

LSTA Infosheet: Ketensamenwerking September 2017

Thuisadministratie maakt onderdeel uit van de keten van schulddienstverlening. Hulpvragers kunnen, om in aanmerking te komen voor een schuldhulpverleningstraject (SHV-traject), verwezen worden naar een lokale organisatie die vrijwilligers inzet. Zij ondersteunen hulpvragers bij het ordenen van hun papieren, hun administratie, het in kaart brengen van de schuldeisers en de schulden en indien mogelijk nog een beroep doen op voorliggende voorzieningen. Ook kunnen zij -na afloop van een SHV-traject- ondersteuning bieden bij het zelf weer oppakken van de financiële verantwoordelijkheden (zoals de administratie bijhouden en betalingsachterstanden voorkomen). Daarnaast kunnen vrijwilligers mensen ook ondersteunen bij het voorkomen van (grotere) financiële problemen door het in balans brengen van inkomsten en uitgaven en bespreken van keuzes (gedragsverandering).

Vrijwilligers zijn géén betaalde beroepskrachten, zijn bijvoorbeeld géén schuldhulpverleners, maatschappelijk werkers of coaches. Er zijn grenzen aan hun ondersteuning. Vrijwilligers hebben een eigen rol waar het gaat om het op gemak stellen van en aansluiten op de hulpvrager. Vrijwilligers zijn ook waar nodig en mogelijk een aanvulling op hetgeen beroepskrachten doen. Daarom is afstemming en samenwerking van vrijwilligers en allerlei beroepskrachten noodzakelijk en weten en (h)erkennen wie welke kwaliteiten heeft voor ondersteuning aan welke hulpvragers, met welke hulpvragen en op welke momenten. En dus naar wie welke hulpvragers wel of juist niet kunnen worden verwezen.

Het gemeentelijk beleidskader wordt mede gevormd door landelijke regelgeving. Gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning verantwoordelijk voor de mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Op grond van de Jeugdwet zijn zij verantwoordelijk voor preventie, ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en ouders bij opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen. Daarnaast zijn de Participatiewet en het Besluit bijstandverlening zelfstandigen van invloed op wat van burgers wordt verwacht en welke ondersteuning zij mogen/kunnen verwachten. Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zijn gemeenten sinds 2012 verplicht minimaal één keer per vier jaar een plan met het te voeren schuldhulpbeleid vast te stellen. Te zien is dat gemeenten bijvoorbeeld via beleidsplannen Sociaal Domein, Armoedebeleid en Aanpak Schulden hun verantwoordelijkheden vormgeven en inzichtelijk maken voor hun burgers en betrokken organisaties.

De afstemming en samenwerking en wie wanneer welke hulpvragers ondersteunt verschilt per gemeente en lokale organisatie. Ketensamenwerking betreft zowel de afstemming en samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten als tussen beroepskrachten onderling als de interactie tussen organisaties en met de gemeente.

Voor een goede afstemming en samenwerking in de lokale ondersteuningsketen zijn verschillende elementen van belang. In dit infosheet worden eerst 5 elementen op een rij gezet. Waarna middels praktijkvoorbeelden, in de gemeenten Zwolle en Almere, duidelijk wordt hoe regie door de gemeente de ketensamenwerking naar een hoger plan kan tillen. Vervolgens noemen we in Samenvatting en punten van onderzoek de huidige mogelijkheden en uitdagingen op het gebied van ketensamenwerking, waarna tot slot de opsomming van rapporten, links en infosheets.

Inhoud

1. Ketensamenwerking, belangrijke elementen:

- 1.1 De hulpvrager
- 1.2 De ondersteuningsketen
- 1.3 De hulpvrager bereiken
- 1.4 Afstemmen en samenwerken
- 1.5 Meten van resultaten en evalueren

2. Ketensamenwerking in de praktijk:

- 2.1 Gemeente Zwolle: centrale aanmelding, afstemming vrijwilligersorganisaties
- 2.2 Gemeente Almere: regie op individuele trajecten, inzet op preventie en vroegsignalering

3. Samenvatting, punten van onderzoek, workshops en regiobijeenkomsten

4. Rapporten, Links, Infosheets

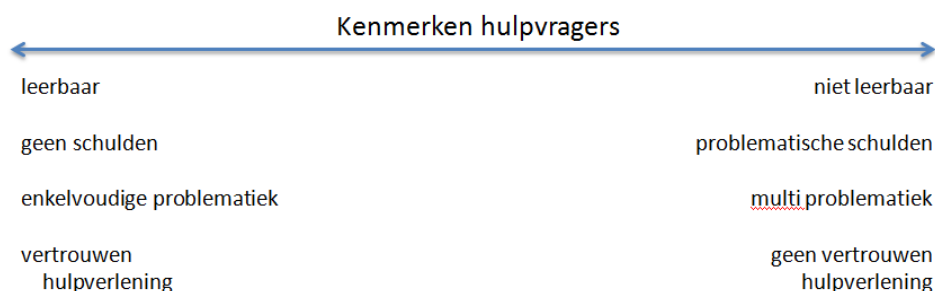
1. Ketensamenwerking, belangrijke elementen

Bij ketensamenwerking onderscheidt het LSTA vijf elementen. Allereerst wordt stilgestaan bij wie de hulpvragers zijn en welke ondersteuning zij (tijdelijk) nodig hebben. Vervolgens wordt aandacht besteed aan de ondersteuningsketen: welke organisaties bieden welke ondersteuning in bepaalde fasen van het traject? Hierna komt het bereiken van hulpvragers aan de orde: welke inwoners worden al wel bereikt, wie nog niet en welke stappen kunnen ondernomen worden om hen te bereiken? Dan volgt afstemmen en samenwerken: hoe kunnen organisaties samen werken aan een (verbeterd) aanbod en welke rol speelt de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers hierin? Tot slot is het inzichtelijk maken van resultaten van belang: hoe zijn resultaten/effecten van de ondersteuning zichtbaar te maken en te evalueren? Zijn resultaten vergelijkbaar en zo ja hoe, op basis waarvan?

