

Inventarisatie korte vragenlijst naar behoefte aan kennis/ondersteuning ten behoeve van ontwikkeling e-learning in maatschappelijke opvang en beschermd wonen

We hebben een korte online vragenlijst uitgezet, om te achterhalen waar uitvoerend professionals tegenaan lopen als het gaat om schulden en geldzaken bij hun cliënten, en aan welke kennis zij behoefte hebben. We hebben zestien reacties ontvangen. Dat is geen hoge respons, maar de oogst aan inzichten is groot – mede door de uitgebreide antwoorden. Van twee respondenten weten we dat zij budgetbeheerder/schuldhulpverlener zijn. Zij vallen niet onder de doelgroep van de trainingen, maar hebben goed inzicht in de problemen van de klanten.

Samenvatting resultaten

Vrijwel alle professionals hebben te maken met schulden van hun cliënten. Veelgenoemde problemen zijn dat cliënten geen overzicht hebben van hun schuldensituatie (niet weten welke schuldeisers er allemaal zijn) en/of dat hun inkomen niet op orde is. Ze weten niet 'waar te beginnen' met het aanpakken van schulden, omdat ze geen overzicht hebben, niet goed weten hoe het werkt en waar ze recht op hebben. Een andere drempel is schaamte of wantrouwen naar overheid/schuldhulpverlening. Sommige cliënten hebben moeite met de Nederlandse taal. *De afstand naar reguliere ondersteuning en schuldhulp is voor hen te groot en hun schuldensituatie te complex dat we niet kunnen verwachten dat ze het zelf kunnen oplossen. Tegelijkertijd hebben veel organisaties (waaronder ook schuldhulpverlening) weinig kennis van de doelgroep in de opvang – en soms staat ook stigmatisering en beeldvorming de aansluiting met deze doelgroep in de weg. Een professional benoemt bijvoorbeeld dat de forensische doelgroep minder kansen krijgt van instanties.*

We zien drie thema's in de behoefte aan meer kennis en vaardigheden (zie volgende pagina voor concrete onderwerpen en knelpunten die in de enquête werden benoemd):

1. **Technisch** (hoe werkt het bij fraudeschulden bijvoorbeeld; inkomensreparatie, beslagvrije voet etc....)
2. **Organisatorisch** (samenwerking met andere instanties, wie doet wat, behoefte aan kennis sociale kaart, korte lijntjes met gemeentelijke schuldhulpverlening)
3. **Relationeel:** stresssensitief werken, schaamte wegnemen, bejegening, vertrouwen/wantrouwen, motivatie bij cliënt

De drie thema's die uit de enquête blijken, zijn goed onder te brengen in de onderdelen van de te ontwikkelen module basiskennis: 1) de impact van schulden; 2) inkomsten en uitgaven; 3) schulden.

Bij 1) het relationele aspect; schaarste en stress; en mogelijk ook: hoe ga je het gesprek over geldzaken aan; motivatie en bejegening.

Bij 2) inkomsten en uitgaven: budgetplan maken; en mogelijk ook: hoe kun je het inkomen op orde krijgen, toeslagen, fondsen en andere voorzieningen aanvragen (en wie doet dat?)

Bij 3) schulden. Hieronder vallen de ‘technische aspecten’, vragen rondom schuldhulpverlening, beslag, deurwaarders, bewindvoerders, en mogelijk ook: het belang van samenwerking met andere instanties (korte lijntjes) en kennis van de sociale kaart en weten waar *up to date* kennis te vinden is.

Voor specifieke onderwerpen worden webinars ontwikkeld. Uit de enquête komen enkele mogelijke onderwerpen: openen bankrekening als dat telkens geweigerd wordt: wat is mogelijk; uitkeringen en aanvullingen voor 18-minners, hoe cliënt te helpen na uitstroom bewind en hij/zij het allemaal zelf moet doen, hoe belemmeringen op te heffen, meer kennis van ‘potjes en regelingen’, berekening beslagvrije voet; opstellen brieven schuldeisers (communicatie schuldeisers) / of: voorbeeldbrieven?

Concrete onderwerpen en knelpunten uit enquête

Professionals noemen als problemen die zij ervaren onder meer:

- Schulden zijn moeilijk te inventariseren, geen zicht op schuldensituatie
- Inkomen op orde is soms moeilijk te realiseren (welke regelingen zijn er?)
- We kunnen niet veel doen in weinig tijd
- AVG is een belemmering
- Veel schulden zijn fraude-gerelateerd, schuldregelen niet mogelijk
- Cliënten hebben vaak een erg laag inkomen (niet alle inkomensondersteuning op orde), en/of houden weinig over wanneer ze veel uitgeven aan roken/middelen – ‘langdurig laag inkomen maakt dat er weinig perspectief is’ en vraagt veel van motivatie cliënt
- Cliënten met impulsief gedrag en/of psychische problematiek en ‘zorgmijden’ maken stappen zetten in geldzaken moeilijk
- Wachtlijsten voor budgetbeheer of anderszins basis budgetbeheer niet mogelijk

Professionals zeggen behoefte te hebben aan onder meer:

- Korte lijnen en betere samenwerking met externe organisaties, liefst vaste contactpersonen
- Kennis over schulden en/of iemand binnen de eigen organisatie die dit heeft, zodat er sneller gehandeld kan worden. Een derde van de respondenten geeft aan dat er in zijn/haar organisatie geen functionaris schulden/financiële zaken is.
- Meer vaardigheden om het gesprek over schulden – vaak omkleed met schaamte – aan te gaan en begeleidingsrelatie goed houden;
- Handvatten om cliënten te motiveren voor schuldhulp en begeleidingsrelatie goed houden;
- Kennis over werkwijze en bevoegdheden beschermingsbewindvoerders, gerechtsdeurwaarders (wanneer beslag? Hoogte beslagvrije voet?) en in algemene zin schuldeisers (preferente schuldeisers?, welke moet je prioriteit geven?) en schuldhulpverlening (wat is nodig om te kunnen starten);
- Kennis over stress-sensitief werken (bijvoorbeeld ook: hoe stress weg te nemen als schuldeisers brieven blijven sturen?)
- Kennis over regelingen, zoals CAK wanbetalers, toeslagen, belastingaangifte, UWV ..

- Kennis over privacy/AGV en wanneer dat geen hindernis hoeft te zijn. Deze kennis niet alleen voor jezelf, maar ook om antwoord te kunnen geven aan professionals van andere organisaties die privacy als belemmering opwerpen
- Of, als ze zelf niet op de hoogte kunnen blijven van veranderende wet- en regelgeving: weten waar je bepaalde kennis of informatie kunt vinden.