

***Uitval in de schuldhulpverlening tijdens het stabilisatietraject***

*Een onderzoek naar hoe uitval in het stabilisatietraject bij ABC-Alliantie schuldhulpverlening verminderd kan worden.*

**Toetsing van:**

**Afstudeeropdracht**

**Hogeschool Leiden Opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening**

**Student:** **Afstudeerbegeleider:**

Ines Aissa Stephan van der Raad

**Studentnummer:**

S1075696

**Opdrachtgever: Inleverdatum:**

ABC-Alliantie schuldhulpverlening 1 mei 2017

Herkansing

**Klas:**

SJD4V Collegejaar 2016-2017

**Voorwoord**

voor u ligt mijn onderzoeksrapport. Aan dit onderzoeksrapport heb ik van november 2016 tot en met april 2017 gewerkt. Dit rapport is geschreven voor mijn opdrachtgever ABC-Alliantie schuldhulpverlening en is een afsluiting van mijn opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden.

Aan de hand van dit rapport wil ik ABC-Alliantie een aantal aanbevelingen overhandigen met betrekking tot uitval van cliënten tijdens het stabilisatietraject. Hierbij wil ik de organisatie bedanken dat ze mij de mogelijkheid hebben gegeven om mijn onderzoek hier naar te

verrichten. Ook wil ik iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan de

totstandkoming van mijn onderzoeksrapport. Ten eerste wil ik de schuldhulpverleners van ABC-Alliantie hartelijk bedanken voor hun medewerking en input die ik verkregen heb

tijdens de verschillende gevoerde interviews. Ook wil ik mijn afstudeerbegeleider Stephan van der Raad in het bijzonder bedanken voor zijn tijd, inzet en feedback gedurende mijn

onderzoek. Tot slot wil ik mijn man bedanken die mij gesteund heeft in deze periode.

Ines Aissa

Amsterdam, april 2017

**Inhoudsopgave**

**Voorwoord**

**Samenvatting**

**Hoofdstuk 1 Inleiding 1**

* 1. Probleembeschrijving 1
  2. Doelstelling 4
  3. Vraagstelling 5
  4. Leeswijzer 5

**Hoofdstuk 2 Onderzoeksmethode 6**

* 1. Methode van onderzoek 6
  2. Onderzoekseenheden 7
  3. Kwaliteit van de gegevens 7
  4. Analyseren van de gegevens 8

**Hoofdstuk 3 Juridisch kader 9**

* 1. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 9
     1. Wettelijke zorgplicht 10
     2. Uitgangspunten Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 10
  2. Beleidsregels schuldhulpverlening Amsterdam 11
  3. Beleidsplan schuldhulpverlening Amsterdam 2013-2015 11

**Hoofdstuk 4 Maatschappelijk kader 13**

* 1. De geschiedenis van de integrale schuldhulpverlening 13
     1. De integrale aanpak 14
     2. Aanmelding, intake en crisisinterventie 15
     3. Stabilisatie 15
     4. Minnelijke schuldsanering 16
     5. Wettelijke schuldsanering 16
     6. Nazorg 17
  2. Doelgroep schuldenaren 17
  3. Eerder verricht onderzoek 19
     1. Eerste onderzoek 19
     2. Tweede onderzoek 20

**Hoofdstuk 5 Het werkproces tijdens het stabilisatietraject 22**

* 1. Doel van het stabilisatietraject 22
  2. Stabiliseren in praktijk 23
     1. Stabiliseren in theorie 23
  3. Fases tijdens het stabilisatietraject 24
     1. Het terugblikken op plan van aanpak 24
     2. Blijven doorbetalen van de vaste lasten 25
     3. Het maximaliseren van de inkomsten en minimaliseren van de uitgaven 25
     4. Doorverwijzen 26
     5. Aanschrijven van schuldeisers 27
     6. Het complementeren en opsturen van het dossier 27
  4. Deelconclusie 28

**Hoofdstuk 6 Resultaten op basis van dossieronderzoek 29**

* 1. Oorzaken van uitval 29
     1. Oorzaak 1: cliënt komt niet naar de gemaakte afspraak 30
     2. Oorzaak 2: cliënt houdt zich niet aan de gestelde voorwaarden 32
     3. Oorzaak 3: cliënt is ontevreden 33
     4. Oorzaak 4: cliënt wil het zelf oplossen 34
  2. Deelconclusie 36

**Hoofdstuk 7 Resultaten interviews met schuldhulpverleners 37**

* 1. Oorzaken van uitval volgens de schuldhulpverleners 37
     1. Oorzaak 1: cliënt heeft hoge verwachtingen van schuldhulpverlening 38
     2. Oorzaak 2: cliënt vindt het traject onduidelijk 39
     3. Oorzaak 3: cliënt vindt het te lang duren 41
  2. Belemmeringen die de schuldhulpverleners ervaren 42
     1. Schuldhulpverlener heeft te weinig tijd 43
     2. Schuldhulpverlener heeft te veel cliënten 44
     3. Schuldhulpverlener vindt het lastig om cliënt te motiveren 44
  3. Deelconclusie 45

**Hoofdstuk 8 Conclusie en aanbevelingen 46**

* 1. Conclusie 46
  2. Aanbevelingen 48
  3. Discussie 50

**Literatuurlijst 51**

**Bijlage I: De uitgewerkte dossiers 54**

**Bijlage II: Topiclijst 74**

**Bijlage III: De uitgewerkte interviews 76**

**Samenvatting**

ABC-Alliantie is een organisatie die Amsterdamse burgers helpt bij het ondersteunen van onder andere de schuldenproblematiek. Het doel van de organisatie is om mensen actiever te laten participeren in de samenleving zodat mensen zelfredzaam worden en beter gaan functioneren. In opdracht van de gemeente Amsterdam ondersteund ABC-Alliantie in de schuldhulpverlening aan hen die met schulden kampen. Dit onderzoek gaat over uitval van cliënten van ABC-Alliantie. Mijn onderzoek zal zich alleen richten op het stabilisatietraject. De afgelopen zes maanden heb ik onderzoek gedaan naar de vraag: welke maatregelen kunnen er worden genomen door de schuldhulpverleners van ABC-Alliantie om de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject terug te dringen? Voordat ik begon aan mijn onderzoek was het onduidelijk welke redenen er ten grondslag lagen aan de uitval tijdens het stabilisatietraject, dit omdat hier niet eerder onderzoek naar was gedaan.

Door middel van dit onderzoek heb ik inzicht gekregen in de uitvalfactoren tijdens het stabilisatietraject. Dit inzicht heb ik verkregen doordat ik twintig dossiers heb onderzocht en zeven schuldhulpverleners heb geïnterviewd. Met dit onderzoek wil ik de uitval van cliënten tijdens het traject verminderen. Aan de hand van mijn resultaten zal ik ABC-Alliantie aanbevelingen overdragen die kunnen helpen om dit te realiseren.

Uit het dossieronderzoek is gebleken dat een substantieel deel van de cliënten uitvallen tijdens het stabilisatietraject wat te wijten is aan matige presentie van cliënten op gemaakte afspraken, ze hebben zich niet gehouden aan de voorwaarden die gesteld werden door de schuldhulpverleners, ook zijn er cliënten die ontevreden waren over de werkwijze van de schuldhulpverleners en zijn er cliënten uitgevallen omdat ze ervoor kozen om hun aanvraag voor schuldhulp in te trekken omdat ze zelf hun schuldenproblematiek op willen lossen.

Uit de interviews is gebleken dat cliënten uitvallen omdat ze vaak ten onrechte de indruk hebben dat de problemen wel even voor hen werden opgelost door de schuldhulpverleners ze vinden het traject onduidelijk en ze vinden het traject te lang duren.

Aan de hand van mijn resultaten heb ik enkele aanbevelingen aan ABC-Alliantie om de doelstelling van dit onderzoek te bereiken.

* Maak gebruik van een SMS-herinnering.
* Het volgen van de training overtuigingskracht.
* Het verwachtingspatroon vermelden in het protocol
* Het stellen van doelen

**1.Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt er in paragraaf 1.1 het probleem van uitval beschreven. Vervolgens heb ik in paragraaf 1.2 de doelstelling van mijn onderzoek beschreven. Verder leest u in paragraaf 1.3 de centrale vraag en de deelvragen, waarna ik daarna het hoofdstuk in paragraaf 1.4 afsluit met een leeswijzer voor dit onderzoeksrapport.

1.1 Probleembeschrijving

In deze paragraaf leest u ten eerste kort een beschrijving van het aantal huishoudens met schulden in Nederland. Vervolgens zal ik inzoomen op de gemeente Amsterdam en zal ik verder ingaan op de schuldenproblematiek. Tot slot heb ik in deze paragraaf het probleem beschreven dat ertoe geleid heeft dat ik onderzoek ben gaan doen naar uitval tijdens het stabilisatietraject.

De schuldenproblematiek in Nederland neemt toe. In 2015 hadden bijna een op de vijf huishoudens 18 procent problematische schulden.[[1]](#footnote-1) Van deze huishoudens met schulden hadden zo’n 80 procent geen contact met schuldhulpverleningsinstanties, deze mensen met schulden worden ook wel onzichtbare schuldenaren genoemd. [[2]](#footnote-2) Als we het aantal huishoudens met problematische schulden vergelijken met het jaar 2012, kan er worden geconstateerd dat het aantal huishoudens met problematische schulden is gestegen. Ik heb het jaar 2012 als uitgangspunt genomen omdat er in dat jaar ook onderzoek was verricht naar de omvang van huishoudens met problematische schulden. In het jaar 2012 hadden iets meer dan een op de zes Nederlandse huishoudens problematische schulden, dit was ongeveer 16 procent van de Nederlandse huishoudens.[[3]](#footnote-3)

Om het begrip problematische schulden te definiëren heb ik gebruik gemaakt van de definitie van de Nederlandse Vereniging Voor Volkskredieten (NVVK):

Het is een situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij zijn schulden niet meer kan betalen, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.[[4]](#footnote-4)

De toename van problematische schulden in vergelijking met de jaren daarvoor heeft verschillende oorzaken. Eén van deze oorzaken is de economische crisis. Uit de Monitor Betalingsachterstanden 2014 kan worden opgemaakt dat veel huishoudens de crisis nog niet te boven zijn of er zelfs nog midden in zitten.[[5]](#footnote-5) Door onder andere afnemende investeringen van bedrijven, het instorten van de woningmarkt en een afnemend consumentenvertrouwen nam de werkloosheid verder toe.[[6]](#footnote-6)

Hierboven heb ik het gehad over de schuldenproblematiek in Nederland. Hieronder zal ik verder ingaan op de schuldenproblematiek binnen de gemeente Amsterdam.

Volgens het rapport Programma Schuldhulpverlening 2016 ‘*’Sterker door samenwerken II ’’* dat verricht is in opdracht van de gemeente Amsterdam, zijn er geen precieze cijfers beschikbaar van het aantal huishoudens met problematische schulden. [[7]](#footnote-7) Om toch inzicht te kunnen krijgen zijn schattingen gemaakt op basis van een eerder landelijk onderzoek van Panteia.[[8]](#footnote-8) Op basis van dit onderzoek is er door de gemeente Amsterdam een schatting gemaakt van het aantal Amsterdamse huishoudens dat kampt met problematisch schulden. Deze schatting is dat ruim 38.000 Amsterdammers te maken hebben met problematische schulden. [[9]](#footnote-9) Een andere onderzoek dat ook verricht is in opdracht van de gemeente Amsterdam geeft een verdere inkijk in de schuldenproblematiek binnen de gemeente. Volgens dit onderzoek hebben 39 procent van de Amsterdammers moeite om rond te komen van hun inkomen.[[10]](#footnote-10)

Om Amsterdammers met problematische schulden te ondersteunen bij het oplossen van hun schulden bestaat er binnen de gemeente Amsterdam schuldhulpverlening.

De schuldhulpverlening bestaat uit een aantal trajecten die doorlopen moeten worden voordat de Amsterdamse burger een beroep kan doen op schuldsanering. Eén van deze trajecten is het stabilisatietraject. Gedurende mijn stageperiode bij ABC-Alliantie (2015) ben ik te weten gekomen dat een schuldenaar (hierna cliënt) lang kan blijven hangen in het stabilisatietraject en dat de meeste cliënten voornamelijk in dit traject uitvallen.

Tijdens mijn gesprek met ABC-Alliantie bleek dat er tot dan toe nog geen onderzoek gedaan was naar de oorzaken van uitval binnen het stabilisatietraject. Volgens de laatste gegevens van ABC-Alliantie blijkt dat er in het jaar 2016, 651 van de 1822 dossiers afgesloten werden tijdens het stabilisatietraject, dit is een percentage van 36 procent.[[11]](#footnote-11) Als cliënten uitvallen, blijven de problematische schulden vaak bestaan. Ten eerste is het een probleem voor de cliënt zelf als het schuldhulpverleningstraject niet wordt afgemaakt. De schulden worden niet opgelost en blijven zo voortbestaan. Uit onderzoek van de lector van de Hogeschool Leiden Nadia Jungmann blijkt dat het hebben van (problematische) schulden onder meer bijdraagt aan stress in relaties, gezondheidsproblemen, slaapproblemen, langduriger uitkeringsafhankelijkheid of een hoger ziekteverzuim op de werkvloer.[[12]](#footnote-12) Dit komt omdat er maar geen einde komt aan de stress, de schulden blijven zich opstapelen en de aanmaningen blijven maar binnenkomen.

Ten tweede is het ook nadelig voor een organisatie als ABC-Alliantie als er uitval ontstaat. ABC-Alliantie krijgt jaarlijks bericht van de gemeente Amsterdam met hierin de vereiste van de productie die binnen dat jaar behaald dient te worden. Productie kan alleen behaald worden indien zoveel mogelijk trajecten succesvol worden afgesloten. Als een groot aantal cliënten uitvallen, is dit nadelig en ongewenst voor de organisatie. Als er cliënten uitvallen, houdt dit dus in dat er minder trajecten worden gescoord en dat de organisatie wellicht minder opbrengst binnenhaalt van de gemeente Amsterdam. Overigens blijkt uit het rapport ‘’*Stand van de schuldhulpverlening in Amsterdam’’* dat ongeveer 80 procent van de werkzaamheden van schuldhulpverleners bestaat uit het stabiliseren van de situatie van de cliënt. [[13]](#footnote-13) Als cliënt dan alsnog uitvalt, heeft de schuldhulpverlener veel tijd besteedt aan het stabiliseren zonder dat de organisatie hier betaalt voor gaat krijgen.

Ten derde heeft het ook maatschappelijke gevolgen als cliënten uitvallen. Het Nibud heeft berekend dat een onopgeloste schuldsituatie de maatschappij ruim 100.000 euro kost. [[14]](#footnote-14) Dit houdt in dat niet opgeloste financiële problemen van schuldenaren de overheid, en ons als belastingbetalers, geld kost. Naar aanleiding van het voortbestaan van deze problematische schulden worden er kosten gemaakt. Deze kosten zijn onder andere dat mensen met financiële problemen die in de bijstand zitten langer gebruik blijven maken van een bijstandsuitkering, gezondheidsproblemen kunnen gaan opspelen en die vertalen zich in hogere uitgaven aan de gezondheidszorg en crimineel gedrag. [[15]](#footnote-15) Een ander nadelig effect is dat een groep mensen met schulden delicten plegen. Het Wetenschappelijk Onderzoeken Documentatiecentrum (WODC) constateert dat adolescenten en jongvolwassenen die hoge schulden of schulden bij een grote groep schuldeisers hebben gemiddeld meer crimineel gedrag vertonen.[[16]](#footnote-16)

1.2 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is om in kaart te brengen hoe uitval van cliënten van ABC-Alliantie te verminderen tijdens het stabilisatietraject.

Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek zal ik aanbevelingen overdragen aan ABC-Alliantie zodat de organisatie maatregelen kan treffen om uitval tijdens het stabilisatietraject terug te dringen.

Kennisdoel:

Met dit onderzoek is er door middel van dossieronderzoek en interviews kennis verzameld over de oorzaken van uitvalfactoren van cliënten binnen het stabilisatietraject. Ook zijn er redeneringen en ervaringen beschreven van schuldhulpverleners met betrekking tot uitval.

Praktijkdoel:

Met de kennis die ik vergaard heb uit dit onderzoek, heb ik kunnen bekijken welke mogelijkheden er zijn om uitval van cliënten te verminderen. Zoals hierboven is beschreven zal ik deze mogelijkheden overdragen aan ABC-Alliantie. Ik wil hierdoor een bijdrage leveren aan het verminderen van ongewenste uitval. Mijn onderzoek zal de oorzaken van uitval in kaart brengen, wat aanknopingspunten kan bieden voor de verbetering van de effectiviteit van de schuldhulpverlening.

1.3 Vraagstelling

Om antwoord te kunnen geven op mijn centrale vraagstelling, dien ik eerst antwoord te geven op mijn deelvragen. Hieronder formuleer ik mijn centrale vraagstelling en de drie deelvragen.

Centrale vraag:

Welke maatregelen kunnen er worden genomen door de schuldhulpverleners van ABC-Alliantie om de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject terug te dringen?

Deelvragen:

* Op welke wijze wordt het werkproces tijdens het stabilisatietraject door de schuldhulpverleners van ABC-Alliantie uitgevoerd?
* Wat waren gelet op de dossiers van ABC-Alliantie in de periode januari 2016 tot en met mei 2016 de belangrijkste oorzaken van uitval van cliënten tijdens het stabilisatietraject?
* Wat zijn volgens de schuldhulpverleners van ABC-Alliantie de oorzaken van uitval van cliënten tijdens het stabilisatietraject?

1.4 Leeswijzer

Dit onderzoeksrapport bestaat uit acht hoofdstukken. Hoofdstuk één is de inleiding waarin het probleem van uitval, doelstelling en vraagstelling van mijn onderzoeksrapport wordt beschreven. Hoofdstuk twee vormt de onderzoeksmethode, hierin leg ik uit welke methode ik heb gebruikt voor het beantwoorden van mijn deelvragen, welke onderzoekseenheden er gebruikt zijn voor dit onderzoek, hoe ik de kwaliteit van mijn resultaten heb beoordeeld en hoe ik vervolgens mijn resultaten heb geanalyseerd. In hoofdstuk drie wordt het juridisch kader beschreven, hierin heb ik de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Beleidsregels Schuldhulpverlening van Amsterdam en het Beleidsplan schuldhulpverlening Amsterdam toegelicht. In hoofdstuk vier heb ik het maatschappelijk kader beschreven. In hoofdstuk vijf geef ik antwoord op mijn eerste deelvraag doormiddel van literatuuronderzoek. In hoofdstuk zes geef ik antwoord op mijn tweede deelvraag door middel van dossieronderzoek. In hoofdstuk zeven geef ik antwoord op mijn derde deelvraag waarbij de resultaten van de interviews met de schuldhulpverleners worden verwerkt. Tot slot wordt in hoofdstuk acht de centrale vraag beantwoord, worden er conclusies getrokken en beschrijf ik welke aanbevelingen ik heb voor ABC-Alliantie.

**2. Onderzoeksmethode**

Om tot een antwoord te komen op de vraagstelling van dit onderzoek heb ik gebruik gemaakt van verschillende methodes. De methodes die ik gebruikt heb zijn literatuuronderzoek, dossieronderzoek en interviewen. In hoofdstuk 2.1 beschrijf ik welke methode ik per deelvraag heb gebruikt. Vervolgens beschrijf ik in paragraaf 2.2 de onderzoekseenheden. In paragraaf 2.3 ben ik ingegaan op de kwaliteit van de gegevens en tot slot leest u in paragraaf 2.4 hoe ik deze gegevens heb geanalyseerd.

**2.1 Methode van onderzoek**

Voor mijn onderzoek heb ik gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Hieronder zal ik per deelvraag beschrijven welke methode ik heb gebruikt.

Deelvraag 1 heb ik beantwoord door middel van literatuuronderzoek, de deelvraag luidt: Op welke wijze wordt het werkproces tijdens het stabilisatietraject door de schuldhulpverleners van ABC-Alliantie uitgevoerd? Om antwoord te kunnen geven op deze deelvraag heb ik door middel van documenten en werkprotocollen onderzocht hoe het stabilisatietraject stapsgewijs wordt uitgevoerd. Ik heb hierbij gekozen voor literatuuronderzoek omdat ik zo heb kunnen onderzoeken wat er al bekend is over mijn onderwerp.

Deelvraag 2 heb ik beantwoord door middel van dossieronderzoek. De tweede deelvraag luidt: wat waren gelet op de dossiers van ABC-Alliantie in de periode januari 2016 tot en met mei 2016 de belangrijkste oorzaken van uitval van cliënten tijdens het stabilisatietraject? Door middel van dossieronderzoek heb ik geprobeerd te achterhalen wat de achterliggende oorzaken zijn van uitval van cliënten tijdens het stabilisatietraject. De schuldhulpverleners dienen verscheidene zaken te registreren in hun computerprogramma Regas wat een cliëntvolgsysteem is. In Regas wordt er per traject geregistreerd wat er op de afspraken is besproken en wat er uit deze gesprekken is voortgekomen. Ik heb een aantal schuldhulpverleners gevraagd om mij namen van uitgevallen cliënten te geven zodat ik dossieronderzoek kon verrichten. In dit onderzoeksrapport heb ik geen namen benoemd van deze cliënten, het onderzoek zal geheel anoniem zijn.

Deelvraag 3 heb ik beantwoord door middel van half gestructureerde interviews. Deelvraag 3 luidt: Wat zijn volgens de schuldhulpverleners van ABC-Alliantie de oorzaken van uitval van cliënten tijdens het stabilisatietraject? Ik heb voor deze methode gekozen omdat ik op deze manier de mogelijkheid heb om door te vragen naar de opvattingen en ervaringen van de medewerkers. Ik heb zeven schuldhulpverleners van ABC-Alliantie geïnterviewd. Het was de bedoeling dat ik met verschillende schuldhulpverleners om tafel zou gaan. Ik heb onder andere gevraagd naar hun ervaringen van uitval binnen het stabilisatietraject, wat hun ideeën zijn over deze oorzaken van uitval en wat er volgens deze schuldhulpverleners mogelijk zou kunnen veranderen om uitval te beperken. Hierbij heb ik mij aan een interviewschema gehouden[[17]](#footnote-17), waarbij de vragen en de volgorde van de vragen vast stonden. De verslagen van deze interviews zijn als bijlage toegevoegd aan dit rapport. Elk interview is volledig geanonimiseerd. [[18]](#footnote-18)

**2.2 Onderzoekseenheden**

Mijn eerste onderzoekseenheid zijn de schuldhulpverleners. Om de kwaliteit van mijn onderzoek te waarborgen, heb ik ervoor gekozen om zeven schuldhulpverleners te interviewen. De respondenten die ik heb benaderd hebben drie tot tien jaar ervaring als schuldhulpverlener bij ABC-Alliantie. Ik heb er bewust voor gekozen om respondenten te interviewen die een aantal jaren werkzaam zijn als schuldhulpverlener omdat zij veel ervaring hebben binnen de schuldhulpverlening. Mijn tweede onderzoekseenheid zijn de dossiers in de periode januari tot en met mei 2016 waarin beschreven staat waarom cliënten van ABC-Alliantie zijn uitgevallen tijdens het stabilisatietraject.

**2.3 kwaliteit van de gegevens**

Om de kwaliteit van mijn dossierresultaten zo betrouwbaar mogelijk te maken heb ik niet alleen onderzocht wat er tijdens het stabilisatietraject is ondernomen en besproken, maar heb ik ook elk dossier vanaf aanmelding tot afsluiting onderzocht. Het is mij wel opgevallen dat niet elke schuldhulpverlener even uitgebreid is in zijn registraties. Lang niet alle schuldhulpverleners registreren bijvoorbeeld wat de mogelijke redenen kunnen zijn dat cliënten niet naar de afspraken komen.

Zoals ik hierboven aangaf zijn alle afgelegde interviews geheel anoniem, dit heb ik tijdens de interviews duidelijk kenbaar gemaakt aan de respondenten. Ik vond het van belang dit van te voren duidelijk te maken zodat de respondenten zouden weten dat ze vrijuit kunnen spreken en hun mening kunnen geven. Met de afgenomen interviews verwacht ik te beschikken over praktijkgerichte en betrouwbare informatie.

De interviews duurden tussen de dertig minuten en een uur. Omdat ik na elk interview een analyse wilde maken van de besproken onderwerpen en resultaten, heb ik gebruik gemaakt van geluidsopnames. Voorafgaand aan het interview heb ik aan elk respondent toestemming gevraagd om het gesprek te mogen opnemen. Vervolgens heb ik aan elke respondent toegelicht wat het onderwerp en het doel van mijn onderzoek is, en nadat al mijn vragen werden beantwoord, heb ik de respondenten vriendelijk bedankt voor hun medewerking aan mijn onderzoek. Na afloop van elk interview heb ik van het opgenomen audio materiaal een transcriptie gemaakt.

**2.4 Analyseren van de gegevens**

Elk onderzocht dossier heb ik verdeeld in situatie, oorzaak uitval en afsluiting. [[19]](#footnote-19)

Onder situatie geef ik een samenvatting van de leef en financiële situatie van cliënt. Onder oorzaak uitval beschrijf ik wat de oorzaak was die geleid heeft tot uitval van cliënt. Tot slot beschrijf ik onder afsluiting de oorzaken die er toe hebben geleid dat de schuldhulpverleners tot het initiatief zijn gekomen om het dossier af te sluiten. Nadat ik dit met alle dossiers had gedaan, heb ik deze resultaten gebruikt voor het beantwoorden van mijn tweede deelvraag.

Nadat ik klaar was met het interviewen heb ik transcripties gemaakt. Hierin heb ik een indeling in fragmenten gemaakt. Door alle fragmenten bij elkaar te voegen, werd het duidelijker voor mij wat de kernelementen zijn. Ik heb elk fragment gelabeld door het een kernwoord te geven, het labelen heb ik langs de kantlijn gedaan. Niet-relevante informatie voor mijn deel- en hoofdvraag heb ik geschrapt. De geschrapte informatie heb ik wel bewaard, deze vindt u terug onder de uitgetypte interviews. [[20]](#footnote-20) Informatie die ik van de respondenten heb verkregen en die ik relevant vond, heb ik gebruikt om antwoord te kunnen geven op mijn derde deelvraag.

**3. Juridisch kader**

In dit hoofdstuk zet ik de belangrijkste regelgeving omtrent schuldhulpverlening op een rij.

In paragraaf 3.1 wordt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening beschreven. In paragraaf 3.2 heb ik het vervolgens over de Beleidsregels schuldhulpverlening van de gemeente Amsterdam en in paragraaf 3.3 beschrijf ik het Beleidsplan schuldhulpverlening van de gemeente Amsterdam.

3.1 Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs)

Een belangrijke aanleiding voor het Kabinet om het wetsvoorstel in te dienen was het onderzoek *Schulden? De gemeente helpt![[21]](#footnote-21)* dat uitgevoerd werd door lector Nadja Jungmann in 2008.[[22]](#footnote-22) Het onderzoek werd verricht nadat het kabinet de Tweede Kamer vroeg of er veranderingen noodzakelijk waren in de organisatie en opbouw van de schuldhulpverlening.[[23]](#footnote-23) In dit rapport is beschreven hoe de ideale schuldhulpverlening er uit zou moeten zien en hoe dit het beste uitgevoerd zou moeten worden. Door de onderzoekers is de effectiviteit van schuldhulpverlening in de gemeenten onderzocht. Uit het onderzoek *Schulden? De gemeente helpt!* is naar voren gekomen dat de schuldhulpverlening met moeilijkheden kampte, waardoor de effectiviteit van schuldhulpverlening beperkt werd.[[24]](#footnote-24) In dit onderzoek werd er ook ingegaan op de oorzaken van de beperkingen die de effectiviteit verminderen. Hieronder zijn een aantal voorbeelden:

* Afwijzingscriteria beïnvloeden de effectiviteit van schuldhulpverlening.
* Lange wachttijden.
* De kwaliteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening is gebrekkig.[[25]](#footnote-25)

Toenmalige staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid Jette Kleinsma heeft daarom op 30 oktober 2009 een wetsvoorstel aanhangig gemaakt bij de Raad van State. Hierop volgend heeft de Raad van State op 23 december 2009 advies uitgebracht en heeft het ministerie het wetsvoorstel aangepast.[[26]](#footnote-26) Na deze aanpassing heeft het ministerie het wetsvoorstel ingediend aan de Tweede Kamer.

Op 29 januari 2010 is de memorie van toelichting openbaar geworden. In de memorie van toelichting werd beschreven welk doel de regering heeft beoogt met de nieuwe wet. Beschreven stond dat het doel was om de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening te verbeteren, dit doordat het wettelijke kader het mogelijk maakt om eisen te stellen aan de gemeentelijke schuldhulpverlening. *[[27]](#footnote-27)*

3.1.2 Wettelijke zorgplicht

Het wetsvoorstel is op 7 februari 2012 aangenomen door de Eerste Kamer en op 1 juli 2012 is deze wet in werking getreden. [[28]](#footnote-28) Gemeenten krijgen, als gevolg van deze wet, een wettelijke zorgplicht. Deze wettelijke zorgplicht geldt op het terrein van de integrale schuldhulpverlening. Volgens de Nederlandse Vereniging voor Volkskredieten (NVVK) heeft de integrale aanpak de volgende definitie: het actief ondersteunen van een inwoner met schulden bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen. Daarnaast houdt het ook in dat deze inwoner ondersteund wordt bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen worden opgelost.[[29]](#footnote-29) Meer over de integrale schuldhulpverlening volgt in hoofdstuk 4.

3.1.3 Uitganspunten Wgs

Met behulp van de wettelijke zorgplicht kon een gedeelte van de problemen waar schuldhulpverlening mee kampte worden opgelost.[[30]](#footnote-30)

Belangrijke uitgangspunten van de Wgs zijn:

* Schuldhulpverlening moet laagdrempelig zijn.[[31]](#footnote-31)
* Het verminderen van de wacht- en doorlooptijden, binnen vier weken moet het eerste gesprek plaatsvinden.[[32]](#footnote-32)
* De gemeente dient een beleidsplan op te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening.[[33]](#footnote-33)

3.2 Beleidsregels schuldhulpverlening Amsterdam

De Wgs is wetgeving op landelijk niveau. De Beleidsregels schuldhulpverlening Amsterdam hebben betrekking op de uitvoering van de Wgs door de gemeente Amsterdam. Met behulp van de Wgs heeft de gemeente Amsterdam zelf haar beleidsregels gemaakt. In de Wgs staat dat alle gemeenten eigen beleidsregels moeten maken die betrekking hebben op de schuldhulpverlening.[[34]](#footnote-34) De beleidsregels geven de Amsterdamse burger duidelijkheid over bijvoorbeeld waar de burger zich aan dient te houden en wat de voorwaarden zijn voor toelating tot de schuldhulpverlening. De gemeente Amsterdam weet op haar beurt welke verplichtingen zij aan de burger mag opleggen en wanneer zij de toegang tot de schuldhulpverlening kunnen weigeren of beëindigen. [[35]](#footnote-35)

De Beleidsregels Schuldhulpverlening Amsterdam bestaat uit negen artikelen. Al deze negen artikelen zijn kort, het beleid is niet uitgebreid.[[36]](#footnote-36) De twee belangrijkste artikelen zijn artikel 4 en 5. In de artikelen 4 en 5 wordt omschreven aan welke regels de schuldenaar zich dient te houden en onder welke gronden de schuldhulpverlening beëindigd kan worden.

In artikel 4 staan de verplichtingen van de schuldenaar. In dit artikel staat onder andere dat de verzoeker (schuldenaar) tijdig de benodigde informatie dient te leveren, zijn medewerking dient te verlenen, zijn afspraken nakomt en zijn vaste lasten doorbetaalt.

Mocht de schuldenaar zich hier niet aan houden dan kan schuldhulpverlening volgens artikel 5 worden beëindigd.

3.3 Beleidsplan schuldhulpverlening Amsterdam 2013-2015

In artikel 2 van de Wgs staat dat de gemeenteraad een plan voor maximaal vier jaar moet vast stellen. Dit plan dient richting te geven aan de integrale schuldhulpverlening.[[37]](#footnote-37) In dit beleidsplan dient er vast gelegd te worden hoe de gemeente de kwaliteit van de uitvoering van de schuldhulpverlening waarborgt, wat de nagestreefde wachttijd is tussen aanmelding van de cliënt en het eerste gesprek en wat de resultaten zijn die de gemeente wil behalen.