1.1 De hulpvrager

Voor de ontwikkeling van een sluitend ondersteuningsaanbod is het allereerst belangrijk te weten wie de hulpvragers zijn en wat zij nodig hebben. Het aanbod af te stemmen op de vraag! Dit klinkt logisch. Toch is dit een punt waaraan in de schulddienstverlening meer aandacht besteed kan worden. In gemeenten blijken organisaties dezelfde hulpvragers/doelgroepen te ondersteunen en kunnen andere hulpvragers nergens terecht.

Hulpvragers kunnen worden ingedeeld in groepen met overeenkomstige kenmerken. Bijvoorbeeld minder leerbare hulpvragers met problematische schulden, complexere problematiek en minder vertrouwen in de hulpverlening aan de ene kant en meer leerbare hulpvragers met minder complexe problematiek minder schulden en meer vertrouwen in de hulpverlening aan de andere kant (Figuur 1).



Figuur 1: kenmerken hulpvragers. Materiaal uit rapportage conferentie A'dam/lerende praktijk Zuidoost (niet gepubliceerd)

Vanzelfsprekend bestaan in de praktijk ook andere combinaties. Bijvoorbeeld niet-leerbare hulpvragers die wel vertrouwen hebben in de hulpverlening (denk aan een oudere die niet meer goed kan zien/lezen en alle vertrouwen in de ondersteuning heeft) of leerbare hulpvragers met problematische schulden die geen vertrouwen (meer) hebben in de hulpverlening.

Het LSTA gebruikt het schema in figuur 1 in het gesprek met lokale ketenpartners. Welke hulpvragers wonen waar in de gemeente? Hebben zij eenvoudige of ingewikkelde hulpvragen? Welke ondersteuning is daar een antwoord op? Welke organisatie biedt aan welke hulpvragers welke ondersteuning? Is hier sprake van korte of langdurende ondersteuning? Vallen er hulpvragers buiten de 'ondersteuningsboot'? Zitten er hiaten in de ondersteuning?

Er is nog een wereld te winnen op het gebied van het cijfermatig onderbouwen van problemen bij hulpvragers. Zijn daarvoor voldoende, goede instrumenten op brede schaal beschikbaar? [Mesis](#) is een recent ontwikkeld methodisch screeningsinstrument dat motivatie en vaardigheden van een hulpvrager in kaart brengt, om zo een inschatting te kunnen maken van de vraag of de schuldenaar in staat en bereid is om duurzaam schuldenvrij te blijven.

Naast cijfers speelt ook casuïstiek een belangrijke rol in het krijgen van inzicht in hulpvragers en hun vragen. Door regelmatig met vrijwilligers en tussen organisaties casuïstiekbesprekingen te organise-

ren ontstaat zicht op ontwikkelingen, successen en knelpunten. De individuele verhalen leveren een rijk en divers beeld van hulpvragers en hulpvragen in een gemeente of werkgebied. Movisie heeft voor medewerkers in het sociaal domein/de wijkteams een (gratis) [e-learning module voor casusbesprekingen](#) ontwikkeld.

1.2 De ondersteuningsketen

Hulp bij de thuisadministratie heeft zowel waarde bij preventie en vroegsignalering, als ter voorbereiding op/tijdens een SHV-traject, als in het kader van nazorg. Wijkteams, maatschappelijk werkers, jeugdwerkers, wijkverpleegkundigen en huisartsen kunnen bijvoorbeeld een preventieve rol hebben bij het voorkomen van grotere schuldenproblematiek. Formulierenbrigades en inloopsprekuren zijn van belang bij vroegsignalering: problemen die bij hulpvragers spelen en de risico's daarvan voor de toekomst, kunnen hier worden gesignaleerd. Woningcorporaties (huurachterstand), verzekeraars (premieachterstand), werkgevers (voorschot vragen), banken (roodstand) kunnen hier een belangrijke rol pakken door problemen eerder te signaleren/aan de bel te trekken/ondersteuning aan te bieden. Rond een SHV-traject zijn verschillende partijen betrokken, zoals schuldenaren en schuldeisers, incassobedrijven en deurwaarders, schuldhulpverleners en andere dienst-/hulpverleners. De nazorg blijkt vaak nog extra aandacht te behoeven.

Iedere organisatie die actief is in de ondersteuning bij financiële (zelf)redzaamheid van burgers, doet dit op eigen wijze: aan specifieke hulpvragers (bijvoorbeeld gericht op ouderen, jongeren of mensen met problematische schulden), in een bepaalde fase (bijvoorbeeld in het kader van het voorkomen van schulden of activiteiten ter voorbereiding op een SHV-traject en/of nazorg) en voor een bepaalde periode (bijvoorbeeld kort of maximaal een jaar of juist langer). Naast het bieden van individuele ondersteuning zijn er ook organisaties met een groepsaanbod en/of inloopsprekuren (laagdrempelige locaties, waar allerlei hulpvragers met een diversiteit aan vragen in een vroeg stadium terecht kunnen).

