

zelf

FINANCIËLE ZORG VANUIT
EEN INNOVATIEF OOGPUNT

EDITIE 19 | OKTOBER 2021

WWW.ZELFMAGAZINE.NL

Empowered by
nvvk
financiële hulpverleners



Wethouder Michael Grauss:

**"De overheid wordt
niet vertrouwd, en
dat begrijp ik ook"**

Moniek Akerboom, Lara van Osch
en Eduard Schmidt

**"Sluit de wereld van
regels, structuren en
beleid aan op de situatie
van burgers?"**

Gaby van Loon

**"Jongeren met financiële
problemen? Ga er meteen
op af"**

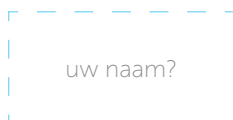
Katinka de Boer

**"Praat mét mensen in
armoede, in plaats van
óver mensen in armoede"**

Rechter Jenny Hofman

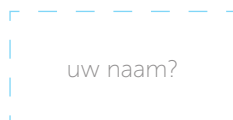
**"Voor mensen met een
bijstandsinkomen is het
ongelooflijk moeilijk om de
boel zonder schulden op
de rit te houden"**

ambassadeurs



Ben je een belangrijk vernieuwer in de financiële zorgverlening en support je het gedachtengoed van Zelf, geef je dan op als ambassadeur. De financiële bijdrage aan het Zelf-magazine bedraagt 500 euro per nummer. De volgende keer staat hier je logo en je krijgt 20 exemplaren van het Zelf-magazine toegestuurd.

partners



colofon

Editie 19, oktober 2021

Redactie

drs. Erwin Bel, Stichting CAV
www.stichting-cav.nl

Geert van Dijk, NVVK

www.nvvk.nl

Marcel Kooi MBA, Kompas Zuidlaren

www.kompaszuidlaren.nl

Redactieadres

redactie@zelfmagazine.nl

www.zelfmagazine.nl

Aan dit nummer werkten mee

Moniek Akerboom, Geert van Dijk, Marcel Kooi, Gaby van Loon, Liselotte Maas, Roos Meertens, Anneke Nunn, Lara van Osch, Ronit van der Schaaf, Eduard Schmidt, Tjalling Smit

Eindredactie: Auke Schouwstra

Fotografie

Unsplash (unsplash.com) en anderen

Vormgeving

Studio Bosgra, Baarn

Abonneren

U kunt zich gratis abonneren op de digitale versie van ZELF Magazine door aanmelding via de ZELF community: www.zelfmagazine.nl

ISSN: 2772-4921 (gedrukt)

ISSN: 2772-493X (digitaal)

© 2021. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Ondanks alle aan de samenstelling van dit magazine bestede zorg kan noch de uitgever noch de auteur aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die het gevolg is van enige fout in deze uitgave.

Regels zijn er voor mensen, niet andersom

Financiële zorgverleners hebben een grote verantwoordelijkheid. Naar hulpvragers, maar ook naar de maatschappij die hun werk betaalt. In dit nummer van ZELF maakt wethouder Michiel Grauss duidelijk hoe hij die twee zaken bij elkaar brengt.

Dat doet hij goed, maar toch werpt hij elk gevoel van tevredenheid ver van zich. De toeslagenaffaire heeft het vertrouwen van burgers in de overheid een flinke knauw gegeven, en Grauss weet dat ook gemeenten daardoor op achterstand staan. Daarom komt het aan op samenwerking zoeken met andere partijen in de stad. Met een duidelijke focus op het doel: hulpvragers geven wat ze nodig hebben, en het proces van financiële zorgverlening zo efficiënt mogelijk laten verlopen. Werken volgens de bedoeling dus, zoals dat beschreven wordt in het artikel onder de kop 'Regels negeren? Soms is dat heel goed.'

Efficiënt werken hoeft niet in mindering te komen op de kwaliteit van het werk. Dat laat het artikel over het online spreekuur van de rechterlijke macht in Utrecht zien. De betrokkenheid van een schuldhelpverlener maakt het moge-

lijk scherp te kiezen welke hulp nodig is: bewind of budgetcoaching, intensief of op afstand, langdurig of kort.

Dat maatwerk hebben ook jongeren nodig, betoogt student Gaby van Loon. Ze legt de vinger bij een zwakke plek in de vroegsignaleringsaanpak, en doet voorstellen voor verbetering. Door haar onderzoek een podium te geven beantwoorden we aan de bedoeling van ZELF: bijdragen aan de kwaliteit van de financiële zorgverlening in ons land.

Daarvoor organiseert de NVVK ook studiedagen. Onze eerstvolgende studiedag heeft als thema 'Rust brengen in roerige tijden'. We focussen ons op vakmanschap en kwaliteit in de dienstverlening. Dit nummer van ZELF zet u al op dat spoor. De studiedag biedt u de mogelijkheid u verder in het onderwerp te verdiepen. Bent u er ook? Op de NVVK-site leest u alle details.

REDACTIE: ERWIN BEL, GEERT VAN DIJK, MARCEL KOOI





Opiniemakers

Ben je actief op het gebied van financiële zorgverlening, heb je impact en wil je bijdragen aan het magazine van Zelf? Dan geven we je graag een podium als opiniemaker! Meld je aan via redactie@zelfmagazine.nl. Als je aan de voorwaarden voldoet, nodigen we je uit om te reflecteren op een artikel in een van de komende nummers.



Marcel Kooi

Marcel Kooi is mede-initiatiefnemer van het Zelf-platform ter bevordering van de innovatie in de financiële zorgverlening.

Hij is directeur van Kompas Zuidlaren, een organisatie met 35 jaar ervaring in het bieden van financiële zorgverlening aan mensen die daartoe zelf tijdelijk of langdurig niet toe in staat zijn.



Geert van Dijk

Geert van Dijk is directeur van de NVVK. Hij heeft ruime ervaring in het sociaal domein.

Eerder werkte hij onder meer als verbindingsofficier op het thema schuldhulpverlening voor de gemeente Den Haag met de diensten van OCW en SZW. Hij was senior adviseur bij bureau KplusV en hij was eerder directeur van Divosa, de vereniging van directeurs in het sociaal domein.



Roos Meertens en Gert-Jan Huisman

Roos Meertens en Gert-Jan Huisman werken bij Zorgverzekeringslijn. Roos Meertens is daar projectmanager Gemeenten, Gert-Jan Huisman is Kwaliteitsmanager en trainer. Zorgverzekeringslijn geeft onafhankelijk advies en praktische tips voor het oplossen van zorgverzekeringschulden. De instelling legt uit hoe de Zorgverzekeringswet in elkaar zit en welke rechten en plichten (on)verzekerden hebben. Voor consumenten en hulpverleners is de dienstverlening gratis.



Liselotte Maas

Liselotte Maas is haar loopbaan gestart als schuldhulpverlener en dat werkveld blijft haar boeien. Als bewindvoerder Wsnp heeft ze een eigen bedrijf gehad in Utrecht. Ook was ze jarenlang lid van het bestuur van de beroepsvereniging. Ze heeft als projectleider bij de raad voor Rechtsbijstand gewerkt aan innovatieve online dienstverlening. Nu werkt ze als manager Projecten bij Stichting CAV en ontwikkelt ook hier nieuwe vormen van zorgverlening.