In het beleidsplan van de gemeente Amsterdam is de centrale vraag: *welke maatregelen neemt de gemeente Amsterdam in het kader van integrale schuldhulpverlening om het aantal huishoudens met problematische schuldsituaties in Amsterdam en de uithuiszettingen als gevolg van financiële problemen te verminderen en lager te laten zijn dan de landelijke trend in 2015.*[[38]](#footnote-38)

De hoofddoelstelling van de gemeente Amsterdam is het stabiliseren en het verminderen van het aantal huishoudens met problematische schulden in de stad.[[39]](#footnote-39) In het Beleidsplan staat dat de gemeente dit doel wilt bereiken door middel van een driedelige methode:

* Ten eerst het voorkomen van problematische schulden.

Het College onderscheidt een aantal belangrijke onderdelen om schulden te voorkomen en gedragsverandering te stimuleren. Een aantal voorbeelden zijn: het vergroten van het inkomen door toeleiding van de burgers naar werk en het verbeteren van de positie op de arbeidsmarkt, het vergroten van de zelfredzaamheid om te voorkomen dat mensen langdurig afhankelijk zijn van professionele hulpverlening en het leren functioneren in de samenleving. Het College wilt vooral de bewustwording onder jongeren stimuleren, dit gebeurt door middel van financiële educatie op het primair onderwijs, in het voortgezet onderwijs en op de ROC’s. [[40]](#footnote-40)

* Ten tweede het verkorten van de wachttijd.

De gemeente Amsterdam heeft sinds 2009 een systematische aanpak om wachtlijsten te voorkomen. Dit heeft geleid tot een grote afname van de wachtlijstproblematiek. [[41]](#footnote-41) Het College vindt het belangrijk dat de wachttijd niet langer mag zijn dan twee weken. Als de wachttijd langer duurd dan twee weken kan de schuldenaar een beroep doen op de schuldhulpverlening van een ander stadsdeel.

* Ten derde het maximaal haalbare resultaat.

Het einddoel van de schuldhulpverlening is dat de cliënt zijn schulden oplost door middel van een schuldsanering. Volgens het Beleidsplan Amsterdam is het doel om te streven naar het maximaal haalbare resultaat voor de burger bij wie een schuldsanering (nog) niet haalbaar is.[[42]](#footnote-42)

**4. Maatschappelijk kader**

In dit hoofdstuk beschrijf ik het maatschappelijk kader van dit onderzoek. In paragraaf 4.1 wordt de geschiedenis van de integrale schuldhulpverlening beschreven. In paragraaf 4.2 ga ik in op de doelgroep schuldenaren en tot slot beschrijf ik in paragraaf 4.3 eerder verrichtte onderzoeken met betrekking tot uitval binnen de schulhulpverlening.

4.1 De geschiedenis van de integrale schuldhulpverlening

Volgens het Basisboek Integrale Schuldhulpverlening van Dick Haster is er sprake van integrale schuldhulpverlening wanneer er gestreefd wordt naar een allesomvattende aanpak van een problematische schuldensituatie door de inzet van alle deskundigheden die

daarvoor nodig zijn.[[43]](#footnote-43) Een problematische schuldensituatie kent vaak meerdere

componenten die elkaar kunnen beïnvloeden. Alle componenten dienen in de integrale

aanpak behandeld te worden zodat men tot oplossingen kan komen voor de

schuldenproblematiek. Het inzicht dat men tegenwoordig heeft van de integrale

schuldhulpverlening is echter niet altijd zo geweest.

Diverse instanties die bij de schuldhulpverlening betrokken waren vroegen eind jaren tachtig om meer aandacht voor de schuldenproblematiek. De instanties die betrokken waren bij schuldhulpverlening waren onder andere de sociale diensten, de Kredietbanken en Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW).[[44]](#footnote-44) Deze instanties vormden toendertijd samen de schuldhulpverlening waarbij elke instantie gespecialiseerd was in een bepaald onderdeel van de problematiek. Het AMW was bijvoorbeeld voornamelijk gespecialiseerd in de psychosociale kant van het probleem, maar was daarintegen minder deskundig in het juridische aspect. Het AMW had wel een grote rol op het gebied van schuldhulpverlening. Veel mensen met schulden hadden zich toendertijd aangemeld bij het AMW en kregen vervolgens begeleiding bij hun schulden. Die begeleiding richtte zich op het contacteren van de schuldeisers en de budgetbegeleiding van de cliënt, vervolgens werd de aanvraag voor een schuldsanering ook verricht door het AMW.

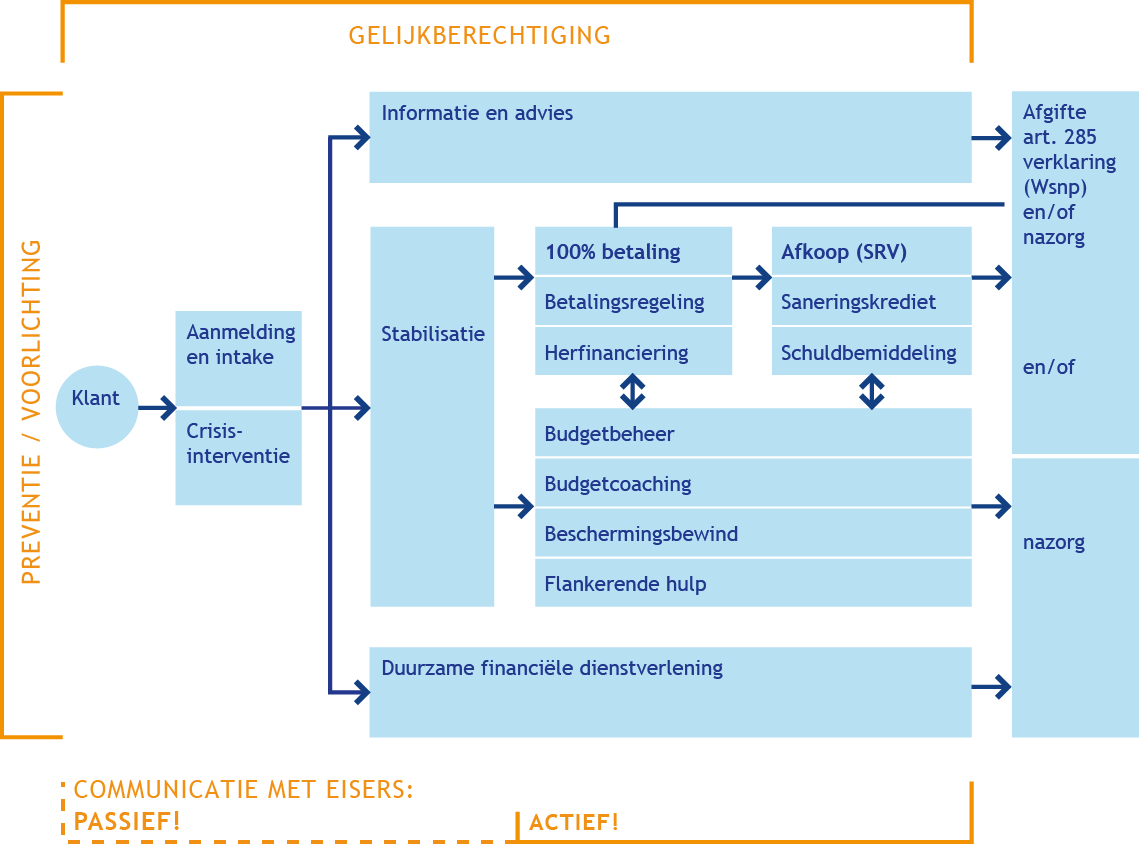
De genoemde instanties zochten naar een structurelere aanpak van de schuldenproblematiek, ze signaleerden dat hun werkwijze onoverzichtelijk was voor cliënten. Cliënten wisten vaak niet bij welke instantie ze aan moesten kloppen aangezien verschillende instanties betrokken waren bij de schuldhulpverlening. De effectiviteit verminderde daardoor en er was geen inzicht in de omvang van de schuldenproblematiek aangezien er een gebrek was aan centrale registratie. Deze signalen kwamen uiteindelijk bij de overheid terecht en de overheid wilde deze signalen aanpakken. Door de overheid werd er een commissie benoemd, genaamd de commissie Boorsma. Deze commissie werd vernoemd naar de hoogleraar Bestuurskunde Boorsma die de leiding had over deze commissie. Deze commissie kreeg als taak om het functioneren van de schuldhulpverlening in Nederland te evalueren.[[45]](#footnote-45) De commissie Boorsma publiceerde medio 1994 haar eindrapport met daarin 31 aanbevelingen om de schuldhulpverlening te verbeteren. Samengevat formuleerde de commissie dat de schuldhulpverlening op een andere wijze georganiseerd moest gaan worden. De commissie pleitte voor een integrale aanpak en het oprichten van een nieuwe organisatie die herkenbaar moest zijn voor mensen die zich wilden aanmelden bij de schuldhulpverlening.[[46]](#footnote-46)

4.1.2 De integrale aanpak

Om de ontwikkeling van de integrale schuldhulpverlening te ondersteunen werd ook in 1994 het Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening (LPISHV) opgericht. Het LPISHV had als doel om de gemeenten handreikingen te bieden voor het maken van een beleid voor integrale schuldhulpverlening. [[47]](#footnote-47) In het platform zaten veel deskundigen zoals leden van de NVVK (Kredietbanken), Divosa (Sociale Diensten), Mogroep ( Algemeen Maatschappelijk werk) en de VNG (Gemeenten).

Het LPISHV heeft de eerste jaren van haar bestaan vooral gezocht naar hoe de integrale werkwijze aangepakt moest worden. Zij creëerden draagvlak voor een integraal schuldenbeleid en signaleerde knelpunten. [[48]](#footnote-48)

In 2000 heeft het LPISHV daarom het Landelijk Referentiemodel Integrale Schuldhulpverlening laten ontwikkelen.[[49]](#footnote-49) In dit model is het werkproces van de integrale schuldhulpverlening nauwkeurig beschreven. Het model beschrijft het werkproces van aanmelding tot doorverwijzing naar de schuldsanering. Het model kon door gemeenten en organisaties worden gebruikt als leidraad voor het inrichten van het werkproces en dit werkproces wordt ook gebruikt door ABC-Alliantie. Het werkproces wordt samengevat in het hieronder staande schema, onder het schema volgt er een beschrijving van de aangeboden trajecten.



*Figuur 1. Referentiemodel integrale schuldhulpverlening.* [[50]](#footnote-50)

4.1.3 Aanmelding, intake en crisisinterventie

Het schuldhulpverleningstraject begint altijd met de aanmelding van de cliënt. Nadat de cliënt zich heeft aangemeld volgt er een integraal intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt er voornamelijk besproken wat de achterliggende oorzaken van de schulden zijn. Tijdens dit gesprek wordt ook bepaald welke aanpak van toepassing moet zijn.

Indien nodig worden crisissituaties direct bestreden middels crisisinterventie. Dit houdt in dat de schuldhulpverlener probeert om een crisissituatie af te wenden door contact op te nemen met de schuldeiser(s). Dit kan de woningbouwvereniging zijn die met huisuitzetting dreigt en/of de energieleverancier die met energieafsluiting dreigt.[[51]](#footnote-51)

4.1.4 Stabilisatie

Vervolgens volgt het stabilisatietraject. Tijdens dit traject wordt er gekeken naar de noodzaak van de inzet van budgetbeheer, bewindvoering en betalingsregelingen. De aangeboden hulpverlening is voor iedere cliënt anders. De achterliggende problemen worden in kaart gebracht. Waar nodig wordt de cliënt doorverwezen naar andere hulpverleningsinstanties. De cliënt kan onder andere worden doorverwezen naar thuiszorg, maatschappelijk werk en Dienst Werk en Inkomen (DWI).

De budgettraining is in de praktijk ook een onderdeel van het stabiliseren van de situatie omdat de schuldhulpverlener tijdens de budgettraining al bezig is met het informeren en adviseren van de cliënt met als doel om een stabiele leefsituatie te creëeren. In hoofdstuk 5.2 leest u hier meer over.

Tijdens de budgettraining wordt de post gesorteerd, de administratie bijgehouden, wordt er een overzicht gemaakt van de inkomsten en de uitgaven en krijgt de cliënt informatie over hoe te besparen op gas, water en elektriciteit. De budgettraining heeft als doel om de financiële bewustwording te vergroten.[[52]](#footnote-52)

4.1.5 Minnelijke schuldsanering

Na het stabilisatietraject volgt de minnelijke schuldsanering.[[53]](#footnote-53) Een minnelijke schuldsanering kan alleen worden aangevraagd als de situatie van cliënt is gestabiliseerd.[[54]](#footnote-54) Tijdens het minnelijke traject dient de cliënt zoveel mogelijk inkomsten af te staan aan de schuldeisers, hierbij dient er wel rekening te worden gehouden met de beslagvrije voet.[[55]](#footnote-55) Alles boven de beslagvrije voet dient de cliënt te betalen aan de schuldeisers gedurende een periode van drie jaar. Maar voordat de cliënt hieraan mag beginnen wordt er eerst een verzoek door de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam aan de schuldeisers ingediend. De schuldeisers worden gevraagd om de restschuld die na drie jaar nog overblijft kwijt te schelden omdat het bedrag dat de cliënt binnen drie jaar zal opsparen in bijna alle gevallen minder is dan de totale schuldenlast. Als alle schuldeisers akkoord gaan met dit verzoek, kan de minnelijke schuldsanering van start gaan.

4.1.6 Wettelijke schuldsanering

Wanneer minimaal één schuldeiser niet akkoord gaat met het voorstel slaagt de minnelijke schuldsanering niet.[[56]](#footnote-56) De cliënt kan met behulp van de schuldhulpverlener een beroep doen op de Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Aan de rechter wordt verzocht om de schuldenaar toe te laten tot de WSNP.[[57]](#footnote-57) De rechter toetst ten eerste of de schuldenaar niet de afgelopen 10 jaar in de WSNP heeft gezeten[[58]](#footnote-58) en of er een verklaring is van het mislukte minnelijke traject. Na toelating van de schuldenaar moeten alle schuldeisers van rechtswege meewerken aan de wettelijke schuldsanering. De schuldeisers hebben in tegenstelling tot het minnelijk traject geen keuzemogelijkheid omdat de WSNP het laatste redmiddel is. Als de schuldenaar na drie jaar niet te kort is geschoten in de nakoming van zijn plichten, kan de WSNP met een schone lei worden beëindigd. Dit houdt in dat de schulden nog steeds blijven bestaan maar niet meer rechtens afdwingbaar zijn. [[59]](#footnote-59)

4.1.7 Nazorg

De laatste in het schema genoemde taak is het traject nazorg. Het doel van dit traject is dat de cliënt niet in een problematische schuldsituatie terugvalt. Gedurende de lopende schuldsanering wordt de cliënt geïnformeerd over de mogelijkheden om de stabiele financiële situatie te behouden. [[60]](#footnote-60)

**4.2 Doelgroep schuldenaren**

Misschien is het moeilijk te beseffen, maar bijna iedereen kan in een problematische schuldensituatie terechtkomen. We leven in een wereld waar er bijna geen zekerheden bestaan. Er is bijvoorbeeld geen zekerheid op een baan of op een vast contract. Er zijn wel een aantal kwetsbare groepen die een extra groot risico lopen om in een schuldsituatie terecht te komen. De kwetsbaarheid kan zitten in de houding, het verwachtingspatroon en in psychische en sociale factoren zoals bij laagopgeleiden of mensen zonder een sociaal netwerk. De groepen die een extra groot risico lopen op schulden zijn:

* Ouderen

Ouderen zijn vaak de groep die vanwege hun leeftijd bij bedrijfssaneringen en faillissementen ontslagen worden. Om daarna weer werk te vinden is vanwege hun leeftijd erg moeilijk. Ze kunnen nadat ze ontslagen zijn een uitkering aanvragen, maar hun inkomen kan daarna snel dalen tot bijstandsniveau.[[61]](#footnote-61)In het jaarverslag van 2015 gaf de Nederlandse Vereniging van Kredietbanken (NVVK) aan dat het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening van schuldenaren tussen de leeftijdsgroep 45 en 65 jaar blijft stijgen. In 2014 was het aantal aanmeldingen binnen deze leeftijdscategorie 39 procent en in 2015 waren het aantal aanmeldingen onder deze leefstijds groep verder gestegen naar 43 procent. [[62]](#footnote-62) Het aantal aanmeldingen van ouderen boven de 65 jaar, is de laatste jaren gelijk gebleven. In 2014 en 2015 was dit percentage 7 procent.[[63]](#footnote-63)

* Alleenstaande ouders met kinderen

Alleenstaande ouders met een uitkering hebben een hoger uitgave patroon dan alleenstaande zonder kinderen. De uitkering is vaak op bijstandsniveau en extra kosten zoals ouderbijdrage/ schoolreisjes etc. kunnen de financiële situatie nog lastiger maken. Wanneer deze ouders werk vinden, is de kans groot dat ze in een armoedeval terecht komen.[[64]](#footnote-64) De armoedeval betekent dat wanneer iemand aan het werk kan en hij/zij meer dan het sociaal minimumloon gaat verdienen, er een aantal voorzieningen wegvallen. Een aantal voorbeelden van deze voorzieningen zijn onder andere huursubsidie, zorgtoeslag en alimentatie. Volgens het jaarverslag 2015 van de NVVK is het aantal aanmeldingen van alleenstaande ouders de laatste jaren gelijk gebleven. In het jaar 2014 en 2015 was dit percentage 17 procent. [[65]](#footnote-65)

* Migranten

Veel migranten, vooral de eerste en tweede generatie verkeren vaak in een kwetsbare positie. Deze mensen zijn vaak laaggeschoold, spreken de Nederlandse taal niet en hebben weinig mogelijkheden om hun inkomen te vergroten. Het CBS Jaarrapport Integratie 2014 laat zien dat er voornamelijk bij niet-westerse migranten sprake is van een gemiddeld lagere opleiding dan bij autochtonen of westerse migranten. Er kan wel worden geconstateerd dat het opleidingsniveau van niet-westerse migranten aan het stijgen is en dat de achterstand van deze groep wordt ingelopen. [[66]](#footnote-66)

* Jongeren

Er zijn een aantal oorzaken waardoor jongeren in de schulden kunnen komen. Deze oorzaken kunnen een verandering in de levensfase zijn zoals zelfstandig gaan wonen, psychosociale beperkingen door bijvoorbeeld verslaving en de financiële opvoeding.

Volgens een onderzoek van Nibud hebben jongeren minder vaak financiële problemen als ze op jonge leeftijd hebben geleerd hoe ze met geld om moeten gaan. [[67]](#footnote-67) En uit een ander Nibud-onderzoek “*Kans op financiële problemen’’* blijkt dat financiële ontwetendheid en onvoldoende de behoefte voelen om te sparen en vooruit te plannen ervoor kunnen zorgen dat de kans op financiële problemen worden vergroot. [[68]](#footnote-68)

Volgens het jaarverslag 2015 van de NVVK valt 50 procent van de mensen die zich in 2015 hebben aangemeld voor schuldhulpverlening onder de categorie jonger dan 46 jaar.[[69]](#footnote-69)

**4.3 Eerder verricht onderzoek**

Hieronder volgen twee onderzoeken met betrekking tot uitval binnen de schuldhulpverlening.

4.3.1 Eerste onderzoek

In april 2013 hebben een aantal studenten van de Hogeschool van Amsterdam onderzoek verricht naar uitval in de schuldhulpverlening. Er werd onderzoek gedaan naar de vraag welke mensen er uitvallen tussen het eerste en het tweede contactmoment bij de schuldhulpverlening in Amsterdam en waarom deze mensen uitvallen. [[70]](#footnote-70) De burger kan zich telefonisch, per mail of persoonlijk aanmelden bij schuldhulpverlening, dit wordt gezien als het eerste contactmoment. Het tweede contactmoment is een individueel screeningsgesprek. Tijdens het screeningsgesprek wordt er een globale inschatting gemaakt van de schuldenproblematiek en het mogelijke vervolgtraject.

De resultaten die onderzocht zijn in dit onderzoek kunnen een beeld geven van de oorzaken van uitval maar deze oorzaken sluiten niet helemaal aan op mijn onderzoek aangezien ik onderzoek doe naar het stabilisatietraject. Maar interessante resultaten waardoor cliënten uitvallen volgens dit onderzoek waren:

* De (strenge) voorwaarden die de schuldhulpverlening stelde. De cliënt diende bijvoorbeeld zijn auto te verkopen.
* Het proces van de groepsbijeenkomst (budgettraining) erg lang duurde en als zwaar wordt ervaren.
* Het verplicht bijwonen van de budgettraining was ook een reden om niet door te zetten.
* Een aantal van de respondenten vonden het onprettig dat anderen hun budget zouden beheren. [[71]](#footnote-71)

Tevens blijkt er uit dit onderzoek dat uitval van burgers onwenselijke gevolgen heeft. In de meeste gevallen blijven de schulden toenemen. Er zijn burgers die diverse acties ondernemen, door onder andere het eigen netwerk in te zetten om de hoogte van de schuld te doen beperken. Maar in veel gevallen zorgt deze bijdrage nauwelijks voor een vermindering van de schuld.

4.3.2 Tweede onderzoek

In een andere rapport, die onder andere verricht is door Nadia Jungmann, staan ook een aantal oorzaken waardoor cliënten van de schuldhulpverlening vooralsnog geen gebruik kunnen maken van een schuldsanering.

Het selectiecriterium was dat het mensen betrof die in de periode augustus 2013 tot december 2013 om hulp hadden gevraagd en waarvoor gold dat in het voorjaar van 2014 duidelijk was dat een schuldsanering niet opgestart zou worden. [[72]](#footnote-72)

Volgens dit onderzoek zijn er vier redenen waardoor schulden onoplosbaar zijn:

* Het beleid van de gemeente. Er zijn een aantal uitsluitingsgronden die vaak of in ieder geval regelmatig door gemeenten zijn opgenomen in de beleidsplannen. Deze uitsluitingsgronden zijn: het niet hebben van een inkomen, een zelfstandige, een ex-zelfstandige die nog ingeschreven staat bij de Kamer van Koophandel, een eerder beroep op de schuldhulpverlening, een niet afgeronde scheiding en een koophuis. Veel van deze uitsluitingsgronden zijn vaak gedurende een langere periode van kracht. Het inkomen is dan vaak niet snel gerealiseerd, een koophuis is niet zomaar verkocht en een scheiding is vaak niet spoedig afgerond. De langdurigheid maakt dat de uitsluitingsgronden er feitelijk toe leiden dat de schuldsituaties vooralsnog onoplosbaar blijven. [[73]](#footnote-73)
* Juridisch status van een vordering. Niet alle schulden kunnen meegenomen worden in een schuldsanering. Een voorbeeld hiervan zijn fraudeschulden. Voor fraudeschulden geldt dat je de eerste vijf jaar na het moment dat de fraude ontdekt werd niet in aanmerking komt voor een schuldsanering. Een veel voorkomende fraudeschuld is het willens en wetens onterecht innen van een uitkering van de gemeente.
* Het gedrag van de schuldenaar. De oplosbaarheid van een schuldsituatie hangt ook in hoge mate af van het gedrag van de schuldenaar. [[74]](#footnote-74) Binnen de schuldhulpverlening zijn er een aantal regels waaraan de schuldenaar zich dient te houden.[[75]](#footnote-75)
* De samenwerkingsrelatie tussen de schuldhulpverlener en de cliënt. Volgens het boek Walk the line van auteurs Jo Hermanns en Anneke Menger is dat motivatie/ambivalentie geen op zichzelf staand gegeven is. De wijze waarop een schuldhulpverlener met een cliënt communiceert of de wijze waarop de schuldhulpverlening de ondersteuning aanbiedt heeft een bepalende rol in de mate waarin een cliënt voldoet aan wat er van hem of haar gevraagd wordt. [[76]](#footnote-76) Hoe de schuldhulpverlener zich opstelt heeft vaak een grote invloed op de mate van motivatie aan de kant van de cliënt. Een gemotiveerde cliënt kan door een negatief invulling van de schuldhulpverlener gedemotiveerd raken. Dit heeft tot gevolg dat cliënt zich niet meer houdt aan de afspraken waardoor de schulden onoplosbaar blijven.

**5. Het werkproces tijdens het stabilisatietraject**

Er zijn eerst een aantal fases die doorlopen moeten worden tijdens het stabilisatietraject voordat de aanvraag voor schuldsanering aan de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam kan worden ingediend. In dit hoofdstuk geef ik antwoord op mijn eerste deelvraag waarbij ik inga op de verschillende fases in het stabilisatietraject.

In paragraaf 5.1 beschrijf ik het doel van het stabilisatietraject zodat u als lezer [geïnformeerd](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/0/05/Nl-geïnformeerd.ogg) wordt over waar er naar toe gestreefd wordt tijdens dit traject door zowel de schuldhulpverlener als de cliënt. Vervolgens beschrijf ik in paragraaf 5.2 het verschil tussen stabiliseren in de praktijk en stabiliseren in theorie, mijn onderzoek richt zich alleen op het stabilisatietraject maar in de praktijk begint het stabiliseren van de situatie van cliënt veel eerder. Daarna leest u in paragraaf 5.3 de verschillende fases tijdens het stabilisatietraject en tot slot volgt in paragraaf 5.4 de deelconclusie van dit hoofdstuk.

**5.1 Doel van het stabilisatietraject**

Volgens het productenboek schuldhulpverlening van de gemeente Amsterdam is het doel van het stabilisatietraject het creëren van een financieel stabiele situatie, het inkomen dient tijdens dit traject gerepareerd te worden en de uitgaven moeten worden afgestemd op het inkomen, hierdoor kunnen de vaste lasten betaald worden en kunnen er geen nieuwe schulden ontstaan. [[77]](#footnote-77) In het protocol schuldhulpverlening van de gemeente Amsterdam staat ook dat de achterliggende problematieken zodanig gestabiliseerd moeten zijn dat cliënt saneringsrijp[[78]](#footnote-78) is voor het minnelijk traject.[[79]](#footnote-79) Om dit te realiseren wordt er gewerkt op basis van een plan van aanpak. De cliënt kan bijvoorbeeld in overleg worden doorverwezen naar een andere instantie om de stabiliteit van zijn leefsituatie te bevorderen.

Hoe snel cliënt gestabiliseerd kan worden is afhankelijk van de complexiteit van de leefsituatie van de cliënt. Een cliënt in een instabiele situatie loopt het risico minder snel progressie te boeken wat tot resultaat heeft dat cliënt langer in deze fase zal hangen.[[80]](#footnote-80)

Het stabilisatietraject heeft ook een tweede doel, dit doel is het volledig in orde maken van het dossier van de cliënt die vervolgens opgestuurd zal worden naar de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA). De GKA neemt alleen dossiers in behandeling die volledig op orde zijn.[[81]](#footnote-81) Dit komt omdat de Gemeentelijke Kredietbank alle vertrouwen erin moet hebben dat de cliënt een minnelijk traject aankan. Hiermee wordt bedoeld dat de GKA het vertrouwen erin moet hebben dat cliënt zodanig gestabiliseerd is dat cliënt geen nieuwe schulden meer maakt. In paragraaf 5.3.6 leest u meer over het complementeren van het dossier.

**5.2 Stabiliseren in praktijk**

Binnen ABC-Alliantie is er een verschil tussen stabiliseren in de praktijk en stabiliseren in theorie. In de praktijk begint het stabiliseren direct tijdens het intakegesprek omdat er tijdens dit gesprek al een begin wordt gemaakt aan het ordenen van de administratie, er wordt gekeken naar de schulden en wordt er een overzicht gemaakt van het inkomen en de uitgaven.

Om het bovengenoemde te onderbouwen citeer ik wat respondent één tijdens het interview heeft gezegd:

*''Na mijn plan van aanpak, die ik maak tijdens het intakegesprek, begint in principe al het stabiliseren, het ordenen van de papieren, inkomen, vaste lasten en schulden en vervolgens het in kaart brengen van het budgetplan en berekenen van hoeveel er over blijft voor leefgeld en voor aflossingen aan schuldeisers''*. [[82]](#footnote-82)

Alhoewel het stabiliseren tijdens dit gesprek al is begonnen merkt de cliënt nog geen verschil in zijn leef of financiële situatie, dit omdat er nog geen daadwerkelijke stappen zijn ondernomen om de leefpositie te veranderen. Desalniettemin begint het stabiliseren wel in deze fase omdat de schuldhulpverlener vanaf de aanmelding bezig is met het in kaart krijgen van de financiën en van de schulden.

5.2.1 Stabiliseren in theorie

Theoretisch gezien begint het stabiliseren niet tijdens het intakegesprek. Het stabilisatietraject wordt in het computerprogramma Regas geopend nadat de budgettraining succesvol is afgesloten. Het openen en sluiten van trajecten wordt gedaan om financiële redenen. De schuldhulpverleners van ABC-Alliantie streven ernaar om zoveel mogelijk trajecten succesvol af te sluiten. Het uitgangspunt hierbij is dat des te meer trajecten er worden afgesloten, des te meer opbrengst de organisatie ontvangt van de gemeente Amsterdam. [[83]](#footnote-83) Het stabilisatietraject wordt vervolgens afgesloten nadat cliënt gestabiliseerd is en de aanvraag voor een schuldsanering compleet is en klaar staat om opgestuurd te worden.

Zoals ik aan het begin van mijn rapport heb aangegeven richt mijn onderzoek zich alleen op het stabilisatietraject, dat geopend wordt na de budgettraining en afgesloten wordt voordat de aanvraag naar de Gemeentelijke Kredietbank wordt gestuurd.

**5.3 Fases tijdens het stabilisatietraject**

Tijdens het stabilisatietraject zullen er een aantal fases moeten worden doorlopen, de schuldhulpverlener heeft hier 120 dagen de tijd voor. [[84]](#footnote-84) Het traject is opgedeeld in verschillende fases. Uiteraard zijn deze stappen tijdens het stabilisatietraject niet voor alle cliënten gelijk. De ene cliënt zal bijvoorbeeld meer hulp en begeleiding nodig hebben bij het stabiliseren van zijn situatie dan de andere cliënt. Hieronder leest u welke verschillende fases er in het stabilisatietraject kunnen worden doorlopen en vervolgens volgt er een beschrijving van elke fase.

* Fase 1: Het terugblikken op het plan van aanpak
* Fase 2: Het blijven doorbetalen van de vaste lasten
* Fase 3: Het maximaliseren van de inkomsten en het minimaliseren van de uitgaven
* Fase 4: Het doorverwijzen
* Fase 5: Het aanschrijven van schuldeisers
* Fase 6: Het complementeren en opsturen van het dossier

5.3.1 Fase 1 Het terugblikken op het plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt tijdens het intakegesprek in overleg met cliënt opgesteld. In het plan van aanpak staan de volgende punten beschreven: de leefsituatie van cliënt, de keuze en motivatie voor de gekozen vervolgstappen in het schuldhulpverleningsproces en de verwachte resultaten van deze vervolgstappen.[[85]](#footnote-85) Nadat voor cliënt het stabilisatietraject wordt geopend, wordt er een afspraak gemaakt voor een vervolggesprek. Tijdens dit gesprek wordt het plan van aanpak besproken.[[86]](#footnote-86) Op basis hiervan wordt er bekeken welke progressie de cliënt heeft gemaakt en of de afgesproken acties zijn uitgevoerd, waarna aan de hand van deze analyse er een vervolgplan wordt opgesteld. [[87]](#footnote-87)

5.3.2 Fase 2 Het blijven doorbetalen van de vaste lasten

Nadat het plan van aanpak is besproken is de volgende stap het navraag doen naar de vaste lasten van cliënt. Als cliënt primaire schulden heeft (huur, energie/water en ziektekostenverzekeringsschulden) wordt er geprobeerd een regeling te treffen voor deze primaire schulden zodat cliënt gebruik kan blijven maken van deze elementaire voorzieningen. [[88]](#footnote-88)

Dit gebeurt door een voorstel te doen aan deze schuldeisers om akkoord te gaan met een schuldregeling. Hierbij dient er wel rekening te worden gehouden met de beslagvrije voet. De schuldhulpverlener laat aan de hand van bewijsstukken zien wat de beslagvrije voet is en wat er uiteindelijk maandelijks afgedragen kan worden aan de schuldeiser(s).