Iedere gemeente is anders en het loont de moeite het lokale aanbod in kaart te brengen, zodat te zien is wie welke hulpvragers ondersteunt; in welke fase(n) en op welke manier (individueel of in een groep, kort of lang). Ook is van belang overzichtelijk te hebben wanneer trajecten worden afgesloten en of hulpvragers daarna nog gevolgd worden (of hen na een bepaalde tijd wordt gevraagd hoe het met hen gaat, en zo ja, door wie).

Het LSTA ondersteunt dit proces door het maken van een lokaal 'kleurenpalet'. Naar aanleiding hiervan wordt met elkaar bekeken of sprake is van een dubbel aanbod (of er juist hiaten zijn) en wat dat betekent voor de verdere aanpak (bijstellen?). Als er sprake is van groepsondersteuning, wordt gevraagd voor wie en in welke vorm. Als er inloopsprekuren worden georganiseerd, zijn de vervolgvragen: voor welke hulpvragers, wie zijn de ondersteuners (combi van beroepskrachten en vrijwilligers, alleen vrijwilligers, alleen beroepskrachten), op welke locatie(s) en welke frequentie?

1.3 De hulpvrager bereiken

Sluit het aanbod (wie doet wat in welke fase) aan op hetgeen de (potentiële) hulpvragers in een gemeente/werkgebied nodig hebben? En zo niet, welke veranderingen/verbeteringen zijn nodig? Vragen hierbij zijn: welke risicogroepen zijn er in deze gemeente/dit werkgebied?, welke inwoners/hulpvragers worden bereikt en welke nog niet?, welke stappen zijn te nemen om hen (beter) te bereiken? en welke ondersteuning past daarbij?

Het in kaart brengen van risicogroepen, door bijvoorbeeld op wijkniveau te onderzoeken hoeveel bewoners schulden hebben dan wel het risico lopen, kan interessante informatie opleveren. Door de situatie en behoeften van bewoners in de risicogroep te onderzoeken is beter zicht te krijgen op de inwoners die (nog) niet bereikt worden en hoe dit te

Innovatief in de signalering van huishoudens met risico op schulden zijn tools als [De Straatkubus](#) (signaleert problemen op postcodegebied) en [Vindplaats van Schulden](#) (koppelt informatie van o. a. woningcorporaties, energiemaatschappijen en zorgverzekeraars).

verbeteren. Waarbij het belangrijk is dat risicogroepen niet automatisch verwezen worden naar thuisadministratievrijwilligers.

Mensen met financiële problemen roepen vaak pas laat hulp in; het belang van preventie en vroegsignalering wordt steeds belangrijker. Hoe kunnen financiële problemen voorkomen worden? Door wie en via welke middelen? Hoe kunnen die zo worden ingezet dat burgers, die risico lopen, hier baat bij hebben en financieel (zelf)redzamer worden? Hoe kunnen problemen eerder gesignaleerd worden? Welke organisaties en/of personen, zouden daarvoor geschikt zijn?

Een voorbeeld van een project is de [Op Eigen Kracht-training](#), opgezet door Hille Hoogland van de Regenboog Groep. In deze training leren kwetsbare burgers met elkaar, hoe met hun financiën om te gaan. Door de bijeenkomsten worden ook samen andere dingen ondernomen: bijvoorbeeld samen sporten of samen boodschappen doen en koken, met als resultaat 'samen meer te makken hebben' plus gezelligheid.

1.4 Afstemmen en samenwerken

In het belang van hulpvragers en organisaties is het belangrijk dat organisaties (elkaars) aanbod (beter) afstemmen op de hulpvragen en (beter) samenwerken. Zo kan menskracht, van beroepskrachten en vrijwilligers, effectiever wordt ingezet en wordt de kwalitatieve ondersteuning, de veiligheid van betrokkenen en de continuïteit van de ondersteuning geborgd.

Afstemmen en samenwerken vrijwilligers en beroepskrachten

In het kader van de 'participatiemaatschappij' is de gedachte dat mensen elkaar binnen hun familie en netwerk steunen (informele zorg) en (als dat niet gaat) zij een beroep doen op organisaties, waarbij die organisaties geacht worden te bekijken wanneer vrijwilligers inzetbaar zijn en wanneer de inzet van een beroepskracht (formele zorg) nodig is.

Vrijwilligers slaan een brug tussen informele en formele zorg, een unieke positie. Doordat zij dichterbij de hulpvragers staan, wordt met het betrekken van hen een (beter) beeld verkregen van wat er leeft onder hulpvragers en hoe een (beter) aansluitend aanbod ontwikkeld kan worden. De aanvulling die zij (kunnen) vormen op het werk van beroepskrachten biedt zowel verlichting aan de hulpvrager als aan de beroepskrachten. Meer informatie over samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten? Bekijk het [Stappenplan naar vanzelfsprekende samenwerking met informele zorgverleners](#), ontwikkeld door SIGRA.

