gaat om een lage aflossing per maand kost het de schuldeisers vaak meer aan administratiekosten dan dat er binnenkomt aan aflossing. Daarom kan de GKB het geld reserveren en eens per jaar uitkeren. De schuldeiser hoeft geen inspanningen meer te verrichten en extra kosten te maken om zijn vordering te innen.

Budgetbegeleiding

Naast budgetbeheer is budgetbegeleiding volgens mij een belangrijk onderdeel van het traject. De vraag hoe een cliënt het overgebleven huishoudgeld het beste kan besteden moet daarin dan beantwoord worden. Doordat de financiën tijdelijk uit handen van een cliënt worden genomen kan een cliënt rust krijgen. De spanning die de dreiging van afsluiting of ontruiming met zich meebrengt is groot. Daarnaast geeft de dreiging die schuldeisers uitoefenen met bellen of geregeld brieven sturen ook veel onrust. Cliënten zien de schulden oplopen en zien door de bomen het bos niet meer. Cliënten zeggen vaak: ‘ik ben het ene gat met het andere aan het vullen’. Door de verantwoordelijkheid tijdelijk uit handen te nemen kan de cliënt energie en ruimte krijgen om te werken aan andere problemen. Het AMW kan een rol spelen in het werken aan andere problemen.

Ik hoor van mijn cliënten die naar de cursus ‘Omgaan met geld’ zijn geweest vaak positieve reacties. De cursus ‘Omgaan met geld’ wordt gegeven door het Nibud en de consulent schuldhulpverlening kan een cliënt aanmelden. Cliënten waarvan geconstateerd wordt dat zij

financiële problemen hebben door overbesteding of doordat zij niet goed kunnen omgaan met geld of het moeilijk vinden om hun administratie op orde te houden, zouden verplicht kunnen worden om de cursus 'Omgaan met geld' te volgen.

Ik ben van mening dat het tijdelijk uit handen nemen van de financiën goed is voor deze groep cliënten om rust te creëren. Waarneer dit is bewerkstelligd, moet wel gewerkt worden naar een situatie waarin de cliënt zelf zijn financiën weer gaat regelen. Voor cliënten van wie geconstateerd wordt dat zij echt niet kunnen omgaan met geld en waar het risico van herhaling van financiële problemen groot is, zou volledige budgetbeheer en begeleiding of gedeeltelijke budgetbeheer en begeleiding een uitkomst kunnen bieden.

De eerste taak voor het AMW is, wanneer een cliënt met financiële problemen zich bij hen aanmeldt maar nog niet aan de gestelde voorwaarde voldoet, de administratie en financiën op een rijtje te zetten. Zodat het wordt voorkomen dat mensen met de schoenendoos of plastic tas met papieren naar de GKB komen. Daarnaast kan het AMW een rol spelen in hulp bij andere problematiek van een cliënt.

Speciale afspraak met de Stichting Samenwerking Sociale Fondsen.

Met een cliënt met een hoge CJIB boete kan worden afgesproken dat hij/ zij tenminste een jaar aflost op deze schuld. De overige schuldeisers moeten op de hoogte worden gesteld van de aflossing aan het CJIB en gevraagd worden hun vordering voor een periode te bevriezen. Wanneer een cliënt zich aan de gemaakte afspraken heeft gehouden en een jaar heeft laten zien bereid te zijn maximale inspanning te leveren om uit de financiële problemen te komen kan er een verzoek gedaan worden bij de SSSF voor de resterende schuld bij het CJIB. Dit kan door middel van een gift of een lening. Daarna is de weg vrij om alsnog het minnelijke schuldhulpverleningstraject op te zetten.

Speciale afspraken met de Dienst Sociale Zaken

Voor cliënten die geen uitkering meer ontvangen van de dienst sociale zaken maar een betaalde baan hebben gevonden zou er een aparte afspraak gemaakt kunnen worden. Vijf jaar aflossen voordat er mee gewerkt wordt aan een schuldbemiddeling is erg lang. De rest van de schulden zal oplopen en er zal geen rust in de huishouding van deze cliënt zijn. De spanning die dit met zich meebrengt kan invloed hebben op de baan van die cliënt. Terwijl het voor de hele maatschappij juist van groot belang is dat die persoon zijn baan behoudt en zelf in zijn inkomen kan voorzien. Voor deze mensen adviseer ik net zoals bij de hoge CJIB boetes om budgetbeheer in te schakelen. Een jaar lang het maximale aflossen aan de fraudeschuld waarna er of een afspraak met de DSZW gemaakt wordt om alsnog mee te werken aan een schuldbemiddeling of door middel van een aanvraag doen voor een lening bij de SSSF. Hierna kan het schuldhulpverleningstraject gestart worden.