Het schuldhulpverleningstraject kan in gevaar komen als cliënt uit huis wordt gezet of als de elektriciteit wordt afgesloten. Wanneer dit het geval is, is de situatie van cliënt bij lange na niet stabiel en dient er snel actie ondernomen te worden. Bij uithuisplaatsing dient de schuldhulpverlener maatregelen te nemen om de uithuisplaatsing tegen te gaan. Dit doet de schuldhulpverlener door middel van een moratorium dat wordt aangevraagd bij de rechtbank.[[89]](#footnote-89) De situatie van cliënt kan niet gestabiliseerd worden zolang cliënt geen gebruik kan maken van deze levensvoorzieningen en hiervoor geen maandelijkse betaling verricht, zodoende is het van groot belang dat cliënt de vaste lasten blijft door betalen.

5.3.3 Fase 3 Het maximaliseren van de inkomsten en het minimaliseren van de uitgaven

Gedurende het stabilisatietraject is het ~~erg~~ van belang dat de inkomsten worden gemaximaliseerd en dat de uitgaven zo veel mogelijk worden beperkt.[[90]](#footnote-90) Voor het stabilisatietraject heeft de cliënt een afspraak met de Sociaal Raadslieden. De Sociaal Raadslieden inventariseren het inkomens domein. Ze proberen het inkomen te vergroten door eventuele voorzieningen en toeslagen waar de cliënt aanspraak op maakt aan te vragen voor de cliënt, dit heet inkomensreparatie.[[91]](#footnote-91) Nadat dit is gebeurd controleert de schuldhulpverlener of het inkomen gerepareerd en stabiel is. Het is van belang dat cliënt alle toeslagen en voorzieningen ontvangt om het inkomen te maximaliseren. Hoe groter het inkomen is hoe meer de cliënt kan aflossen aan zijn schuldeisers en hoe groter de kans bestaat dat cliënt wordt toegelaten tot het minnelijke traject.

Ook wordt er gedurende het stabilisatietraject de uitgaven tot het minimum beperkt. Dit wordt gedaan door het berekenen van de beslagvrije voet en dit vervolgens vast te stellen. Het is wettelijk vastgesteld, voor cliënten met een bijstandsuitkering, dat deze cliënten 90 procent van hun bijstandsnorm mogen behouden om te voorzien in hun levensbehoeften.[[92]](#footnote-92)

Schuldeisers kunnen beslag leggen op het inkomen van de cliënt, het is daarom van groot belang om de beslagvrije voet te berekenen en dit vast te stellen. Alles wat onder de beslag vrije voet valt, is het inkomen waar alleen de cliënt over mag beschikken.

Tevens wordt er gekeken of cliënt onnodige kosten maakt zoals abonnementen en kosten van een eventuele auto. Wanneer deze kosten overbodig zijn wordt er geprobeerd om deze kosten te verminderen of te stoppen.

5.3.4 Fase 4 Het doorverwijzen

De cliënt kan tijdens het stabilisatietraject doorverwezen worden naar een andere hulpverlenende instantie. De cliënt kan doorverwezen worden naar maatschappelijk hulp of kan aangemeld worden voor budgetbeheer of bewindvoering. In het productenboek schuldhulpverlening van de gemeente Amsterdam staat dat in het geval cliënt problemen ervaart in een van de volgende domeinen: geestelijke en fysieke gezondheid, gezinsrelaties, sociaal netwerk, dagbesteding en maatschappelijke participatie,[[93]](#footnote-93) de schuldhulpverlener de cliënt zal doorverwijzen naar maatschappelijk hulp en zal de maatschappelijke hulpverlener deze domeinen onderzoeken. De schuldhulpverlener en de maatschappelijke medewerker blijven in contact omtrent de voortgang van de leefsituatie van de cliënt.

In geval van achterstanden in de vaste lasten wordt er vaak budgetbeheer of bewindvoering opgestart. De schuldhulpverlener meldt cliënt hiervoor aan.

Budgetbeheer is een instantie die het geld beheert van de doorverwezen cliënt. Het inkomen komt op een aparte rekening binnen en hiervan worden door de instantie alle vaste lasten betaalt. De cliënt krijgt vervolgens per week een afgesproken bedrag voor zijn dagelijkse uitgaven. [[94]](#footnote-94) Dit bedrag is afhankelijk van het inkomen, de vaste lasten en de gezinssituatie van cliënt. Budgetbeheer kan een hele goede oplossing zijn in het geval cliënt zijn vaste lasten niet betaalt.

Cliënt kan ook worden aangemeld voor bewindvoering. De schuldhulpverlener kan cliënt hiervoor aanmelden. De schuldhulpverlener dient een aanvraag voor bewindvoering bij de kantonrechter in als er sprake is van een van de volgende situatie: cliënt is niet (meer) geestelijk in staat om zijn financiën te beheren, als de administratie niet meer te overzien is, de post niet wordt geopend en wanneer er betalingsachterstanden blijven ontstaan. [[95]](#footnote-95) Bij bewindvoering is het ook zo dat de bewindvoerder beschikt over de goederen en de administratie van de cliënt. De cliënt wordt handelingsonbevoegd verklaard en mag geen financiële beslissingen meer zelf nemen.

5.3.5 Fase 5 Het aanschrijven van schuldeisers

Zodra het duidelijk is dat de situatie van cliënt stabiel is en er geen belemmeringen meer zijn voor schuldhulpverlening, worden de schuldeisers aangeschreven. De schuldeisers worden op de hoogte gebracht van de aanmelding bij schuldhulpverlening en zij worden tegelijkertijd verzocht om een opgave te sturen van het huidige saldo van de openstaande vorderingen. Ook wordt er gevraagd aan de schuldeisers om geen invorderingsmaatregelen, zoals beslag op bankrekening en inkomen te leggen. Als er beslag is gelegd op het inkomen, bankrekening of op de toeslagen wordt er verzocht om dit stop te zetten aangezien de schuldhulpverleningsinstantie bezig is met het afhandelen van een schuldsanering. De schuldhulpverlener kan de schuldeiser(s) daartoe niet dwingen, de schuldeiser(s) hebben de keuze om hier wel of niet mee in te stemmen.[[96]](#footnote-96)

5.3.6 Fase 6 Het complementeren van het dossier

Wanneer de leefsituatie van cliënt gestabiliseerd is en de vaste lasten netjes worden betaald kan de schuldhulpverlener overgaan tot het complementeren van het dossier. Door middel van dit dossier kan de cliënt zich tegenover de GKA en de schuldeisers bewijzen dat hij/zij zodanig gestabiliseerd is en hierdoor klaar is voor het minnelijke traject. [[97]](#footnote-97) Een aantal voorbeelden van deze bewijsstukken zijn:

* Inkomensspecificatie: cliënt dient aan te tonen dat hij/zij inkomen heeft. Dit kan een uitkerings~~-~~ of loonspecificatie zijn. Zonder inkomen kan de situatie van cliënt niet stabiel worden verklaard.
* Rekeningafschrift: cliënt dient te bewijzen dat de vaste lasten maandelijks en op tijd worden betaald.
* Eigen verklaring: cliënt dient in een eigen verklaring te beschrijven hoe het komt dat hij/zij in de schulden is beland en hoe de leefsituatie is verbeterd nadat cliënt zich heeft aangemeld voor schuldhulpverlening.
* Wooncontract: cliënt dient te bewijzen een postadres te hebben.

Vervolgens stuurt de GKA het dossier en het verzoek om akkoord te gaan met het minnelijke traject op naar de schuldeisers.

**5.4 Deelconclusie**

In dit hoofdstuk heb ik het gehad over het doel van het stabilisatietraject, vervolgens ben ik in gegaan op het verschil tussen het stabiliseren in de praktijk en in theorie en tot slot heb ik de verschillende fases tijdens het stabilisatietraject beschreven.

Het doel van het stabilisatietraject is ten eerste om de leefsituatie zodanig te stabiliseren dat cliënt weer een overzicht heeft in zijn inkomsten, uitgaven, administratie en schulden. Ten tweede is het doel van het stabilisatietraject om cliënt voldoende voor te bereiden op het minnelijke traject.

Het stabiliseren verschilt in de praktijk en in de theorie. Stabiliseren in de praktijk verschilt vaak met het stabilisatietraject in theorie. In de praktijk begint het stabiliseren al tijdens het intakegesprek, in theorie begint het stabiliseren nadat het stabilisatietraject in het computerprogramma Regas wordt geopend. In de praktijk is het stabiliseren van de leefsituatie van de cliënt dan al aan de gang omdat cliënt een intakegesprek heeft gehad en een budgettraining heeft gevolgd. Het openen en sluiten van trajecten wordt om financiële redenen gedaan.

Binnen het stabilisatietraject zijn er verschillende fases die tot doel hebben om de leefpositie van cliënt te verbeteren. Dit gebeurt door de uitgaven af te stemmen op de inkomsten, het doel hierbij is om de uitgaven zoveel mogelijk in te perken en de inkomsten te maximaliseren. Cliënt dient ook zijn vaste lasten op tijd te betalen en wanneer cliënt hier hulp bij nodig heeft kan cliënt aangemeld worden voor budgetbeheer of bewindvoering. Tot slot dient het dossier volledig te zijn voor de aanvraag aan de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam voor het minnelijke traject.

**6. Resultaat oorzaken van uitval op basis van het dossieronderzoek**

In dit hoofdstuk volgen de resultaten van het dossieronderzoek en heb ik antwoord gegeven op mijn tweede deelvraag. Hierbij ga ik in op de oorzaken van uitval van cliënten tijdens het stabilisatietraject, gelet op de dossiers van de periode januari 2016 tot mei 2016. Ik heb twintig willekeurige dossiers bestudeerd om antwoord te kunnen geven op deze vraag. De resultaten van deze twintig dossiers zijn een indicatie, deze resultaten kunnen dus niet gebaseerd worden op alle uitgevallen cliënten van ABC-Alliantie.

In bijlage I heb ik per dossier uitgewerkt wat de situatie was van de cliënt, wat de reden was van uitval en waarom dit heeft geleid tot het afsluiten van het dossier.

Ik heb de situaties van alle twintig cliënten kort samengevat zodat er een duidelijk beeld geschetst wordt over de positie waar de cliënt zich op dat moment heeft begeven.

In paragraaf 6.1 worden de oorzaken van uitval beschreven op basis van mijn dossieronderzoeken en tot slot wordt de deelconclusie beschreven in paragraaf 6.2

**6.1 Oorzaken van uitval**

Dossieronderzoek heeft mij inzicht gegeven in de handelingen die zijn verricht door de schuldhulpverleners en de eventueel daaruit voorkomende reden(en) dat cliënten uitvallen tijdens het stabilisatietraject.

Hierboven ziet u een cirkeldiagram. Na het bestuderen van mijn resultaten uit het dossieronderzoek heb ik kunnen signaleren dat er vier verschillende oorzaken van uitval zijn tijdens het stabilisatietraject. In het cirkeldiagram ziet u de vier oorzaken en hieronder zal ik verder ingaan op deze vier oorzaken.

6.1.2 Cliënt komt niet naar de gemaakte afspraken

Acht van de twintig cliënten zijn uitgevallen doordat ze niet zijn komen opdagen op de gemaakte afspraken, in het computerprogramma Regas wordt dit geregistreerd als no-show. [[98]](#footnote-98) Dit is de grootste reden dat cliënten uitvallen tijdens het stabilisatietraject. Deze acht cliënten hebben zich niet gehouden aan artikel 4 Wgs. Deze cliënten belden niet af, waren niet aanwezig bij hun afspraken en namen vervolgens geen contact meer op met de schuldhulpverlener. Een aantal van deze cliënten zijn ook niet komen opdagen bij afspraken met andere instanties, terwijl deze afspraken wel als verplicht werden gesteld door de schuldhulpverlener.

In twee van deze acht dossiers heb ik kunnen vast stellen wat de mogelijke oorzaken kunnen zijn dat deze cliënten zich niet hebben gehouden aan de gemaakte afspraken, maar dit is lang niet bij alle dossiers het geval (deze twee dossiers behandel ik onder kopje ‘’twee voorbeelden’’). In geen één dossier is namelijk geregistreerd wat de mogelijke oorzaak kan zijn dat cliënt zich niet heeft gehouden aan de afspraak. Daardoor is het ook onduidelijk wat de beweegreden van de cliënt was geweest om niet door te zetten met het traject. Maar in de notitie ‘’*Herhaalde hulpvraag schuldhulpverlening’’* van de gemeente Amsterdam staan wel een aantal oorzaken benoemd waardoor cliënten niet meer naar hun afspraken komen. Volgens deze notitie zijn de oorzaken dat cliënten niet meer naar hun afspraken komen gerelateerd aan ten eerste de eisen die gesteld worden door de schuldhulpverleners die als te zwaar worden ervaren. Cliënten dienen bijvoorbeeld erg veel papierwerk in te leveren, ze moeten contact opnemen met de schuldeisers en moeten het vaak doen met weinig leefgeld, veel cliënten houden dit niet lang vol. Ten tweede maken de cliënten voor hun gevoel geen progressie binnen schuldhulpverlening. Ten derde hebben cliënten vaak verkeerde verwachtingen van schuldhulpverlening en wat schuldhulp voor hun kan betekenen en ten vierde kunnen ze door alle problemen hun afspraken vergeten. [[99]](#footnote-99)

Tevens heb ik bij de helft van deze acht dossiers kunnen constateren dat de schuldhulpverlener niet regelmatig contact heeft gezocht met de cliënt. Ik zie in sommige gevallen dat er weken lang geen contact is geweest tussen beide partijen. Na gemiddeld drie weken, na het laatste contactmoment, zoekt de schuldhulpverlener weer contact op met de cliënt. De schuldhulpverlener stuurt de cliënt dan vaak een email en vraagt hierin of cliënt gedaan heeft wat er van hem/haar verwacht werd. Aan het einde van de mail staat er vervolgens dat er een afspraak is ingepland voor cliënt en wordt cliënt verzocht om bij deze afspraak present te zijn. Vaak laat de cliënt vervolgens niets meer van zich horen wat er in bijna alle gevallen toe leidt dat het dossier wordt afgesloten. Ik heb hierbij kunnen signaleren dat in het geval de schuldhulpverlener niet regelmatig contact heeft gezocht met de cliënt, dat het niet alleen ten koste gaat van de motivatie van de cliënt, maar dat ook de relatie tussen de schuldhulpverlener en cliënt eronder lijd.

Twee voorbeelden

Cliënt **één** vond dat hij niet werd geholpen met het ordenen van zijn administratie.[[100]](#footnote-100) De administratie wordt normaliter geordend tijdens de eerste bijeenkomst van de budgettraining. Cliënt **één** was echter niet aanwezig bij de eerste bijeenkomst en heeft daardoor zijn administratie niet goed kunnen ordenen. Hierna werd cliënt doorverwezen naar het financieel salon. Het financieel salon is een extra hulpverlening die wordt aangeboden door ABC-Alliantie, waarbij bewoners van Amsterdam West gebruik kunnen maken van een inloop spreekuur waar ze ondersteuning kunnen krijgen bij juridische aspecten, hierbij kan men denken aan het invullen van formulieren, het schrijven van korte bezwaarschriften en het contacteren van schuldeisers.

Cliënt was van mening dat hij op het financieel salon niet goed geholpen werd met het ordenen van zijn administratie. Zeer waarschijnlijk was hij ontevreden met de geleverde service tijdens het spreekuur wat er voor gezorgd heeft dat hij zich niet meer heeft gehouden aan zijn vervolg afspraken met zijn schuldhulpverlener. In het computerprogramma Regas staat het volgende geregistreerd:

*Cliënt geeft aan dat hij niet naar de afspraken was geweest omdat zijn administratie niet op orde was*. [[101]](#footnote-101)

Een ander voorbeeld is cliënt drie. Cliënt drie gaf aan erg emotioneel te zijn door het overlijden van zijn vader, ook gaf hij aan dat hij het traject te lang vond duren. Cliënt was van mening dat hij sinds zijn aanmelding geen stap was opgeschoten.[[102]](#footnote-102) Wellicht is dit ook de mogelijke oorzaak dat cliënt zich niet aan zijn vervolgafspraken heeft gehouden en ook hier weer werd er no-show geregistreerd.

In alle andere dossiers heb ik niet de mogelijke oorzaken kunnen achterhalen van de absentie van de cliënten.

6.1.3 Cliënt houdt zich niet aan de gestelde voorwaarden

Vijf van de twintig cliënten hielden zich niet aan de voorwaarden die gesteld werden door de schuldhulpverleners. Voorbeelden van deze voorwaarden waren onder andere dat er geen nieuwe schulden meer gemaakt mochten worden maar dit toch gebeurde, de auto verkocht diende te worden, en het huurhuis dat overgelaten diende te worden aan de ex-partner waarbij cliënt zelf ander onderdak moest zoeken.

In eerste instantie kan er niet gestabiliseerd worden als cliënt nieuwe schulden blijft maken, het is dan in principe dweilen met de kraan open. Wanneer een cliënt een nieuwe schuld maakt kan het dossier per direct worden afgesloten. In de praktijk gebeurt het niet vaak dat het dossier ook daadwerkelijk meteen wordt afgesloten. Het dossier wordt wel afgesloten als cliënt in herhaling blijft vallen en bijvoorbeeld nieuwe schulden blijft maken. Drie van deze vijf cliënten hebben tijdens het stabilisatietraject nieuwe schulden gemaakt.

Ook waren er cliënten die waardevolle bezittingen hadden. Alles wat waardevol is dient verkocht te worden. Een voorbeeld hiervan is een auto. Binnen de schuldhulpverlening is het verboden dat cliënt een auto op zijn/haar naam heeft staan. Een cliënt is verplicht zijn of haar auto te verkopen als cliënt schuldsanering aan wilt vragen De reden dat cliënt zijn/haar auto dient te verkopen is omdat een auto meerdere uitgaven met zich meebrengt. Er is echter wel een uitzondering op deze regel, een auto hoeft niet te worden verkocht als cliënt door middel van een doktersverklaring aan kan tonen een auto nodig te hebben omdat cliënt een lichamelijk beperking heeft.[[103]](#footnote-103)

De vijf cliënten hebben zich niet gehouden aan de voorwaarden die gesteld waren door de schuldhulpverleners en zijn daardoor vervolgens uitgevallen.

Twee voorbeelden

Cliënt vijf heeft gedurende het traject nieuwe schulden gemaakt bij het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en bij NS.[[104]](#footnote-104) De bewindvoerder en de schuldhulpverlener waren het erover eens om het dossier te sluiten. In het geval dat cliënt nieuwe schulden blijft maken houdt dit in dat cliënt nog niet genoeg gestabiliseerd is om een aanvraag voor een schuldsanering in te dienen, omdat het in het minnelijke en wettelijke traject verboden is om nieuwe schulden te maken.

Cliënt negen had een auto.[[105]](#footnote-105) De schuldhulpverlener had cliënt verplicht om de auto te koop te zetten. Zoals u hierboven heeft kunnen lezen is een auto niet toegestaan binnen de schuldhulpverlening. Cliënt vond het toch geen goed idee om haar auto te verkopen, dit was een reden voor de schuldhulpverlener om het dossier af te sluiten.

6.1.4 Cliënt is ontevreden

Vier van de twintig cliënten waren ontevreden over de werkwijze van de schuldhulpverleners.[[106]](#footnote-106) Deze cliënten waren ontevreden over onder andere nalatigheid van de schuldhulpverlener, dat afspraken niet werden afgezegd, er werd niet goed genoeg gecommuniceerd en cliënt was het oneens met de werkwijze en besluiten van de schuldhulpverlener. In al deze vier dossiers heb ik niet kunnen terug lezen dat de schuldhulpverleners geprobeerd hebben om cliënten ervan te overtuigen niet te stoppen met het traject. Nadat de schuldhulpverleners vernomen hebben dat de cliënten ontevreden waren en wilden stoppen met schuldhulpverlening werd het dossier ook daadwerkelijk gesloten. Er is niet een poging gedaan om in gesprek te gaan met deze cliënten en om ze wellicht te kunnen overtuigen om het schuldhulpverleningstraject voort te zetten.

Twee voorbeelden

Cliënt vier was erg ontevreden over de werkwijze van de schuldhulpverlener.[[107]](#footnote-107) In een lange mail naar de schuldhulpverlener uitte deze cliënt haar negatieve ervaringen die zij na haar aanmelding heeft ervaren bij ABC-Alliantie.

Cliënt was onder andere ontevreden over afspraken die niet werden afgezegd, de schuldhulpverlener die nooit op tijd was bij afspraken en dat ze na de aanmelding geen een stap was opgeschoten. De schuldhulpverlener heeft zijn verontschuldigingen aangeboden door middel van een korte mail en sloot vervolgens het dossier af. Cliënt was een van de weinigen die zich netjes aan alle afspraken had gehouden. Ze had regelmatig contact met de schuldhulpverlener en was altijd aanwezig op haar afspraken, ook toonde de cliënt een gemotiveerde houding.

Cliënt twaalf was ontevreden over de beslissing die de schuldhulpverlener had genomen. [[108]](#footnote-108)

De schuldhulpverlener was van mening dat cliënt nog niet klaar was voor een schuldsanering, dit omdat cliënt wellicht nog nieuwe vorderingen zou kunnen binnen krijgen van de belastingdienst. De schuldhulpverlener wilde cliënt alleen helpen met stabiliseren en niet met saneren. Cliënt was het hier niet mee eens en wilde graag dat de aanvraag voor schuldsanering ingediend zou worden. Cliënt vond stabiliseren alleen niet genoeg en wilde niet doorgaan met schuldhulpverlening als er geen schuldsanering zou worden aangevraagd. Cliënt liet weten het niet eens te zijn met de beslissing van de schuldhulpverlener door niet meer naar zijn afspraken te komen.

6.1.5 Cliënt trekt zijn/haar aanvraag voor schuldhulpverlening in

Drie van de twintig cliënten hebben tijdens het stabilisatietraject aangegeven geen hulp meer te willen van ABC-Alliantie, ze gaven aan het zelf te willen oplossen.[[109]](#footnote-109)

Ook hierbij heb ik in alle drie de dossiers niet kunnen terug vinden dat de schuldhulpverleners geprobeerd hebben om de cliënt te overtuigen toch door te gaan met schuldhulpverlening. Wellicht heeft de schuldhulpverlener tijdens het laatste gesprek met cliënt de cliënt proberen te overtuigen om van gedachte te veranderen maar is dit niet geregistreerd. In mijn opzicht is het prima als een cliënt ervoor kiest om zelfstandig zijn of haar schulden op te willen lossen, nog beter zou het zijn als dit onder toezichthouding van ABC-Alliantie zou gebeuren. De schuldhulpverlener kan op zo’n manier toch waar nodig ondersteuning bieden totdat er wellicht een aanvraag kan worden ingediend voor een schuldsanering. Uit de literatuur blijkt overigens dat wanneer uitgevallen cliënten diverse acties ondernemen om de hoogte van de schuld te doen beperken dit in veel gevallen nauwelijks zorgt voor een vermindering van de schuld.[[110]](#footnote-110)

En het is zowel voordelig voor de cliënt als voor ABC-Alliantie als de cliënt in beeld blijft. De cliënt kan zo toewerken naar het minnelijke traject en ABC-Alliantie scoort zo meer productie.

Twee voorbeelden

Cliënt tien is een van de drie cliënten die tijdens het stabilisatietraject aan heeft gegeven geen hulp meer te willen van ABC-Alliantie.[[111]](#footnote-111) Uit het dossier kan ik opmaken dat cliënt tien erg gemotiveerd was om van haar schuldenlast af te komen. Alleen het contact tussen de schuldhulpverlener en cliënt liep erg stroef. Het kon weken duren voordat de schuldhulpverlener telefonisch of via de mail contact zocht met deze cliënt. Het contact tussen de schuldhulpverlener en de cliënt was gemiddeld een à twee keer per maand.[[112]](#footnote-112)

Na een aantal maanden liet cliënt de schuldhulpverlener per mail weten te willen stoppen met schuldhulpverlening. De schuldhulpverlener was hier direct akkoord mee gegaan en sloot het dossier.

Ook cliënt elf gaf aan zelf haar schuldenproblematiek te willen oplossen.[[113]](#footnote-113) Cliënt elf was samen met haar partner ook erg gemotiveerd en wilde er alles aan doen om uit de schulden te komen.

Na vijf maanden schuldhulpverlening gaf cliënt echter aan te willen stoppen met het traject. De schuldhulpverlener registreerde:

‘’*Cliënt is niet alleen ziek, maar naast haar drukke privé leven kan ze schulddienstverlening er nu niet bij hebben.’’*[[114]](#footnote-114)

Of cliënt ervaren heeft dat ze binnen deze vijf maanden geen vorderingen heeft gemaakt met haar financiële situatie, kan ik niet uit het dossier opmaken. Wellicht is dat gedeeltelijk wel het geval, want als cliënt voor haar gevoel resultaat zou hebben geboekt lijkt het mij hoogst onwaarschijnlijk dat cliënt op eigen initiatief met het traject zou willen stoppen.

**6.2 Deelconclusie**

Er zijn een aantal factoren die kunnen leiden tot uitval binnen het stabilisatietraject.

Op basis van mijn dossieronderzoek heb ik kunnen concluderen dat de grootste oorzaak van uitval binnen het stabilisatietraject is, dat cliënten niet op afspraken komen opdagen. Dit was bij acht van de twintig onderzochte dossiers het geval. Ook kan ik concluderen dat de schuldhulpverleners niet registreren wat de mogelijke redenen kunnen zijn dat deze cliënten niet naar hun afspraken zijn gekomen. Uit de literatuur is er wel te vinden wat de mogelijke oorzaken hiervan kunnen zijn, namelijk uit de notitie ‘’*Herhaalde hulpvraag schuldhulpverlening’’* van de gemeente Amsterdam. In deze notitie zijn er een aantal oorzaken naar boven gekomen waardoor cliënten niet meer naar hun afspraken komen. Deze oorzaken waren dat cliënten de gestelde eisen als te zwaar ervaarde, ze hebben niet het gevoel progressie te boeken met hun schuldenproblematiek, ze kunnen de afspraken zijn vergeten en tot slot hebben ze vaak de verkeerde verwachtingen van schuldhulpverlening.

De tweede reden van uitval is dat cliënten zich niet houden aan de voorwaarden die gesteld zijn door de schuldhulpverleners. Bij vijf van de onderzochte dossiers was dit het geval. Deze voorwaarden waren: dat cliënt geen nieuwe schulden meer mocht maken, cliënt was verplicht om zijn auto te koop te zetten en een andere cliënt moest het huurhuis aan haar ex-partner overlaten en ander onderdak zoeken. Omdat de cliënten zich hier niet aan hebben gehouden vielen ze uit.

De derde reden van uitval is dat een aantal cliënten ontevreden waren over de werkwijze van de schuldhulpverlener, bij vier van de onderzochte dossiers was dit het geval. Deze cliënten waren onder andere ontevreden over dat de schuldhulpverlener zich niet aan de afspraken heeft gehouden en dat het afzeggen van afspraken onvoldoende genoeg werd gecommuniceerd met de cliënt.

Ten vierde hebben drie cliënten hun aanvraag zelf ingetrokken en hebben ervoor gekozen zelf hun schuldenproblematiek op te willen lossen zonder hulp van ABC-Alliantie. Vervolgens kan er ook geconcludeerd worden dat wanneer cliënt besluit om te stoppen met schuldhulpverlening de schuldhulpverlener vaak niet nog een poging waagt om cliënt van gedachte te doen veranderen. In het geval dat de schuldhulpverlener waarneemt dat cliënt wilt stoppen, sluit de schuldhulpverlener direct het dossier en komt er geen gesprek meer tussen de cliënt en de schuldhulpverlener.

**7. Resultaten interviews met schuldhulpverleners**

In dit hoofdstuk volgen de resultaten van de afgenomen interviews. Ik zal in dit hoofdstuk antwoord geven op mijn derde deelvraag. Mijn derde deelvraag luidt: Wat zijn volgens de schuldhulpverleners van ABC-Alliantie de oorzaken van uitval van cliënten tijdens het stabilisatietraject?

Ik heb zeven willekeurige schuldhulpverleners van ABC-Alliantie geïnterviewd. Alle schuldhulpverleners hadden andere ervaringen en opvattingen omtrent uitval. Ik heb de schuldhulpverleners onder andere gevraagd naar de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject en welke maatregelen de schuldhulpverleners hanteren om uitval tegen te gaan. In bijlage II vindt u mijn topiclijst en in bijlage III vindt u de zeven uitgewerkte transscripties van mijn interviews.

In paragraaf 7.1 beschrijf ik de oorzaken van uitval volgens de respondenten. In paragraaf 7.2 beschrijf ik de belemmeringen die de schuldhulpverleners ervaren in het stabilisatietraject en tot slot wordt de deelconclusie beschreven in paragraaf 7.3.

**7.1 Oorzaken van uitval volgens de schuldhulpverleners**

Schuldhulpverlening is geen eenvoudig traject en het volhouden van dit traject is niet voor iedereen weggelegd. Aan alle respondenten werd daarom ook gevraagd wat volgens hun de oorzaken kunnen zijn van uitval tijdens het stabilisatietraject.[[115]](#footnote-115) Volgens de respondenten zijn er drie oorzaken van uitval. Deze drie oorzaken werden meerdere keren benoemd door de respondenten.

Drie van de zeven respondenten gaven aan dat cliënten te hoge verwachtingen hebben van schuldhulpverlening.[[116]](#footnote-116) De respondenten gaven aan dat een aantal cliënten verwachten dat de schuldhulpverlener al hun problemen overneemt en dit vervolgens voor ze zal gaan oplossen. Wanneer het blijkt dat dit niet het geval is zijn cliënten vaak teleurgesteld en vallen ze daardoor uit.

Een tweede oorzaak van uitval is dat cliënten te lang met onduidelijkheid blijven zitten, drie respondenten gaven dit aan.[[117]](#footnote-117) Voor cliënten is het vaak onduidelijk hoever het traject voor hen gevorderd is en wat voor hen de voorwaarden zijn. De onduidelijkheid zorgt er volgens de respondenten voor dat cliënten uitvallen. Een derde oorzaak van uitval is dat cliënten het stabilisatietraject te lang vinden duren. Twee respondenten gaven dit aan.[[118]](#footnote-118)

In sommige situaties kan het stabilisatietraject erg lang duren, dit is afhankelijk van de complexiteit van de situatie maar ook van de motivatie van de cliënt. Wanneer het stabilisatietraject te lang duurt en cliënt daardoor geen vooruitgang in zijn/haar situatie ziet kan dit leiden tot uitval.

Concluderend, volgens de respondenten vallen cliënten in het stabilisatietraject uit vanwege:

* Cliënt heeft hoge verwachtingen van schuldhulpverlening
* Cliënt vindt het traject onduidelijk
* Cliënt vindt het traject te lang duren

7.1.2 Cliënt heeft hoge verwachtingen van schuldhulpverlening

Cliënten melden zich aan voor schuldhulpverlening omdat ze geholpen willen worden met hun problematische schulden. Drie respondenten gaven aan dat een gedeelte van deze cliënten hoge verwachtingen hebben van schuldhulpverlening. Deze cliënten denken dat schuldhulpverlening voor hun de juiste oplossingen heeft, cliënten die zo denken vallen volgens de respondenten vaak uit. Eén van deze drie respondenten is respondent zeven. Respondent zeven zei in het interview het volgende:

“*Soms denken klanten ik heb me aangemeld en de schuldhulpverlener lost het verder voor me op en die cliënten die zo denken die vallen vaak uit. Deze klanten zie je pas op het moment dat er weer beslag is gelegd. Het verwachtingspatroon is erg hoog, niet bij alle klanten natuurlijk, maar er zijn cliënten die wel zo zijn’’.[[119]](#footnote-119)*

Respondent zeven zegt in principe dat de verwachtingen die cliënten hebben van schuldhulpverlening vaak niet overeenkomen met de werkelijkheid. In werkelijkheid krijgt de cliënt na de aanmelding voor schuldhulpverlening nog steeds aanmaningen binnen van deurwaarders en incassobureaus, en ook omdat de schulden nog opeisbaar zijn kan er nog steeds beslag worden gelegd en kunnen deurwaarders aan de deur komen voor deze opeisbare vorderingen. Tevens houdt het voor de cliënt in dat hij/zij zich dient te houden aan bepaalde regels en afspraken.[[120]](#footnote-120)

De cliënten die hoge verwachtingen hebben van schuldhulpverlening vinden het bijvoorbeeld ook vreemd dat er zo veel van hun gevraagd wordt en dat er zoveel documenten aangeleverd moeten worden.[[121]](#footnote-121) Deze cliënten zien liever dat de schuldhulpverlener al hun problemen uitzoekt en het “even’’ voor ze oplost, dit gaf respondent vier aan. Respondent vier zei het volgende:

*''Het verwachtingspatroon is heel hoog. Ze denken dat wij het even voor ze regelen, maar zo is het niet''[[122]](#footnote-122)*

Ook respondent één versterkt het bovengenoemde:

*‘’Eén van de grootste redenen is hoge verwachtingen. Ze verwachten meer van ons. Ze verwachten dat we veel voor ze doen en dat het sneller opgelost is. Als ze zich hier*

*aanmelden vinden ze het vreemd dat ze nog steeds brieven krijgen van schuldeisers. De verwachting komt niet overeen met wat er werkelijk is.’’[[123]](#footnote-123)*

Deze drie respondenten gaven dus aan dat de hulpverlening vaak niet overeenkomt met de verwachtingen van de cliënt en als hun verwachting niet uitkomen, kan de teleurstelling groot zijn. Deze verwachting draagt bij aan het voortijdig beëindigen van het traject.