Er zijn grenzen aan de ondersteuning door vrijwilligers. Zij zijn bijvoorbeeld geen maatschappelijk werkers, psychiatrisch verpleegkundigen, coaches of schuldhulpverleners. Daarom is afstemming en samenwerking van vrijwilligers en allerlei beroepskrachten noodzakelijk. Dit afstemmen dient te gebeuren op basis van (h)erkennen wie welke kwaliteiten heeft voor het ondersteunen van welke hulpvragers, met welke hulpvragen en op welke momenten. Op basis waarvan is aan te geven naar wie (en dus ook vrijwilligers) welke hulpvragers en hulpvragen wel of juist niet te verwijzen. Een centrale rol is weggelegd voor coördinatoren die vrijwilligers ondersteunen en begeleiden. Daarbij is het essentieel vrijwilligers goed toe te rusten. Denk aan voldoende scholing en het met collega-vrijwilligers bespreken van gebeurtenissen met hulpvragers. Meer informatie over training van vrijwilligers? Bekijk het [infosheet Programma van Eisen voor trainingen](#).

Afstemmen en samenwerken tussen organisaties

Het succes van samenwerking in de keten valt of staat met een goede afstemming en samenwerking tussen ketenpartners. Het kennen van (de achtergronden van) elkaars werk en het herkennen van waarom degene doet wat hij/zij doet en regelmatig overleg, bijvoorbeeld over casuïstiek (paragraaf 1.1), aan de hand van een kleurenpalet (paragraaf 1.2) en over het bereik (paragraaf 1.3), dragen hieraan bij. In een effectieve en succesvolle keten wordt iedere ketenpartner zo ingezet, dat de verschillende hulpvragers met uiteenlopende vragen op het juiste moment adequaat worden ondersteund.

Het bespreken van successen en knelpunten, het samen verantwoordelijk zijn voor het resultaat (in plaats van een knelpunt doorschuiven naar/dumpen bij een collega-organisatie), het signaleren van bijvoorbeeld financiële uitbuiting, het samen organiseren van deskundigheidsbevordering, dragen bij aan een stevige keten in het belang van hulpvragers.

De gemeente heeft hier een belangrijke rol; er zijn diverse manieren om ketenpartijen (beter) te laten afstemmen en samenwerken. Bijvoorbeeld door (afspraken te maken over) specifieke subsidieverstrekking. In het volgende hoofdstuk komen praktijkvoorbeelden aan bod. Meer informatie over de gemeentelijke regierol op vrijwilligerswerk is te vinden via [deze webpagina van de VNG](#).

1.5 Meten van resultaten en evalueren

Tenslotte is het inzicht in resultaten en effecten van de geboden ondersteuning belangrijk. Op basis daarvan kunnen aanbod en kwaliteit worden geëvalueerd en besluiten worden genomen over hoe door te gaan. Hiervoor zijn diverse instrumenten beschikbaar. Het LSTA publiceerde een [infosheet over het meten van kwaliteit en effecten van Thuisadministratie](#).

Door resultaten en effecten, kwaliteiten en leerpunten, overlap en hiaten open en inzichtelijk met elkaar en de financiers te bespreken zijn de hulpvragers/burgers beter af.

2. Ketensamenwerking in de praktijk

In dit hoofdstuk 2 voorbeelden van gemeenten die met een specifieke aanpak de samenwerking tussen ketenpartners stimuleren.

In Zwolle is een centraal aanmeldpunt ingesteld, van waar uit de hulpvragers worden gekoppeld aan een van de organisaties die vrijwilligers inzetten, onder andere in de ondersteuning bij het gemeentelijk SHV-traject.

Ook in Almere is er afstemming tussen de gemeente en organisaties over de ondersteuning, zowel bij het SHV-traject als preventie en vroegsignalering.

2.1 Zwolle: centrale aanmelding en afstemming vrijwilligersorganisaties

De gemeente werkt nauw samen met 4 organisaties die vrijwilligers inzetten in de Thuisadministratie, te weten: WIJZ, Humanitas, SchuldHulpMaatje en De Kern (Sociaal Raadslieden). [Op Orde](#) is in Zwolle het centrale aanmeldpunt voor hulp en advies bij thuisadministratie. Samen bieden deze organisaties ondersteuning bij financiële en/of administratieve vragen van Zwolse burgers.