Voor cliënten waarvan de scheiding nog niet rond is kan ook budgetbeheer worden opgezet. Waarbij de maximale aflossingscapaciteit voor de schuldeisers beschikbaar wordt gesteld. In overleg met de schuldeisers kan dit per maand of per jaar worden uitgekeerd. Het is zeer schrijnend wanneer iemand in een scheiding verwickeld is, wat vaak psychosociale problemen met zich mee brengt, om ook financiële problemen te hebben waarmee niet wordt geholpen. De spanning die beide probleemvlakken met zich meebrengt, kan een nog verdere negatieve neerwaartse spiraal veroorzaken.

Wanneer de scheiding is ingeschreven in de gemeentelijke basis administratie kan er alsnog een schuldhulpverleningstraject worden gestart. Voor hulp bij de psychosociale problematiek die een scheiding met zich meebrengt is het AMW de aangewezen organisatie.

Wanneer een partner niet meewerkt aan de scheiding wordt het uiteindelijk opzetten van een regeling moeilijk. Misschien kan er na een periode van aflossen (langer dan een jaar) een saneringskrediet worden aangevraagd. Eventueel met een gedeelte van een gift van de SSSF.

Voor cliënten met een partner die woonachtig is in het buitenland kan ook budgetbeheer wordt opgezet en de maximale aflossingscapaciteit kan worden gereserveerd voor de schuldeisers. Er is geen officiële schuldregeling mogelijk tot dat partner naar Nederland komt.

5.4 Aanbevelingen en reacties op de groep cliënten die volgens de Maatschappelijk werkers ook worden afgewezen.

Ook voor cliënten met een eigen woning die te koop staat maar de verkoop duurt lang kan het traject van budgetbeheer en aflossen worden opgezet.

Cliënten die volgens de berekening van de NVVK geen problematische schuldsituatie hebben, terwijl de cliënt zelf wel het idee heeft dat het problematisch is kan goed worden uitgelegd hoe de cliënt zijn financiële problemen zelf kan oplossen. Een cursus omgaan met geld kan worden aangeboden. Wanneer een cliënt het idee heeft zelf niet met zijn geld om te kunnen gaan kan hij/ zij een budgetbeheer rekening openen bij de GKB of een andere instantie zoals de Stichting CAV of Budgetzorg in Zoetermeer. Dit is echter niet gratis.

De GKB heeft naar mijn mening naar deze cliënten een adviserende taak.

Voor cliënten zonder vaste woon- verblijfplaats is er al een traject opgezet. (Wellicht kan dit traject worden uitgebreid en voortgezet.)

Voor cliënten met een laag IQ zou meer hulp moeten komen bij het invullen van formulieren en het ordenen van de administratie. Bijvoorbeeld door middel van een huisbezoek. Mensen met een laag IQ worden niet afgewezen omdat zij een laag IQ hebben. Het kan zijn dat ze worden afgewezen omdat ze niet op tijd kunnen voldoen aan het inleveren van allerlei gevraagde stukken die nodig zijn om een regeling op te zetten. Het is ook aan de maatschappelijk werker om hier hulp in te bieden of de consulent schuldhulpverlening hierop te wijzen. Ook de consulent schuldhulpverlening heeft naar mijn mening bij dit soort cliënten een signalerende taak en dient meer hulp in te schakelen.

Voor de volgende groepen cliënten die maatschappelijk werkers hebben genoemd zie ik geen mogelijkheden voor speciale trajecten. Ik geef wel uitleg waarom deze cliënten niet of nog niet geholpen worden door de Afdeling schuldhulpverlening van de GKB.