Naarmate cliënten constateren dat schuldhulpverlening anders is dan wat ze ervan verwacht hadden, worden ze gedurende het traject minder gemotiveerd en vallen ze uit.

7.1.3 Cliënt vindt het traject onduidelijk

Een tweede oorzaak van uitval is dat cliënten onduidelijkheid ervaren over het traject schuldhulpverlening, drie respondenten gaven dit aan. Schuldhulpverlening kan voor cliënten een lastig en onduidelijk traject zijn en wanneer zo’n cliënt dan in het stabilisatietraject terecht komt en er veel meer papieren, voorwaarden en moeilijke begrippen bij komen kijken kan cliënt er weinig meer van begrijpen en kan dit leiden tot uitval van deze cliënt.

Volgens respondent vijf zijn er cliënten die meerdere malen uitleg over het proces hebben gehad, maar het alsnog niet kunnen snappen. Respondent vijf zei het volgende:

*Bij de aanmelding, intake en budgettraining wordt het proces uitgelegd maar er zijn mensen die het gewoon niet snappen, hoe vaak je het ook uitlegt”.[[124]](#footnote-124)*

Respondent vijf zei tevens dat zij op een gegeven moment niet meer weet hoe ze het proces aan cliënt moet uitleggen,[[125]](#footnote-125) de onduidelijkheid kan bijdragen aan uitval.

Het rapport Schuldhulpverlening en dreigende huisuitzetting van Dr. Catelijne Akkerman versterkt het bovengenoemde: wanneer cliënt het lastig vindt om in te kunnen zien wat er van hem gevraagd wordt en wat de verplichtingen zijn binnen de schuldhulpverlening, kan cliënt zich onheus bejegend of onbegrepen voelen. [[126]](#footnote-126) Het niet begrijpen van het proces schuldhulpverlening is een onderdeel van het probleem en dit kan ook ten grondslag liggen aan uitval. Het is daarbij goed denkbaar dat de motivatie voor schuldhulpverlening afneemt wanneer dit het geval is.

Ook respondent twee zegt dat de onduidelijkheid kan bijdragen aan uitval. Respondent twee heeft het voornamelijk over cliënten die geen duidelijkheid hebben in de duur van het stabilisatietraject. Respondent twee zei het volgende:

*Cliënten blijven ook met onduidelijkheid hoelang het gaat duren. Veel cliënten weten niet hoelang het gaat duren en die onduidelijkheid zorgt er wel vaak voor dat cliënten uitvallen.[[127]](#footnote-127)*

Cliënten die het traject niet begrijpen zijn vaak cliënten die de taal niet machtig zijn en/of laag geschoold zijn.[[128]](#footnote-128) Bij deze cliënten ontbreken vaak een aantal vaardigheden om de schuldhulpverleningsprocedure te begrijpen. [[129]](#footnote-129)

7.1.4 Cliënt vindt het te lang duren

De derde oorzaak van uitval is dat cliënten vinden dat het te lang duurt, twee respondenten gaven dit aan. Cliënten hebben in eerst instantie het intakegesprek gehad, een aantal weken later volgt de budgettraining en wanneer ze in het stabilisatietraject zitten zijn ze vaak al ongeveer tussen de zes à acht weken verder. Wanneer cliënten vervolgens in het stabilisatietraject zitten duurt het in veel situaties erg lang voordat ze door kunnen stromen naar het volgende traject aangezien het stabilisatietraject vaak het langst lopende traject is, volgens respondent twee.[[130]](#footnote-130)

*“Ik denk dat je teveel uitval hebt bij cliënten omdat het allemaal te lang duurt’’.[[131]](#footnote-131)*

Tijdens het stabilisatietraject probeert de schuldhulpverlener niet alleen de financiële situatie van cliënt te stabiliseren maar probeert de schuldhulpverlener ook samen met cliënt de aanvraag voor een schuldsanering te complementeren. Cliënt dient hiervoor veel papieren aan te leveren. De standaard documenten zijn onder andere recente brieven van alle openstaande vorderingen, een polisblad, loon/uitkeringsspecificaties, huurovereenkomst en een kopie van het identiteitsbewijs of paspoort. Afhankelijk van de situatie van cliënt dienen ook andere stukken ingeleverd te worden. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer cliënt arbeid verricht, er dient dan ook een arbeidsovereenkomst ingeleverd te worden.

Het komt vaak voor dat cliënten meer dan twintig schuldeisers hebben. Om aan elke schuldeiser een recente schuldopgave te vragen vergt veel tijd voor cliënten, vooral in het geval cliënt niet zelfredzaam is. Respondent zes gaf aan dat het bij sommige organisaties het ook nog erg lang duurt voordat de gevraagde papieren binnen komen.[[132]](#footnote-132)

Ook komt het vaak voor dat de situatie van cliënt wijzigt gedurende het stabilisatietraject. De cliënt kan bijvoorbeeld een baan hebben gevonden of van baan zijn veranderd. In zulke bovengenoemde situaties duurt het vaak erg lang om het traject op gang te blijven houden. Dit wordt versterkt door wat respondent vier in het interview zei:

“*Je moet vaak wachten op de klant totdat hij alles heeft geregeld en tussentijds kan zijn situatie wijzigen en denk je dat je eindelijk klaar bent met de stabilisatie en komen ze met de mededeling ik ben verhuisd. Ja dan moet je weer opnieuw beginnen en dat is vervelend.’’[[133]](#footnote-133)*

In het geval dat cliënt bijvoorbeeld een baan heeft gevonden dient hij/zij nieuwe documenten aan te leveren zoals een arbeidsovereenkomst en een recente loonspecificatie. Dit kan vaak een aantal weken duren en wanneer dat geregeld is, kunnen andere documenten weer verouderd zijn en dient de cliënt daar weer achter aan te gaan. Wijzigingen zoals het veranderen van baan, het maken van nieuwe schulden of een verhuizing zorgen ervoor dat nieuwe stukken aangevraagd moeten worden.[[134]](#footnote-134) Hoe langer op de stukken gewacht moet worden, hoe groter de kans bestaat dat andere ingeleverde stukken verouderd zullen zijn. [[135]](#footnote-135)

Al deze benoemde punten kunnen het stabilisatietraject lang maken en de cliënten kunnen daardoor het gevoel hebben in een vicieuze cirkel te blijven zitten en geen stap verder te komen. Respondent zes gaf daarom het volgende aan:

*‘’Ze (de cliënten) vinden ook dat het te lang duurt en zien geen einddoel. Er komt maar geen einde aan voor hun. Als we aangifte doen bij de belastingdienst moeten we heel lang wachten op antwoord en ze worden gek van de papieren.* *Het stagneert en je kan niet verder.’’ [[136]](#footnote-136)*

**7.2 Belemmeringen die de schuldhulpverleners ervaren**

Tijdens het interviewen heb ik ook aan alle zeven de respondenten gevraagd waar ze gedurende het stabilisatietraject tegenaan lopen. De belemmeringen die ervaren worden door de schuldhulpverleners benoem ik ook in dit hoofdstuk omdat deze belemmeringen wellicht bij kunnen dragen aan de uitval van cliënten.

Deze drie belemmeringen zijn:

* Schuldhulpverlener heeft te weinig tijd
* Schuldhulpverlener heeft te veel cliënten
* Schuldhulpverlener vindt het lastig om cliënt te motiveren.

7.2.1 Schuldhulpverlener heeft te weinig tijd

Voor het stabilisatietraject heeft de schuldhulpverlener 120 dagen de tijd om de leefsituatie van cliënt te stabiliseren en om het traject af te sluiten. [[137]](#footnote-137) Vier van de zeven respondenten gaven aan dat dit niet altijd voldoende is.[[138]](#footnote-138) Binnen ABC-Alliantie is de financiering erg belangrijk en voor het stabilisatietraject wordt er alleen de eerste 120 dagen gefinancierd. Respondent éénervaart dit als lastig en gaf aan dat hij veel meer voor de cliënt zou willen betekenen dan dat de financiering toelaat.

‘*’Financiering is zo ongelofelijk belangrijk geworden. Aan de ene kant geeft het duidelijkheid want je weet hoeveel tijd je per traject aan de cliënt kan besteden, maar je zit altijd in tijdsnood. En je moet soms afwegingen maken. Af en toe heb ik heel veel tijd gestoken in een klant, maar er moeten ook trajecten gescoord worden. Enerzijds ben ik hulpverlener en anderzijds hebben we ook verantwoordingsverplichting en trajecten moeten afgesloten worden omdat ze geld opleveren, dat maakt het soms wel heel erg lastig.’’ [[139]](#footnote-139)*

Respondent één zegt in het kort dat hij het lastig vindt om een afweging te maken tussen de hulpverlening die hij aan kan bieden en zijn verplichting om zich te houden aan de gestelde termijn.

Ook respondent vier gaf aan dat ze tijd tekort komt. Deze respondent gaf aan dat het stabilisatietraject lang kan duren in het geval de leefsituatie van cliënt wijzigt. Volgens deze respondent moeten de schuldhulpverlener en de cliënt dan opnieuw beginnen met het opvragen van stukken, maar in de tussentijd dient de schuldhulpverlener zich wel te houden aan de 120 dagen termijn. Respondent vier zei in het interview het volgende:

‘’*Je krijgt voor stabilisatie een bepaalde tijd, dat haal je dus niet daar ga je ver overheen, daar loop ik tegengaan’’.[[140]](#footnote-140)*

Ook respondenten twee en zes gaven aan veel meer tijd te willen hebben dan wat de gemeente toelaat[[141]](#footnote-141), volgens deze respondenten is het meest ideale geval meer tijd voor de cliënten zodat ze meer voor ze kunnen betekenen.

7.2.2 Schuldhulpverlener heeft te veel cliënten

Twee respondenten gaven aan teveel cliënten te hebben waardoor ze het overzicht kunnen kwijtraken.[[142]](#footnote-142) Volgens respondent vijf komen er meer cliënten in dan dat cliënten eruit gaan, omdat ze elke week twee nieuwe cliënten erbij krijgt.[[143]](#footnote-143) Ook is deze respondent van mening dat ABC-Alliantie geen duidelijke oplossing hiervoor zoekt.

Respondent zeven gaf in het interview aan dat het af en toe voor kan komen dat zij cliënten vergeet omdat haar case-load te groot is.[[144]](#footnote-144) Vervolgens gaf respondent zeven aan dat daardoor de minder gemotiveerde cliënten achter kunnen lopen omdat de gemotiveerde cliënten meer contact met de schuldhulpverlener zoeken.

7.2.3 Schuldhulpverlener vindt het lastig om cliënt te motiveren

Respondent drie gaf aan het lastig te vinden de doelen kenbaar te maken die bereikt moeten worden zodat de cliënt gemotiveerd wordt om aan zijn/haar schulden te werken.[[145]](#footnote-145) Respondent drie benoemde een voorbeeld, ze gaf aan het moeilijk te vinden om kenbaar te maken wat de reden is dat een cliënt onder bewindvoering moet en wat het doel hiervan is. Daarnaast vindt deze respondent het ook lastig om kenbaar te maken dat het gezamenlijke doelen zijn, dat cliënt onder bewindvoering moet is zowel het doel van de schuldhulpverlener als van de cliënt.

**7.3 Deelconclusie**

Het bovengenoemde maakt het mogelijk om inzicht te krijgen in de opvattingen en ervaringen van de schuldhulpverleners. Er kan geconcludeerd worden dat er volgens de respondenten drie oorzaken van uitval zijn.

Ten eerste heeft cliënt hoge verwachting van schuldhulpverlening. Cliënten hopen op een snelle oplossing voor hun schulden, ze verwachten onder andere dat de schuldhulpverlener ervoor zorgt dat er geen deurwaarders meer langs komen, dat beslagname worden afgewend en dat ze geen dreigbrieven meer krijgen. De verwachtingen die cliënten hebben komen niet overeen met de hulpverlening die ABC-Alliantie biedt en deze hoge verwachtingen kunnen leiden tot uitval**.**

Ten tweede kunnen cliënten onduidelijkheid ervaren in het oplossen van de financiële problemen in het stabilisatietraject. Het niet begrijpen van het proces is een onderdeel van het probleem en dit kan ook ten grondslag liggen aan uitval. Het probleem hierbij is dat de cliënten niet begrijpen dat door het aanpakken van de achterliggende oorzaken dit ook indirect leidt tot het aanpakken van hun financiële problemen.

Ten derde kunnen cliënten uitvallen omdat ze vinden dat het stabilisatietraject te lang duurt.

Binnen de schuldhulpverlening wordt er integraal gekeken naar de situatie van cliënt, hierdoor kan het in bepaalde gevallen erg lang duren voordat er een schuldsanering wordt aangevraagd. Daarentegen wilt de cliënt zo snel mogelijk zijn/haar schulden zien verdwijnen. Wanneer cliënt niet snel genoeg merkt dat er resultaat gericht gewerkt wordt door de schuldhulpverlener leidt dit vaak tot uitval.

Tot slot kan er geconcludeerd worden dat de meeste respondenten aangaven tijd tekort te hebben in het stabilisatietraject. Volgens deze respondenten hebben ze niet de mogelijkheid om de volledige hulpverlening aan te bieden omdat ze zich aan een bepaalde termijn dienen te houden.

**8. Conclusies en aanbevelingen**

**8.1 Conclusie**

Ik heb mijn onderzoek verricht bij ABC-Alliantie schuldhulpverlening. In dit onderzoek heb ik de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject beschreven. In dit hoofdstuk beschrijf ik alle uitvalfactoren die ik heb waargenomen tijdens mijn onderzoek. Deze uitvalfactoren zullen gebaseerd zijn op de resultaten van mijn dossieronderzoek en interviews.

De vraag die centraal staat in mijn onderzoek luidt: Welke maatregelen kunnen worden genomen door de schuldhulpverleners van de organisatie ABC-Alliantie om de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject terug te dringen?

8.1.1 Oorzaken waardoor cliënten uitvallen tijdens het stabilisatietraject

De aanpassingen in het werkproces die nodig zijn voor de schuldhulpverleners van ABC-Alliantie om uitval tijdens het stabilisatietraject te verminderen leest u in paragraaf 8.2 (aanbevelingen). Eerst wordt in de conclusie ingegaan op de verschillende oorzaken die er toe leiden dat cliënten uitvallen tijdens het stabilisatietraject.

Na mijn verrichtte dossieronderzoek heb ik een beeld kunnen schetsen van de uitvalfactoren binnen het stabilisatietraject. Uit het dossieronderzoek blijkt dat er vier oorzaken van uitval zijn. Uitval kan ten eerste in een aantal gevallen worden veroorzaakt door nalatigheid van de cliënt, zo komen sommige cliënten niet meer naar hun afspraken en laten vervolgens niets meer van zich horen waardoor de schuldhulpverlener het besluit neemt om het dossier af te sluiten. Bij acht van de onderzochte dossiers was dit het geval. Uit het dossieronderzoek heb ik niet kunnen herleiden waardoor cliënten niet meer naar hun afspraken kwamen, maar uit literatuur is gebleken dat er een aantal oorzaken zijn waardoor cliënten ervoor kiezen niet meer te komen opdagen bij de gemaakte afspraken. Ze zijn onder andere van mening dat er te zware eisen worden gesteld, ook hebben ze het gevoel dat er geen vooruitgang wordt geboekt, ze hebben vaak verkeerde verwachtingen van wat schuldhulp voor hun kan betekenen en ze kunnen de afspraken zijn vergeten.

Ten tweede ontstaat er uitval doordat cliënten zich niet hebben gehouden aan de voorwaarden die gesteld zijn door de schuldhulpverleners, bij vijf van de onderzochte dossiers was dit het geval. Een voorbeeld hiervan is het weigeren van de verkoop van de auto. Cliënten die waardevolle spullen hebben dienen deze spullen te verkopen zodat ze met dat geld de schuldeisers kunnen betalen.

Ten derde ontstaat uitval doordat cliënten ontevreden kunnen zijn over de werkwijze van de schuldhulpverlener, dit was bij vier van de onderzochte dossiers het geval. Deze cliënten waren onder andere ontevreden over afspraken die niet werden afgezegd of vonden dat er onvoldoende gecommuniceerd werd met ze.

Ten vierde vallen er cliënten uit omdat ze ervoor kiezen om hun aanvraag voor schuldhulpverlening in te trekken en zelfstandig hun schulden aan te pakken, bij drie van de onderzochte dossiers was dit het geval. Uit de literatuur blijkt vervolgens dat in het geval cliënt geen hulp meer krijgt van de schuldhulpverlening dit in de meeste gevallen leidt tot toename van de schulden.

Tot slot heb ik ook kunnen concluderen dat de schuldhulpverleners geen poging wagen om cliënt van gedachte te doen veranderen in het geval cliënt besluit te stoppen met schuldhulpverlening.

Ook heb ik zeven schuldhulpverleners de vraag voor gelegd wat de mogelijke oorzaken zijn van uitval tijdens het stabilisatietraject.

Volgens drie geïnterviewde waren de hoge verwachtingen die cliënten kunnen hebben van schuldhulpverlening de meest voorkomende oorzaak van uitval. De verwachting die cliënten kunnen hebben van schuldhulpverlening komen vaak niet overeen met de werkelijkheid. Deze cliënten onderschatten het traject en wanneer ze vervolgens de werkelijkheid zien vallen ze uiteindelijk uit.

Wat volgens een aantal schuldhulpverleners ook kan meespelen in de uitval van cliënten is dat het traject onduidelijk wordt gevonden, drie respondenten gaven dit aan. Cliënten kunnen niet goed begrijpen wat de schuldhulpverlener zegt en kunnen het hierdoor lastig vinden om in te kunnen zien wat hun verplichtingen zijn en wat ze te wachten staat, deze onduidelijkheid kan ook bijdragen aan uitval. De laatste oorzaak die benoemd werd door twee respondenten was dat cliënten het traject te lang vinden duren, dit is wel afhankelijk van de complexiteit van de situatie van cliënt. De situatie van cliënt kan gedurende het traject ook nog eens wijzigen, ook kunnen opgevraagde stukken niet altijd even snel geleverd worden, hierdoor kunnen cliënten geen perspectief op vooruitgang meer zien.

8.2 Aanbevelingen

Uitval van cliënten binnen het stabilisatietraject dient met behulp van dit onderzoek verminderd te worden. Om dit te realiseren zijn er aan de hand van de resultaten een aantal aanbevelingen opgesteld voor de organisatie ABC-Alliantie.

Aanbeveling 1

*Maak gebruik van een SMS-herinnering*

Uit het dossieronderzoek is gebleken dat cliënten uitvallen doordat ze niet aanwezig zijn op de gemaakte afspraken (no-show). Uit literatuur is gebleken dat deze cliënten niet naar de afspraken komen omdat ze onder andere de gemaakte afspraken vergeten. Mijn eerste aanbeveling is daarom om een SMS-herinnering in te voeren. Een SMS-herinnering is een sms aan de cliënt met daarin een tekst die de cliënt herinnert aan zijn/haar afspraak.

Elke schuldhulpverlener van ABC-Alliantie krijgt een telefoon en een simkaart met hierop een abonnement om onbeperkt te kunnen bellen en sms’en. Als een SMS-herinneringsservice te duur is voor ABC-Alliantie kunnen er onderling afspraken gemaakt worden om één à twee dagen voor de afspraak handmatig een sms te versturen aan de cliënt die een afspraak heeft. Deze actie hoeft niet veel tijd in beslag te nemen.

Aanbeveling 2

*Het volgen van de training overtuigingskracht*

Uit het dossieronderzoek is ook gebleken dat cliënten onder andere uitvallen omdat ze ontevreden zijn over de werkwijze van de schuldhulpverlener of omdat ze hun schuldenproblematiek zelf willen oplossen. Uit literatuur is gebleken dat uitval van cliënten in de meeste gevallen onwenselijke gevolgen heeft omdat de schulden hierdoor juist toenemen en er nauwelijks sprake is van vermindering van de schuld (paragraaf 4.3.1) Door bovengenoemde informatie lijkt het gewenst de training overtuigingskracht te volgen. Door deze training leert de schuldhulpverlener de belangrijkste technieken te gebruiken die hen helpen om cliënten op een positieve manier te overtuigen niet te stoppen met het traject. Daarom adviseer ik de schuldhulpverleners om niet direct het dossier te sluiten als ze vernomen hebben dat cliënt wilt stoppen met schuldhulpverlening maar door juist in gesprek te gaan met deze cliënt, deze training kan hier aan bijdragen.

Aanbeveling 3

*Het verwachtingspatroon vermelden in het protocol.*

Uit de resultaten van de interviews is gebleken dat cliënten andere verwachtingen kunnen hebben wat betreft de schuldhulpverlening, dit is één van de factoren van uitval. Het is daarom belangrijk om in te blijven zetten op de communicatie over schuldhulpverlening. In het Protocol Schuldhulpverlening Amsterdam staat niet vermeld dat de schuldhulpverlener de cliënt dient te informeren over de hulpverlening die cliënt kan verwachten. Het is daarom gewenst om in het protocol te vermelden dat de schuldhulpverlener de cliënt tijdens het intakegesprek al informeert over wat er verwacht kan worden betreft de schuldhulpverlening, zodat teleurstellingen gedurende het traject voorkomen kunnen

worden.

Aanbeveling 4

*Het stellen van doelen*

Uit de resultaten van de interviews is gebleken dat een aantal cliënten uitvallen omdat ze het traject onduidelijk vinden of te lang vinden duren.

Mijn vierde aanbeveling aan de schuldhulpverleners van ABC-Alliantie is daarom om samen met de cliënt doelen te stellen en dit vervolgens ook uit te werken op papier zodat het voor cliënt eenvoudiger te begrijpen is. Begin hier zo vroeg mogelijk mee, wellicht al tijdens het intakegesprek. Wanneer het ene doel behaald wordt, kan er daarna worden gestreefd naar het behalen van het volgende doel. Maak zo nodig samen met cliënt een lijst met hierin de behaalde doelen en de doelen die nog behaald moeten worden, hierdoor ziet cliënt dat er vooruitgang geboekt wordt. Ook adviseer ik de schuldhulpverleners om dit bij elk gesprek te herhalen omdat dit met de tijd weg kan zakken bij de cliënt.

8.3 Discussie

Ik ben van mening dat het doel van het onderzoek is behaald. De schuldhulpverleners van ABC-Alliantie hebben inzicht kunnen krijgen in de soorten uitvalfactoren tijdens het stabilisatietraject. Aan de hand van deze factoren hebben ze ook aanbevelingen gekregen om uitval tijdens dit traject te verminderen.

Sterke punten:

Ik heb geprobeerd om tijdens dit onderzoek een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving te geven van het probleem. Het probleem van uitval binnen de schuldhulpverlening is naar mijns inziens duidelijk en sterk beschreven in dit rapport, omdat ik betrouwbare bronnen en rapporten heb kunnen vinden die het probleem onderschreven.

De resultaten van het dossieronderzoek en van de interviews zijn geanalyseerd. Ik heb geprobeerd om alle oorzaken die ik tijdens het onderzoeken heb kunnen waarnemen op te nemen in dit onderzoeksrapport en heb tevens geprobeerd om alle oorzaken als uitgangspunt te nemen bij het beschrijven van mijn aanbevelingen.

Zwakke punten:

Voordat ik dossieronderzoek deed was het voor mij nog niet concreet wat de hoeveelheid dossiers zou moeten zijn om antwoord te kunnen geven op de tweede deelvraag. Doordat ik ook nog literatuuronderzoek en interviews heb moeten doen, was het mij gelukt om twintig dossiers te kunnen onderzoeken. Hierdoor zou het kunnen dat er een minder representatief beeld wordt gegeven, omdat de omvang van het aantal dossiers wellicht niet groot genoeg was. Mocht er in de toekomst nog een onderzoek worden uitgevoerd, dan zou de omvang van het aantal dossiers groter zijn.

**Literatuurlijst**

Boeken:

Haster 2013

D. Haster, ‘*Basisboek integrale schuldhulpverlening’*, Groningen / Houten: Noordhoff Uitgevers 2013

Hermans & Menger 2009

J. Hermans & A. Menger’, *Walk the line, over continuïteit en professionaliteit in het reclasseringswerk* SWP, april 2009

Beleidsdocumenten

Beleidsregels schuldhulpverlening Amsterdam

Gemeente Amsterdam Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening’, *Offensief tegen schulden,* Amsterdam

Gemeente Amsterdam’, *Programma Schuldhulpverlening 2016 Sterker door samenwerken II*

Elektrische bronnen:

Combiwel’, DEFINITIEF 8e maands Dashboard prestatiedialoog Combiwel in het kader van het opdrachtgeverschap Maatschappelijke Dienstverleners (Madi)

Doras Maatschappelijk dienstverlening in Amsterdam Noord,' Veel gestelde vragen Schuldhulpverlening,' (zoek op: moet ik mijn auto/scooter verplicht verkopen?)

Gemeente Amsterdam,’ *Begroting 2016*, (Zoek op: Werk, Inkomen en Participatie)

Lot Bewindvoering’, *10 meest gestelde vragen,* (zoek op: wanneer sprake van bewindvoering)

Nibud Consumenten’, *Financiële opvoeding, waarom financieel opvoeden*?

NVVK’, *Gedragscode schuldhulpverlening’,* mei 2015

NVVK’, Jaarverslag 2015’, *Kenmerken populatie*

NVVK,’ *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening NVVK,’* mei 2012

NVVK’, *Vroegsignalering: wees er snel bij,* Utrecht: april 2015

Productenboek Schuldhulpverlening Amsterdam’, *Nazorg*

Productenboek Schuldhulpverlening Amsterdam’, *Groepswerk,* (zoek op: Integrale aanmeldgroep)

Protocol Schuldhulpverlening Amsterdam’, *Stabilisatietraject*, (zoek op: Beoogd resultaat)

Rijksoverheid’, *Budgetbeheer, Hoe werkt budgetbeheer?*

Schuldhulpverlening Informatie Platform’, *Fasen van het schuldbemiddelingstraject,* (zoek op: fasen stabilisatietraject

Schuldhulpverlening Informatie Platform’, *Fasen van het schuldbemiddelingstraject,* (zoek op: fasen stabilisatietraject)

Shvhandboek,’ *Voorwaardelijke budgettraining,’* Productenboek schuldhulpverlening Amsterdam

Kamerstukken

*Kamerstukken II*, 2007/08, 24 515, nr. 119

*Kamerstukken II* 2009/10. 32 291, nr. 4

MvT *Kamerstukken* II 2009/10, 32291, nr. 3

H.J.F. van Raak, Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening’, *Brief aan leden van de Tweede Kamer,* Utrecht: augustus 2003

Rapporten

Akkermans 2011

C. Akkermans’, *Schuldhulpverlening en dreigende huisuitzetting,* Hogeschool Utrecht: november 2011

Boorsma 1994

B. Boorsma’, *Schulden: naar: nieuwe impulsen in de schuldenproblematiek*’ Den Haag: VUGA, 1994

Gemeente Amsterdam 2015

Gemeente Amsterdam’, *Stand van de schuldhulpverlening in Amsterdam,* Amsterdam: 4 september 2015

Gemeente Amsterdam 2012

Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen’, *Notitie herhaalde hulpvraag schuldhulpverlening,* Amsterdam: februari 2012

Hoeve & Jurrius 2011

M. Hoeve & K.Jurrius’, *In de schuld, in de fout?* Den Haag: WODC 2011,

Ipskamp & Peters 2007

R. Ipskamp & A. Peters’, *Blijven wonen! Methodiek voor het stabiliseren van problematische schulden,* Rijnstad welzijn en hulpverlening 2007

Jungmann 2004

N. Jungmann,’*Onoplosbare schuldsituaties,’* Utrecht: 2004

Jungmann & Telgen 2008

N. Jungmann & J. Telgen’, *Schulden? De gemeente helpt!* *Naar effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening*, Utrecht: juli 2008

Jungmann & van Geuns 2011

N. Jungmann & R. van Geuns’, *Schuldhulpverlening loont!*, Amsterdam: juli 2011

Kerckhaert & de Ruig 2012

A.C. Kerckhaert & L.S. de Ruig,’ *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*, Zoetermeer

Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening 2004

Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening’, *Integrale schuldhulpverlening, handreiking voor gemeente en uitvoerende instanties,* Utrecht/Den Haag: september 2004

Luisterberg 2012

D. Luisterberg’, *Schuldhulpverlening en budgetcoaching: Een markt?* Rotterdam: mei 2012

Madern 2014

T. Madern’, *Overkoepelende blik op omvang en preventie van schulden in Nederland*, Utrecht: oktober 2014

Rekenkamer stadsdelen Amsterdam 2008

Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam’, *Schuldhulpverlening Bos en Lommer en Zuidoost,* Amsterdam: oktober 2008

Gemeente Amsterdam, van de Pol 2011

Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen, U. van de Pol, ' *Schuldhulpverlening meer*

*slagkracht meer effect,'* Amsterdam:juni 2011

Schut 2011

M. Schut’, *Maatschappelijk dienstverlening in de schuldhulpverlening,* Utrecht Mo Groep + : mei 2011

Schut & Jungmann 2010

M. Schut & N. Jungmann’, *Schuldenproblematiek een vraagstuk in transitie,* Hogeschool Utrecht: 2010

Vreugdenhil & van Dam 2014

S. Vreugdenhil & R. van Dam’. *Uitval of zelfregie? Een onderzoek naar uitval in de*

*schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment,* Hogeschool van

Amsterdam: november 2014

Westhof & de Ruig 2015

F. Westhof & L. de Ruig’, *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*, Zoetermeer

Westhof & Tom 2015

F. Westhof & M. Tom’, *Monitor Betalingsachterstanden 2014*, Zoetermeer: december 2014

Staat van de Stad VIII’, *Ontwikkelingen in participatie en samenleving,* Amsterdam: september 2015

Wetgeving

Beleidsregels Schuldhulpverlening Amsterdam

Burgerlijk Wetboek

Faillissementswet

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Wetboek Burgerlijke Rechtsvordering

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

**Bijlage I Dossiers cliënten**

Dossier 1

* Situatie

Om deel te mogen nemen aan het stabilisatietraject, dienen de cliënten de budgettraining (één traject voor het stabilisatietraject )met succes te hebben afgerond. Een cliënt heeft een budgettraining met succes gevolgd als een cliënt drie van de vier bijeenkomsten heeft bijgewoond. Nadat cliënt 1 de budgettraining met succes heeft gevolgd, kan het stabilisatietraject starten.

Cliënt 1 heeft een schuldenlast van ongeveer 20.000 euro. Cliënt is een alleenstaande man en leeft van een bijstandsuitkering. Cliënt heeft een huurachterstand. Door de deurwaarder wordt er gedeeltelijk beslag gelegd op het loon van cliënt, zodat de huurachterstand elke maand gedeeltelijk wordt betaalt.

In 2012 is cliënt zonder schone lei uit de WSNP gezet. De reden hiervoor was dat cliënt nieuwe schulden heeft gemaakt en zich niet heeft gehouden aan de sollicitatieplicht. Zonder schone lei houdt in dat cliënt zich niet aan de gestelde voorwaarden heeft gehouden en uit de WSNP is gezet. De schulden van de schuldenaar blijven nog bestaan.

Wanneer een cliënt in de Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) terecht komt dient de schuldenaar zich te houden aan bepaald voorwaarden om in de WSNP te mogen blijven. Een aantal van deze voorwaarden zijn zoals hierboven al genoemd is, geen nieuwe schulden maken, zich houden aan de sollicitatieplicht en dient alle informatie over te dragen aan de bewindvoerder die van belang zijn voor een afhandeling van de schuldsanering. Een cliënt wordt dus zonder schone lei uit de WSNP gezet wanneer hij zich niet heeft gehouden aan de gestelde voorwaarden. De schulden blijven dan ook nog steeds bestaan.