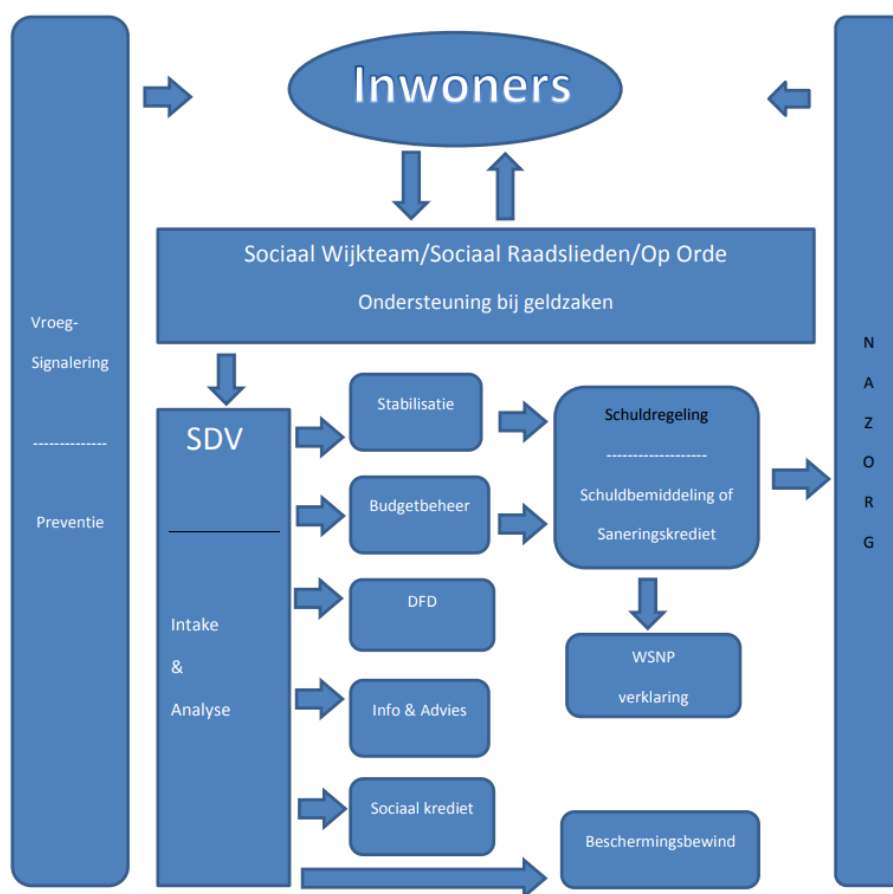
Met Op Orde hebben de gemeente en de organisaties een centrale toegang voor de hulpvragers gerealiseerd. Die melden zich hier (telefonisch, via de website of bij de inlooppunten van de Sociale Wijkteams) en worden van daaruit naar de voor hen passende organisatie doorverwezen. Hierbij wordt rekening gehouden met ieders expertise en mogelijkheden. Humanitas en SchuldHulpMaatje bieden ondersteuning waarbij gewerkt wordt aan het weer zelf gaan bijhouden van de administratie en het doen van betalingen. WIJZ ondersteunt minder leerbare hulpvragers, biedt meer langdurige ondersteuning en houdt rekening met minder perspectief op zelfredzaamheid. De Kern is een laagdrempelige voorziening, waar hulpvragers ondersteund worden door Sociaal Raadslieden en een Formulierenbrigade.

Met het ontwikkelen van Op Orde, zijn de diverse vrijwilligersorganisaties ook nauwer gaan samenwerken. Er is vaak overleg, waarin afstemming plaatsvindt, casuïstiek wordt besproken en overstijgende taken worden verdeeld. Vier keer per jaar vinden thema-avonden over actuele onderwerpen plaats, bestemd voor de vrijwilligers uit de deelnemende organisaties (en indien relevant worden meteen de netwerkpartners uitgenodigd).

De samenwerking levert winst op voor de vrijwilligersorganisaties en voor de Zwolse burger. Zo gauw die zich via Op Orde heeft aangemeld, wordt bekeken welke ondersteuning nodig is en wordt hij/zij naar de juiste organisatie doorgezet. De inlooppunten zijn (sinds 2017) ondergebracht bij elk van de

vijf Sociale Wijkteams in Zwolle, waarmee de wijkteams fundamenteel onderdeel van de keten zijn. Vanaf 2017 wordt gewerkt aan inrichting van één laagdrempelig loket per wijk voor schulddienstverlening, vindt ondersteuning plaats op basis van één integraal ondersteuningsplan en hebben hulpvragers één vast contactpersoon binnen het proces van schuldhulpverlening.

Het stroomschema in figuur 2 geeft een duidelijk beeld van de route van de klant. Deze route begint bij een aanmelding bij een van de Sociale Wijkteams. Voor de ondersteuning op financieel gebied wordt de burger direct doorgezet naar het loket Sociale Raadslieden/Op Orde. Vanuit dit loket wordt passende ondersteuning ingezet (overige problematiek wordt door de Sociale Wijkteams opgepakt). Komt het tot een aanvraag voor schulddienstverlening dan zorgt dit loket ervoor dat de aanvraag binnenkomt bij het team Schulddienstverlening. Dit team bekijkt of er een minnelijk of wettelijk traject moet worden ingezet en welke verdere ondersteuning eventueel ingezet moet worden.



Figuur 2: Processchema gemeente, WSNP, beschermingsbewind en Op Orde. Uit: Beleidsplan Schulddienstverlening 2017 – 2021 (2017).

Preventie en vroegsignalering

De gemeente onderkent dat een organisatie die vrijwilligers inzet voor veel hulpvragers laagdrempeliger is dan de gemeentebalie. Naast de ondersteunende rol bij het SHV-traject, hebben die organisaties een rol op het gebied van preventie en vroegsignalering. In het kader van het voorkomen van schulden wordt samenwerking gezocht met partners in de stad.