Cliënten die hun afspraken niet nakomen zonder duidelijke reden of onjuiste informatie verstrekken zijn naar mijn mening er nog niet aan toe om te werken aan hun financiële problematiek. Het schuldhulpverleningstraject is een zwaar traject waarbij maximale inspanning van de cliënt gevraagd wordt. Voor een werkbare situatie heeft de consulent alle relevante informatie nodig. Een cliënt dient de gemaakte afspraken na te komen, het is ook de verantwoordelijkheid van de cliënt om aan zijn financiële problemen te werken.

Tijdens het schuldhulpverleningstraject kan er alleen een auto behouden worden wanneer deze aantoonbaar noodzakelijk voor het werk is of wanneer er een WVG (Wet Voorziening Gehandicapten) vergoeding voor verstrekt wordt. Voor deze cliënten kan er een correctiepost worden aangebracht in de berekening van de aflossingscapaciteit. Cliënten die geen afstand

willen doen van hun auto en geen reden hebben zoals bovengenoemd kunnen een auto niet betalen van het vrij te laten bedrag, dus deze moet worden verkocht.

Inwonende verdienende kinderen moeten bijdragen in de kosten van het gezin. Bij het vaststellen van het recht op huursubsidie of de WWB uitkering wordt namelijk ook rekening gehouden met het inkomen van het kind. Bij de berekening van het vrij te laten bedrag wordt rekening gehouden met het inkomen van het kind.

Clënten met een te laag inkomen moeten er eerst voor zorgen dat het inkomen op WWB-niveau is. Naar mijn mening is er een taak voor de maatschappelijk werker weggelegd om een cliënt zo nodig hierbij te helpen.

Clënten worden niet afgewezen omdat zij lid zijn van de loterij. Wel wordt er geadviseerd om de loterij op te zeggen. Het bedrag wat naar de loterij gaat, gaat af van het huishoudgeld wat al erg krap is.

Dat cliënten geen geldige legitimatie hebben hoeft op zich geen probleem te zijn. Deze kan worden aangevraagd. Ik ga er niet van uit dat dit werkelijk een afwijsreden is geweest.

Voor Clënten zonder verblijfsvergunning kan er geen regeling opgezet worden. Ik zie voor deze groep cliënten ook geen mogelijkheden tot schuldhulpverlening.

Dat cliënten de Nederlandse taal niet spreken of de regelgeving niet kennen is geen afwijsgrond. Het maakt het werken met deze cliënten wel lastig. Clënten kunnen een tolk meebrengen en de consulent schuldhulpverlening heeft de mogelijkheid om de tolktelefoon in te schakelen. Het hoge aantal cliënten van buitenlandse afkomst die ik in mijn spreekkamer krijg, is dit naar mijn mening een signaal dat tijdens een inburgeringscursus aandacht besteed moet worden aan financiële aspecten in Nederland. Daarbij moet de nadruk gelegd worden op waarschuwen voor het kopen op afbetaling of bestellen uit een postorderbedrijfszorg. Het lijkt heel aantrekkelijk maar de hoofdprijs moet betaald worden. Hierin kan een taak voor het AMW en de GKB samen zijn weggelegd.

Clënten die onder behandeling zijn van Parnassia worden niet om die reden afgewezen. Met Parnassia zijn samenwerkingsafspraken gemaakt. Clënten die bij Parnassia onder behandeling zijn worden aangemeld door Parnassia. Binnen de GKB is er een speciaal team die deze cliënten in behandeling neemt.

Literatuurlijst

- Integrale Schuldhulpverlening
Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties
LPIS en Stimulansz, Utrecht 2004
- Werkboek Lokale Integrale Schuldhulpverlening
1998, Landelijk Platform
- Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn
Ferdie Migchelbrink, SWP Amsterdam 2000
- Beroepsprofiel van de Maatschappelijk werker
Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk werkers
NVMW, Utrecht 1999
- 1+1=3 Onderzoek naar de samenwerking tussen schuldhulpverlening en het algemeen maatschappelijk werk in Den Haag
Irene Lansdaal & Annemieke Voogt, Leiden/ Voorschoten, 2005
- Handboek Schuldhulpverlening
Elsevier
- Sociaal Geografisch Bureau
Dhr. L.Mellema, drs. J.M. Schiff, dr.M.G. Weide
Dordrecht, 2004
- Jaarverslag Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet
Den Haag, 2004
- Handboek Schuldhulpverlening GKB Den Haag
- Maandblad van NRC Handelsblad
Berooid in oude Pekela, Rob Schoof, 3 december 2005
- Verslag van werkzaamheden 2004 en folder Stichting Samenwerking Sociale Fondsen. Den Haag, Dhr. R.R. Schwab

Bijlagen:

Brief aan de maatschappelijk werkers

Geachte collega,

Mijn naam is Marlies Wiebenga en ik ben werkzaam als consulent schuldhulpverlening bij de Gemeentelijke Kredietbank.