Cliënt gaf aan dat hij altijd met schulden heeft geleefd. De schulden zijn verergerd nadat hij een woning kreeg en zijn vaste lasten moest betalen. De schulden zijn hoofdzakelijk vaste lasten. Tijdens het intakegesprek was cliënt akkoord gegaan met het verzoek om hem aan te melden voor beschermingsbewind.

* Oorzaak uitval

De schuldhulpverlener heeft, na de budgettraining, voor de cliënt zowel een afspraak gemaakt met de sociale raadslieden als met de schuldhulpverlener. De cliënt is naar beiden afspraken niet geweest. Als de schuldhulpverlener toevallig cliënt bij de balie tegenkomt, vroeg ze waarom hij niet aanwezig was op zijn afspraken. Cliënt geeft aan dat hij niet naar de afspraken was geweest zijn administratie niet op orde is. De administratie wordt gesorteerd tijdens de eerste bijeenkomst van de budgettraining. Cliënt wordt dan ook ondersteund om al zijn administratie te ordenen. Volgens deze cliënt is dat niet gebeurd en is er niemand die hem kan helpen met het ordenen van zijn administratie. Na deze ontmoeting kwam cliënt naar geen enkele afspraak en besloot de schuldhulpverlener het dossier te sluiten.

* Afsluiting

Wat ik uit het dossier terug kan vinden is dat cliënt geen gemotiveerde houding heeft. Cliënt was niet meer bereikbaar, reageerde niet op hersteltermijnen en nam helemaal geen contact meer op met de schuldhulpverlener. Het dossier is afgesloten op initiatief van de schuldhulpverlener.

Dossier 2

* Situatie

Cliënt is een alleenstaande jongeman. Cliënt woonde hiervoor met zijn vader, die inmiddels is overleden. Het huurcontract stond op naam van zijn vader, na veel gedoe is het cliënt gelukt dit op zijn naam te krijgen. Cliënt heeft geen baan en leeft van een DWI uitkering.

Cliënt is niet de erfgenaam van zijn vader. Zijn vader heem hem nooit erkend. Alle bezittingen en schulden van vader zijn naar de gemeente gegaan, cliënt bleef achter met een leeg huurhuis.

Cliënt geeft aan een moeilijke jeugd te hebben gehad. Hij woonde bij zijn moeder en stiefvader, dit ging niet goed. Jeugdzorg raakte erbij betrokken, en het kwam uiteindelijk zo ver dat hij in een internaat woonde. Later kon hij bij zijn vader intrekken.

Cliënt krijgt ondersteuning van een psycholoog omdat hij veel moeite heeft met het verwerken van het verlies van zijn vader.

Cliënt heeft maar één schuld, namelijk ZilverenKruis.

* Oorzaak uitval

Met cliënt werd er tijdens de intake besproken of cliënt wellicht budgetbeheer nodig heeft.

Als cliënt een baan vindt met een redelijk inkomen, kan zijn situatie veranderen. Er zal geen sprake meer zijn van problematische schuld en kan cliënt met hulp van de schuldhulpverlener een regeling treffen met ZilverenKruis en op eigen kracht zijn schuld oplossen.

Na de budgettraining heeft cliënt nauwelijks van zichzelf laten horen.

De schuldhulpverlener heeft meerdere malen contact willen opzoeken met cliënt, maar zonder resultaat

* Afsluiting

In het dossier valt er niet veel informatie terug te vinden. Na de budgettraining was cliënt onbereikbaar en kwam niet naar de afspraken. Cliënt was nog niet klaar voor een schuldregeling en is zijn dossier, op initiatief van de schuldhulpverlener, afgesloten.

Dossier 3

* Situatie

Cliënt 2 is werkzaam bij Gemeente Amsterdam Dienst Belastingen. Cliënt heeft een vast contract en werkt full time. In tegendeel tot veel andere cliënten van ABC-Alliantie, heeft cliënt 2 een goed inkomen.

Cliënt is medio 2006 officieel gescheiden van een Amerikaanse man. Zijn ex-man heeft een flinke schuld laten ontstaan bij de ING bank, het zou gaan om bankfraude. Zijn ex-man is na 2006 terug gegaan naar Amerika en heeft cliënt achtergelaten met een behoorlijke schuld. Deze schuld bedraagt 62.000 euro. Cliënt heeft ook andere schuldeisers, dit zijn onder andere Zilverenkruis, Dienst belastingen, belastingdienst en de woningbouwvereniging.

In het verleden is cliënt verslaafd aan cocaïne geweest. Later is hij succesvol in behandeling geweest.

* Oorzaak uitval

Gedurende het traject geeft cliënt aan dat hij vol emotie zit. Volgens hem duurt het allemaal veels te lang gebeurd er veels te weinig. Daarnaast vindt hij de huur ook zo hoog en kan hij het nauwelijks meer betalen, hij erkent ook dat het voornamelijk bij zich zelf ligt.

Cliënt is, ook door het overlijden van zijn vader, in een lichte depressie geraakt. De schuldhulpverlener heeft cliënt geadviseerd om gesprekken te voeren met Mentrum, en misschien wel medicatie kan ontvangen.

Cliënt was in het verleden onder behandeling bij Mentrum. Mentrum is voor volwassenen Amsterdammers die kampen met ernstige psychiatrische aandoening en/of verslaving. Deze mensen kunnen bij Mentrum terecht voor een intensieve behandeling, begeleiding en zorg.[[146]](#footnote-146)

Na dit gesprek kwam cliënt niet meer naar zijn vervolgafspraken, dit kan wellicht komen door zijn emotionele bui.

* Afsluiting

Cliënt is twee maal niet aanwezig geweest op zijn afspraken. De schuldhulpverlener heeft na de eerste aanwezigheid cliënt een hersteltermijn gestuurd. Cliënt heeft hier niet op gereageerd. Vervolgens heeft de schuldhulpverlener, per brief, een nieuwe afspraak bevestigd aan cliënt. Ook op deze afspraak was cliënt niet gekomen.

De schuldhulpverlener die deze cliënt onder zijn naam had, is sneller dan andere schuldhulpverleners in het sluiten van dossiers. Cliënt was twee keer niet gekomen naar zijn afspraken. Op initiatief van de schuldhulpverlener is deze dossier afgesloten.

Dossier 4

* Situatie

Cliënt 4 is een alleenstaande vrouw zonder kinderen en is nooit getrouwd geweest. Cliënt werkt niet en ontvangt een WIA-uitkering. Cliënt gaf tijdens het intakegesprek aan meerdere malen misbruikt te zijn geweest in haar jeugd. Dit is de voornamelijkste reden dat cliënt in de schulden is gekomen. Cliënt gaf aan dat ze geen verantwoordelijkheden kende en had geen overzicht in haar inkomsten en uitgaven. In haar jeugd was er sprake van emotionele verwaarlozing, door met name haar moeder. Cliënt heeft op dit moment erg wisselend contact met haar moeder. Vanaf haar 13de levensjaar is cliënt erg op zich zelf. Ze woonde in veel opvanghuizen en was daarnaast erg veel op straat.

Cliënt heeft zeven schuldeisers. Ze heeft onder andere schulden bij de Belastingdienst, Zorgverzekering, woningbouwvereniging, Nuon en Wehkamp.

* Oorzaak uitval

Cliënt was netjes en op tijd gekomen naar alle afspraken. Ik zag aan mailtjes die cliënt stuurde naar Nuon omtrent haar energieschuld, en die de schuldhulpverlener opgeslagen had, dat cliënt niet bang is om haar mening te geven. Cliënt was het niet eens met deze schuld en liet dat, via de mail, ook duidelijk merken. Een aantal citaten zijn: '*'Heb je wel terug gelezen hoeveel beweringen jij en collega's hebben gedaan die niet kloppen via de mail en via de telefoon!! Te erg gewoon!! “* en *Wat ben je? Een machine of een schaap?? Of blijf je gewoon dom naar je schermpje kijken en vanuit daar beweringen doen??*

Wat mij het meest was opgevallen in het dossier van cliënt, is dat het negen weken duurde voordat cliënt een vervolggesprek, na het intakegesprek, kreeg met de schuldhulpverlener. In de tussentijd heeft cliënt wel de budgettraining gevolgd, maar mij lijkt het opmerkelijk dat cliënt negen weken lang geen gesprekken heeft gevoerd met haar schulddienstverlener.

Ik merk in het dossier ook niet dat cliënt is opgeschoten in het regelen van haar schulden. Er waren drie gesprekken gepland, en in alle drie de gesprekken kon ik niet terug vinden dat er duidelijke en effectieve stappen zijn ondernomen door de schuldhulpverlener.

Cliënt ervaarde dit zelf ook en stuurde drie maanden na haar aanmelding een lange brief aan de schuldhulpverlener met daarin dat ze erg ontevreden was over het traject en verzocht de schuldhulpverlener het dossier te sluiten.

* Afsluiting

Cliënt vond dat ze geen stap is opgeschoten na de aanmelding bij ABC-Alliantie. Integendeel, volgens cliënt kreeg zij daar alleen maar gezondheidsklachten van.

Een vriendin van cliënt heeft alle schulden voor haar afbetaald, nadat ze zag dat cliënt alleen maar meer en meer stress kreeg. Via de mail heeft cliënt laten weten erg ontevreden te zijn over de werkwijze van ABC-Alliantie. Volgens cliënt werden afspraken niet afgezegd en niet nagekomen, kreeg ze geen reacties op mails, er werd geen contact opgenomen voor vervolgafspraken en was er continu voor alles maar excuses geweest waar cliënt niks mee kon. Kortom: cliënt was erg ontevreden en had het gevoel geen enkel resultaat bereikt heeft. De schuldhulpverlener had een korte mail teruggestuurd en liet weten dat het hem speet dat cliënt dit zo ervaren had. Op initiatief van cliënt is het dossier van deze mevrouw afgesloten.

Dossier 5

* Situatie

Cliënt is een alleenstaande van 33 jaar. Cliënt woont in bij Cordaan. Cliënt heeft begeleid wonen bij Cordaan en heeft een bewindvoerder. Mensen met een verstandelijke beperking kunnen bij Cordaan zelfstandig wonen of wonen in groepen. Cliënt ontvangt een uitkering van de Gemeente Amsterdam. Cliënt werkt sinds kort parttime als chauffeur bij Cordaan. Dit salaris wordt gekort op zijn uitkering. Cliënt heeft een schuldenpakket van circa 20.000 euro bij het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), daarnaast heeft cliënt ook een schuld bij ZilverenKruis, en bij Dienst Werk en Inkomen (DWI).

De boetes zouden voor een groot deel zijn ontstaan nadat cliënt ‘s brommer is gestolen en iemand met deze brommer boetes heeft veroorzaakt.

Een minnelijke schuldregeling (via de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam) heeft bij deze cliënt niet veel kans op slagen. Cliënt heeft vele CJIB boetes en er zitten waarschijnlijk fraude schulden bij. Fraude schulden worden niet gesaneerd tijdens het minnelijke schuldregeling. Cliënt maakt meer kans op een aanvraag voor een wettelijk traject. (WSNP)

* Oorzaak uitval

Cliënt heeft een persoonlijke begeleider. Deze begeleider hielp cliënt met het aanvragen van relevante stukken. Cliënt hoefde weinig zelf te doen. In de tussentijd hadden voornamelijk de schuldhulpverlener en de persoonlijke begeleider contact via de mail. De schuldhulpverlener heeft de cliënt ook niet meer gezien na het intakegesprek. In het dossier zie ik niet veel terug, ik zie voornamelijk mailcontact tussen de persoonlijke begeleider en de schuldhulpverlener, die ik niet van belang acht voor mijn onderzoek.

Wat ik wel belangrijk vind is een mail van de bewindvoerder. Zeven maanden na de aanmelding, heeft de bewindvoerder de schuldhulpverlener verzocht om het dossier te sluiten omdat cliënt nieuwe schulden heeft gemaakt.

* Afsluiting

Cliënt heeft nieuwe schulden gemaakt bij CJIB en bij de NS, dit is de reden waarom de bewindvoerder verzocht om het dossier te sluiten. De schuldhulpverlener had de bewindvoerder terug gemaild met: ''*Bedankt voor het informeren. Dan ga ik het dossier afsluiten”* en heeft het dossier, op initiatief van de bewindvoerder gesloten.

Dossier 6

* Situatie

Cliënt 6 is een alleenstaande vrouw van Japanse afkomst en spreekt enkel Engels. Het is voor cliënt de tweede keer dat ze zich aanmeld voor schuldhulpverlening. Wegens omstandigheden heeft cliënt destijds het schuldhulpverleningsproject niet kunnen voltooien. Cliënt heeft twee kinderen bij 2 ex-partners. Cliënt woont nog samen met haar ex en hun zoon van negen jaar. De band met haar ex-partner waarmee ze samen woont, is van gespannen aard. Haar ex wilt het huis niet verlaten en brengt de dag door, door te blowen. Cliënt werkt parttime voor 10 uur bij een restaurant als serveerster, daarnaast wordt ze bijgevuld vanuit de bijstand.

Cliënt heeft verschillende schuldeisers, onder andere ZilverenKruis en Ymere (de woningbouwvereniging van haar oude huurhuis). Deze schulden zijn in de periode vanaf 2006, ontstaan door te hoge woonlasten en een laag inkomen. Ook ging er veel geld op aan het blowen van haar ex-partner

* oorzaak uitval

Cliënt had een aantal problemen met haar huurwoning. Ze heeft haar ex-partner meerdere malen verzocht om het huis uit te gaan, maar haar ex-partner weigert. Cliënt had ervoor gekozen om zelf maar het huis uit te gaan zonder haar kind. Haar kind zou bij haar ex-partner blijven. Cliënt had eind december 2015, aangegeven aan de schuldhulpverlener dat zij voor een korte periode een hotel zal reserveren. Op 13 januari 2016 heeft de schuldhulpverlener samen met cliënt een aantal afspraken. Deze afspraken waren onder andere dat cliënt haar huis uit moet en haar kind bij haar ex-partner moet laten en dat het huurcontract op naam van haar ex-partner moet staan. Cliënt ging hiermee akkoord.

Eind februari veranderde cliënt van gedachte en wou haar huis houden en voor haar zoontje zorgen, dit heeft ze via haar persoonlijke begeleider laten weten.

Cliënt heeft een paar weken niks van zich zelf laten horen.

* Afsluiting

De persoonlijke begeleider van cliënt gaf aan dat cliënt het moeilijk vind om een beslissing te nemen omtrent haar woning, wat ik volkomen begrijp.

De schuldhulpverlener heeft in het afsluitingsformulier gezet dat cliënt zich zowel niet heeft gehouden aan de afspraken van 13 januari en niet komt opdagen op de geplande afspraken.

Cliënt liet ook niks meer van zich zelf horen. Cliënt heeft een nieuw fulltime baan gevonden, wellicht kan ze zelf haar schulden oplossen.

Op initiatief van de schuldhulpverlener is het dossier afgesloten.

Dossier 7

* Situatie

Cliënt is een alleenstaande van en leeft sinds kort van een DWI uitkering.

Tot 2009 was het met cliënt goed gegaan. Hij was getrouwd, had een goedbetaalde baan, een mooi huis en had een aantal auto's. In 2009 is cliënt ontslagen na vele jaren te hebben gewerkt. Cliënt kreeg een afkoopsom van circa 100.000 euro. Over dit bedrag heeft hij belasting betaalt, achteraf bleek dat de accountant veel dingen fout deed en er bleek te weinig belasting te zijn betaalt. Gevolg hiervan was een schuld van ruim 60.000 euro.

Medio 2012 moest cliënt verplicht zijn huis verkopen, gevolg was een restschuld van circa 160.000 euro bij de bank. Cliënt heeft zijn huis voor minder verkocht dan dat hij het heeft gekocht.

Cliënt had een lange tijd geen recht op een uitkering omdat hij te veel bezit zou hebben. Alles is nu verkocht en de uitkering is sinds kort toe gewezen.

* Oorzaak uitval

Cliënt heeft vanaf de aanmelding al aangegeven dat hij het niet ziet zitten om alle gevraagde gegevens aan te leveren. Cliënt zei direct ook al geen budgettraining te willen volgen omdat hij het nut ervan niet inziet. Cliënt heeft daadwerkelijk de budgettraining niet gevolgd. De schuldhulpverlener verzocht hem om dit wel te doen en heeft hem opnieuw aangemeld voor de budgettraining. Uiteindelijk is de budgettraining wel netjes gevolgd. Tijdens het laatste gesprek heeft cliënt aangegeven dat hij nog een maand kan blijven bij HVO ( cliënt heeft begeleid wonen) ook heeft hij aangegeven geen zin meer te hebben in het leven, de schuldhulpverlener registreerde *''Ik heb nog niet de indruk dat hij het heel serieus van plan is... ''.*

Dit gesprek was op 21 januari 2016. Na dat gesprek heeft de schuldhulpverlener niks meer vernomen van cliënt. Er zijn hersteltermijnen gestuurd naar cliënt, maar cliënt heeft geen contact opgenomen.

* Afsluiting

Uit het dossier kan ik niet verder komen dan wat u onder oorzaak uitval heeft gelezen. Wat wel duidelijk is, is dat cliënt na het laatste gesprek geen contact meer heeft opgenomen. De cliënt had aangegeven dat hij geen zin meer had in het leven. De schuldhulpverlener was hier niet over door gegaan en heeft ook geen verdere stappen ondernomen.

Het dossier, is op initiatief van de schuldhulpverlener, afgesloten.

Dossier 8

* Situatie

Cliënt is een alleenstaande man. Hiervoor had cliënt een vriendin en betaalde ze beiden de vaste lasten. Nu moet cliënt dat alleen doen met een inkomen van rond de 1300 euro per maand. De totale schuldenlast is ongeveer €17.000, verdeeld over tien schuldeisers. De meeste schulden stammen af uit het jaar 2000.

Tijdens het intakegesprek werd er afgesproken met cliënt dat de schuldhulpverlener hem zal aanmelden voor budgetbeheer omdat cliënt een flinke huurschuld heeft. De huurachterstand was zo hoog dat cliënt ontruimd zou worden. De schuldhulpverlener heeft een moratorium ingediend bij de rechtbank. Een moratorium is een verzoek aan de rechtbank om de ontruiming niet door te laten gaan en zes maanden lang uitstel te krijgen.

Ook is er samen met de deurwaarder afgesproken dat cliënt elke maand 400 euro aflost, met hulp van zijn vader en zus en dat cliënt een bewindvoerder krijgt.

* Oorzaak uitval

Cliënt heeft zich gedurende het traject herhaaldelijk niet gehouden aan de afspraken met de schuldhulpverlener, de gerechtsdeurwaarder (het maandelijks aflossen van 400 euro), Sociaalraadslieden en budgetbeheer (Cliënt was niet gekomen naar het intakegesprek bij Plangroep om budgetbeheer te starten) Het Moratorium is komen te vervallen doordat cliënt zich niet aan de afspraken heeft gehouden. Cliënt heeft zich niet alleen niet gehouden aan de maandelijkse aflostermijn, maar cliënt heeft een nieuwe schuld gemaakt door zijn maandelijkse huur weer niet te betalen.

Er staat een nieuwe ontruiming en de schuldhulpverlener registreert: *''De mogelijkheden die ik heb om u hierbij te helpen zijn uitgeput''.* Blijkbaar ziet de schuldhulpverlener er geen hoop meer in. De ontruiming kan alleen voorkomen worden als cliënt volledig aflost, dit is een bedrag van 5.273,42 euro.

* Afsluiting

Zoals hierboven te lezen is, heeft deze cliënt zich niet gehouden aan vele afspraken en heeft hij zich niet gehouden aan meerdere voorwaarden die staan onder artikel 4 van de Beleidsregels Schuldhulpverlening Amsterdam.

Nadat de deurwaarder akkoord was gegaan met het voorstel, was cliënt verdwenen. Het lijkt erop dat cliënt geen behoefte meer had aan de schuldhulpverlening nu er een akkoord is van de deurwaarder. Maar dit heeft alleen voor meerdere problemen gezorgd. Cliënt is weer terug bij het begin en wordt waarschijnlijk ontruimd.

Het dossier is op initiatief van de schuldhulpverlener afgesloten.

Dossier 9

* Situatie

Cliënt is een alleenstaande moeder van vier uitwonende dochters. Cliënt ontvangt een WW uitkering van 884 euro in de maand. Tijdens het intakegesprek gaf cliënt is aan ze gemotiveerd is om haar schulden te werken. De vaste lasten betaalt ze op tijd, ze heeft alleen een schuld bij Nuon, deze is een schuld van ongeveer 1000 euro.

Haar grootste schuld is een schuld van ongeveer 13.000 euro bij de bank. De dochter van cliënt kocht in 2010 een huis in Zaandam. Hierbij had cliënt getekend en daardoor werd ze meegenomen in het contract. Het huis is inmiddels verkocht.

Cliënt heeft een Seat Ibiza auto waar ze heel erg aan gehecht is, maar zij is in staat om alles te doen om van die schulden af te komen, zij is akkoord gegaan om afstand te nemen van haar auto.

* Oorzaak uitval

Cliënt 9 was 2 jaar lang aangemeld bij ABC-Alliantie, gedurende het traject werd er ook bewindvoering aangevraagd voor cliënt. Waarom cliënt bewindvoering nodig heeft, kan ik niet terug lezen in het dossier. Cliënt heeft een auto. Wanneer een cliënt een auto heeft, is de cliënt verplicht deze te verkopen, omdat een auto meer kosten met zich mee brengt. Hierbij is er wel een uitzondering. Een auto hoeft niet verkocht te worden wanneer de cliënt een doktersverklaring laat zien met daarin dat cliënt een auto nodig heeft door lichamelijke beperkingen.[[147]](#footnote-147) Cliënt heeft medische klachten. Ze heeft problemen aan haar heup waardoor zij klachten ervaart bij het lopen. Ze wordt snel moe en heeft last van haar gewrichten. Ik vind het daarom onbegrijpelijk dat de schuldhulpverlener haar verplicht om haar auto te verkopen.

Gedurende het traject gaf cliënt aan geen behoefte meer te hebben om haar auto te verkopen.

De bewindvoerder kreeg regelmatig parkeerboetes binnen en volgens de bewindvoerder is de situatie van cliënt nog te instabiel om een schuldregeling aan te vragen.

* Afsluiting

De bewindvoerder vond de situatie van cliënt instabiel omdat er nog steeds geen duidelijk overzicht is. De uitkomsten van cliënt zijn meer dan haar inkomsten. En als cliënt maar schulden blijft maken is het in principe dweilen met de kraan open.

Het dossier is, op initiatief van de bewindvoerder, en in overleg met de schuldhulpverlener gesloten.

Dossier 10

* Situatie

Cliënt 10 is een mevrouw met een bijstandsuitkering. Cliënt is nooit getrouwd geweest en heeft geen kinderen. Cliënt heeft hiervoor gewerkt maar doordat het bedrijf waar ze voor werkte failliet is verklaard, kwam cliënt in de bijstand terecht.

Cliënt geeft aan altijd schuldenvrij te hebben geleefd en altijd op tijd was met het betalen van haar verplichtingen. In de situatie van cliënt is er sprake van aanpassingsschulden. Aanpassingsschulden ontstaan nadat er een verandering is in de levensomstandigheden, vaak met een plotselinge inkomensdaling als gevolg. Zoals in de situatie van cliënt, van wel een baan naar geen baan. Sinds ze werkloos is geworden lukt het cliënt niet meer om haar verplichtingen te voldoen. Cliënt heeft onder andere schulden bij de woningbouwvereniging, Unive en Wehkamp. Cliënt was niet lang aangemeld bij ABC-Alliantie, het traject duurde zes maanden. Tijdens het intakegesprek zijn alle voorwaarden met cliënt besproken.

Cliënt heeft zich netjes gehouden aan alle afspraken en kwam altijd netjes op tijd. Cliënt gaf ook aan gemotiveerd te zijn en opzoek te zijn naar een baan om haar schulden eerder op te lossen. De schuldhulpverlener heeft samen met de woningbouwvereniging afspraken gemaakt rondom een betalingsregeling. Cliënt heeft zich hier niet netjes aan gehouden en betaalde maandelijks, boven haar huur, de afgesproken betalingsregeling aan de woningbouwvereniging.

* Oorzaak uitval

Uit mijn ervaring die ik tijdens mijn stage in het jaar 2015 heb opgedaan, is het altijd positief en in het voordeel voor de cliënt als de cliënt meewerkt. De schuldhulpverlener is geneigd meer te doen voor de cliënt als cliënt een gemotiveerde houding toont.

Het is mij opgevallen dat de schuldhulpverlener die deze dossier en een aantal andere dossier behandelde, niet regelmatig contact had met zijn cliënten. Contact was gemiddeld een à twee keer per maand.

Na een aantal maanden gaf cliënt aan dat ze met het traject wil stoppen en liever zelfstandig haar schulden op wilt lossen. Cliënt gaf aan dat ze misschien een baan gevonden heeft, ze weet het nog niet zeker, maar het op dit moment er liever alleen voor willen vechten.

* Afsluiting

Nadat cliënt een mail had gestuurd met erin dat ze ermee wilt stoppen vond de schuldhulpverlener het goed. De schuldhulpverlener deed geen enkele moeite om een gesprek aan te gaan met cliënt en haar van gedachte te doen veranderen.

Op verzoek van cliënt is het dossier daarom ook afgesloten.

Dossier 11

* Situatie

Cliënt is gehuwd en heeft vier kinderen tussen de 0 en 11 jaar. Cliënt is een aantal jaar geleden ziek geworden en is daardoor haar baan kwijt geraakt. Haar man is ook zijn baan verloren, omdat het bedrijf waarin hij werkzaam was, failliet is geworden. Door inkomensterugval, van loon uit arbeid naar een uitkering, kwam cliënt in de schulden. Cliënt ontvangt een WIA uitkering van 600 euro en haar man werkt af en toe voor een uitzendbureau als oproepbasis. Het inkomen van beiden is niet toereikend genoeg om alle vaste lasten te kunnen betalen. Hierdoor zijn er schulden ontstaan in de vaste lasten. Cliënt heeft onder betalingsachterstanden in de huur, energie en ziektekostenverzekering.

* Reden van uitval

Ondanks het drukke privé leven van cliënt en haar ziekte heeft ze netjes alle bijeenkomsten van de budgettraining gevolgd. Haar echtgenoot heeft, gedurende het traject, een 2de baan bij gekregen. Voor zowel cliënt als haar echtgenoot, is het erg belangrijk om aan de schulden te werken. Cliënt heeft een positieve instelling en gaf aan dat zij bereid is om weer te werken, ze is immers gedeeltelijk arbeidsongeschikt. Zij en haar partner willen er, zoals cliënt zelf zei, ervoor vechten. Na 5 maanden in het traject te hebben gezeten en afspraken te hebben gehad met de sociale raadslieden voor een inkomensreparatie, gaf cliënt aan voorlopig niet verder te willen met schuldhulpverlening, in verband met wisselend inkomen van de echtgenoot heeft de schuldhulpverlener niet veel kunnen doen. Cliënt is niet alleen ziek, maar naast haar drukke privé leven kan ze schulddienstverlening er nu niet bij hebben. Doordat de echtgenote van cliënt een 2de baan erbij heeft en cliënt weer gedeeltelijk aan het werk wil, wilt cliënt er voorlopig, zonder de hulp van schulddienstverlening, er zelf uit komen.

* Afsluiting

Door privé omstandigheden, onder andere haar ziekte en een drukke privé leven, heeft cliënt de schuldhulpverlener verzocht om het dossier af te sluiten. De echtgenoot van cliënt werkt als oproepkracht en heeft niet een stabiel inkomen. Op zich is dit geen belemmering voor de schuldhulpverlening maar cliënt wilt het liever op eigen kracht doen, nu echtgenoot een 2de baan heeft kunnen vinden. Op initiatief van cliënt is het dossier van cliënt afgesloten.

Dossier 12

* Situatie

Cliënt is een getrouwde man en heeft één kind. Cliënt leeft van een DWI uitkering, de echtgenote van cliënt is niet legaal in Nederland en heeft daarom geen inkomen. Cliënt woont bij zijn ouders thuis en voor zijn vrouw huurt hij een kamer in Rotterdam. Cliënt is sinds zijn achttiende verslaafd aan heroïne en cocaïne. Door zijn verslaving in zijn jongere jaren is het cliënt vaak niet gelukt om zijn lasten te betalen. De schulden van cliënt worden alsmaar meer omdat de uitgaven op dit moment meer zijn dan de inkomsten.

Voordat een schuldsanering wordt aangevraagd is het belangrijk dat cliënt aan kan tonen dat hij clean is en geen harddrugs meer inneemt. De reden dat cliënt clean moet zijn is omdat drugs veel geld kost. Het geld dat uitgegeven wordt aan drugs of aan andere verslavingen, dient uitgegeven te worden aan de schuldeisers. Al het kleine beetje wat cliënt kan aflossen dient cliënt ook effectief te gebruiken, namelijk het aflossen van schulden. Een cliënt kan door middel van een document van de behandeld arts of zorginstelling aantonen dat hij/zij clean is.

* Oorzaak uitval

Gedurende het traject kwam cliënt in aanmerking voor een woning. Samen met zijn echtgenote wil cliënt in Zaandam gaan wonen. Echtgenoot van cliënt woont illegaal in Nederland, cliënt ontvangt een uitkering naar de alleenstaandennorm. De schuldhulpverlener gaf in zijn registraties aan dat hij bang is dat er terugvorderingen bij de belastingdienst kunnen ontstaan, wettelijk gezien is cliënt geen alleenstaande en zijn vrouw woont illegaal in Nederland. De schuldhulpverlener gaf daarom ook aan dat hij het misschien niet zitten om een aanvraag te doen voor een sanering. Wanneer de aanvraag voor een sanering wordt ingediend, is het de bedoeling dat cliënt geen nieuwe schulden meer maakt. Als er wel nieuwe schulden worden gemaakt kan de schuldsanering bij een minnelijk of wettelijk traject worden stop gezet. De schuldhulpverlener hoopt hem alleen te kunnen helpen met stabiliseren en niet met saneren. Tijdens het vervolggesprek met cliënt gaf cliënt aan het niet eens te zijn om hem alleen te saneren en niet te stabiliseren. Cliënt gaf aan het niet voldoende te vinden omdat hij zo niet van zijn schulden af komt.

Tijdens het gesprek met de schuldhulpverlener gaf cliënt aan dat hij niet verder komt als er geen aanvraag wordt ingediend. De schuldhulpverlener bleef bij zijn motivatie, het is nadeliger voor cliënt als er na de aanvraag nieuwe schulden worden gemaakt. Ze kwamen er beiden niet uit. De schuldhulpverlener had wel geregistreerd dat hij cliënt verzocht om er over na te denken.

Cliënt liet na het gesprek niks meer van zichzelf horen. Blijkbaar was cliënt het oneens met de beslissing van de schuldhulpverlener.

* Afsluiting

De schuldhulpverlener kon niks meer betekenen voor cliënt. Beiden partijen keken anders naar de hulpverlening. Cliënt was het blijkbaar niet eens met wat de schuldhulpverlener heeft besloten. De cliënt liet dit ook merken door niet meer naar afspraken te komen en liet niets meer van zich zelf horen.

Het dossier is, op initiatief van de schuldhulpverlener en ook van cliënt, afgesloten.

Dossier 13

* Situatie

Cliënt is een alleenstaande vrouw met een dochter van 16 jaar. Cliënt heeft geen baan en ontvangt een WW uitkering. Cliënt is eerder aangemeld geweest bij ABC-Alliantie, maar werd toen alleen gestabiliseerd. Nadat cliënt werd gestabiliseerd wilde ze niet meer verder en is de aanvraag voor een schuldsanering niet ingediend. Inmiddels zijn de schulden opgelopen en zijn er andere schulden bij gekomen, onder andere CJIB boetes, waardoor de kans bestaat dat cliënt gegijzeld kan worden. Daarnaast heeft cliënt nog een behoorlijk grote schuld van 40.000, - bij ABN Amro.

Cliënt heeft een inkomen van 839 euro. Haar vaste lasten onder andere huur en gas/licht zijn behoorlijk hoog. Door het lage inkomen van cliënt lukt het haar nauwelijks om haar vaste lasten te kunnen betalen. Cliënt is erg ontevreden over haar situatie, ze houdt niet van thuis zitten en wil graag weer aan het werk.