Op Orde is zo'n samenwerking. Andere voorbeelden van samenwerking met partners of producten die in Zwolle worden ingezet voor preventie (en vroegsignalering) van schulden zijn:

- [Aanpak laaggeletterde schuldenaren](#) (pilot)
- [Budgetkringen](#)

- [Startpunt Geldzaken](#)
- [Vindplaats van Schulden](#) (pilot)
- [Een Financieel Spreekuur in het mbo](#) (link naar youtube-filmpje)

Aandachtspunten

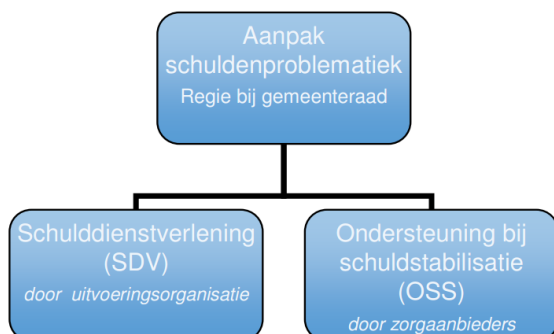
Evaluatie van de schulddienstverlening in Zwolle (zie Beleidsplan 2017 – 2020) liet zien dat het signalerings-/preventieaanbod nog ‘versnipperd’ (d.w.z.: niet collectief georganiseerd) was. Met het instellen van de centrale toegang bij de Sociale Wijkteams vanaf 2017 (en van daaruit: één aanspreekpunt en één ondersteuningsplan per hulpvrager) is daar een belangrijke nieuwe stap in gemaakt.

Een gerelateerd aandachtspunt betrof de onderlinge communicatie en afstemming: om uitval/terugval van hulpvragers te voorkomen, werd met name aanbevolen de nazorg strakker te organiseren (Zwolle neemt zich voor alle hulpvragers vanaf 2018 minimaal een jaar nazorg aan te bieden).

Het (beter) in kaart brengen van de ondersteuningsresultaten en -effecten (bijvoorbeeld afname schuldenproblematiek) was een derde aandachtspunt. Hier wordt, met de opzet van een kwalitatieve monitor (je meet *het effect* van de ondersteuning, naast *meten wat je doet* met de verzameling van kwantitatieve gegevens), actie in ondernomen. Tot slot verdienen kwetsbare groepen in Zwolle extra aandacht; naast de budgetkringen en gestarte aanpak van laaggeletterde schuldenaren, speelt de te ontwikkelen maatwerk aanpak voor jongeren en zzp'ers hierop in.

2.2 Almere: regie op individuele trajecten, inzet op preventie en vroegsignalering

De gemeente heeft een vergelijkbare aanpak als in Zwolle geïnitieerd. Ook hier voert de gemeente regie via een centraal toegangspunt tot de schulddienstverlening en de ondersteuning bij schuldstabilisatie. Hierbij is er, via zorgaanbieders, een ondersteunende rol voor vrijwilligers (Figuur 3).



Figuur 3: aanpak schuldenproblematiek Almere. Uit: Beleidsplan aanpak schuldenproblematiek 2013 - 2017

De schulddienstverlening (het minnelijke en wettelijke traject) wordt uitgevoerd door PLANgroep. Wanneer een hulpvrager (nog) niet voor schulddienstverlening in aanmerking komt, worden zorgaanbieders ingezet ter ondersteuning bij het proces van schuldstabilisatie (OSS). De coördinatie van OSS wordt gedaan door ‘maatwerkers’. De Maatwerkers zijn gespecialiseerde maatschappelijk werkers in dienst van Zorggroep Almere. Zij monitoren, zijn regiehouder en vormen met een Sociaal Raadsman, vrijwilligers en een vrijwillige projectmedewerker van Humanitas Thuisadministratie een Team Ondersteuning Schuld Stabilisatie (TOSS).

Ook in Almere blijkt de drempel naar de maatschappelijke dienstverlening vaak hoog en werkt het inzetten van vrijwilligers drempelverlagend. Naast de TOSS-teams is daarom het project Budgetmaatje via Humanitas gestart. Het Budgetmaatje heeft een belangrijke voorbereidende en coachende rol, gaat met de deelnemer op stap (mee naar intakegesprekken, mee naar instanties e.d.). Alle vrijwilligers krijgen een basistraining SHV van PLANgroep.

Via netwerkbijeenkomsten voor ketenpartners wordt de bekendheid van PLANgroep, OSS-teams en Humanitas) vergroot en de samenwerking met hen gestimuleerd, onder andere door het met elkaar te hebben over verwijzen.

Preventie

Er is een preventiecoördinator Armoede (werkzaam bij PLANgroep). Deze heeft een brede ervaring, groot netwerk en is veel aanwezig in de wijk(en). De preventiecoördinator zet in op de ondersteuning van de netwerkpartners en het organiseren van preventie-activiteiten op het gebied van schuldenproblematiek en het voorkomen van armoede. Activiteiten voor jeugd en op scholen hebben speciale aandacht.

Het preventie-aanbod wordt laagdrempelig ingezet, via ervaringsdeskundigen als voorlichters, telefonische gesprekken (hier is informatie in te winnen of hulp te vragen) en gesprekken in de wijk.

Vroeg Eropaf vindt zijn oorsprong in Amsterdam. Het doel was dreigende huisuitzettingen voorkomen door snel contact te leggen met verhuurders/ deurwaarders. In het kader van vroegsignalering werd dit doel uitgebreid met: het voorkomen van de aanzegging van een ontruiming. Cruciaal is de samenwerking van de gemeente, woningbouwverenigingen en maatschappelijk dienstverleners.