MICHEL GRAUSS

"Ik word venijnig als je deel van het probleem bent en niet van de oplossing."

pagina 6

inhoud

- 6 "Iedereen die mee kan doen aan de oplossing van het schuldenvraagstuk is bij mij welkom"**
WETHOUDER MICHEL GRAUSS
- 12 "Sluit de wereld van regels, structuren en beleid aan op de situatie van burgers?"**
MONIEK AKERBOOM, LARA VAN OSCH EN EDUARD SCHMIDT
- 17 "Praat mét mensen in armoede, in plaats van óver mensen in armoede"**
KATINKA DE BOER
- 20 "Jongeren met financiële problemen? Ga er meteen op af"**
GABY VAN LOON
- 24 "Voor mensen met een bijstandsinkomen is het ongelooflijk moeilijk om de boel zonder schulden op de rit te houden"**
RECHTER JENNY HOFMAN
- 28 Uit de praktijk: In het heetst van de strijd**
TJALLING SMIT





Wethouder Michiel Grauss: iedereen is nodig om het schuldenvraagstuk op te lossen

“In de stad zit heel veel kracht”

DOOR: AUKE SCHOUWSTRA

Hij is de enige fulltime wethouder Armoede en Schulden in Nederland. Zijn covenant met bewindvoerders, dat hen activeert om cliënten sneller schuldhelp te laten krijgen, riep verzet op. Inmiddels krijgt het ook bijval. Michiel Grauss is een bestuurder die graag leert van critici, maar die als het moet ook stevig uithaalt. “Ik word venijnig als je deel van het probleem bent en niet van de oplossing.”

In het convenant waarmee u in mei 2019 kwam sprak u met bewindvoerders af dat zij binnen zes maanden tot een jaar aan de slag gaan met de schulden van hun cliënt. En dat ze nauwer samenwerken met de gemeenten, en vaker informatie en kennis uitwisselen. Gooide u daarmee de knuppel in het hoenderhok?

"Dat vind ik wel meevallen. Ik merk dat er best veel negativiteit is over bewindvoerders. Ook gemeenten zeggen weleens: moeten we er niet vanaf, kunnen we het niet beter zelf doen? Ik werk in de stad die bovenaan staat qua schuldenproblematiek. Wij pakken dat zelf op als gemeentebestuur, maar ieder ander die mee kan doen aan de oplossing van het schuldenvraagstuk is bij mij heel welkom. Bewindvoerders horen daar ook bij. Als die een grotere bijdrage kunnen leveren: graag. We hebben zo'n 60.000 huishoudens waarbij we ons zorgen maken over hun financiële situatie. Grofweg is alles 1 op 5 in Rotterdam: 1 op de 5 huishoudens heeft zorgen over financiën, 1 op de 5 kinderen leeft in armoede."

Samen aan de slag

"Al die huishoudens bereiken we bij lange na niet als overheid. Dus als bewindvoerders mee kunnen doen: graag. Ik heb niet de behoefte om te zeggen: wij als gemeente kunnen dat beter, wij zijn slimmer. Nee, wij hebben inderdaad een mooi instrumentarium, maar dat hebben andere partijen ook. Dus mijn aanbod is elke keer: laten we samen aan de slag gaan. Maar ik word venijniger op het moment dat je een deel van het probleem bent, en niet van de oplossing. Dus ik sta positief tegenover bewindvoerders zolang ze niet alleen stabiliseren maar ook het probleem aanpakken: de schulden."

"Ze krijgen daar niet super veel geld voor betaald, dat weet ik ook. Dus ze mogen het samen met ons doen, ze mogen mensen als die gestabiliseerd zijn naar ons brengen. Maar ik ken verhalen van mensen die zeggen: 'ik zit al 6, 8 of 10 jaar in bewind en het gaat goed, want mijn bewindvoerder verzorgt mijn financiën'. Maar als je dan onderzoekt hoe het met de schulden is, dan blijken die in die 10 jaar gestegen te zijn. Dan denk ik: dan ben je geen deel van de oplossing."

"Een van de bepalingen in het convenant is daarom: stabiliseren is ontzettend belangrijk, maar binnen een half jaar en maximaal na een jaar moet je iemand toeleiden naar schuldhulp. Dus: het probleem echt aanpakken. Het werkt. De bewindvoerders brengen steeds meer mensen onze kant op. Mijn inzet was om jaarlijks 1000 mensen uit schuldenbewind in de schuldhulp te krijgen. Het schommelt nu rond 800, want corona heeft alles onder druk gezet. De samenwerking is ingewikkelder. Ik ben hier toch al blij mee. Onze bewindvoerders doen goed werk in het samen aanpakken van schulden in de stad."

Goed voor de samenleving

De bewindvoerders hadden blijkaar wel een zetje nodig? Want na de introductie van het convenant stegen de aanmeldingen voor schuldhulp vanuit bewindvoerders.

"Ik zie in het schuldenvraagstuk sowieso dat iedereen de neiging heeft met zijn eigen onderdeel bezig te zijn. Dan kan je zelf goede resultaten boeken, maar als keten ben je dan toch suboptimaal bezig. Dat geldt voor gemeenten, voor de rechtbank, voor incassobureaus. Eigenlijk is het vraagstuk op de lange termijn: helpt wat ik doe mensen weer op de been, en is het goed voor de portemonnee van de samenleving?"

Maar mijn vraag was: hadden de bewindvoerders uw zetje nodig?

"Ja, zij hadden dat nodig, maar ik ook. In de vorige collegeperiode hadden we een hele andere aanpak van het schuldenprobleem. We bereikten nog niet de helft van de mensen die we nu bereiken. De uitval is nu gehalveerd. Dat is mooi, maar ik ben ook wethouder voor de toeslaggedupeerden. Dat probleem ontstond bij ons, bij de overheid. Ik ga dus niet trots op mezelf zijn, dat past mij niet als overheidsvertegenwoordiger. Ook wij hebben regelmatig een zet nodig om de dingen beter te doen. Daarom kijk ik wekelijks, ook in coronatijd, 1 op 1 de Rotterdammers in de ogen voor wie wij werken. Om ze elke keer de vraag te stellen: doen wij echt de goede dingen?"

En krijgt u vaak een positief antwoord?

"Wisselend. Soms is het ja, soms nee. Soms hoor je: de gemeente weet de problemen nog niet in de kern te raken."

"Ook wij hebben regelmatig een zet nodig om de dingen beter te doen"

"Ik betaal voor beschermingsbewind nu jaarlijks zo'n 13 miljoen uit de Bijzondere bijstand. Dat is een smak geld"

'We bereiken twee keer zoveel mensen als voorheen'

Rotterdam is de enige gemeente met een wethouder die zich vijf dagen per week uitsluitend bezighoudt met Armoede en Schulden. Toen Michiel Grauss in 2017 begon had hij stevige ambities. Slaagt hij er inderdaad beter in dan het vorige college om mensen met schulden te bereiken?

Grauss: "Het gaat minder slecht, zal ik maar zeggen. We zijn gestegen van jaarlijks 2.000 instromers in onze schuldenaanpak naar 3.994 instromers vorig jaar. Daar moeten de ondernemers met een schuldregeling nog bij opgeteld worden. We bereiken dus twee keer zoveel mensen.

Bij de Rotterdamse Kredietbank is de uitval gehalveerd, mensen krijgen makkelijker dan vroeger toegang tot hulp. Vorig jaar hebben we 74,8 miljoen euro schulden gesaneerd. Volgens het NVVK-jaarverslag is het aantal schuldhulptrajecten landelijk met 12 % afgenomen, maar in Rotterdam steeg het aantal trajecten juist met zo'n 12 %. Daarmee ben ik overigens niet tevreden, ik had meer mensen willen bereiken. Maar corona zorgde enerzijds voor minder contactmogelijkheden en anderzijds voor minder urgentie omdat schuldeisers coulant waren."

Betekent het dat u alsnog een golf hulpvragen verwacht?

"Mijn beeld is dat in de afgelopen tijd meer mensen met schulden besmet zijn, maar tussen een besmetting met schulden en het vragen van hulp ligt 5 jaar. Waarschijnlijk gaan ze dus pas na mijn periode als wethouder hulp vragen. Maar in de tussentijd is het effect van schulden wel al merkbaar in de stad. Dus doen we ons best om nu al mensen in beeld te krijgen."

Dan is het mooie van mijn positie om met alle partners, denk aan de NVVK, het kabinet, maar ook met de lokale kerk, de moskee of het wijkcentrum na te gaan: wat gebeurt er en hoe kan het beter?"

Toen u het convenant net lanceerde werd de NVVK gebeld door een boze bewindvoerder uit uw stad. Hij voelde zich aan de kant gezet. Inmiddels schrijft belangenvereniging Horus dat zij tevreden is over de samenwerking. Wat is er gebeurd?