Ter afronding van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening ben ik bezig met het maken van mijn scriptie. In dat kader heb ik een aantal vragen. Ik verzoek u vriendelijk deze vragen te beantwoorden en aan mij terug te mailen op het volgende e-mail adres:

Szwiebm@szw.denhaag.nl

Of naar mij terug te sturen naar het volgende adres:

Gemeentelijke Kredietbank

T.a.v. M. Wiebenga

Postbus 12610

2500 DK Den Haag

In verband met het verwerken van de gegevens zou ik het waarderen de antwoorden van u terug ontvangen uiterlijk 19 november.

Mocht u nog vragen of suggesties hebben dan ben ik te bereiken op:

Tel: 070-3847306 op woensdag/ donderdag en vrijdag

Tel: 070-3233883 op maandag en dinsdag Tevens ben ik te bereiken op 06 28252702

Uit onderzoek is gebleken dat mensen die niet door de Afdeling schuldhulpverlening van de GKB worden geholpen met problematische schulden zich wel tot het AMW wenden voor hulp. De GKB hanteert namelijk een aantal criteria op grond waarvan hulpvragers worden uitgesloten.

Die criteria zijn onder meer:

- Partner woonachtig in het buitenland.
- Indien er sprake is van een echtscheiding zolang de echtscheiding nog niet is ingeschreven in Gemeentelijke Basis Administratie.
- In het geval van fraude schulden bij de Dienst Sociale Zaken. Tenzij de schuld ouder is dan 5 jaar én tenminste 50% van de schuld is afgelost.
- In het geval van hoge CJIB boetes

Om zicht te krijgen op wat het AMW voor deze groep mensen doet leg ik u de volgende vragen voor:

1. Heeft u te maken met mensen die door de GKB zijn afgewezen?

2. Hoe vaak heeft u te maken met deze groep?
3. Is er nog een groep te noemen die met schulden bij u komt en niet door de GKB geholpen wordt?
4. Wat zijn volgens u de gevolgen van het afwijzen door de GKB voor de betrokkenen?
5. Welke hulp biedt u nu aan deze groep?
6. Hoeveel tijd kost financiële problematiek u?
7. Ondervindt u hinder van financiële problematiek bij uw eigenlijke hulpverlening?
8. Heeft u genoeg kennis om financiële hulp te bieden?
9. Heeft u genoeg mogelijkheden om financiële hulp te bieden?
10. Wat staat er in uw functie omschrijving met betrekking tot financiële hulpverlening?
11. Bestaan er binnen uw organisatie werkafspraken/ richtlijnen met betrekking tot financiële hulpverlening?
12. Wat zou u graag van de GKB willen in verband met de groep afgewezenen?
13. Stel dat de GKB een speciaal project start voor de groep die thans wordt afgewezen. Welke rol ziet u voor het maatschappelijk werk daarin weggelegd.?

Alvast heel erg bedankt voor het invullen van de vragen!
Met vriendelijke groet,
Marlies Wiebenga

Stellingen

Ik vind dat de overheid de mogelijkheden tot lenen en kopen op afbetaling moet beperken.

Ik vind het niet kunnen dat bijvoorbeeld de Postbank iemand met een bijstandsuitkering een krediet verstrekt van € 10.000,-

Ik vind dat de GKB duidelijk haar beleid met betrekking tot het al dan niet afwijzen van cliënten moet bespreken met de consulenten schuldhulpverlening.

Ik vind dat de samenwerking tussen de GKB en het AMW versterkt moet worden.

Het AMW moet meer één lijn trekken met betrekking tot financiële hulpverlening.

Ik vind dat de GKB voor meer cliënten een hulpaanbod moet doen.