Vroegsignalering

In 2017 is *Vroeg Eropaf Almere* van start gegaan. Klanten worden aangemeld door de woningbouwverenigingen; hiervoor is een speciaal team aangesteld en een online applicatie voor ontwikkeld. Hulpverleners brengen bij de mensen thuis de (financiële) problematiek in kaart en onderzoeken samen aan welke oplossing gewerkt gaat worden. Met *Vroeg Eropaf* wordt een start gemaakt met het eerder signaleren van mensen/huishoudens met financiële problemen en wordt voorkomen dat schulden onnodig oplopen en/of escaleren (huisuitzetting). Woningcorporaties zijn de eerste schuldeisers die schuldenaars aanmelden; de wens/verwachting is dat in ieder geval energiebedrijven en verzekeraars aansluiten.

Met Achmea en huisartsen gaan twee andere vroegsignaleringsprojecten van start. Samen met de verzekeraar, worden inwoners met een openstaande premie door vrijwilligers van Humanitas thuis bezocht. Zij geven voorlichting over wat ondernomen kan worden om uit de financiële problemen te komen. Met de huisartsen gaat de pilot "financiën in de spreekkamer" van start: huisartsen worden betrokken bij de signalering van financiële knelpunten en zij horen naar wie zij een patiënt kunnen verwijzen.

Aandachtspunten

Uit een evaluatie van PLANgroep en Humanitas kwamen een aantal aandachtspunten naar voren. Allereerst een broodnodige afstemming tussen organisaties die vrijwilligers inzetten op het gebied van armoede en schulden, om langs elkaar heen werken te voorkomen. Het zou goed zijn als er één loket zou zijn, waar alle informatie en initiatieven op dit gebied worden verzameld. Vervolgens de dringende behoefte aan nazorg. Tijdens een WSNP-traject is budgetcoaching beschikbaar (maar blijkt het moeilijk mensen te bereiken/ enthousiast te krijgen voor deelname), na afloop van een WSNP-traject wordt geen budgetcoaching/nazorg meer gegeven (het is de bedoeling dat dat in die drie jaar gebeurt en dat iemand dan zelfstandig genoeg is om zelf verder te gaan). Indien iemand tussentijds uitvalt is dat eveneens een probleem: vanuit het beleid en contract is er na beëindiging van het SHV-traject geen nazorg meer.

Tot slot is aangegeven dat er aandacht moet zijn voor het meten en vergelijken van resultaten, waarbij het belangrijk is op te passen dat appels en peren niet vergeleken worden. Er is nog geen eenduidig antwoord op hoe resultaten te kwalificeren en welk instrument te gebruiken om het effect en resultaten van de ondersteuning naar financiële (zelf)redzaamheid te meten.

Een signaal vanuit Almere is het regelmatig voorkomen van financiële uitbuiting van kwetsbare groepen als laaggeletterden en (met name) ouderen, door malafide hulpaanbieders (budgetbeheer, beschermingsbewind, schuldhulpverlening en financieel advies). Partijen zullen gezamenlijk moeten optreden in de bestrijding van dit fenomeen.

3. Samenvatting, punten van onderzoek, workshops en regiobijeenkomsten

Samenvatting

In dit infosheet is begonnen met een uiteenzetting van 5 overkoepelende onderwerpen, die een rol spelen bij (het stimuleren van) ketensamenwerking. De besproken onderwerpen komen terug in de praktijkvoorbeelden in het tweede hoofdstuk. Met name op het gebied van (de coördinatie van) preventie-activiteiten, het eerder bereiken van hulpvragers (vroegsignalering) en de (regie over) afstemming en samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties wordt actie ondernomen. De praktijkvoorbeelden illustreren dat veel gedaan wordt om de ketensamenwerking naar een hoger plan te tillen. Gemeentelijke regie op de samenwerking tussen ondersteunende organisaties zorgt er in Zwolle voor dat het aanbod beter op de vraag wordt afgestemd, bijvoorbeeld doordat hulpvragers via het centrale aanmeldpunt Op Orde naar de organisatie worden verwezen waar zij het best ondersteund kunnen worden. Regie op de uitvoer van preventie-activiteiten zorgt er in beide gemeenten voor dat het aanbod zich ontwikkelt en beter op elkaar wordt afgestemd. In Almere wordt, onder andere met de start van Vroeg Eropaf, serieus gewerkt aan het eerder signaleren van mensen/huishoudens in de (financiële) problemen.

Punten van onderzoek

In het eerste hoofdstuk wordt het belang aangegeven van het weten/onderzoeken welke (potentiële) hulpvragers/risicogroepen er zijn (en wat hun vragen en behoeften zijn), om daar het aanbod op af te kunnen stemmen. In de praktijk blijkt dat niet eenvoudig.

De voorbeeldgemeenten doen, met de start en coördinatie van diverse preventie- en vroegsignaleringsprojecten, een poging hulpvragers in een eerder stadium te bereiken. Het daadwerkelijk uitgaan van de behoeften van hulpvragers bij het creëren van aanbod is een volgende stap.