"De samenwerking komt van twee kanten. Ik vind dat bewindvoerders ook best iets te zeggen hebben over onze dienstverlening. Als je elkaar vaker spreekt kan je als bewindvoerder makkelijker tegen mij zeggen: allemaal leuk, maar dit formulier van jullie werkt echt niet, of zoiets. Het komt van twee kanten, maar de rol van de rechtbank is ook cruciaal. In een opinieartikel heb ik een keer geschreven: ik vind dat de prikkels de goede kant uit moeten wijzen. Ik betaal voor beschermingsbewind nu jaarlijks zo'n 13 miljoen uit de Bijzondere bijstand. Dat is een smak geld, maar het is elke euro waard als

het bijdraagt aan de oplossing van problemen. Ik vond het wel vreemd dat ik als overheid zoveel geld betaal maar er eigenlijk geen grip op heb. Daarom heb ik mijn hand uitgestoken naar de bewindvoerders en naar de rechtbank door te zeggen: laten we een convenant opstellen. Inmiddels is de wet aangepast en hebben we ook adviesrecht richting de rechtbank."

Vaardigheden ontwikkelen

Tegelijk mist u nog die ene prikkel waardoor u echt grip hebt op wat bewindvoerders doen?

Grauss aarzelt, zoekt naar woorden. Zegt dan: 'Ik blijf dat... ik zoek dat wel, maar vooral in de samenwerking. Als een bewindvoerder zijn werk goed doet is dat waardevol. Ik was een keer bij een zitting van de schuldenrechter waarin een mevrouw vroeg om haar onderbewindstelling te beëindigen. Ze wilde namelijk een eigen bedrijf beginnen en kon in haar positie geen handtekeningen zetten onder overeenkomsten. De rechter ondervroeg de bewindvoerder kritisch, die bewindvoerder kwam daar niet goed uit. Als een cliënt erom vraagt bepaalde vaardigheden aan te leren



moet een bewindvoerder daar iets mee. Hij hoeft het niet allemaal zelf te doen, maar hij moet wel aan de slag met de vraag.

In zo'n geval denk ik: is hier nu een prikkel om iemand in bewind te houden of is er ook een prikkel om iemand te helpen? Sommige mensen hebben hun hele leven een bewindvoerder nodig: geen probleem. Maar andere mensen maken een periode mee waarin het allemaal lastig is en daar kunnen ze ook weer uit komen. Dan moet je wel vaardigheden ontwikkelen om weer op eigen benen te staan."

'Ik mis de gemeente'

"Tegelijk maakte ik ook mee dat iemand bij de rechter stond om een Wsnp-traject aan te vragen. Waarbij de rechter zei: ik mis iemand van de gemeente hier om u terzijde te staan. Als gemeente hadden we de neiging om te zeggen: is het minnelijk traject niet gelukt? Dan gaat u naar de Wsnp, en dan is het uit onze handen. Maar nu zeggen we: deze persoon is ook een Rotterdammer, en hij heeft begeleiding nodig. Ook in een Wsnp-traject is begeleiding door de gemeente waar-

devol. Ik heb dat dan nodig om zoiets mee te maken en erop aangesproken te worden. Conclusie: als je elkaar vaker spreekt zeg je makkelijker: je bent een aardige vent, maar dit loopt niet goed, of: ik verwonder me over deze procedure."

Maar mist u in de wetgeving nu wel of niet aangrijpingspunten om uw relatie met bewindvoerders vorm te geven?

"Wanneer de grondslag voor bewind het bestaan van problematische schulden is, zou ik het logisch vinden dat een bewindvoerder stopt als de schulden verholpen zijn. Nu loopt het gewoon door, ik vind dat niet logisch. Ook mis ik de logica in de fase na de stabilisatie. Als er wat meer rust is, wie gaat de betrokkene -als dat kan- dan de vaardigheden aanleren om het weer zelf te gaan doen?

Dat hoeven bewindvoerders echt niet zelf te doen, maar er zijn allerlei manieren om via bijvoorbeeld vrijwilligers of gemeentelijke trainingen vaardigheden op te doen om weer zelf met geld om te kunnen gaan. En als daar gaten in zitten: laat het weten, want als gemeentelijke bestuurder voel ik me daarvoor

"Ik zou het logisch vinden dat een bewindvoerder stopt als de schulden verholpen zijn"

Wie is Michiel Grauss?

Michiel Grauss (1970) is namens ChristenUnie-SGP wethouder in Rotterdam. Sinds 5 juli 2018 is hij verantwoordelijk voor de portefeuille armoedebestrijding, schuldenaanpak en informele zorg.

Grauss studeerde Bedrijfskunde en Filosofie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Na zijn studies werkte Grauss bij VB Advies Deloitte & Touche. Daar deed hij ervaring op in het adviseren van bijvoorbeeld woningcorporaties, gemeenten en provincies.

Na een korte periode als intern organisatieadviseur bij de provincie Noord-Brabant zette Grauss zijn carrière voort bij gemeente Rotterdam. De eerste tien jaar als coördinator van het bureau integer handelen. Daarna 5 jaar als leidinggevende bij directie Veiligheid. Voor zijn wethouderschap was Grauss afdelingshoofd Directiestaf Publieke Gezondheid Welzijn & Zorg bij gemeente Rotterdam/GGD Rotterdam Rijnmond.

Michiel Grauss zette zich daarnaast politiek in voor de ChristenUnie, op onderwerpen veiligheid, fietsen en kwetsbare personen. Hij was raadslid in Capelle aan den IJssel van 2001 tot 2018 en kreeg daarvoor een koninklijke onderscheiding.

Michiel Grauss is getrouwd en heeft drie kinderen.

verantwoordelijk. Schulden eerder in beeld krijgen en effectiever zijn in de uitstroom is een gezamenlijk vraagstuk. Ik zie bewindvoerders als collega's in verwante organisaties, en als dingen niet goed lopen zie ik het als mijn taak om ze vlot te trekken."

Armoedeval voorkomen

Bewindvoerders wijzen er ook op dat we het in Nederland zo ingewikkeld gemaakt hebben dat veel mensen het echt niet zelfstandig redden.

"We hebben in Rotterdam een grote groep laaggeletterden en mensen met een licht verstandelijke beperking. We weten dat laaggeletterdheid een grote rol speelt bij mensen met schulden. Ik zie het als mijn opdracht om de dingen simpeler te maken, om de bureaucratie uit formulieren te slopen. Onze brieven worden gelezen door een speciaal brieven team van de gemeente en soms ook nog door stichting lezen en Schrijven, we hebben een reflectiepanel van mensen die zelf in de schulden hebben gezeten. Al onze inkomensregelingen bundelen we na de zomer op één site, en daarbij hebben mensen uit de doelgroep meegekeken.

Er is wel een reden waarom het zo ingewikkeld is gemaakt: omdat we een armoedeval willen voorkomen, waarbij je minder overhoudt als je meer gaat

verdiene. We hebben het Nibud al onze regelingen daarop laten controleren. We kunnen ons systeem simpeler maken maar daar wordt het ook harder van. Bovendien: wat wij doen is voor een deel het dempen van de harde effecten van landelijk beleid. Als dat verandert, kunnen wij ons daarop aanpassen."

U startte in 2019 ook het project 'Reset Rotterdam – op weg naar een schuldenvrije generatie'. Wat is de kern van dat beleid?

"De kern is dat je er sneller bij wilt zijn. Dat de overheid naar je toe komt en naast je staat in plaats van dat je wacht tot mensen naar jou toe komen, waarbij je de lat ook nog eens hoog legt. Essentieel is ook: stress-sensitieve dienstverlening. We weten wat stress met mensen doet. Dus naast onze Kredietbank hebben we nu vaste contactpersonen gezet om samen met een hulpvrager gegevens in te vullen en dan ook meteen na te gaan: wat kan deze persoon zelf en wat kan hij niet?