* Oorzaak uitval

Cliënt heeft netjes de budgettraining gevolgd. Kort na de budgettraining had cliënt laten weten niet meer verder te willen met schulddienstverlening. Dit ligt niet aan de schuldhulpverlener zelf of aan ABC-Alliantie, maar aan het feit dat ze zelfredzaam wil worden. De schuldhulpverlener heeft niet meer geregistreerd dan dit. Het enige wat ik uit het dossier kan ophalen is dat cliënt het op eigen kracht wilde doen.

Cliënt wilt eerst kijken wat ze zelf kan regelen. De schuldhulpverlener is hier akkoord mee gegaan en heeft de cliënt uitgelegd dat ze zich altijd opnieuw aan kan melden

* Afsluiting

De schuldhulpverlener is direct akkoord gegaan met het verzoek van cliënt. Ik vind het wel opmerkelijk dat ik niet terug kan lezen dat de schuldhulpverlener heeft geprobeerd om cliënt over te halen om wel door te gaan met schuldhulpverlening. Cliënt heeft CJIB schulden en kan elk moment gegijzeld worden en heeft daarnaast ook een forse schuld bij de ABN-AMRO bank. Het is natuurlijk goed dat de cliënt voor heeft gesteld om zelfredzaam te worden, maar dit kan ze ook doen onder de toezichthouding van ABC-Alliantie, totdat er een schuldregeling aangevraagd kan worden.

Maar in dit geval was de schuldhulpverlener akkoord gegaan met het voorstel van cliënt en is het dossier van cliënt afgesloten.

Dossier 14

* Situatie

Cliënt 14 heeft een klein inkomen waar beslag op wordt gelegd en ontvangt salaris uit twee verschillende banen. Cliënt is aangemeld met een problematische schuldenlast, dit blijkt uit het feit dat cliënt een hoog huurschuld heeft, schulden heeft bij zijn energieleverancier en bij de zorgverzekering.

De deurwaarder (inzake de huurschuld) heeft vonnis gehaald bij de rechtbank. Dit houdt in dat het huis van cliënt ontruimd kan worden en cliënt zonder woning kan komen te staan. Cliënt heeft nooit eerder huurtoeslag aangevraagd. Met terugwerkende kracht is er huurtoeslag aangevraagd. Huurtoeslag is naar verwachting ongeveer 2000 euro, dit werd ingezet om de deurwaarder te betalen en om ontruiming te voorkomen.

Er werd cliënt ook aangeraden om in budgetbeheer te gaan, omdat er is gebleken dat het vaker gebeurd dat rekeningen niet worden betaald.

Met terugwerkende kracht zijn vele toeslagen aangevraagd. Met dit geld is een groot deel van de huurachterstand betaald, waardoor de ontruiming niet door is gegaan.

* Oorzaak uitval

Nadat de ontruiming van de baan is heeft cliënt geen contact meer opgenomen met de schuldhulpverlener. Cliënt is twee maal niet naar zijn afspraken geweest.

Nadat een cliënt zich 2 maal niet aan de afspraken heeft gehouden, heeft de schuldhulpverlener de mogelijkheid om het dossier af te sluiten. Niet alle schuldhulpverleners houden hier zich aan. Er zijn schuldhulpverlener die minder streng zijn en er zijn schuldhulpverleners die hier erg streng in zijn.

* Afsluiting

In dit geval is het dossier van cliënt, na 2 maal zich niet te houden aan de afspraken, afgesloten.

Het dossier van cliënt is, op initiatief van de schuldhulpverlener, afgesloten.

Dossier 15

* Situatie

Cliënt 15 is een alleenstaande 32 jarige man en heeft drie kinderen. Cliënt leeft van een DWI uitkering en is opzoek naar een baan. Cliënt woont nog thuis en is acht jaar lang opzoek naar een eigen woning. Jaren lang is cliënt niet verzekerd geweest bij een zorgverzekeraar, sinds kort heeft cliënt zich aangemeld bij een zorgverzekeraar.

Begin 2012 heeft cliënt een koffiehuis geopend. Er waren niet voldoende inkomsten waardoor het niet goed liep. Hierdoor zijn er veel schulden ontstaan bij Dienst gemeente belasting, inzake onder andere gecombineerd aanslag en reclamebelasting.

Ook zijn er in de tussentijd veel boetes ontstaan bij Centraal Justitieel Incassobureau.

* Oorzaak uitval

Cliënt werd aangemeld voor inkomensbeheer bij Plangroep. Inkomensbeheer houdt in dat een andere instantie, in dit geval Plangroep, het inkomen van cliënt beheerd. Een cliënt wordt doorverwezen naar Plangroep als de schuldhulpverlener het vermoeden heeft dat cliënt geen grip meer heeft op zijn financiën. Cliënt krijgt per week minimaal 50 euro om van te leven en hoeft verder niet om te kijken naar de vaste lasten die betaald horen te worden. Het inkomen komt binnen bij Plangroep en de vaste lasten worden betaalt door Plangroep.

Uiteindelijk is ook deze cliënt 2 keer niet op zijn afspraken verschenen. Cliënt is zowel niet verschenen op de afspraak bij de sociale raadslieden en is niet verschenen op de afspraak met de schuldhulpverlener.

* Afsluiting

Cliënt is zonder tegenbericht meerdere malen niet verschenen op zijn afspraken.

Op initiatief van de schuldhulpverlener is het dossier van cliënt afgesloten.

Dossier 16

* Situatie

Cliënt is een alleenstaande moeder en heeft sinds 1,5 jaar een Ziektewet uitkering vanwege hernia. Cliënt ontvangt 2000 euro netto per maand. Cliënt is ook geopereerd omdat de pijn steeds erger werd. Nu het iets beter gaat met cliënt wilt ze zo snel mogelijk aan de slag met solliciteren zodat ze weer aan het werk kan.

Cliënt volgt een re-integratie via het UVW voor hoog opgeleiden. Cliënt is onder andere actief bezig met het zoeken naar vacatures en het verbeteren van haar CV en sollicitatiebrieven.

Cliënt heeft een koophuis met haar ex-partner, en ze is voor 40 procent eigenaar. De hypotheek bedraagt 730.000 euro. Ex-partner is nog woonachtig in het koophuis en cliënt heeft een huurwoning waar ze 1260 euro per maand aan huur betaalt.

Vanwege een foutieve voorlopige aanslag heeft cliënt een schuld bij de belastingdienst. Ze ontving een aantal jaar geld van de belastingdienst waar ze geen recht op had, dit bedrag dient ze terug te betalen. Ook heeft cliënt een rood stand bij de bank en heeft ze een schuld bij haar verzekeringsmaatschappij, omdat cliënt nu een te dure huurwoning in de vrije sector bewoont.

* Oorzaak uitval

Het is voor schulddienstverlening belangrijk dat de woning verkocht wordt aangezien cliënt een deel van deze overwaarde kan gebruiken om de rest van haar schulden te betalen. Het kan niet zo zijn dat je aan de ene kant vermogen hebt en aan de andere kant andere schulden gaat saneren. Mocht het zo zijn dat de woning met verlies wordt verkocht, kan deze schuld mee genomen worden met een mogelijke schuldsanering. Daarom is het belangrijk dat deze woning wordt verkocht zodat cliënt verder kan op een oplossing te vinden voor haar schulden.

Cliënt wilt dit niet omdat haar ex-partner en haar zoon nog in het koophuis wonen en zij nergens anders naar toe kunnen. Cliënt gaf eerst aan dat het huis wel verkocht kon worden, maar blijkbaar kan het door omstandigheden niet.

* Afsluiting

Cliënt was er tegen om het huis te verkopen. Het is voor schulddienstverlening niet mogelijk om vermogen te hebben en dit vervolgens niet te gebruiken voor het aflossen van de schulden. Cliënt wilt het huis niet verkopen en ik kan nergens in het dossier terug zien dat de schuldhulpverlener haar overtuigt heeft dit wel te doen. Omdat cliënt zich niet aan de gestelde afspraak heeft gehouden heeft de schuldhulpverlener het dossier afgesloten.

Dossier 17

* Situatie

Cliënt ontvangt een WIA uitkering en zijn partner is werkloos en verzorgt cliënt. Ze moeten rondkomen met een uitkering onder het sociaal minimum omdat er beslag wordt gelegd. Volgens cliënt zijn de financiële problemen ontstaan door het wegvallen van een extra inkomen(PGB). Cliënt gaf aan een hele tijd schulden te hebben en dat zij een particulier hebben ingeschakeld om de schulden en administratie op orde te brengen. Dit heeft alleen voor meer problemen gezorgd want er werd niks opgelost en de schulden die liepen maar op.

Cliënt is vergeetachtig en neemt vaak beslissingen zonder dat hij doorheeft wat de gevolgen kunnen zijn. Zo heeft hij meerdere malen auto's op zijn naam gezet waardoor cliënt nu ook boetes heeft.

* Oorzaak uitval

Cliënt heeft een huurschuld. De schuldhulpverlener heeft een regeling kunnen treffen met de woningbouwvereniging. In het dossier staat dat cliënt niet van de schuldhulpverlener heeft vernomen dat de schuldhulpverlener een regeling heeft kunnen treffen met de woningbouwvereniging. Hierdoor heeft (volgens cliënt) cliënt de afgesproken regeling niet kunnen betalen. De schuldhulpverlener gaf aan cliënt meerdere malen geprobeerd heeft telefonisch contact te zoeken met cliënt maar hem niet heeft kunnen bereiken. Blijkbaar heeft de schuldhulpverlener geen brief naar cliënt gestuurd om hem over de regeling te informeren.

Cliënt is daardoor erg boos geworden en hij gaf aan dat hij niet tevreden is met de manier waarop hij is geholpen en wilt helemaal afzien van schuldhulpverlening.

* Afsluiting

Zoals hierboven aangegeven was cliënt ontevreden met de aangeboden hulpverlening. Het duurde volgens hem allemaal te lang en hij geeft aan dat hij nooit is geïnformeerd door de schuldhulpverlener om de regeling met de woningbouwvereniging na te komen. Cliënt wilt daarom niet meer geholpen worden door ABC-Alliantie.

Op basis van initiatief van cliënt, sluit de schuldhulpverlener zijn dossier.

Dossier 18

* Situatie

Cliënt heeft twee kinderen, een dochter van negen jaar en een zoon van drie jaar. Cliënt komt oorspronkelijk uit Turkije en de partner van cliënt woont vanaf 2004 in Nederland.  Cliënt heeft zeven jaar een eigen taxi bedrijf gehad en de partner van cliënt ontvangt op dit moment een uitkering van de Gemeente Amsterdam. De partner heeft van 2005 tot 2007 gewerkt als schoonmaakster, daarna is zij in de Ziektewet terecht gekomen vanwege haar moeilijke bevalling (keizersnede)  
In 2007 zijn de schulden ontstaan omdat ze weinig inkomen hadden. Ze konden een korte periode bij de moeder van cliënt wonen maar vanwege problemen moesten ze weg en moesten ze onderhuren. De huur was te hoog en daardoor kwamen er achterstanden bij de ziektekostenverzekeraar en bij de telefoonprovider.

* Oorzaak uitval

Cliënt heeft een auto op zijn naam staan. Het is een eis van de Gemeentelijke Kredietbank om geen auto in bezit te hebben omdat een auto een waarde heeft en ook omdat er veel kosten bij een auto komen kijken. In eerste instantie gaf cliënt aan zijn auto te willen verkopen voor minimaal 300 euro. Cliënt heeft volgens hem meerdere malen een bod gekregen voor zijn auto maar cliënt ging telkens niet akkoord. Na een verder gesprek bleek dat cliënt zijn auto helemaal niet weg wilt doen.

* Afsluiting

Aangezien het een voorwaarde is voor schuldhulpverlening om de auto te verkopen, wilt cliënt zich hier niet aan houden. De schuldhulpverlener wilt het dossier afsluiten aangezien cliënt niet mee wilt werken.

Het dossier wordt daarom op initiatief van de schuldhulpverlener afgesloten.

Dossier 19

* Situatie

Cliënt is alleenstaand en heeft twee kinderen die deels bij hem wonen, maar ze staan ingeschreven bij hun moeder.  
Cliënt ontvangt een bijstandsuitkering. Er wordt beslag gelegd op de zorgtoeslag door de Belastingdienst en daarnaast wordt er ook nog een bedrag ingehouden door het DWI.   
Cliënt geeft aan zes schuldeisers te hebben, waaronder een schuld bij de woningbouwvereniging, de deurwaarder heeft nog geen ontruiming of dagvaarding aangekondigd.   
Cliënt gaf aan zijn post niet meer te openen en heeft daarom geen duidelijk overzicht in zijn schulden  
  
Cliënt loopt al ruim 1.5 jaar bij een GGZ voor zijn geestelijke problemen. Er is autisme bij hem geconstateerd en zijn kinderen blijven ook autistisch te zijn. Cliënt geeft aan dat hij door zijn autisme in de schuldenproblematiek is gekomen. Hij heeft het altijd lastig gevonden om zijn administratie te sorteren. Hij kreeg totdat zijn partner depressief raakte hulp van zijn partner bij het ordenen van zijn papieren. Nadat cliënt het alleen moest doen is hij in de problemen gekomen met zijn administratie. Dit verergerde toen de bank beslag had gelegd op zijn gehele uitkering in verband met een roodstand. Cliënt gaf ook aan dat de beslaglegging het begin was van alle achterstanden.

* Oorzaak uitval

Cliënt wordt door de schuldhulpverlener aangemeld voor budgetbeheer, omdat cliënt geen overzicht had in zijn administratie en inkomsten en uitgaven. Daarnaast had cliënt ook een huurschuld. De schuldhulpverlener heeft contact opgenomen met de deurwaarder van de woningbouwvereniging om uitstel van betaling aan te vragen, de deurwaarder wil hier niet aan meewerken en zegt dat er waarschijnlijk een dagvaarding zullen sturen aan cliënt.

Gedurende het traject heeft cliënt zich niet altijd aan de afspraken gehouden. En als de schuldhulpverlener cliënt dan probeerde te bellen, was cliënt vaak onbereikbaar. Cliënt heeft psychische problemen en loopt bij GGZ instelling voor zijn depressie en autisme, wellicht is dit de reden dat cliënt zich vaak niet aan de afspraken heeft gehouden.

De schuldhulpverlener heeft meerdere malen gebeld en brieven gestuurd, waar cliënt niet op reageert.

Na een hersteltermijn gestuurd te hebben, sluit de schuldhulpverlener het dossier van cliënt.

* Afsluiting

Cliënt is meerdere malen niet verschenen op afspraken en dit zonder tegenbericht. Op initiatief van de schuldhulpverlener is het dossier van cliënt gesloten. Met de huurschuld en budgetbeheer is verder geen actie ondernomen.

Dossier 20

* Situatie

In het dossier van cliënt staat dat cliënt een alleenstaande man is met een bijstandsuitkering. Ook staat er dat cliënt heeft aangegeven dat hij na zijn scheiding in de schulden is geraakt. Vijf jaar geleden is hij gescheiden nadat hij vier jaar getrouwd is geweest. Via zijn ex-vrouw is cliënt naar Nederland gekomen.

Cliënt geeft aan dat hij geen sociale contacten heeft, hij heeft in Nederland geen vrienden en geen familie.

Nadat cliënt in 2008 problemen kreeg met zijn ex-vrouw is cliënt zes maanden lang in een mannenopvang in Amsterdam gebleven, daarna heeft hij een woning in Amsterdam West kunnen krijgen. De woning waar zijn ex-partner in verbleef bleef nog op zijn naam en alle vaste lasten ook, zijn ex-partner betaalde de vaste lasten niet en hierdoor zijn er volgens cliënt veel schulden ontstaan.

Ook heeft cliënt bij Coffee Company gewerkt, waar hij na zes maanden werd ontslagen en is zo in de bijstand gekomen. Cliënt geeft aan dat hij lichamelijke en geestelijke problemen heeft door zijn verleden. Hij loopt bij een psychiater en een psycholoog.

* Oorzaak uitval

Cliënt werd tijdens een vervolggesprek geconfronteerd met een nieuwe schuld. Cliënt betaalde de energieleverancier niet. Cliënt gaf aan dat hij geen geld had omdat er beslag is gelegd op zijn zorgtoeslag en omdat hij rookt en ook omdat hij elke week boodschappen moet doen.

De schuldhulpverlener wilt voorkomen dat er weer nieuwe schulden ontstaan en verzoekt cliënt om aangemeld te worden voor budgetbeheer. Cliënt vond dit goed en heeft de papieren getekend. Nadat het was getekend gaf de schuldhulpverlener aan dat ze even niks wilt doen totdat inkomensbeheer loopt. Cliënt werd hier erg boos over en heeft aangegeven dat de schuldhulpverlener er is om hem te helpen en dat de schuldhulpverlener het hem zo alleen maar moeilijker maak. Hij heeft aangegeven dat het zo voor hem niet hoeft en dat hij het traject wil beëindigen. Gevraagd of hij dit zeker weet, maar dit wist hij zeker. Cliënt heeft de formulieren van budgetbeheer verscheurt en is de kamer uitgelopen. Cliënt gaf ook aan dat hij hier een klacht over in gaat dienen.

* Afsluiting

Cliënt heeft daadwerkelijk een klacht ingediend. Cliënt vond dat hij niet voldoende werd geholpen en dat de hulpverlening niet stopgezet moest worden totdat inkomensbeheer loopt. Op initiatief van de cliënt heeft de schuldhulpverlener het dossier afgesloten.

**Bijlage II Topiclijst**

Begrip stabilisatie

Kunt u in twee á drie zinnen uitleggen wat u onder stabilisatie verstaat?

Rol schuldhulpverlener

Wat is uw rol als schuldhulpverlener tijdens het stabilisatietraject?

Werkproces

Kunt u mij stapsgewijs vertellen op welke wijze u het tijdens het stabilisatietraject uitvoert?

Waar loopt u, gedurende het stabilisatietraject, tijdens het uitvoeren van u werk tegen aan?

Hoeveelheid uitval

Hoe vaak komt uitval van cliënten, tijdens het stabilisatietraject voor volgens u?

Ziet u verschil in de hoeveelheid van uitval als u het jaar 2015 vergelijkt met de jaren daarvoor?

Oorzaken uitval

Wat zijn volgens u de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject

Als de oorzaken van uitval ook gedragsgerelateerd zijn, wat doet u om het gedrag van cliënten te veranderen

Verminderen van uitval

Welke technieken kunnen volgens u bijdragen om uitval te verminderen?

Welke maatregelen wordt er op dit moment genomen door de organisatie ABC- Alliantie om deze oorzaken te verminderen?

Op welke wijzen worden deze maatregelen genomen?

Welke maatregelen gebruikt uzelf om de oorzaken van uitval bij cliënten tegen te gaan?

Wat dient er volgens u anders gedaan te worden om uitval te verminderen?

Wat zou er volgens u nodig zijn om de uitval tot een minimum te beperken?

Hoe treedt u op als de cliënt dreigt uit te vallen?

Succes

Wat vindt u wel goed gaan tijdens het stabilisatietraject?

Toekomst

Wat moet er anders gedaan worden tijdens het stabilisatietraject?

Afsluiting

Zijn er nog dingen die we niet hebben besproken, maar die volgens u misschien van belang kan zijn voor mijn onderzoek?

**Bijlage III Interviews**

**Respondent 1**

**Code: 01**

Kunt u in twee á drie zinnen uitleggen wat u onder stabilisatie verstaat?

Ik versta eronder het op orde brengen van een budgetplan en zijn papierenadministratie, in kaart brengen wat de mogelijkheden zijn voor aflosregelingen en er voor zorgen dat de lopende vaste lasten betaald moeten worden zodat iemand zijn huis, elektra en zorgverzekering kan behouden. Maar stabiliseren doen we al tijdens de budgettraining, dan zijn we al bezig met stabiliseren.

Wat is uw rol als schuldhulpverlener tijdens het stabilisatietraject?

Oehh... mijn rol.. eehmm... mijn rol is heel breed. maar het hangt ook af van de klant, er zijn klanten die erg zelfstandig zijn, die al met een aantal adviezen heel ver kunnen komen die hebben minder mijn hulp nodig. Maar er zijn ook klanten die heel veel ondersteuning nodig hebben. Nadat ik de intake heb gedaan en de schuldensituatie en achtergrond in kaart heb gebracht, maak ik voor mezelf en voor de klant een plan. Dat kan zijn dat ik de klant vraag om een aantal zaken te regelen en ook dat ik de klant aanmeld voor bewindvoering of budgetbeheer. Het kan ook zijn dat ik de klant doorverwijs naar verslavingszorg. Mijn rol hangt puur af van de situatie van de cliënt en geen een situatie is hetzelfde.

Oke.. en kunt u mij stapsgewijs vertellen op welke wijze u het werkproces tijdens het stabilisatietraject uitvoert?

Eehm.. stapsgewijs. Nou dat hangt ook een beetje af van de situatie van de cliënt.

Oké maar kunt u alsnog kort in het algemeen uitleggen hoe u tijdens het stabilisatietraject ter werk gaat?

Na mijn plan van aanpak, die ik maak tijdens het intakegesprek, begint in principe al het stabiliseren, het ordenen van de papieren, inkomen, vaste lasten en schulden. En vervolgens in kaart brengen van het budgetplan en het berekenen van.. nou ja.. hoeveel blijft er over voor leefgeld en voor aflossing aan schuldeisers en kijken of er afspraken kunnen gemaakt worden met schuldeisers. Eehhmm ook bespreek ik welke inkomensvoorziening er zijn en of de klant daar recht op heeft, hiervoor verwijs ik naar de sociale raadslieden. De schuldenoverzicht in kaart brengen, en telkens met de klant bespreken hoe gaat het met het nakomen, en het betalen van de vaste lasten. Lukt het de klant om te leven met 50 of 60 euro.

Dat is wel hoe het in het algemeen gaat.

Waar loopt u, gedurende het stabilisatietraject, tijdens het uitvoeren van u werk tegen aan?

Poeh.. met de klant of met het werkproces?

Met het werkproces

Nou, wat wel heel erg lastig is, is dat financiering zo ongelofelijk belangrijk is geworden. Aan de ene kant geeft het duidelijkheid want je weet hoeveel tijd je per traject aan de cliënt kan besteden, maar je zit altijd in tijdsnood. En je moet soms afwegingen maken. Af en toe heb ik heel veel tijd gestoken in een klant, maar er moeten ook trajecten gescoord worden. Enerzijds ben ik hulpverlener en anderzijds hebben we ook verantwoordingsverplichting en trajecten moeten afgesloten worden omdat ze geld opleveren, dat maakt het soms wel heel erg lastig.

Dus u kunt niet de gehele hulpverlening aanbieden aan cliënten omdat u in tijdsnood komt te zitten en financiering zo belangrijk is geworden?

Dat is gewoon de realiteit...eehm kijk ik zou veel meer kunnen en willen doen voor een klant dan dat de financiering toe laat. Maar dat is wat de gemeente wilt betalen. Als ik kijk toen ik dit werk tien jaar geleden begon kreeg ik voor een aanvraag WSNP tien uur betaald en nu nog maar vier. En zo geldt dat voor meer trajecten. Tien jaar geleden kwamen we al te kort aan tijd en laat staan nu.

Oké.. ja en u zei net dat u wel meer wilt doen voor de klant, maar door tijdsgebrek niet altijd red. Kunt u een voorbeeld noemen?

Ehhmm.. nou ja je moet nu gaan zoeken naar andere oplossingen om de klant te helpen. De organisatie kiest eerder voor vrijwilligers om de organisatie te steunen. Je hebt natuurlijk goede en minder goede vrijwilligers. Maar in de praktijk is het lastig om te rekening op vrijwilligers. Ze missen een stuk kennis en ze moeten dat doen op behoud van een uitkering of ze vinden een baan en dan verdwijnen ze weer. En ze missen gewoon een stuk inhoud. Maar het is voor mij wel noodzakelijk omdat ik het zelf niet meer red om een schuldeninventarisatie te doen. Ze helpen me wel met schulden, schuldeisers te bellen en om afspraken te maken. Ik merk dat het in de praktijk vaak minder oplevert dan dat het je lief is.

Ja, dat is begrijpelijk eehmm oke en nu gaan we het hebben over uitval, hoe vaak komt uitval van cliënten tijdens het stabilisatietraject voor volgens u?

Ehm.. er zullen ongetwijfeld rekening van zijn. Want alle trajecten worden geregistreerd, wat de reden is van uitval en wanneer. Maar dat zou uit ons systeem gehaald moeten worden. Maar ik heb geen idee. Maar als ik kijk naar mijn eigen caseload denk ik dat er wel een kwart uitvalt tijdens het stabilisatietraject maar dat zegt mijn gevoel.

En ziet u verschil in de hoeveelheid van uitval als u het jaar 2015 vergelijkt met de jaren daarvoor?

Eehm.. nou dat durf ik echt niet te zeggen. Ik kan wel iets verzinnen maar blijft wel ongeveer het zelfde denk ik. Maar ik durf er geen uitspraak over te doen.

Duidelijk en wat zijn volgens u de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject?

**Eén** van de grootste redenen is hoge verwachtingen. Ze verwachten meer van ons. Ze verwachten dat we veel voor ze doen en dat het sneller opgelost is. Als ze zich hier

aanmelden vinden ze het vreemd dat ze nog steeds brieven krijgen van schuldeisers. De verwachting komt niet overeen met wat er werkelijk is. Uiteindelijk kunnen we heel veel bereiken voor de klanten maar de verwachtingen zijn hoger dan wat er uiteindelijk gebeurt.

Als de oorzaken van uitval ook gedragsgerelateerd zijn, wat doet u om het gedrag van cliënten te veranderen?

Voor een deel de klant aanspreken op gedrag en verwijzen op consequenties. En uiteindelijk de klant de keuze geven, of doorgaan of stoppen. Ik leg ook de verantwoordelijkheid bij de klant. Maar je kan niet trekken aan een dood paard.

Je kan ook doorverwijzen naar andere hulpverlening, GGZ bijvoorbeeld en verslavingszorg.

Welke technieken kunnen volgens u bijdragen om uitval te verminderen?

Sowieso heel duidelijk aangeven wat de klant van jou en het traject kan verwachten. En duidelijk zijn wat de klant zelf behoort te doen en dit ook blijven herhalen, want na verloop van tijd kan de klant dit vergeten, je moet het wel herhalen. Dus duidelijk zijn en dit blijven herhalen.

Welke maatregelen wordt er op dit moment genomen door de organisatie ABC- Alliantie om deze oorzaken te verminderen?

Raad en Daad, die wordt gedraaid door assistent schuldhulpverleners. En wat het mooie daar van is dat wij een plan maken en van daaruit dingen vragen van de klant. Vaak moet de klant veel zaken zelf regelen. Nu met raad en daad maken de cliënten een afspraak en zijn er professionals en vrijwilligers aanwezig. De klant kan dan wekelijks terugkomen en kan met zijn opdrachten aan de slag, hierbij wordt hij ook ondersteund. De klant heeft zo ook een idee dat hij vooruitkomt en dat hij niet stil blijft zitten. We hebben natuurlijkheid heel lang het financieel salon maar dat is met een open inloop. Als er een afspraak wordt gegeven zoals bij raad en daad voelen cliënten zich meer verplicht om wel aanwezig te zijn.

En welke maatregelen gebruikt uzelf om de oorzaken van uitval bij cliënten tegen te gaan?

De klant telkens wijzen op afspraken die gemaakt zijn. Ook als we geen feitelijk afspraak moment hebben zet ik wel in mijn agenda dat cliënt bijvoorbeeld eind juni mij op de hoogte moet brengen van deze en deze zaken. Als ik dan niks hoor van de cliënt ga ik bellen. Ik bevestig sowieso de afspraak die gemaakt is en als het niet gebeurd kan het consequenties hebben, ik kan dan afsluiten.

Wat dient er volgens u anders gedaan te worden om uitval te verminderen?

Ehm... ik denk dat ABC een goede stap heeft gezet met raad en daad. Het is twee keer per week en de afspraken zitten heel snel vol. Ik zou nog meer gebruik maken van zulke groepen want het werkt gewoon heel goed. Ik merk zelf ook verschil bij mijn eigen cliënten. Je moet het gewoon zien als huiswerkondersteuning.

Oke.. en hoe treedt u op als de cliënt dreigt uit te vallen?

Wijzen op consequenties. Ik ben er wel duidelijk in. Jij bent hier gekomen voor een oplossing dus dan moet je ook je afspraken nakomen het is niet mijn probleem.

Duidelijk en wat vindt u wel goed gaan tijdens het stabilisatietraject?

Raad en daad en wat nog meer.. eehmm ja lastig. Ja, ik maak wel duidelijke afspraken. Dat vind ik wel goed gaan.

Oké, en zijn er nog dingen die we niet hebben besproken maar die volgens u misschien van belang kan zijn voor mijn onderzoek?

Poeh.. belangrijkste is wel besproken denk ik. Je zou nog kunnen denken aan gebruik maken van een automatische sms-functie. Denk eraan dat we dan en dan een afspraak hebben. Het kost geld maar het is een idee.

**Respondent 2**

**Code: 02**

Kunt u in twee á drie zinnen uitleggen wat u onder stabilisatie verstaat ?

Wat ik onder stabilisatie versta nou eehm het is eigenlijk dat je zorg dat de klant geen nieuwe schulden maakt. Je gaat met de klant kijken hoe ervoor te zorgen dat er geen nieuwe schulden meer gemaakt worden, dat de lopende vaste lasten betaald worden huur gas/licht en zorgpremie. Dat vind ik in eerste instantie stabilisatie. Maar ook dat je kijkt naar de inkomsten/uitgaven en dat dat stabiel is en dat de klant niet bang hoeft te zijn dat hij te weinig geld heeft.

En wat is uw rol als schuldhulpverlener tijdens het stabilisatietraject?

Ik heb vooral een coördinerende rol, maar ook een ondersteunende rol. Het is verschillend, bij de ene cliënt moet je heel veel doen en bepaalde dingen uit handen nemen en bij andere cliënt hoef je alleen sturing te geven. Je coördineert in de zin van is de klant bij sociale raadslieden geweest en bij de budgettraining.

Kunt u mij stapsgewijs vertellen op welke wijze u het werkproces tijdens het stabilisatietraject uitvoert?

De stabilisatie duurt opzicht het langs. Op basis van mijn plan van aanpak kan ik zien wat er allemaal moet gebeuren. Het eerste wat ik doe is nagaan of de vaste lasten zelfstandig betaald worden. Als er een huurschuld is of een schuld bij een energieleverancier kijk ik wat ik daarmee moet doen. Ik neem contact op met de verhuurder, dat is de eerste schuldeisers waar ik contact mee opneem. Ik betrek de klant met wat ik doe, het is niet zo dat ze bij mij op gesprek komen zonder dat ze weten hoe ver ze zijn of hoe ver ik ben. Stapsgewijs ga ik de plan van aanpak na. Ik geef ook altijd een plan van aanpak mee aan klanten en een actielijst dus wat er gedaan moet worden.

En als er budgetbeheer of bewindvoering aangevraagd moet worden, doe jij dat tijdens het stabilisatietraject of ervoor al?

Dat doe ik gelijktijdig met de budgettraining. Als het nodig is, doe ik het voor zover het mogelijk is direct na de intake. Het heeft wel een van mijn prioriteiten om het gelijk te doen omdat ik wil dat de vaste lasten netjes betaald worden.

Waar loopt u, gedurende het stabilisatietraject, tijdens het uitvoeren van u werk tegen aan?

Soms ga ik te snel. Ik ben soms ook afhankelijk van andere collega's. Ik ben erg van de praktische aanpak. Ik merk dat het helpt bij cliënten als ik duidelijk aangeef wat jij gaat doen en wat ik ga doen. Als ik een maatje ga aanvragen geef dat mij een ongeduldig gevoel. Ik doe het liever met cliënt alleen. De cliënt vraagt heel vaak tijdens het eerste gesprek al hoelang het traject duurt, hoelang ben ik hier mee bezig. Ze vinden het helemaal niet leuk om naar de afspraken te komen. Als zij dingen snel doen zijn we eerder klaar. Ik geef dingen uit handen omdat ik niet alles kan en afspraken bij maatschappelijk werk of bij de sociale raadslieden dat kan super lang duren.

Maar als u niet naar collega's kijkt maar puur naar het werkproces, loop u daarbij ergens tegen aan?

Tijd, ik merk dat ik niet genoeg tijd heb. Het is een beetje dubbel. Aan de ene kant wil ik het snel doen maar aan de andere kant kom ik alsnog tijd te kort, het is meer tijdsdruk. Ik wil dat het direct stabiel bij de cliënt is maar als je caseloads wekelijks opstapelt lukt het mij niet om alles te doen. Dat is het enige waar ik tegen aan loop.