In dit infosheet worden een aantal activiteiten beschreven die dat proces kunnen ondersteunen. Zo draagt regelmatig overleg, bijvoorbeeld over bereik aan de hand van casuïstiek of middels een kleurenpalet of over successen en knelpunten, hieraan bij. Door hulpvragers (ervaringsdeskundigen) (meer) te betrekken bij de uitvoering, bijvoorbeeld door hen voorlichting te laten geven of te betrekken bij de opzet van thematische bijeenkomsten, ontstaat een (beter) op hen afgestemd aanbod. Ook in groepsbijeenkomsten, gericht op financiën, kunnen zij worden uitgedaagd te participeren en elkaar te ondersteunen en uitwisseling te stimuleren (Op Eigen Kracht-trainingen en Budgetkringen). Vrijwilligers kunnen belangrijke inbreng hebben bij beleidskeuzes. Om dergelijke ontwikkelingen te stimuleren, is het nodig daarvoor tijd vrij te maken bij beleidsmakers en coördinatoren, die vrijwilligers ondersteunen.

Uit de besproken beleidsevaluaties in Zwolle en Almere kwam de nazorg als belangrijk aandachtspunt naar voren: hulpvragers ontvangen na een SHV-traject (zowel in het geval van afronding als van tussentijdse uitval) nog onvoldoende ondersteuning bij het weer op de rit houden van hun administratie en financiën. Soms zijn gebrekkige afstemming en/of verwijzing tussen ondersteunende organisaties daar debet aan. Het is aan te raden hier als gemeente samen met de organisaties, die vrijwilligers inzetten, en ketenpartners meer aandacht aan te besteden.

Op het gebied van meten van resultaten en evalueren zijn gemeenten en organisaties nog zoekende. Ter inspiratie: het LSTA schreef een [infosheet](#) over het meten van de kwaliteit en de resultaten van thuisadministratie.

Tot slot spelen hebben leden van de Zwolse en Almeerse bevolking met specifieke problematiek (laaggeletterdheid, -gecijferdheid, digibetisme, etc.) te kampen, wat de opzet van specifieke ondersteuningsmechanismen voor deze groepen noodzakelijk maakt. Het is zowel zaak deze groepen beter te bereiken, als hen gericht te ondersteunen. Dat kan bijvoorbeeld door een [Budgetkring](#) te starten of aansluiting te zoeken bij een organisatie als [Stichting Lezen en Schrijven](#).

Workshops en regiobijeenkomsten

Ketensamenwerking op het gebied van ondersteuning bij de financiële (zelf)redzaamheid blijkt een uitdaging voor gemeenten, organisaties die vrijwilligers inzetten en andere organisaties. Het LSTA organiseert daarom voor gemeenten [workshops ketensamenwerking](#). Hierin wordt samen met de gemeente en de actieve organisaties, stapsgewijs onderzocht hoe de samenwerking eruit ziet en waar deze gestimuleerd kan worden. In sommige gemeenten/regio's organiseert het LSTA eerst met Thuis-administratiecoördinatoren een [regiobijeenkomst](#). Hier wordt met hen, aan de hand van een kleurenpalet, onder andere besproken door wie welke hulpvrager, met welke hulpvragen wordt ondersteund, hoe lang en met welk doel.

Neem [contact](#) op als u interesse heeft in een workshop ketensamenwerking in uw gemeente of een regiobijeenkomst dan wel de mogelijkheden op dit gebied wilt bespreken.

4. Verder lezen en bronnen

Rapporten

[Beleidsplan schulddienstverlening 2017 – 2021](#). Zwolle, 2017.

[Schuldenaanpak in Almere = werken met klantprofielen](#). Beleidsplan aanpak schuldenproblematiek 2013 – 2017. S. Westerink, 2012.

[Van schulden naar perspectief](#). Beleidsplan aanpak schuldenproblematiek 2017 – 2020. S. Westerink, 2017.

Links

[De Straatkubus](#). 'Early warning GPS-systeem', dat ondersteunend kan werken in de vroegsignalering.
[Mesis](#). Methodisch screeningsinstrument dat motivatie en vaardigheden van een hulpvrager in kaart brengt.

[E-learning casusbesprekingen in wijkteams](#). Movisie.

[Op Eigen Kracht](#). Groepstrainingen, gericht op onderlinge ondersteuning en preventie van financiële problematiek.

[Stappenplan naar vanzelfsprekende samenwerking met informele zorgverleners](#). SIGRA.

[Informatie over gemeentelijke regierol op vrijwilligerswerk](#). VNG.

[Op Orde](#). Samenwerkingsverband rondom ondersteuning bij financiën in Zwolle.

[Budgetkringen](#). Werkgroepen, gericht op onderlinge ondersteuning in leven en financiën.

[Startpunt Geldzaken](#). Tool met geldplannen voor burgers. NIBUD.

[Stichting Lezen en Schrijven](#). Ondersteuningsaanbod voor laaggeletterden en laaggecijferden.

[Vroeg Eropaf](#). Vroegsignalering door samenwerking tussen woningbouwvereniging en maatschappelijke dienstverlening.

LSTA Infosheets

[Infosheet Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie](#)

[Infosheet Kosten van Thuisadministratie](#)

[Infosheet Programma van Eisen voor Trainingen](#)

Dit infosheet kwam tot stand dankzij bijdragen van:

Regina Koudijs

Gemeente Zwolle, afdeling

Inkomensondersteuning

Fenke Beeftink

WIJZ Zwolle

Sonja Stenfert en Anja Tijdhof

PLANgroep Almere

Hetty Kamphorst en Crista Rouwenhorst

Humanitas Almere

Wonah de Koningh

Adviseur veranderprocessen Sociaal Domein

Commentaar en/of opmerkingen naar aanleiding van dit infosheet? Laat het [ons](#) gerust weten!