Ik heb daar een keer bij gezeten, en dan zie je iemand die geen Digid heeft en ook geen idee heeft hoe dat werkt. Die moet je letterlijk aan de hand nemen. Als we dat niet doen wordt de ellende alleen maar groter. Dichtbij zijn, bijvoorbeeld via een Voedselbank of een school, daar gaat het om. 'Er zijn' op die 'plekken van vertrouwen', zoals ik die noem. Helaas wordt de overheid niet vertrouwd, en dat begrijp ik ook. Dus zijn wij op die plekken van vertrouwen en daar 'lenen' we het vertrouwen dat mensen in die plekken hebben. Bij een huisarts bijvoorbeeld, of bij een mbo-opleiding. Dit jaar besteden we 4 miljoen euro extra aan vroegsignalering en aan het 'dichterbij zijn'.

De NVVK werkt hard aan een moderniseringsslag om het schuldregelen zoveel mogelijk te automatiseren, ook door collectieve afspraken te maken met schuldeisers. Hoe kijkt u aan tegen die ontwikkeling?

"Ik ben er heel blij mee. Ook wij passen het saneringskrediet nu vaker toe, we doen minder schuldbemiddelingen. Een krediet heeft de voorkeur. Wat automatisering betreft: veel partners willen ook wel zonder papier werken. Het is niet uit te leggen dat iemand eerst alles op een rijtje moet zetten, die doet dat in een envelop, het wordt

"Helaas wordt de overheid niet vertrouwd, en dat begrijp ik ook"

elders weer gescand, daar worden weer inleesfouten gemaakt... die moderniseringsslag is dus heel goed. Daardoor neemt de doorlooptijd van schuldregelen af. Dat is winst voor alle partijen. Ik ben er dus blij mee, maar ik ben ook weleens verwonderd waarom sommige innovaties niet allang bestaan. We gaan zo snel als de langzaamste partner in dit veld. En dat zijn niet de schuldeisers, zal ik er maar bij zeggen."

U doet deze job fulltime terwijl u voor 40% betaald wordt. Waar komt die drive vandaan?

"Het is mooi werk om te doen. Ik doe het niet voor het geld. In mijn vorige baan verdiende ik een stuk meer. Maar ik ben christen, en in de overweging wel of niet deze baan te nemen hebben we als gezin ook gebeden om duidelijkheid daarin. Ik hoor niet bij mensen voor wie het hoogste doel in het leven een mooie auto en veel geld is. Tegelijk weet ik als wethouder Schulden heel goed dat 'geen geld hebben' ook een probleem is. Ik vind het mooi deze positie in het college te hebben, om mensen die in de knel zitten te helpen, op een zo goed mogelijke manier."

U heeft nog een half jaar tot de komende gemeenteraadsverkiezingen. Wat wilt u in ieder geval nog bereiken?

"Dat iedereen ziet dat armoedebestrijding niet in het stadhuis gebeurt, maar in de stad. Het stadhuis is niet zo belangrijk. Integendeel, we kunnen wel eens behoorlijk in de weg lopen. Maar uit onderzoek dat we lieten doen naar de waarde van kerken, moskeeën en tempels, levensbeschouwelijke organisaties dus, bleek dat die een waarde vertegenwoordigen in het sociaal domein van 200 miljoen euro per jaar. Niet alleen voor zichzelf, maar ook voor de mensen om hen heen. De meest kwetsbaren hebben veel meer vertrouwen in dat soort organisaties dan in de overheid. Dus ik probeer vooral uit te stralen: laten we effectief samenwerken via die plekken van vertrouwen en die ook serieus nemen. In het najaar publiceren we daarom ook samen met de stad een agenda tegen armoede. Het draait niet om de Coolsingel. In de stad zit heel veel kracht."



Haal kracht uit samenwerking

Wethouder Michiel Grauss kiest ervoor om het publieke en private domein samen te laten werken in de aanpak van de schuldenproblematiek. Dat is mijns inziens ook de enige weg.

Vanwege een veelheid aan economische en maatschappelijke ontwikkelingen is de kans om in problematische schulden te komen groot. Zeker wanneer mensen op het sociaal minimum moeten leven en daarbij afhankelijk zijn van diverse inkomensaanvullende voorzieningen. Rotterdam merkt dat ook.

Dwingend opleggen was juist

Wethouder Grauss heeft de samenwerking met een convenant dwingend opgelegd. In de beginfase leidde dat tot veel weerstand bij bewindvoerders. Gebleken is echter dat de keuze voor een opgelegd convenant de juiste insteek is geweest. De samenwerking was anders niet van de grond gekomen. Gemeente en bewindvoerders zouden tegenover elkaar zijn blijven staan.

Inmiddels hebben ze een gemeenschappelijk doel, en er is onderling vertrouwen ontstaan. Daardoor worden er nu op inhoudsniveau verbetervoorstellen aan elkaar gedaan. Een mooi begin, het zou door meer gemeenten overgenomen moeten worden.

Samen met levensbeschouwelijke organisaties

In het interview benoemt wethouder Grauss ook de waarde van levensbeschouwelijke organisaties in het sociaal domein. Deze organisaties kunnen een groot aandeel leveren in het voorkomen en oplossen van de schuldenproblematiek, en de ontwikkeling van de zelfredzaamheid van de meer kwetsbare inwoners van Rotterdam. Ik zie dan ook met interesse uit naar de Agenda tegen armoede van de gemeente Rotterdam.

In mijn optiek zouden we de problematiek rond armoede en problematische schulden doeltreffender kunnen aanpakken door juist ook samenwerking te zoeken buiten de kaders van financiële hulpverlening. Meerdere studies hebben inmiddels duidelijk aangetoond dat als gevolg van financiële problemen er ook gezondheidsproblemen ontstaan. Mijn ervaring is dat integrale samenwerking tussen verschillende partijen en hulpverleningsgebieden nog te moeizaam op gang komt. We beschermen teveel onze eigen expertise, we delen niet alles met elkaar. Terwijl dat juist goed zou zijn om een groter doel te realiseren.

Breid convenant uit met zorgpartijen

Ik roep wethouder Grauss ertoe op zijn succesvolle convenant uit te breiden met alle zorgpartijen. Waarmee ze de inspanningsverplichting krijgen dat mensen met problematische schulden ook andere problematiek gaan oppakken. Dit kan wellicht ook een opstap zijn om de samenwerking niet alleen op curatief niveau te zoeken (achteraf) maar ook op preventief niveau.

Marcel Kooi is directeur van Kompas Zuidlaren en initiatiefnemer van ZELF, de beweging van maatschappelijk georiënteerde bewindvoerders



Wat leiderschap bij financiële hulpverleners kan do **Regels negeren? So**

DOOR: MONIEK AKERBOOM, EDUARD SCHMIDT EN LARA VAN OSCH

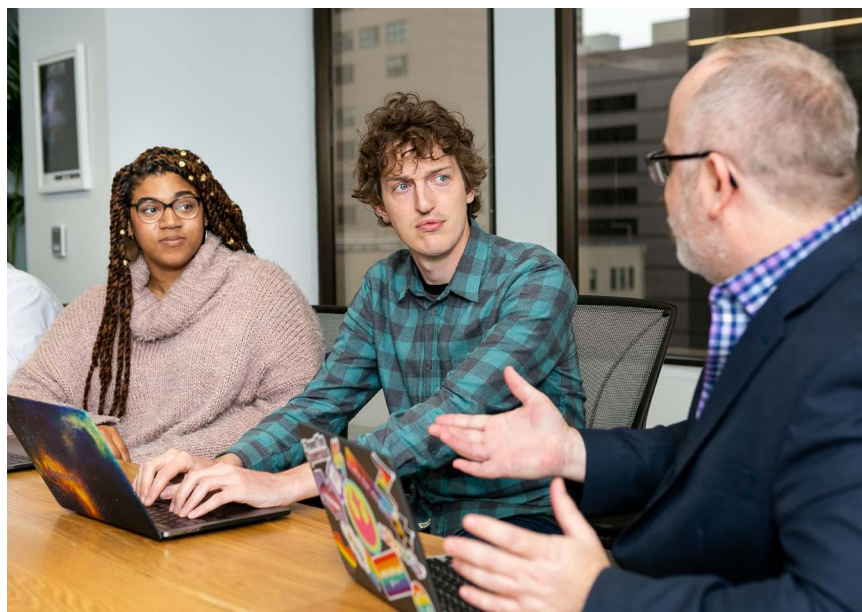
Moniek Akerboom, Lara van Osch en Eduard Schmidt zijn verbonden aan het Leiden Leadership Centre en het Instituut Bestuurskunde, Universiteit Leiden. Moniek Akerboom, promovendus, doet onderzoek naar verbindend leiderschap in samenwerkingsverbanden in de publieke sector. Lara van Osch, promovendus, doet onderzoek naar de rol van gedeeld leiderschap bij het maken van afwegingen in de publieke context die wordt gekenmerkt door een veelheid van, soms conflicterende, waarden en belangen. Eduard Schmidt, universitair docent, doet onder andere onderzoek naar leiderschap en organisatieverandering, in het bijzonder in de zorg en het sociaal domein.