Ja, oké en ehhmm hoe vaak komt uitval van cliënten, tijdens het stabilisatietraject, voor volgens u?

Ik maak het niet veel mee, komt bij mij niet veel voor. Als ze wel uitvallen is dat vaak vanwege privé omstandigheden

En ziet u misschien verschil in de hoeveelheid van uitval als u het jaar 2015 vergelijkt met de jaren daarvoor?

Nou eehm ik merk ehhm ik durf niet met cijfers te komen.

En als uitval voorkomt wat zijn dan volgens u de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject?

Aan de dingen die met ons te maken hebben, is de budgettraining. Dat is wel een fase daarvoor, maar cliënten hebben daar vaak geen zin in. Cliënten blijven ook met onduidelijkheid hoelang het gaat duren. Veel cliënten weten niet hoelang het gaat duren en die onduidelijkheid zorgt er wel vaak voor dat cliënten uitvallen. Wij weten zelf ook niet hoelang het traject duurt. wij kunnen ook niet met cijfers komen.

Als de oorzaken van uitval ook gedragsgerelateerd zijn, wat doet u om het gedrag van cliënten te veranderen?

Ik ga een gesprek met ze aan. Ik probeer er niet teveel mee bezig te zijn als ik zie dat een klant een bepaald gedrag laat zien. Ik heb cliënten die heel weinig op afspraken komen. In mijn caseload heb ik veel jonge alleenstaande vrouwen die in een opvang zitten. Die komen heel vaak niet op afspraken het kost heel veel energie en tijd. Mijn aanpak is niet super streng. Ik sluit het dossier niet af na twee keer afwezigheid af. Ik neem contact op met de begeleider en heb er met hun erover, dat wordt daar vaak intern gesproken. Als de klant dan bij mij komt heb ik het er nogmaals over. En het helpt als ik dan persoonlijk contact opneem met de begeleider. Ik ben niet heel formeel met mijn klanten maar ik wil niet dat ze denken dat ik alleen maar een hulpverlener ben. Ik heb het er wel met ze over maar dan leg ik uit hoe nadelig het is voor het traject hier. Ik heb er geen moeite mee op mensen aan te spreken.

Oké en welke technieken kunnen volgens u bijdragen om uitval te verminderen?

Een nauwere samenwerking met maatschappelijk werk. De maatschappelijk werkers die zitten ver. Als ze hier zouden zitten kan ik persoonlijk naar ze toe stappen en overleggen over een bepaald cliënt. De rol van maatschappelijk werk binnen de schulddienstverlening kan groter. Zij kunnen bijvoorbeeld budgettraining geven en zij kunnen nog beter ingaan op gedragscomponenten, over het uitgeven van geld en het omgaan met geld. Het zou handig zijn als we maatschappelijke werkers hebben die binnen schulddienstverlening vallen. Die snappen dan ons werkproces en onze cliënten. Ik denk dat dat wel zou helpen.

Welke maatregelen worden er op dit moment genomen door de organisatie ABC- Alliantie om deze oorzaken te verminderen?

Een van die maatregelingen is dat we van groepswerk naar individueel zijn gegaan. Mensen hebben nu gewoon hun eigen cliënten. De klanten hebben 1 aanspreekpunt waar ze terecht kunnen.

Welke maatregelen gebruikt uzelf om de oorzaken van uitval bij cliënten tegen te gaan?

Ik heb niet echt te maken met veel uitval gedurende de stabilisatie. Ik probeer misschien wat soepeler te zijn. Ik probeer ruimdenkend te denken in plaats van de regels uit te voeren. Ik ben aan de ene kant heel strikt met cliënten. Als cliënt het echt heel bont maakt stuur ik een hersteltermijn en ik probeer duidelijk te zijn met cliënten. Maar aan de andere kant probeer ik ook meelevend te zijn. Ik probeer te begrijpen waarom die klant doet wat hij doet zonder dat ik mee ga in emoties. Ik probeer te snappen wat er aan de hand is.

Als cliënten geen budgetbeheer willen, laat ik ze eerste wennen aan het idee. Ik zeg dan altijd ik ga het nu niet gelijk doen maar we gaan het er over hebben in het tweede of derde gesprek. Ik geef dan aan wat het is en welke verschillende pakketten er zijn. Ik laat ze naar huis gaan en laat ze wennen aan het idee. Het verbaasd mij dat ze toch akkoord gaan tijdens een tweede of een derde gesprek.

Wat dient er volgens u anders gedaan te worden om uitval te verminderen?

Hangt van de situatie af. Als een gezin die met kinderen zit dreigt uit te vallen kijk ik daar anders naar, vooral als ze een huurschuld hebben. Ik kijk daar erger naar dan een alleenstaande die een kamer huurt en geen behoefte heeft aan schulddienstverlening dan ga ik daar niet zo snel achteraan. Ik kan dan mijn energie net zo goed ergens anders in steken. Maar als iemand ook echt niet wil dan laat ik het gaan.

Oké, en wat vindt u wel goed gaan tijdens het stabilisatietraject?

Eehm.. ik vind het fijn dat ik degene ben die het overzicht houd over het dossier. Als iets vervelend is, is het dossier van iemand anders overnemen. Ik vind het heel fijn dat een vaste schulddienstverlener het traject doorloopt met de cliënten.

Wat moet er anders gedaan worden tijdens het stabilisatietraject?

Ja, zoals ik net zei, maatschappelijk werk. Een van de meeste frustrerende dingen is dat het heel lang duurt om een afspraak te krijgen. En als er een afspraak is heb ik niet het totale overzicht van wat er is gebeurd, er is geen nauwe samenwerking. Het zou anders zijn als er een plan van aanpak is en dat er een samenwerking is en betere contact is tussen ons en maatschappelijk werk. Grootste oorzaak van uitval is toch wel vanwege achterliggende problemen. Ondanks dat budgettraining een probleem is denk ik niet dat de meeste daardoor uitvallen. De meeste vallen uit door persoonlijke omstandigheden en een schulddienstverlener er even niet bij kunnen hebben. Als dat achterliggende wordt opgevangen door maatschappelijk werk kan je wel uitval voorkomen.

Oké, duidelijk en eehm zijn er nog dingen die we niet hebben besproken, maar die volgens u misschien van belang kan zijn voor mijn onderzoek?

Nee, in dat opzicht ben ik een slechte kandidaat haha, ik heb niet veel te maken met uitval. Maar ik denk dat we alles hebben besproken.

**Respondent 3**

**Code: 03**

Kunt u in twee á drie zinnen uitleggen wat u onder stabilisatie verstaat?

Nou, goed bij stabilisatie gaat het om meerdere factoren. Deze factoren zijn bij cliënt een belemmering om een aanvraag te kunnen doen. Voorzieningen zijn bijvoorbeeld niet juist aangevraagd, beslaglegging, aangiftes die gedaan moeten worden voordat de aanvraag wordt ingediend. Eehm maar je kan ook denken aan inkomensbeheer, de klant moet bijvoorbeeld onder inkomensbeheer. Eehm het zijn verschillende dingen en het is afhankelijk van de klant. Daarom moet je de klant zo gereed maken om de aanvraag te kunnen doen. De Kredietbank stelt voorwaarden aan de klant en aan ons en daar gaan wij samen met de klant aan werken om de klant stabiel te maken.

Wat is uw rol als schuldhulpverlener tijdens het stabilisatietraject?

Het is de bedoeling om te kijken eehm nou hé wat is er precies aan de hand. Wat stagneert het om de aanvraag aan de Kredietbank te kunnen doen. Samen met de klant ervoor zorgen dat hij wel stabiel wordt, moet er een aanvraag budgetbeheer worden gedaan dan gaan we daar achteraan. Naar aanleiding van de hulpvraag van de klant ga je daarmee aan de slag. Als de klant bijvoorbeeld geen basisprincipes heeft, zoals geen koelkast geen douche etc. dan gaan we daar achteraan. Als de klant dat wel heeft gaan we werken aan de schulden. Het is echt afhankelijk van de klant die je tegenover je hebt staan. Maar je probeert de doelen te bereiken die je tijdens de intake hebt gesproken.

Oké en eehm kunt u mij stapsgewijs vertellen op welke wijze u het werkproces tijdens het stabilisatietraject uitvoert?

Zodra de klant minstens drie van de vier bijeenkomsten heeft bijgewoond, nodigen we de klant uit. Je hebt altijd de klant gesproken, en je hebt doelen gesteld. Plan van aanpak pak je erbij. Je geeft aan nou hey budgettraining is afgerond. De bedoeling is kijken wat is de hoogste haalbare doel bij u. Als klant budgetbeheer nodig heeft nou dan gaan we daarmee aan de slag. Ook wordt er gekeken of er een afspraak bij Sociaal Raadslieden was, zo niet dan gaan we daar achter na. Dus eerst uitnodigen, plan van aanpak erbij pakken en naar aanleiding van de plan van aanpak doelen samenstellen. En die doelen blijf je aanpassen en bekijken want schuldsanering is niet voor iedereen vastgelegd.

Waar loopt u, gedurende het stabilisatietraject, tijdens het uitvoeren van u werk tegen aan?

Het is ook motiveren, niet alleen stabiliseren. Sommige klanten vinden het lastig om onder bewindvoering te moeten het stagneert en het duurt langer dan iemand die het realiseert. Er zijn klanten die denken dat het heel goed gaat maar tijdens de budgettraining blijkt bijvoorbeeld dat de huur niet betaald is, ja hoe pak je dat weer op hé? Ik vind het lastig om die doelen aan de klant toe te schrijven. De klant moet merken dat het ook mijn doel is. Ik vind het moeilijk om duidelijk te maken dat de doelen ook zijn doelen zijn. Ik vind het lastig om dit kenbaar te maken aan de klant. Het is een doel die we gezamenlijk moeten doen willen we af van het gedrag wat hij toont. Er zijn klanten die het erg moeilijk vinden om zich aan de afspraken te houden. Ik merk wel dat het helpt om klanten te bellen voordat we een afspraak hebben. Van hey morgen om half 10 hebben we een afspraak. Je moet er wel steeds achteraan.

Hoe vaak komt uitval van cliënten, tijdens het stabilisatietraject, voor volgens u?

Als bijvoorbeeld tien mensen de budgettraining helemaal hebben gevolgd, hou ik tijdens het stabilisatietraject bijvoorbeeld nog maar vier over. Na de budgettraining vallen er veel uit omdat ze misschien denken dat ze genoeg hebben aan de budgettraining.

Ziet u verschil in de hoeveelheid van uitval als u het jaar 2015 vergelijkt met de jaren daarvoor?

Eehm nou ik kan daar geen uitspraak over doen omdat de werkwijze toen heel erg is veranderd. De vergelijking kan je niet met elkaar maken. Je had geen budgettraining bijvoorbeeld. Ik denk wel dat uitval minder was. Vroeger was het zo dat de cliënt alleen zijn eigen schuldhulpverlener kent. Nu is het zo dat de cliënt eerst een aanmeldingsgesprek heeft met een assistente, daarna intake met zijn schuldhulpverlener en tijdens de budgettraining ziet hij ook weer een andere schuldhulpverlener. Hij heeft meerdere aanspreekpunten en dat is niet altijd positief.

Wat zijn volgens u de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject?

Gedrag van de klant is nummer een. Maar de beeld die klanten hebben van schuldhulpverlening ook. Mensen horen heel veel van klanten en buurtbewoners. Mensen denken direct dat hun geld wordt beheerd en dat er heel veel verplichtingen zijn en heel veel afspraken zijn en dat de bewindvoerder gelijk bij komt kijken. Het is een beeld dat niet klopt. Het geld wel voor sommige cliënten maar lang niet voor iedereen.

maar wij vragen ook veel van klanten. Ze moeten veel aanleveren, daar kan ik niet om heen dat is gewoon zo. Er zijn veel voorwaarden waar de klant aan verplicht is. Ze vinden dat wij teveel van ze vragen.

Als de oorzaken van uitval ook gedragsgerelateerd zijn, wat doet u om het gedrag van cliënten te veranderen?

Praten, motiveren. Ik ben heel nieuwsgierig waarom een klant iets vindt. Als een klant iets zegt wat niet klopt gebruik ik abracadabra taal. Soms zit ik te tekenen. Ik geef dan aan van hey hier zitten we en hier willen we naar toe. Maar voor we daar zijn moeten we wel eerst dit en dit en dat. We hebben nog twee stappen te gaan maar samen zorgen we ervoor dat we deze stappen doen. Dat zijn de klanten die uitvallen en daar moet je constant achteraan. Het helpt wel maar het kost erg veel tijd.

Oké en als u niet meer kijkt naar het gedrag van de cliënt, wat dient er volgens u alsnog anders gedaan te worden om uitval te verminderen?

Eehm het is iets heel moeilijks het is niet iets wat pas speelt. Op het ene moment kan dit werken en op het andere moment iets anders. Het is geen standaard profiel waar je mee werkt. Mensen zien mij als heel streng maar ik heb best intensieve contacten met de klant. Ik ben best open. De klant mist vaak het begrip voor zijn situaties. Als je een band hebt met de cliënt en de cliënt merkt dat je begrip toont voor zijn situatie voelt de klant zich niet goed en beschaamd als hij niet op de afspraak is geweest. Als er een band is met de klant merk je dat de klant minder uitvalt. Je moet aan twee kanten werken. Aan de schulden en aan de positie van de klant. De klant is ook maar een mens en heeft ook gevoelens.

Wat vindt u wel goed gaan tijdens het stabilisatietraject?

Ik vind het goed gaan dat er tijdens het afronden van de budgettraining er duidelijk wordt aangegeven dat de cliënt weer terug gaat naar zijn schuldhulpverlener. De voortgang van de budgettraining naar het stabilisatietraject vind ik goed gaan.

Oké duidelijk en eehm zijn er nog dingen die we niet hebben besproken, maar die volgens u misschien van belang kan zijn voor mijn onderzoek?

Nee, we hebben alles al besproken.

**Respondent 4**

**Code 04**

Kunt u in twee á drie zinnen uitleggen wat u onder stabilisatie verstaat?

Ehm oké stabiliseren is, op het moment dat een klant zich heeft aangemeld, moet er het een en ander geregeld worden. Als er zaken net geregeld zijn, gaan wij stabiliseren. De financiële situatie dient onder controle te zijn willen wij de aanvraag indienen bij de Kredietbank.

Wat is uw rol als schuldhulpverlener tijdens het stabilisatietraject?

Ik probeer een beetje die zelfredzaamheid te vergroten. Ik geef de taken om het zelf te regelen en ga ze er niet bij helpen. Als ze klaar zijn kunnen ze weer bij mij terecht. Het zijn dingen die ze wel moeten doen, zoals een nieuwe bankrekening open, administratie op orde krijgen moeten ze allemaal zelf doen. Als ik alles zelf ga doen heeft het ook geen zin.

Waar loopt u, gedurende het stabilisatietraject, tijdens het uitvoeren van u werk tegen aan?

Je krijgt voor stabilisatie een bepaald aantal tijd. Dat haal je dus niet daar ga je ver overheen. Daar loop ik tegengaan. Het stagneert en je kan niet verder. Je moet vaak wachten op de klant totdat hij alles heeft geregeld en tussentijds kan zijn situatie wijzigen en denk je dat je eindelijk klaar bent met de stabilisatie en komen ze met de mededeling ik ben verhuisd. Ja, dan moet je weer opnieuw beginnen en dat is vervelend. Ik zou graag willen dat als ze bij ons komen als ze klaar zijn, en als ze alles geregeld hebben. Want je creëert hierdoor heel veel wachttijd. Het gaat zo veel sneller. Ik denk dat je teveel uitval hebt bij klanten omdat het allemaal te lang duurt. De schuldhulpverlening kan er niks aan doen maar de klant ook niet.

En welke hulpverlener dient het dan over te nemen?

De assistente schuldhulpverlener.

kan een assistente schuldhulpverlener doorhebben dat een cliënt bijvoorbeeld bewindvoering nodig heeft?

Niet na één gesprek, maar na meerdere. Voeger hadden we geen stabilisatie. Vroeger kwamen ze binnen en bleven ze bij de assistente totdat ze klaar waren en kwamen ze bij ons om de aanvraag in te dienen. Maar door de Wgs is dit allemaal veranderd. Vroeger was het doel schuldsanering, nu is dat niet meer zo. Nu is het doel stabiliseren. Voorkomen is beter dan genezen, daar zet de gemeente nu op in. Ga maar eerst stabiliseren en dan pas saneren.

Hoe vaak komt uitval van cliënten, tijdens het stabilisatietraject, voor volgens u?

Het komt zeker voor maar het komt niet vaker voor dan bij andere trajecten denk ik. Veel cliënten zien geen einddoel, ze zien alleen dat ze dingen moeten regelen. En het is frustrerend als je als cliënt geen einddoel ziet.

Oké en ehhm ziet u verschil in de hoeveelheid van uitval als u het jaar 2015 vergelijkt met de jaren daarvoor?

Ik heb het idee dat we veel minder uitval hebben dan vroeger. We mogen nu niet zomaar afsluiten. Als de klant zich vroeger niet aan de afspraken hield, konden wij makkelijk afsluiten. Door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kan je niet zomaar afsluiten. Er dient wel aan bepaalde voorwaarden voldoen te worden zoals hersteltermijn hanteren. Ik denk dat het veel minder voorkomt dan vroeger.

Oké en ehm wat zijn volgens u de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject?

Verwachtingspatroon is heel hoog. Ze denken dat wij het even voor ze regelen, maar zo is het niet. De klant denkt ik wil een oplossing en van mijn schulden af maar de klant moet er wel aan werken. Maar de grootste oorzaak is toch wel dat het te lang duurt.

Als de oorzaken van uitval ook gedragsgerelateerd zijn, wat doet u om het gedrag van cliënten te veranderen?

Bewindvoering kan ingezet worden. Vroeger was bewindvoering speciaal. Als een klant bewindvoering had was er daar iets mee aan de hand. Nu heb je ook schuldenbewind. Nu is iedereen in staat om bewindvoering aan te vragen. Dat is wel een middel die we vaak inzetten bij klanten met gedragsproblemen. We willen ook de klant beschermen zodat de schulden niet oplopen. Ik vind het moeilijk om met de klanten te praten, ik ben geen psycholoog. Ik heb het veel te druk met andere werkzaamheden. Gedrag kan je moeilijk veranderen in een paar gesprekken.

Welke technieken kunnen volgens u bijdragen om uitval te verminderen?

Motiverende gespreksvoering kan wel helpen. Je moet het heel gelijk houden en dat probeer ik wel te doen bij mijn klanten. Hey we zijn gelijk en probeer het positief te houden. Geef ze een einddoel, laat ze die einddoel zien. Vat het samen en blijf het iedere keer herhalen.

Welke maatregelen worden er op dit moment genomen door de organisatie ABC- Alliantie om deze oorzaken te verminderen?

Het is wel een hele moeilijke ehm ik zie niet echt dat de organisatie maatregelen neemt. Het is lastig want uitval blijf je houden. Wat je eraan kunt doen is andere werksoorten inzetten om die klant binnen te houden, zoals maatschappelijk hulp. De schuldhulpverlener moet gebruik maken van andere werksoorten en niet denken dat je het in je eentje wel allemaal kan regelen.

Welke maatregelen gebruikt uzelf om de oorzaken van uitval bij cliënten tegen te gaan?

Haha ehm nee ik gebruik geen technieken. Ik denk dat het belangrijk is om goed te luisteren en goed aangeven wat ze te wachten staan. Ik gebruik wel motiverende gespreksvoering omdat sommige cliënten het nodig hebben.

Oké en ehm hoe treedt u op als de cliënt dreigt uit te vallen?

Als ik heel eerlijk ben dan vind ik het niet erg haha, ja sorry ik zet niet veel in om die cliënt binnen te houden maar ik sluit niet snel af tenzij het te lang duurt

Haha, dat is duidelijk en wat vindt u wel goed gaan tijdens het stabilisatietraject?

Als de klanten doen wat er van hun gevraagd wordt dan gaat het goed. Als ze alles doen wat je vraagt gaat het snel en kan je weer verder. Bij de motiverende cliënten gaat het goed. Bij andere moeizame cliënten gaat het lastig en kom je niet doorheen.

Ja, oké en zijn er nog dingen die we niet hebben besproken, maar die volgens u misschien van belang kan zijn voor mijn onderzoek?

Nee, ik denk dat we alles hebben besproken.

**Respondent 5**

**Code: 05**

Kunt u in twee á drie zinnen uitleggen wat u onder stabilisatie verstaat?

Ja, stabilisatie versta ik eronder dat je het inkomen moet stabiliseren. Maar ook bijvoorbeeld de administratie moeten ordenen of dat de cliënt een andere woning moet zoeken bijvoorbeeld. Maar voornamelijk is het inkomen en uitgaven stabiliseren

Wat is uw rol als schuldhulpverlener tijdens het stabilisatietraject?

Toezicht houden dat cliënten doen op wat er moet gebeuren. Dat ze naar de sociale raadslieden zijn gegaan, dat ze budgettraining volgen en hun map hebben geordend, dat ik de schuldeisers benader en dat ik een overzicht heb in de schulden

Kunt u mij stapsgewijs vertellen op welke wijze u het werkproces tijdens het stabilisatietraject uitvoert?

Nadat de intake is geweest maken we een plan van aanpak. En tijdens het stabilisatietraject wordt er gekeken of de cliënt problemen heeft met het inkomen. Ik probeer mij te focussen op waar het probleem is. Als het gaat om dat de cliënten niet met de financiën om kunnen gaan, budgetbeheer aanvragen, maatschappelijk werk aanvragen zodat zij hiermee in gesprek kunnen. Als iemand bijvoorbeeld in een ziekte-uitkering zit is het lastig, want tot wanneer is dat geldig en waar heeft cliënt daarna recht op. Ik moet alles in de gaten houden.

Oké, en waar loopt u, gedurende het stabilisatietraject, tijdens het uitvoeren van u werk tegen aan?

Ehm te veel cliënten, grote case-load. Elke week heb ik twee intakegesprek. Er gaat er meer in dan dat eruit gaat. Af en toe raak ik het overzicht kwijt. Ze proberen meer mensen aan te nemen maar het is wat het is, het blijft een probleem. Af en toe wordt er wel aan gedacht maar er wordt geen duidelijke oplossing voor gezocht.

Hoe vaak komt uitval van cliënten, tijdens het stabilisatietraject, voor volgens u?

Ik denk dat ongeveer tien procent van mijn caseload uitvalt tijdens het stabilisatietraject.

Oké, dat is niet veel en ziet u verschil in de hoeveelheid van uitval als u het jaar 2015 vergelijkt met de jaren daarvoor?

Ik denk dat het bijna hetzelfde blijft, maar aan de andere kant zie ik dat het wat meer wordt. we hebben veel middelen maar de laatste jaren wordt er meer een beroep gedaan naar de eigen kracht en verantwoordelijkheid van cliënten. Er zijn sommige cliënten die dat niet hebben. Veel cliënten zijn afhankelijk van anderen. wij vragen van alles en nog wat en we verwijzen ze naar maatschappelijk werk, maar die doen ook precies hetzelfde, ze overvragen cliënten ook waardoor cliënten het niet meer aankunnen.

Maar als de cliënt het niet zelf kan, is het dan de bedoeling dat de cliënt het alsnog zelf moet doen?

Nee, dat is niet de bedoeling, maar je doet het sowieso. Want met een caseload van honderd cliënten kan je niet iemand bij de hand vasthouden en alles voor die persoon doen.

Als er teveel wordt gevraagd van de cliënt zegt de cliënt op een gegeven moment ik word niet geholpen.

En wat zijn volgens u nou de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject?

Soms begrijpen cliënten ook niet het proces. Bij de aanmelding, intake en budgettraining wordt het uitgelegd maar er zijn mensen die het gewoon niet snappen, hoe vaak je het ook uitlegt. Ja dus ehm op een gegeven moment snappen ze het niet. Je kan het blijven uitleggen maar hoe leg je het uit? Daar kan het ook mee te maken hebben.

Komt dat vaak voor?

Ja, ik denk dat het vaak voor komt.

Oké, en als de oorzaken van uitval ook gedragsgerelateerd zijn, wat doet u om het gedrag van cliënten te veranderen?

Ik verwijs ze door naar maatschappelijk werk, maar ik spreek ze ook aan op hun gedrag. veel mensen zien het nut niet van het komen naar gesprekken. Ze zegen vaak ja je hebt alles van me waarom moet ik nog komen? Maar dat komt omdat ze het niet begrijpen. Veel cliënten zijn zwakbegaafd en laagopgeleide. Ze brengen hun papieren en zeggen doe dat maar voor me. Ik vraag me af moeten wij ze dwingen om te begrijpen of moeten wij maar alles voor ze doen? Als je merkt dat een cliënt het niet begrijpt meld ik haar wel bij de bewindvoerder en regel ik zaken die de cliënt oorspronkelijk hoort te doen. Op die manier kan je uitval voorkomen.

Oké, ik snap het en ehm welke maatregelen wordt er op dit moment genomen door de organisatie ABC- Alliantie om deze oorzaken te verminderen?

Ehm.. ik benader cliënten veel en probeer dat hersteltermijn zo min mogelijk te gebruiken. veel cliënten vinden het heel erg als ze dat thuis krijgen. Dus ik bel ze, stuur sms'en en als ze komen op afspraken vragen hoe het komt en meeleven. Ik merk dat het helpt als ik begrip toon voor wat ze hebben meegemaakt. De volgende keer komt de cliënt dan wel.

Maar dat praten, kost ook tijd, voor ik het weet ben ik een half uur verder zonder niks aan de papieren te doen. Ik doe dat eerlijk gezegd niet voor alle cliënten omdat het veel tijd kost. Maar op die manier voorkom je uitval, omdat de cliënt ziet dat jij zijn situatie begrijpt.

Maar ABC-Alliantie gebruikt geen maatregelen

Wat dient er volgens u anders gedaan te worden om uitval te verminderen?

Meer tijd besteden aan de cliënten, maar wij krijgen gewoon weinig tijd. Het gaat om tijd.

Wat vindt u wel goed gaan tijdens het stabilisatietraject?

Eehmm.. ja.. als je de cliënt regelmatig volgt tijdens de stabilisatie, kan je op een korte termijn wel de aanvraag indienen. Als dat gebeurd dan gaan het wel goed.

Zijn er nog dingen die we niet hebben besproken, maar die volgens u misschien van belang kan zijn voor mijn onderzoek?

Nee, ik denk dat we alles hebben besproken.

**Respondent 6**

**Code: 06**

Kunt u in twee á drie zinnen uitleggen wat u onder stabilisatie verstaat?

Inkomen op orde maken, de oorzaken van de schulden wegnemen, zoals bijvoorbeeld hulp zoeken voor een verslaving, niet met je geld om kunnen gaan, depressie. Maar voornamelijk inkomen op orde maken, zoals huurtoeslag en zorgtoeslag aanvragen en de stukken voor de Kredietbank vragen en het dossier compleet maken zodat de aanvraag ingediend kan worden.

Wat is uw rol als schuldhulpverlener tijdens het stabilisatietraject?

Dat ligt aan de zelfstandigheid van de cliënt. Als cliënt erg zelfstandig is en weinig problemen ernaast spelen dan stuur ik ze alleen maar. Dan vertel ik wat ik nodig heb en waar ze het kunnen vinden en dan gaan ze zelf aan de slag. Als ik merk dat ze het niet kunnen door beperkingen dan help ik ze daarmee om gegevens te verzamelen. Ik ben een beetje een sturende rol. Maar ik geef aan wat zij dienen te doen en wat ik hoor te doen, wat mijn taken zijn en wat hun taken zijn.

Kunt u mij stapsgewijs vertellen op welke wijze u het werkproces tijdens het stabilisatietraject uitvoert?

Eehhmm.. stapsgewijs.. nou dan maken we een afspraak, pakken we de map erbij en kijken we welke stukken ik nog mis in het dossier. De stukken die ik nog mis vraag ik aan cliënt, als cliënt het niet heeft vraag ik cliënt of hij deze stukken wil opvragen.

We gaan vooral aan de slag met de schulden. Als er geen actuele schuldpapieren zijn geef ik aan dat ze de schuldeisers dienen te bellen. Ik geef aan hoe ze een telefoontje moeten plegen. Als het niet veel schuldeisers zijn dan doen ze het zelf, als er veel schuldeisers zijn stuur ik ze door naar Raad en Daad. Ik probeer een beetje dat zelfredzaamheid naar boven te brengen.

Als er een polisblad mist bijvoorbeeld, vragen we samen een polisblad aan, ik laat zien hoe ze dat moeten doen. Veel kunnen niet omgaan met geld, dus dan vraag ik ook direct inkomensbeheer aan. Ik besteed ook aandacht aan de vaste lasten en vraag vaak hoe het gaat met het betalen van de vaste lasten. Maar tijdens het intakegesprek maak ik al een plan van aanpak. Als ze hulp krijgen van een andere organisatie, vraag ik dat ook na.

Oké, dat is duidelijk en ehm waar loopt u, gedurende het stabilisatietraject, tijdens het uitvoeren van u werk tegen aan?

Dus niet van dat de cliënten het lastig vinden om papieren op orde te krijgen? dat niet?

Nee, dat is iets wat cliënten kunnen vinden, maar is er iets waar u tegen aan loopt?

Nou bij sommige organisaties moeten we erg lang wachten voordat we papieren krijgen. sommige schuldeisers reageren dan helemaal niet, ja daar loop ik wel tegen aan.

En als u meer intern kijkt?

Poeh.. eehmm.. heel veel registreren haha. Maar natuurlijk ook tijdsgesprek. In het meest ideale geval heb je gewoon veel meer tijd voor een cliënt want dan kan je ook meer voor ze doen. Ik zou veel meer kunnen doen als we meer tijd hebben voor iemand.

Ik heb eens een keer een onderzoekje gedaan alleen voor mezelf. Ik heb willekeurig vijf cliënten uitgekozen en met die vijf had ik veel tijd besteed echt heel veel. En ik merkte toen dat ik na drie weken al en aanvraag kon doen. Maar ik deed heel veel ik besteedde veel meer aan die klanten, telkens bellen en overal achteraan. Binnen drie weken kon ik de aanvraag doen. Maar het nadele is dat ik veel meer deed, en de cliënten niks deden. En dat is niet de bedoeling als we de zelfredzaamheid willen vergroten.

Is dat het enige waar u tegen aan loopt?

Ja, ik kan niks bedenken! Voor de rest gaat het goede haha!

Haha, dat is mooi en hoe vaak komt uitval van cliënten, tijdens het stabilisatietraject, voor volgens u?

Niet heel vaak bij mij. Want gedurende de budgettraining heb ik ook veel contact met cliënten. Ik ga gewoon verder. Ik houd niet even pauze van hey ze zijn bezig met budgettraining dus ik neem wel later contact op. Als je heel lang geen contact hebt met cliënten vallen ze juist uit.

Ik ga vragen of ik nog iets voor ze kan doen en hoe ze de budgettraining vonden en of ze alles gedaan hebben wat ze behoren te doen.

In welke fase vallen de meeste cliënten wel uit bij u?

Direct na de intake en voor de budgettraining, dus de voorfase.

Ziet u verschil in de hoeveelheid van uitval als u het jaar 2015 vergelijkt met de jaren daarvoor?

Eehhmm.. beetje hetzelfde eigenlijk.. ja ja. Het meeste uitval is toch voor de intake en na de intake. Ook tijdens de budgettraining merk ik heel weinig uitval.

Komt dat omdat u contact blijft houden met uw cliënten?

Ja, dat denk ik wel. Cliënten zeggen wel dat ze het fijn vinden. Ze kunnen altijd bellen en ik reageer ook vrij snel op mails. Als ze het niet meer zien zitten dan nodig ik ze uit en vraag waarom ze het niet meer zien zitten. Als ze zeggen dat ze heel veel moeten regelen dan nodig ik ze uit en dan gaan we binnen dat uur ongelofelijk veel doen, en daarna zien cliënten het plotseling wel zitten. Ik heb in dat geval niet veel uitval.

En ik geef ze veel tijd als ze niet reageren ik ben niet snel met afsluiten. Ik houd niet dat termijn aan. Als ze niet reageren of afspraken niet nakomen dan wacht ik even. Ik bel ze elke dag en stuur ze ook brieven. Als ik een brief stuur zeg ik niet dat ze binnen een week moeten reageren, daar ben ik niet streng in.

Oké, maar wat zijn volgens u de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject?

Zoals ik net zei dat cliënten het niet meer zien zitten. Of ze zeggen gedurende het traject dat ze het toch te lang vinden om drie jaar lang met heel weinig geld te doen. Ik heb het nu al een aantal weken gedaan ik zie het niet zitten ik los het zelf op.