Publieke organisaties liggen onder een vergrootglas. Recent verschenen rapporten, bijvoorbeeld over de toeslagenaffaire, wijzen op de tekortkomingen van de overheid in haar dienstverlening naar de burger (Tweede Kamer, 2020; Tweede Kamer, 2021). Ondertussen zitten publieke organisaties niet stil, en nemen zij initiatieven om zich beter toe te rusten om de burger centraal te zetten. Een concreet voorbeeld daarvan is de beweging om 'vanuit de bedoeling' of 'de opgave' van de organisatie te werken. Ook in de schuldhulpverlening is deze manier van werken te zien.

Werken vanuit de bedoeling wordt gedefinieerd als een manier van werken waarbij organisaties in alles wat ze doen in het oog houden wat de hogere doelstelling en het bestaansrecht van de organisatie zijn. In de praktijk betekent dit dat professionals meer ruimte krijgen om zelf afwegingen te maken en, waar dat nodig is, van de regels af te wijken. In dit artikel kijken we naar wat werken volgens de bedoeling betekent binnen organisaties maar ook in de samenwerking tussen organisaties, in het bijzonder in de schuldhulpverlening.

Schuldhulpverlening: aanpak van multiproblematiek

Binnen de schuldhulpverlening lijkt het gedachtegoed van 'werken volgens de bedoeling' aan een opmars bezig. Dat is niet gek. Schulden staan zelden op zichzelf. Veel vaker is er sprake van zogenoemde multiproblematiek (Bussemaker, 2019); schulden zorgen bijvoorbeeld voor gezondheidsproblemen, zo liet het CPB recent zien. Ze kunnen leiden tot sociale isolatie. Juist in dit soort situaties is het belangrijk om maatwerk te bieden en samen te werken met



en om 'volgens de bedoeling' te werken ms is dat heel goed

verschillende partijen om iemand uit de problemen te halen. Een belangrijke vraag hierbij is of de wereld van regels, structuren en beleid (de 'systeemwereld') aansluit op de situatie van burgers (de 'leefwereld').

Hoe complexer de situatie van een burger is, hoe groter de kloof tussen systeem- en leefwereld lijkt. Immers, wanneer er sprake is van multiproblematiek dan is de kans nog groter dat burgers tussen verschillende (beleids) regels vallen. Als werken volgens de bedoeling een antwoord kan bieden voor professionals om deze kloof te dichten, dan zal dit dus ook zeker in de schuldhulpverlening een belangrijke rol spelen.

Werken volgens de bedoeling vraagt binnen de context van de schuldhulpverlening op twee manieren iets van professionals, namelijk **binnen** en **tussen** organisaties. Allereerst vraagt werken volgens de bedoeling **binnen organisaties** om een andere manier van werken, namelijk een manier van werken waarbij niet alleen vanuit de regels maar ook vanuit de bedoeling van de regels wordt gewerkt. Ten tweede is het noodzakelijk om binnen

de schuldhulpverlening te zorgen voor meer samenwerking **tussen organisaties**.

Juist de geschetste multiproblematiek die vrijwel inherent is aan schulden, vraagt om samenwerking tussen bijvoorbeeld huisartsen, sociale wijkteams, banken, woningcorporaties en gemeenten. Het verklaart ook het succes van programma's zoals Schuldenlab070, waar een grote diversiteit aan publieke en private organisaties samenwerken om schulden te voorkomen en burgers uit de schulden te halen.

Werken volgens de bedoeling binnen organisaties: makkelijker gezegd dan gedaan

Werken volgens de bedoeling is nog niet zo makkelijk. Want wat is 'de bedoeling'? Uit onderzoek blijkt dat er altijd verschillende 'bedoelingen' op het spel staan in publieke dienstverlening (Leiden Leadership Centre, 2021). Denk in het kader van schuldhulpverlening bijvoorbeeld aan leefbaarheid voor degene die lijdt onder een schuldenlast enerzijds en aan bescherming van de (kleine) schuldeiser die het geld ook niet kan missen anderzijds.

"Werken volgens de bedoeling is nog niet zo makkelijk. Want wat is 'de bedoeling'?"

“Stimuleer casusoverleg. Het leert je om te gaan met complexe situaties van burgers”

Daarnaast kunnen ook publieke waarden zoals effectiviteit, gelijkheid en responsiviteit een rol spelen (vgl. Van der Steen et al., 2014). Zo is een vraag of boetes, rente en bijkomende kosten bijdragen aan het oplossen van schulden, of dat ze hun doel voorbij-schieten en burgers harder worden geraakt dan menselijk is. De toeslagenaffaire heeft duidelijk gemaakt dat een sterke focus op specifieke doelen, zoals het tegengaan van fraude, ten koste kan gaan van andere doelen zoals rechtmatige, gelijkwaardige en menselijke behandeling van burgers. Kortom, met zo veel verschillende ‘bedoelingen’, die bovendien ook met elkaar kunnen conflicteren, moeten er afwegingen gemaakt worden en beslissingen genomen. En welke waarde prioriteer je dan? En hoe ga je daarnaar handelen?

Hoe kun je het ‘werken volgens de bedoeling’ binnen organisaties stimuleren?

Uit onderzoek (Schmidt et al., 2019; Leiden Leadership Centre, 2021) blijkt dat leiderschap, zowel van medewerkers met als zonder een formele leiderschapspositie, een belangrijke rol speelt bij het maken van afwegingen en het stimuleren en faciliteren van werken volgens de bedoeling. Dit lichten we toe aan de hand van de volgende casus van de Sociale Verzekeringsbank.

Casus

Een vader ontvangt kinderbijslag. Na enkele jaren blijkt dat hij in detentie zit, niet voor het kind zorgt en daarmee geen recht heeft op de kinderbijslag. De moeder zorgt wel voor het kind. Zij heeft al die tijd de kinderbijslag gepind van de rekening van de vader.

Een medewerker had **opgemerkt** dat met deze casus iets vreemds aan de hand was. Volgens de regels had meneer de kinderbijslag moeten terugbetalen met een boete, met naar alle waarschijnlijkheid als effect dat hij met grote schulden zou eindigen. En dat terwijl de kinderbijslag, misschien niet door meneer, maar wel door mevrouw was gebruikt waarvoor die

bedoeld was: de verzorging van het kind. De situatie lag dus niet in lijn met de *letter* van de wet, maar wel met de *geest* van de wet. Daarom zocht de medewerker contact met andere collega’s en **brak een lans** voor meneer: “Dit kan de bedoeling toch niet zijn?”

In overleg **leerden** ze van deze casus en probeerden tot een **goede oplossing te komen**. Bij het zoeken van een oplossing hielden de medewerkers **in de gaten** wat de effecten ervan zouden zijn voor de betrokkenen, met het oog op andere toeslagen en belasting. Uiteindelijk besloten ze het recht op kinderbijslag per direct toe te kennen aan mevrouw en stop te zetten bij meneer, zonder terugvordering en zonder boete. Hiermee is naar alle waarschijnlijkheid een grote schuldenlast voorkomen.

Deze casus onderstreept het belang van leiderschap. Door middel van leiderschap van uitvoerend medewerkers is het gezin, in het bijzonder meneer, geholpen. Bovendien draagt leiderschap bij aan een veilige ruimte voor medewerkers om niet alleen de regels te volgen maar ook, wanneer het volgen van de regels onbedoeld negatieve maatschappelijke implicaties kan hebben, af te wijken waar nodig. Het stimuleren van casusoverleg is een belangrijke manier waarop leiderschap in organisaties bijdraagt aan het leren over hoe om te gaan met complexe situaties van burgers.

Werken volgens de bedoeling in de samenwerking tussen organisaties: een moeilijke puzzel

Het maken van afwegingen kan nog complexer zijn wanneer er samengewerkt moet worden met een reeks publieke en private organisaties, zoals vaak het geval is binnen de schuldhulpverlening.

Op verschillende plaatsen in Nederland, waaronder Amsterdam, Utrecht, Enschede en Tilburg, slaan gemeenten, maatschappelijk werk, verslavingszorg en GGD al geruime tijd de handen ineen om schuldproblematiek aan te pakken (Divosa, 2008). Ook werken sinds 2018 verschillende partijen, waaronder ministeries, gemeenten, de Nationale Ombudsman, vrijwilligersorganisaties,

schuldeisers en Divosa met elkaar samen in het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2018). Tenslotte geven energiemaatschappijen, woningcorporaties en zorgverzekeraars in het kader van het Convenant Vroegsignalering betalingsachterstanden tijdig door aan de gemeente, zodat schulden tijdig in kaart worden gebracht (NVVK, 2021).

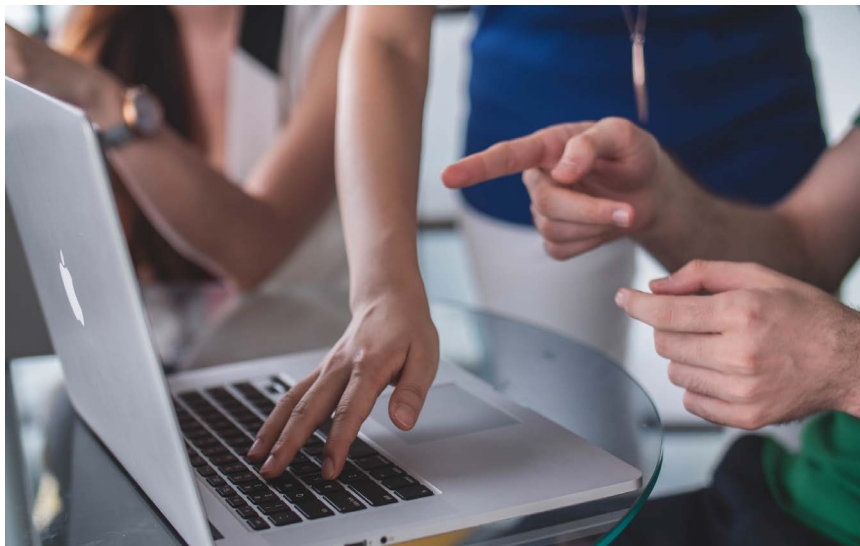
De kracht van deze initiatieven ligt in de expertise die vanuit de verschillende organisaties ingebracht wordt om mensen met schulden te helpen. Uit een recente evaluatie van het Samenwerkingsverband Brede Schuldaanpak blijkt dat betrokkenen de integrale aanpak van schulden als compleet, omvangrijk en dekkend ervaren. (Bureau Bartels, 2021). Samenwerking bevordert daarnaast de snelheid van de schuldhulpverlening, doordat er korte lijntjes bestaan tussen de betrokken partners (Inspectie SZW, 2020)

Tegelijkertijd kan samenwerking lastig zijn. Zo is het opzetten en onderhouden van een samenwerkingsverband een tijdrovend proces en brengen organisaties eigen culturen en werkprocessen mee. Ook mogen organisaties lang niet altijd informatie vrijelijk uitwisselen, wat samenwerking bemoeilijkt (Inspectie SZW, 2020). 'Werken volgens de bedoeling' is in deze context extra lastig, omdat deelnemende partijen anders kijken naar de kern van de opgave, waardoor het lastig is om de juiste aanpak vast te stellen.

Daarnaast wordt van alle organisaties verwacht dat zij náást het gezamenlijke doel, ook hun eigen organisatiedoelen behalen. Daartussen kan soms wrijving bestaan, als het behalen van het eigen doel ten koste gaat van het behalen van het gezamenlijke doel. Dit kan in de praktijk uitlopen op misverstanden, of zelfs op een vertrouwensbreuk tussen partijen. In het kader op deze pagina lees je hoe je 'werken volgens de bedoeling' tussen organisaties op een succesvolle manier kunt stimuleren.

Werken volgens de bedoeling: de toekomst?

De toeslagenaffaire heeft ervoor gezorgd dat dienstverlening door de



overheid straks ongetwijfeld bovenaan de agenda van een nieuw kabinet staat en dat publieke organisaties worden gedwongen om beter na te denken over wat hun bedoeling is. Wat een nieuw regeerakkoord betekent voor de financiële hulpverlening is niet op voorhand te zeggen. Gezien alle discussies over hoe publieke organisaties werken en de noodzaak van een nieuwe bestuurscultuur valt het te verwachten dat het gedachtegoed van 'werken volgens de bedoeling' ook door een nieuw kabinet navolging wordt gegeven. Dat is belangrijk.

Maar ook wanneer het in Den Haag niet op de agenda staat, is het goed

Hoe kun je 'werken volgens de bedoeling' in samenwerkingsverbanden tussen organisaties stimuleren?

Om samenwerking met verschillende partijen goed vorm te geven is het van belang niet alleen te letten op de inhoudelijke aspecten van de samenwerking ('hoe pakken we de opgave aan?') maar juist ook naar de relationele aspecten ('waarom kiezen wij ervoor met elkaar samen te werken?').

Dit betekent in de praktijk dat leiderschap een grote rol heeft in het peilen van de behoeften van alle partijen: waarom sluiten zij bij het verband aan? Welke individuele doelen hebben alle organisaties? Hoe zorgen wij ervoor dat individuele doelen geborgd blijven in het samenwerkingsverband?

Ook is het belangrijk aan de voorkant te verduidelijken hoe iedere organisatie de opgave ziet, en diens rol in de aanpak ervan. Daarnaast is het essentieel om voldoende inspraak te organiseren voor alle betrokken partijen, zodat gemonitord kan worden of iedere organisatie zich nog voldoende betrokken voelt in de gezamenlijke aanpak. Tenslotte is het belangrijk om kleine successen te vieren, hier erkenning voor te geven, en ook voldoende ruimte in te bouwen voor partijen om problemen in de samenwerking aan te kaarten (Leiden Leadership Centre, 2021).



Persoonlijk leiderschap vraagt morele kaders

Persoonlijk leiderschap, daar gaat het om bij Werken volgens de bedoeling. De auteurs van bovenstaande bijdrage zetten dat goed uiteen. De vereniging van financiële hulpverleners NVVK audit haar leden sinds een jaar uitgebreid op dit onderwerp.

Dat proces begon met het vaststellen van een modern Kwaliteitskader. Leiderschap heeft daar een duidelijke plaats in gekregen. Goed leiderschap begint wat ons betreft met het vooropzetten van de belangen van hulpvragers en schuldeisers. Dan krijgt de bedoeling van je werk al veel accent.

Vrijheid geven

Belangrijk om te markeren is dat leiderschap ook inhoudt dat je anderen de vrijheid geeft om zelf de leiding te nemen. Dat vraagt vertrouwen in de vakbekwaamheid van je medewerkers. Zij moeten ervaren dat er vrijheid is om eigen initiatief te nemen. Zowel binnen als buiten de organisatie.