Ze vinden ook dat het te lang duurt en zien geen einddoel. Er komt maar geen einde aan voor hun. Als we aangifte doen bij de belastingdienst moeten we heel lang wachten op antwoord en ze worden gek van de papieren. Maar de meest voorkomend is wel dat ze heel depressief zijn Ze hebben geen puf meer om iets te doen. Ze willen wel maar iets houdt ze tegen.

Verwijst u ze dan door?

Ja, maar ik zeg ook wel ehm weetje moet ik je wat tijd geven? En als ze daar behoefte aan hebben zet ik in de eindbrief wel dat als ze er weer aan toe zijn, ze direct contact met mij op kunnen nemen.

Oké, en als de oorzaken van uitval ook gedragsgerelateerd zijn, wat doet u om het gedrag van cliënten te veranderen?

Als ze niet reageren bel ik heel veel. Elke dag een paar keer. Ik heb dan mijn lijst en die bel ik dan elke dag. Ik mail ook heel veel als de cliënt actief mailt. Mijn doel is ze uitnodigen voor een gesprek. En tijdens het gesprek wil ik horen waarom ze niet gemotiveerd zijn.

Ik vraag waarom ze het niet meer zien zitten en dan ga ik ze veel helpen. Ik spreek dan dezelfde week weer af en dan ga ik heel veel met ze doen. Ik zit dan twee uur met ze en doe dan van alles met ze en dat vinden ze heel fijn. Maar daardoor heb je minder tijd voor andere cliënten. Ik zeg dan doe jij dit en dit bel jij die en die en dan doe ik andere dingen. Ik zou het zelf ook fijn vinden als ik werd geholpen. Dus ik bel vaak.

Als u ze überhaupt kunt bereiken natuurlijk, want heel vaak zijn cliënten plotseling weg.

Ja, maar ik ga ze stalken ik geef ze veel tijd en dat werkt blijkbaar.

En welke technieken kunnen volgens u ook bijdragen om uitval te verminderen?

Nou wat ik dus al zei, stalken. Heel veel uitnodigen. Heel veel collega's doen heel veel telefonisch. Veel cliënten vinden het toch niet prettig om ze zoveel uit te nodigen. Maar helpen wat ik dus al zei en lijstjes geven. Ik geef ze veel lijsten mee van hey dit en dit moet je doen en kunnen ze het afstrepen. En je dient goed bereikbaar te zijn.

Welke maatregelen wordt er op dit moment genomen door de organisatie ABC- Alliantie om deze oorzaken te verminderen?

Raad en daad is een goede, financieel salon ook, kunnen ze terecht met korte vragen. Ik denk dat dat heel goed is. En vooral raad en daad want dat is met afspraak, dus dan voelen ze zich meer verplicht om te gaan.

Wat vindt u wel goed gaan tijdens het stabilisatietraject?

Cliënten of organisatie?

Meer de organisatie

Ik vind het heel goed dat ze raad en daad hebben. Ik vind het ook fijn dat sociale raadslieden hier zitten. Het zijn korte lijntjes dus je kan makkelijk met ze praten en ik vind het ook fijn dat we computers hebben haha

Haha, ja dat is hartstikke fijn! En moet er iets anders gedaan worden tijdens het stabilisatietraject?

Ik denk dat uiteindelijk schulddienstverlening ook raadslieden werk gaat doen. Ik denk dat dat de toekomst wordt. We worden dus een generalist en dat je alles doet en dat de cliënt in plaats van vijf personen maar een persoon ziet. En dat voorkomt ook uitval omdat de cliënt continu andere personen ziet. Ik denk dat sociale raadslieden wel is voor echte moeilijke dingen want wij kunnen niet alles maar makkelijke dingen kunnen wij wel.

Denk je dat het een goed idee is?

Ja, ik denk het wel, het is meer werk maar je hebt minder cliënten

Zijn er nog dingen die we niet hebben besproken, maar die volgens u misschien van belang kan zijn voor mijn onderzoek?

Ik denk dat we alles hebben besproken omdat we veel hebben besproken toch.

Ja, dat is ook zo.

**Respondent 7**

**Code: 07**

Kunt u in twee á drie zinnen uitleggen wat u onder stabilisatie verstaat?

Onder stabilisatie versta ik het stabiliseren van de schulden, indien er een regeling getroffen moeten worden met schuldeisers. Eehm ja het is eigenlijk meer het helemaal klaar maken van de aanvraag aan de Kredietbank. Als er problemen zijn met de schuldeisers, los je dat stukje op en wanneer cliënt in zijn geheel gestabiliseerd is, kan de aanvraag ingediend worden.

Ja, oké en wat is uw rol als schuldhulpverlener tijdens het stabilisatietraject?

Indien een cliënt de budgettraining heeft gevolgd, kan het zijn dat ze niet klaar zijn om de aanvraag in te dienen. Ik verwijs ze dan door naar raad en daad. In zo'n groep wordt de klant dan helemaal klaargemaakt voor ehm de aanvraag. Maar stel er moeten andere dingen gedaan worden, contact opgenomen moeten worden met de schuldeisers vanwege bijvoorbeeld een dreiging dan heb ik daar wel een rol in.

Is dat een ondersteunende taak of neemt u dat helemaal over?

Nee, dat neem ik helemaal over, raad en daad is een ondersteunende taak, schuldenlijst compleet maken of relevante brieven bijvoorbeeld aanvragen. Zij maken de aanvraag rond voor ons, dat is een onderdeel van het stabilisatietraject

Dus u neemt alleen contact op met de schuldeisers?

Ja, inderdaad, als er contact opgenomen moet worden met schuldeisers, in verband met onder andere een crisis, dan doe ik dat. Ik doe de intake, klanten gaan dan naar de budgettraining. Na de budgettraining nodig ik ze uit voor een gesprek. Nou dan gaan we samen kijken hoever cliënt is en wat er allemaal gedaan moet worden. Als we niet alles hebben stuur ik ze naar raad en daad. Daar wordt cliënt geholpen met toelichting schrijven, schuldenlijst compleet maken, wellicht CJIB opgave aanvragen. Als dat helemaal rond is dan komt de klant terug bij mij en kunnen we de aanvraag indienen.

U heeft zo wel minder werk he?

Ja, inderdaad we hebben minder werk. Maar dat komt ook omdat we zo vaak met crisissen te maken hebben en intakes komen ook elke dag weer binnen. En nazorg cliënten is ook een ramp. Ik ben vandaag twee uur bezig geweest met een nazorg cliënt. Cliënt is al gesaneerd bij de Kredietbank, maar schuldeisers komen gewoon terug. Het is nazorg en ze zijn betaald door de Kredietbank. Maar tegenwoordig zien ze dat de cliënten gesaneerd zijn en dan krijgen ze plotseling een brief met daarin dat ze de sanering stoppen omdat cliënt één termijn te laat betaald heeft bijvoorbeeld. Nou cliënt kreeg een brief waarin stond dat de schuld nog 5000 euro is, terwijl Zilveren kruis al akkoord is gegaan met het verzoek van de Gemeentelijke Kredietbank. Zilveren kruis heeft weer beslag gelegd op haar zorgtoeslag, dus alles begint weer opnieuw. Dus ik heb vandaag van alles gedaan en contact opgenomen met iedereen. Als alles goed is krijg ik binnen tien dagen bericht. Maar ik bedoel te zeggen het zoveel werk is dat we aan die nazorg cliënten hebben. Dus ik ben blij dat Raad en Daad er is.

Waar loopt u, gedurende het stabilisatietraject, tijdens het uitvoeren van u werk tegen aan?

Ja, als je heel veel klanten hebt kan het soms zo zijn dat je klanten vergeet. Nou niet vergeten maar er zijn klanten die langer blijven liggen. Je hebt klanten die elke dag hier staan en je hebt klanten die wachten totdat de schuldhulpverlener contact met ze opneemt en omdat ik hun ook meer zie ben ik meer met hun bezig en lopen andere klanten een beetje achter.

Oké, en hoe vaak komt uitval van cliënten, tijdens het stabilisatietraject, voor volgens u?

Eeehhm.. nee.. niet erg veel. Ik heb wel een paar klanten die eigenlijk sinds vorig jaar al klaar zijn om de aanvraag in te dienen, maar er stond een schuld op hun BKR van bijvoorbeeld ING. En die klanten daar heb ik nu eindelijk.. ja dat is wel iets waar ik tegen aan loop, ING, als we ze vragen waar de schuld bekend is, kunnen ze dat niet vinden. Of ze sturen ons door naar Vesting Finance (deurwaarder) Vesting Finance stuurt je weer door naar ING. Dus dat is wel één schuldeiser waar ik tegen aan loop. En dat hebben we nu eindelijk na een jaar, want vorig jaar zou ik de aanvraag indienen, want we kwamen niet verder. We namen beiden contact op maar uiteindelijk had ik het helemaal overgenomen. Met mailtjes en telefoontjes is nu eindelijk de schuld boven water gekomen.

Ziet u verschil in de hoeveelheid van uitval als u het jaar 2015 vergelijkt met de jaren daarvoor?

In de jaren daarvoor hadden we een andere systeem. Toen we nog centrum waren konden cliënten zich bij ons aanmelden. Ze krijgen een brief met daarin dat ze zijn aangemeld en ze moesten binnen drie maanden erg veel aflossen. Dat was sowieso een reden dat cliënten al niet meer kwamen. Nu hebben ze veel meer contact en uitval is echt veel minder geworden omdat je meer contact met ze hebt en je houdt ze meer vast. Vroeger werden ze gelaten aan hun eigen lot. Ze moesten het allemaal zelf doen en na geruime tijd zag je ze niet meer

Wat zijn volgens u de oorzaken van uitval tijdens het stabilisatietraject?

Toen?

Nee nu

nu?

Ja.

Soms denken klanten ik heb me aangemeld en de schuldhulpverlener lost het verder voor me op en die klanten die zo denken die vallen vaak uit. Die klanten zie je pas op het moment dat er weer beslag is gelegd ofzo. De verwachtingspatroon is erg hoog, niet bij alle klanten natuurlijk, maar er zijn klanten die wel zo zijn.

Waar kan dat te maken mee hebben?

Dat kan te maken hebben met onduidelijkheid. Dat zie ik vaak hoor. Ik moet dingen tig keer uitleggen voordat het kwartje valt. Ik heb het ook bij mijn huidige klanten. Tijdens de intake vertel ik ze van alles en informeer ik ze genoeg. Later krijg ik weer een mail met erin dat deze klant dat en dat niet begrijpt. Maar dan denk ik, ik heb het al tig keer verteld, hoe vaak moet ik het nog vertellen. Dus gewoon blijven herhalen is het beste wat helpt bij onze cliënten.

Nou soms komen cliënten met een crisis tijdens de intake. En vaak zie je ook bij cliënten op het moment dat de crisis is opgelost dat cliënten niet meer komen, maar dit kan tijdens elke fase zijn, dus ook tijdens het stabilisatietraject. Je ziet vaak dat als de crisis is verholpen dat je de cliënten niet meer ziet.

Oké en ehm als de oorzaken van uitval ook gedragsgerelateerd zijn, wat doet u om het gedrag van cliënten te veranderen?

Nou eigenlijk via maatschappelijk werk. Maar als maatschappelijk werk geen bijdrage hierin kan leveren kan ik ze aanmelden voor beschermingsbewind.

Dus als ze zich niet houden aan de afspraken meld u ze aan bij beschermingsbewind?

Nee, ik bedoel meer als cliënten zich aanmelden en dan uitvallen en weer aanmelden en weer uitvallen.

Ik bedoel meer de maatregelen die u neemt als schuldhulpverlener wanneer een cliënt dreigt uit te vallen.

Ik stuur brieven om te vragen of ze nog door willen gaan met schuldhulpverlening of niet. In de brief staat ook een termijn waarin ze zich dienen te houden, willen ze door gaan met schuldhulpverlening, dienen ze binnen dat termijn contact op te nemen met mij en doen ze dat niet dan sluit ik af.

Sluit u snel af?

Nee over het algemeen niet. Ik heb klanten en dan zie ik hun dossier toevallig en dan denk ik nog ow ja die moest ik nog afsluiten. Er zijn dossiers die ik eigenlijk al kan afsluiten. Ik heb dan brieven gestuurd en ze reageren niet, dan stuur ik weer brieven en als ze dan weer niet reageren dan sluit ik wel echt af.

Welke technieken kunnen volgens u bijdragen om uitval te verminderen?

Eehmm.. ja. Ik denk dat de manier waarop wij nu werken.. ik vind dat best wel goed,. En dat zie je ook. De uitval van cliënten is ook echt minder. Intake weet je wel, budgettraining, stabilisatie, waardoor uitval veel minder is.

Welke maatregelen wordt er op dit moment genomen door de organisatie ABC- Alliantie om deze oorzaken te verminderen?

Eehmm.... nee ik denk dat we alles doen wat op dit moment in ons vermogen ligt. We nemen telefonisch contact op wanneer ze niet komen opdagen. Ze worden gebeld en we sturen brieven om cliënt binnen te houden. Als cliënt door een of ander reden niet wilt komen dan ligt dit aan hun, wij hebben dan gedaan wat in ons vermogen ligt.

Welke maatregelen gebruikt uzelf om de oorzaken van uitval bij cliënten tegen te gaan?

Eehmm. Ja, nou ja, bellen en brieven sturen dat is wat ik doe, het contact blijven houden. Ik heb bijvoorbeeld een cliënt waar ik ook al heel lang mee bezig ben. Ik heb veel voor haar gedaan en een tijd is het goed gegaan en een tijd weer niet. Ze wou niet dat ik haar voor beschermingsbewind aanmeld, nou ik heb haar bij raad en daad aangemeld. Weer twee keer niet geweest. Ik krijg iedere keer een terugkoppeling dus ik heb nu tegen der gezegd het is het beste als je echt uit de schulden wilt, is bewindvoering nodig. Ik ben niet snel met het aanmelden voor beschermingsbewind, maar sommige klanten hebben het echt wel nodig, dus dat is iets wat ik ook doe.

Oké, en is er iets dat anders gedaan moet worden tijdens het stabilisatietraject?

Eehm.. nee niks. Ik vind dat er wel genoeg wordt gedaan.

Zijn er nog dingen die we niet hebben besproken, maar die volgens u misschien van belang kan zijn voor mijn onderzoek?

Ehm.. nou kijk, vroeger hadden we het eropaf team. Op het moment dat cliënten niet meer kwamen gingen zij langs bij klanten om te kijken wat de oorzaken zijn dat cliënten niet meer kunnen komen en vragen of ze interesse hebben in schuldhulpverlening. Misschien is dat ook iets wat ze nu in het leven kunnen roepen, want dat doet het eropaf team nu niet meer.

1. F. Westhof & L. de Ruig’, *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*, Zoetermeer, p.15 [↑](#footnote-ref-1)
2. Deze term werd gebruikt door de onderzoekers Janssen, J., Kersten, A., H.J.J.M. Vermeulen, die in het jaar 1999 de schuldenproblematiek van Nederlandse huishoudens in kaart brachten, Problematische schulden: zicht op het onzichtbare. IVA. [↑](#footnote-ref-2)
3. A.C. Kerckhaert & L.S. de Ruig,’ *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*, Zoetermeer, p.38. [↑](#footnote-ref-3)
4. NVVK’, *Gedragscode schuldhulpverlening’,* mei 2015, p.13 [↑](#footnote-ref-4)
5. F. Westhof & M. Tom’, *Monitor Betalingsachterstanden 2014*, Zoetermeer: december 2014, p. 25 [↑](#footnote-ref-5)
6. F. Westhof & L. de Ruig’, *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*, Zoetermeer, p.24 [↑](#footnote-ref-6)
7. Gemeente Amsterdam’, *Programma Schuldhulpverlening 2016 Sterker door samenwerken II*, p.9 [↑](#footnote-ref-7)
8. Dit is het ook het onderzoek waar ik mijn informatie vandaan heb gehaald om de schuldenproblematiek in Nederland te achterhalen. [↑](#footnote-ref-8)
9. Gemeente Amsterdam’, *Programma Schuldhulpverlening 2016 Sterker door samenwerken II*, Amsterdam: 2016, p.9 [↑](#footnote-ref-9)
10. Staat van de Stad VIII’, *Ontwikkelingen in participatie en samenleving,* Amsterdam: september 2015 [↑](#footnote-ref-10)
11. Combiwel’, DEFINITIEF 8e maands Dashboard prestatiedialoog Combiwel in het kader van het opdrachtgeverschap Maatschappelijke Dienstverleners (Madi) [↑](#footnote-ref-11)
12. N. Jungmann,’*Onoplosbare schuldsituaties,’* Utrecht: 2004, p.5 [↑](#footnote-ref-12)
13. Gemeente Amsterdam’, *Stand van de schuldhulpverlening in Amsterdam,* Amsterdam: 4 september 2015 [↑](#footnote-ref-13)
14. T. Madern’, *Overkoepelende blik op omvang en preventie van schulden in Nederland*, Utrecht: oktober 2014, p.31 [↑](#footnote-ref-14)
15. N. Jungmann & R. van Geuns’, *Schuldhulpverlening loont!*, Amsterdam: juli 2011, p.13 [↑](#footnote-ref-15)
16. M. Hoeve & K.Jurrius’, *In de schuld, in de fout?* Den Haag: WODC 2011, p. 50 [↑](#footnote-ref-16)
17. Bijlage II [↑](#footnote-ref-17)
18. Bijlage III [↑](#footnote-ref-18)
19. Bijlage I [↑](#footnote-ref-19)
20. Bijlage III [↑](#footnote-ref-20)
21. N. Jungmann & J. Telgen’, *Schulden? De gemeente helpt!* *Naar effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening*,

    Utrecht: juli 2008 [↑](#footnote-ref-21)
22. D. Luisterberg’, *Schuldhulpverlening en budgetcoaching: Een markt?* Rotterdam: mei 2012. p.20 [↑](#footnote-ref-22)
23. *Kamerstukken II*, 2007/08, 24 515, nr. 119 [↑](#footnote-ref-23)
24. N. Jungmann & J. Telgen’, *Schulden? De gemeente helpt!* *Naar effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening*,

    Utrecht: juli 2008, p.17 [↑](#footnote-ref-24)
25. N. Jungmann & J. Telgen’, *Schulden? De gemeente helpt!* *Naar effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening*,

    Utrecht: juli 2008 p.24 [↑](#footnote-ref-25)
26. *Kamerstukken II* 2009/10. 32 291, nr. 4 [↑](#footnote-ref-26)
27. MvT *Kamerstukken* II 2009/10, 32291, nr. 3 [↑](#footnote-ref-27)
28. NVVK,’*Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening NVVK,’* mei 2012, p.4 [↑](#footnote-ref-28)
29. NVVK,’*Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening NVVK,’* mei 2012, p.7 [↑](#footnote-ref-29)
30. MvT *Kamerstukken ll*, 2009/10, 32291, nr. 3 [↑](#footnote-ref-30)
31. Artikel 3 lid 1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening [↑](#footnote-ref-31)
32. Artikel 4 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening [↑](#footnote-ref-32)
33. Artikel 2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening [↑](#footnote-ref-33)
34. Artikel 2 lid 3 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening [↑](#footnote-ref-34)
35. Artikel 4 en 5 Beleidsregels Schuldhulpverlening Amsterdam [↑](#footnote-ref-35)
36. Beleidsregels Schuldhulpverlening Amsterdam [↑](#footnote-ref-36)
37. Artikel 2 lid 1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening [↑](#footnote-ref-37)
38. Gemeente Amsterdam Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening’, *Offensief tegen schulden,* Amsterdam p.5 [↑](#footnote-ref-38)
39. Gemeente Amsterdam Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening’, *Offensief tegen schulden,* Amsterdam p.12 [↑](#footnote-ref-39)
40. Gemeente Amsterdam Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening’, *Offensief tegen schulden,* Amsterdam p.20 [↑](#footnote-ref-40)
41. Gemeente Amsterdam Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening’, *Offensief tegen schulden,* Amsterdam p.25 [↑](#footnote-ref-41)
42. Gemeente Amsterdam Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening’, *Offensief tegen schulden,* Amsterdam p.26 [↑](#footnote-ref-42)
43. D. Haster, ‘*Basisboek integrale schuldhulpverlening’*, Groningen / Houten: Noordhoff Uitgevers 2013, p.171 [↑](#footnote-ref-43)
44. Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening’, *Integrale schuldhulpverlening, handreiking voor gemeente en uitvoerende instanties,* Utrecht/Den Haag: september 2004, p.4 [↑](#footnote-ref-44)
45. D. Haster, ‘*Basisboek integrale schuldhulpverlening’*, Groningen / Houten: Noordhoff Uitgevers 2013, p. 164-165 [↑](#footnote-ref-45)
46. B. Boorsma’, *Schulden: naar: nieuwe impulsen in de schuldenproblematiek*’ Den Haag: VUGA, 1994 [↑](#footnote-ref-46)
47. D. Luisterberg’, *Schuldhulpverlening en budgetcoaching: Een markt?* Rotterdam: mei 2012. p.8 [↑](#footnote-ref-47)
48. H.J.F. van Raak, Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening’, *Brief aan leden van de Tweede Kamer,* Utrecht: augustus 2003, p.3 [↑](#footnote-ref-48)
49. H.J.F. van Raak, Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening’, *Brief aan leden van de Tweede Kamer,* Utrecht: augustus 2003, p.3 [↑](#footnote-ref-49)
50. NVVK’, *Vroegsignalering: wees er snel bij,* Utrecht: april 2015 p.71 [↑](#footnote-ref-50)
51. Artikel 287b Faillissementswet [↑](#footnote-ref-51)
52. Shvhandboek,’ *Voorwaardelijke budgettraining,’* Productenboek schuldhulpverlening Amsterdam [↑](#footnote-ref-52)
53. Artikel 284 Faillissementswet [↑](#footnote-ref-53)
54. Artikel 285 lid 2 sub f Faillissementswet [↑](#footnote-ref-54)
55. Artikel 475d Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering [↑](#footnote-ref-55)
56. Artikel 285 lid 1 sub h Faillissementswet [↑](#footnote-ref-56)
57. Artikel 288 Faillissementswet [↑](#footnote-ref-57)
58. Artikel 288 lid 2 sub d Faillissementswet [↑](#footnote-ref-58)
59. Artikel 3 boek 6 Burgerlijk Wetboek. [↑](#footnote-ref-59)
60. Productenboek Schuldhulpverlening Amsterdam’, *Nazorg.* [↑](#footnote-ref-60)
61. D. Haster, ‘*Basisboek integrale schuldhulpverlening’*, Groningen / Houten: Noordhoff Uitgevers 2013. [↑](#footnote-ref-61)
62. NVVK Jaarverslag 2015’, *Kenmerken populatie, Leeftijd 46 t/m 65 jaar.* [↑](#footnote-ref-62)
63. NVVK Jaarverslag 2015’, *Kenmerken populatie, Leeftijd ouder dan 65 jaar.* [↑](#footnote-ref-63)
64. D. Haster, ‘*Basisboek integrale schuldhulpverlening’*, Groningen / Houten: Noordhoff Uitgevers 2013. [↑](#footnote-ref-64)
65. NVVK Jaarverslag 2015’, *Kenmerken populatie, Gezinssamenstelling* [↑](#footnote-ref-65)
66. CBS’, *Jaarrapport Integratie 2014* Den Haag/Heerlen: 2014, p.39 [↑](#footnote-ref-66)
67. Nibud Consumenten’, *Financiële opvoeding, waarom financieel opvoeden*? [↑](#footnote-ref-67)
68. T. Madern & A. van der Schorst’, *Kans op financiële problemen,* maart 2012, p.5 [↑](#footnote-ref-68)
69. NVVK Jaarverslag 2015’, *Kenmerken populatie, jonger dan 25 & 26 t/m 45 jaar* [↑](#footnote-ref-69)
70. S. Vreugdenhil & R. van Dam’. *Uitval of zelfregie? Een onderzoek naar uitval in de schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment,* Hogeschool van Amsterdam: november 2014, p.7 [↑](#footnote-ref-70)
71. S. Vreugdenhil & R. van Dam’. *Uitval of zelfregie? Een onderzoek naar uitval in de schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment,* Hogeschool van Amsterdam: november 2014, p.29 &30 [↑](#footnote-ref-71)
72. N. Jungmann & E. Lems’, *Onoplosbare schuldsituaties,* Utrecht: 2014, p.7 [↑](#footnote-ref-72)
73. N. Jungmann & E. Lems’, *Onoplosbare schuldsituaties,* Utrecht: 2014, p.22 [↑](#footnote-ref-73)
74. M. Schut & N. Jungmann’, *Schuldenproblematiek een vraagstuk in transitie,* Hogeschool Utrecht: 2010Schuldenproblematiek een vraagstuk in transitie. Hogeschool Utrecht, Utrecht [↑](#footnote-ref-74)
75. Artikel 4 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening [↑](#footnote-ref-75)
76. J. Hermans & A. Menger’, *Walk the line, over continuïteit en professionaliteit in het reclasseringswerk* SWP, april 2009 [↑](#footnote-ref-76)
77. Protocol Schuldhulpverlening Amsterdam’, *Stabilisatietraject’* (zoek op: doel stabilisatietraject) [↑](#footnote-ref-77)
78. Een cliënt is saneringsrijp in het geval de leefsituatie van cliënt zodanig gestabiliseerd is dat cliënt geen nieuwe schulden meer kan maken. [↑](#footnote-ref-78)
79. Protocol Schuldhulpverlening Amsterdam’, *Stabilisatietraject’* (zoek op: doelgroep) [↑](#footnote-ref-79)
80. , Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen, U. van de Pol, ' *Schuldhulpverlening meer slagkracht meer effect,'* Amsterdam:juni 2011*,* p.17 [↑](#footnote-ref-80)
81. Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen, U. van de Pol, ' *Schuldhulpverlening meer slagkracht meer effect,'* Amsterdam:juni 2011*,* p.16 [↑](#footnote-ref-81)
82. Bijlage III, code 02 [↑](#footnote-ref-82)
83. Gemeente Amsterdam,’ *Begroting 2016*, (Zoek op: Werk, Inkomen en Participatie) p. 99 [↑](#footnote-ref-83)
84. Computerprogramma Regas [↑](#footnote-ref-84)
85. M. Schut’, *Maatschappelijk dienstverlening in de schuldhulpverlening,* Utrecht Mo Groep + : mei 2011, p.8 [↑](#footnote-ref-85)
86. Bijlage III, code 02 [↑](#footnote-ref-86)
87. Schuldhulpverlening Informatie Platform’, *Fasen van het schuldbemiddelingstraject,* (zoek op: fasen stabilisatietraject) [↑](#footnote-ref-87)
88. R. Ipskamp & A. Peters’, *Blijven wonen! Methodiek voor het stabiliseren van problematische schulden,* Rijnstad welzijn en hulpverlening 2007, p.11 [↑](#footnote-ref-88)
89. Artikel 287b Faillissementswet [↑](#footnote-ref-89)
90. Protocol Schuldhulpverlening Amsterdam’, *Stabilisatietraject’* [↑](#footnote-ref-90)
91. Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam’, *Schuldhulpverlening Bos en Lommer en Zuidoost,* Amsterdam: oktober 2008 [↑](#footnote-ref-91)
92. Artikel 475d van het Wetboek Burgerlijke Rechtsvordering [↑](#footnote-ref-92)
93. Productenboek Schuldhulpverlening Amsterdam’, *Groepswerk,* (zoek op: Integrale aanmeldgroep) [↑](#footnote-ref-93)
94. Rijksoverheid’, *Budgetbeheer, Hoe werkt budgetbeheer?* [↑](#footnote-ref-94)
95. Lot Bewindvoering’, *10 meest gestelde vragen,* (zoek op: wanneer sprake van bewindvoering) [↑](#footnote-ref-95)
96. Schuldhulpverlening Informatie Platform’, *Fasen van het schuldbemiddelingstraject,* (zoek op: fasen stabilisatietraject [↑](#footnote-ref-96)
97. Protocol Schuldhulpverlening Amsterdam’, *Stabilisatietraject*, (zoek op: Beoogd resultaat) [↑](#footnote-ref-97)
98. Bijlage I [↑](#footnote-ref-98)
99. Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen’, *Notitie herhaalde hulpvraag schuldhulpverlening,* Amsterdam: februari 2012, p. 10 [↑](#footnote-ref-99)
100. Bijlage I, dossier 1 [↑](#footnote-ref-100)
101. Bijlage I, dossier 1 [↑](#footnote-ref-101)
102. Bijlage I, dossier 3 [↑](#footnote-ref-102)
103. Doras Maatschappelijk dienstverlening in Amsterdam Noord,' *Veel gestelde vragen Schuldhulpverlening,'* (zoek op: moet ik mijn auto/scooter verplicht verkopen?) [↑](#footnote-ref-103)
104. Bijlage I, dossier 5 [↑](#footnote-ref-104)
105. Bijlage I, dossier 9 [↑](#footnote-ref-105)
106. Bijlage I [↑](#footnote-ref-106)
107. Bijlage I, dossier 4 [↑](#footnote-ref-107)
108. Bijlage I, dossier 12 [↑](#footnote-ref-108)
109. Bijlage I [↑](#footnote-ref-109)
110. S. Vreugdenhil & R. van Dam’. *Uitval of zelfregie? Een onderzoek naar uitval in de schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment,* Hogeschool van Amsterdam: november 2014 [↑](#footnote-ref-110)
111. Bijlage I, dossier 10 [↑](#footnote-ref-111)
112. Bijlage I, dossier 10 [↑](#footnote-ref-112)
113. Bijlage I, dossier 11 [↑](#footnote-ref-113)
114. Bijlage I, dossier 11 [↑](#footnote-ref-114)
115. Bijlage III [↑](#footnote-ref-115)
116. Bijlage III, code: 01, 04 en 07 [↑](#footnote-ref-116)
117. Bijlage III, code: 02, 03 en 05 [↑](#footnote-ref-117)
118. Bijlage III, code 02 en 06 [↑](#footnote-ref-118)
119. Bijlage III, code: 07 [↑](#footnote-ref-119)
120. Artikel 4 Beleidsregels Schuldhulpverlening Amsterdam [↑](#footnote-ref-120)
121. Bijlage III, code: 04 [↑](#footnote-ref-121)
122. Bijlage III, code: 04 [↑](#footnote-ref-122)
123. Bijlage III, code: 01 [↑](#footnote-ref-123)
124. Bijlage III, code: 05 [↑](#footnote-ref-124)
125. Bijlage III, code: 03 [↑](#footnote-ref-125)
126. C. Akkermans’, *Schuldhulpverlening en dreigende huisuitzetting,* Hogeschool Utrecht: november 2011 p.28 [↑](#footnote-ref-126)
127. Bijlage III, code: 02 [↑](#footnote-ref-127)
128. Bijlage III, code: 05 [↑](#footnote-ref-128)
129. C. Akkermans’, *Schuldhulpverlening en dreigende huisuitzetting,* Hogeschool Utrecht: november 2011 p.28 [↑](#footnote-ref-129)
130. Bijlage III, code: 02 [↑](#footnote-ref-130)
131. Bijlage III, code: 04 [↑](#footnote-ref-131)
132. Bijlage III, code: 06 [↑](#footnote-ref-132)
133. Bijlage III, code: 04 [↑](#footnote-ref-133)
134. Bijlage III, code: 04 [↑](#footnote-ref-134)
135. Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen, U. van de Pol, ' *Schuldhulpverlening meer slagkracht meer effect,'* Amsterdam:juni 2011*,* p.17 [↑](#footnote-ref-135)
136. Bijlage III, code: 06 [↑](#footnote-ref-136)
137. Computerprogramma Regas [↑](#footnote-ref-137)
138. Bijlage III, code: 01, 04, 06 en 02 [↑](#footnote-ref-138)
139. Bijlage III, code: 01 [↑](#footnote-ref-139)
140. Bijlage III, code: 04 [↑](#footnote-ref-140)
141. Bijlage III, code: 02 en 06 [↑](#footnote-ref-141)
142. Bijlage III, code: 05 en 07 [↑](#footnote-ref-142)
143. Bijlage III, code: 05 [↑](#footnote-ref-143)
144. Bijlage III, code: 07 [↑](#footnote-ref-144)
145. Bijlage III, code: 03 [↑](#footnote-ref-145)
146. Www.mentrum.nl [↑](#footnote-ref-146)
147. http://www.doras.nl/veelgestelde-vragen/schuldhulpverlening [↑](#footnote-ref-147)