Toeslagenaffaire

Wat me nog wel bezighoudt in de bijdrage van Akerboom, Van Osch en Schmidt is de aandacht die ze vragen voor de Toeslagenaffaire. Als de ambtenaren van de Belastingdienst dachten dat ze volgens de bedoeling werkten, hoe voorkomen we dan in de toekomst dit soort ontsporingen? Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens was er zelfs sprake van 'institutioneel racisme'. Een stelling die overigens bestreden wordt door de Belastingdienst en die nog onderwerp is van nader onderzoek.

Dat er veel mis ging is wel duidelijk. Daarom is het gesprek over een moreel ethisch kompas en gezamenlijk gedeelde waarden de basis voor vakmanschap. Dat gesprek is niet los te zien van de invulling van eigen verantwoordelijkheid en beslruimte binnen 'Werken volgens de bedoeling'. Voor organisaties ligt daar een belangrijke opgave. Zeker in de financiële hulpverlening, waar de mensen met wie je werkt extra kwetsbaar zijn.

Geert van Dijk

om je te realiseren dat 'werken volgens de bedoeling', zeker vanwege de complexiteit van de schuldhulpverlening, continue aandacht vraagt én aandacht gegeven kan worden door leiderschap in de organisatie.

Referenties

Bureau Bartels. (2021). Evaluatie brede schuldenaanpak. Eindrapport uitgebracht in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Amersfoort: Bureau Bartels.
Bussemaker, J. (2019). Zorg als sociale kwestie (Oratie, Leiden University).
CPB (2021). When financials get tough,

life gets rough? Problematic debts and ill health. Den Haag: Centraal Planbureau

Divosa. (2008). Schuldhulpverlening in de keten – lessen uit de praktijk voor het opzetten van effectieve samenwerkingsverbanden. Eindrapport uitgebracht in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Inspectie SZW. (2020). Uitvoering schuldhulpverlening nader bekeken. Nota van bevindingen.

Leiden Leadership Centre (2021). Publiek leiderschap en werken volgens de bedoeling (Instituut Bestuurskunde, Faculteit Governance and Global Affairs, Universiteit Leiden). Den Haag: Leiden Leadership Centre.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2018). Actieplan brede schuldenaanpak.

NVVK. (2021). Landelijk convenant vroegsignalering. Geraadpleegd van: <https://www.nvkv.nl/kennisbank-detail/2021/04/04/Landelijk-Convenant-Vroegsignalering>

Schmidt, J.E.T., Kuipers, B.S., Groeneveld, S.M., Fraussen, B., Ashikali, T., Laterveer, H. & Slooff, A. (2019). Publiek leiderschap en maatschappelijke meerwaarde (Instituut Bestuurskunde, Faculteit Governance and Global Affairs, Universiteit Leiden). Den Haag: Leiden Leadership Centre.

Van der Steen, M., Hajer, M., Scherpenisse, J., Van Gerven, O.J., & Kruitwagen, S. (2014). Leren door doen: overheidsparticipatie in een energieke samenleving. Den Haag: nsob.

Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2020). Ongekend Onrecht. Verslag – Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Geraadpleegd van: https://www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/20201217_eindverslag_parlementaire_ondervragingscommissie_kinderopvangtoeslag.pdf.

Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2021). Klem Tussen Balie en Beleid. Rapport – Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties. Geraadpleegd van: https://www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/20210225_eindrapport_tijdelijke_commissie_uitvoeringsorganisaties.pdf.

Yukl, G. (2012). Effective leadership behaviour: What we know and what questions need more attention. *Academy of Management Perspectives*, 26(4), 66-85.



Systeemwereld: gebruik ervaringen van mensen in armoede

“Ervaringsdeskundigen hebben aan een paar woorden genoeg”

Wie zelf in de schulden zat, kan anderen vanuit die ervaring helpen. Dat vinden ervaringsdeskundigen zelf en dat vindt ook een toenemend aantal organisaties dat hen inzet. Ook in de Tweede Kamer klinken pleidooien voor meer inzet van ervaringsdeskundigheid.

Al twee jaar financiert het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de campagne ‘Kom jij eruit’. Die begon onder de slogan ‘Kom uit je schuld’. Maar vanwege corona werd het thema aangepast, zodat ook mensen met beginnende financiële zorgen zich aangesproken zouden voelen.

Echte verhalen

Vanaf het begin maakt de campagne gebruik van ervaringsdeskundigen, vertelt communicatiemedewerker Corinne Pijnenburg van het ministerie. ‘Dat was tijdens de aanbesteding een idee van bureau Emma. Zij mochten de campagne daarna uitvoeren. Wer-

ken met verhalen van ervaringsdeskundigen maakt de campagne oprecht en authentiek. Hij spreekt meer aan, door de echte verhalen. Ze vergroten de herkenbaarheid voor de doelgroep’, vertelt Pijnenburg.

Helden

Ook de Tweede Kamer ziet de waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen. Een jaar geleden diende het toenmalig Kamerlid Krol (50PLUS) een motie in waarin hij het ministerie van SZW verzocht ‘een pilot te starten met een platform van ervaringsdeskundigen’. In de toelichting op de motie schreef Krol: ‘Bewindvoerders en andere

DOOR: AUKE SCHOUWSTRA

Auke Schouwstra is bij de NVVK verantwoordelijk voor communicatie en voor perscontacten. De NVVK vindt de inbreng van ervaringsdeskundigen belangrijk. In dit artikel beschrijft de auteur de waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen.

“Ervaringsdeskundigen ervaren hun positie tussen de cliënt en de professional soms als eenzaam”

professionals kunnen zich niet altijd inleven in de problemen die mensen in een schuldhelpverleningstraject ondervinden.’ De motie werd aangenomen met steun van de hele Kamer, met uitzondering van de PVV-fractie.

Het ministerie van Sociale Zaken voert de motie-Krol uit door subsidie te verstrekken aan Sterk uit Armoede, aldus een woordvoerder. Deze organisatie levert het ministerie ervaringsdeskundigheid voor het beleidsterrein ‘armoede en schulden’. Ze werden onder andere betrokken bij de beleidsvorming rond vroegsignalering en het produceren van een handreiking om armoede onder kinderen te herkennen en bespreekbaar te maken.

Eenzame positie

‘Sterk uit armoede’, dat de inzet van ervaringsdeskundigen overnam vanuit België, publiceerde in 2017 een kwalitatief onderzoek naar de inzet in gemeenten van ervaringsdeskundigen. Het betrof werken in duo’s met professionals. Cliënten blijken tevreden over de begeleiding die zij hebben ontvangen van de duo’s. Maar de ervaringsdeskundigen ervaren hun positie tussen de cliënt en de professional soms als eenzaam. Zij willen behalve in een duo graag voor het hele gemeentelijke team werken. Daarbij is duidelijkheid over het takenpakket essentieel. De professionals geven aan dat de ervaringsdeskundige een grote rol speelt in het vertalen van de leefwereld van de cliënt naar professional.

In maart publiceerde Sterk uit Armoede een impactonderzoek naar haar werk. Daaruit blijkt dat ervaringsdeskundigen zelf door hun nieuwe functie een sterke verbetering van hun levenskwaliteit ervaren. De organisaties die hen inzetten noemen vooral dat dankzij ervaringsdeskundigen beleid en hulpverlening beter aansluiten op de praktijk en op de doelgroep.

Kennis verdiepen

In Amsterdam biedt sociaal uitzendbureau Team ED sinds zes jaar ervaringsdeskundigen aan voor organisaties die daar gebruik van willen maken. Doel, aldus Team ED: ‘Het wegnemen van vooroordelen, het verdiepen van de (eigen) reflectie of het verdiepen en verbreden van de kennis van professionals.’



Katinka de Boer (65) uit Purmerend liep twee jaar stage bij Team ED, nadat ze een 3-jarige opleiding tot ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting volgde bij een andere instelling in Amsterdam. Nu is ze vrijwilliger bij Team ED. Katinka leeft al 20 jaar van een bijstandsuitkering. Ze werd toegelaten tot de opleiding tot ervaringsdeskundige omdat ze te maken had met intergenerationele armoede: haar ouders en grootouders leefden ook al in armoede. Haar moeder naaide kleding in ruil voor eten, haar vader knipte de punten van kinderschoenen als ze te klein werden. Zelf heeft ze een bijstandsuitkering. ‘Ik moest naar de huishoudschool omdat mijn ouders arm waren’, stelt Katinka. ‘Mijn zoon kreeg na de basisschool een Mavo-advies, maar ik heb doorgedramd en hij mocht naar de Havo. Daarna deed hij de Hogeschool van Amsterdam en nu is hij zelfstandig accountant’, vertelt ze trots.

Katinka’s huwelijk strandde in 2005, na 32 jaar. Haar ex-echtgenoot was sinds 1988 ondernemer. Maar de inkomsten uit zijn bedrijf hield hij zelf, de uitgaven liet hij door Katinka betalen. Dat liep mis. Na de scheiding kreeg Katinka gezondheidsproblemen. Werken lukte niet. Ze regelde wel zelf alle schulden die waren ontstaan, en volgde opleidingen op het gebied van financiële hulpverlening.

Actief op Twitter

Sinds Katinka de opleiding volgde zoekt ze een plek om als ervaringsdeskundige ingezet te worden. Ze twitterde al honderden keren dat het goed is om vaker ‘ervaringsdeskundigen in armoede, uitsluiting en schulden’ in te zetten. Vaak doet ze dat in reactie op NVVK-tweets over financiële hulpverlening.

Katinka lacht als ik haar vraag waarom ze zo vaak dezelfde tweet post. "Dat komt voort uit een afspraak die ik tijdens mijn opleiding maakte. Ik kwam in contact met Heidi van der Laan (ervaringsdeskundige opgeleid door Sterk uit Armoede, red.) en we besloten dat ervaringsdeskundigheid bekender moest worden. Vandaar die tweets. Praat met mensen in armoede, in plaats van over mensen in armoede. Besef dat er veel schaamte is bij mensen die hulp vragen. Stel mensen daarom eerst op hun gemak, begin een praatje over iets algemeen. Als je daarbij ervaringsdeskundigen inzet merk je: die hebben aan een paar woorden genoeg. Omdat ze hulpvragers beter begrijpen. Professionals hebben zelf meestal geen ervaring met armoede."

Samen effectief zijn

Om precies die reden wil 'Sterk uit armoede' in heel Nederland mensen in armoede opleiden om ze met professionals samen te laten werken. En directeur Famke ten Brinke wil niet stoppen bij het opleiden. 'Wij willen maandelijksse bijeenkomsten organiseren waarin professionals en ervaringsdeskundigen leren om hun samenwerking effectief te laten zijn' aldus Ten Brinke. 'HBO-opgeleide professionals zijn soms bang dat ervaringsdeskundigen hun 'baan inpikken'. Anderzijds maken ervaringsdeskundigen mee dat ze teveel in de 'systeemwereld' geduwd worden. Dat aspect verdient voortdurende aandacht.'

Wat doet de NVVK?

Dit najaar verzorgt de NVVK een 5-delige collegeserie over financiële hulpverlening. In een van de colleges deelt ervaringsdeskundige Marc Mulder zijn verhaal. Geïnteresseerd in deelname aan de collegeserie? Zoek op 'collegeserie' op nvvk.nl voor alle info. Ook op onze halfjaarlijkse studiedagen (2 en 9 november) laten we ervaringsdeskundigen aan het woord. Het thema is 'Vakmanschap en kwaliteit in de dienstverlening', en juist daarbij bewijzen ervaringsdeskundigen hun waarde.

Onze NVVK Belofte (lees er alles over op nvvk.nl/thema/nvkv-belofte) formuleerden we in samenwerking met ervaringsdeskundigen. Een ervaringsdeskundige werkte ook mee aan een

Beelden uit de campagne 'Kom jij eruit' van het ministerie van Sociale Zaken

video die we maakten over de NVVK Belofte.

Vorig jaar organiseerden we een Donderdagmiddagssessie over schuldhulp voor werknemers. Daarin vertelde ervaringsdeskundige Michael Kaptein zijn verhaal. Zo betrekken we met regelmaat het perspectief van ervaringsdeskundigen in ons werk.

"Professionals hebben zelf meestal geen ervaring met armoede"



Student bestuurskunde Gaby van Loon onderzoekt vroegsignalering

Jongeren met betalingsproblemen? Ga er meteen op af



Gemeenten combineren vaak meerdere signalen van schuldeisers voordat ze, in het kader van vroegsignalering, op pad gaan. Dat werkt prima, maar bij jongeren kan het verkeerd uitpakken, ontdekte student Bestuurskunde Gaby van Loon. Jongeren hebben een laag inkomen, schulden kunnen snel oplopen en ze hebben een beperkt financieel inzicht. Tegelijk zijn ze het waard om een extra stap voor ze te doen, betoogt Gaby.

DOOR: GABY VAN LOON

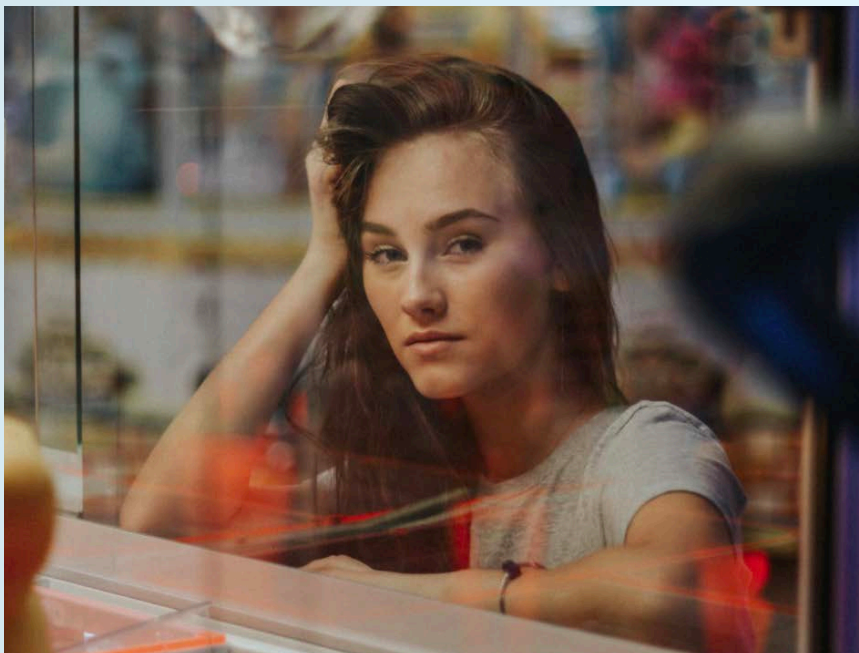
Gaby van Loon (26) is bezig met de Bestuurskunde-master Publiek Management aan de Radboud Universiteit van Nijmegen. Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van een onderzoekstage bij de NVVK.

De afgelopen maanden heb ik een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden van vroegsignalering van schulden specifiek voor jongeren. Daarvoor heb ik mezelf verdiept in vroegsignalering, via

- de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)
- cijfers over de financiële situatie van jongeren

- schuldeisers van jongeren
- en bestuurskundige theorieën over samenwerkingen.

Dit alles gericht op het doen van aanbevelingen over het optimaal benutten van de mogelijkheden van de dienstverlening voor jongeren. In dit artikel omschrijf ik de hoogtepunten van het onderzoek.



Sinds januari 2021 schetst de Wgs een duidelijk taak voor gemeenten om aan de slag te gaan met vroegsignalering. Vroegsignalering is een vorm van preventie waarbij aanwezige signalen gebruikt worden om mensen met financiële problemen in beeld te krijgen en hulp aan te bieden. De uitbreiding van de Wgs werkt vooral faciliterend en maakt gegevensuitwisseling tussen gemeenten en signaalpartners mogelijk.

Uitbreiding aantal signaalpartners

Er zijn nu vier mogelijke signaalpartners: woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars. De wet laat ruimte vrij om te innoveren en op zoek te gaan naar nieuwe signaalpartners. Gegevensuitwisseling wordt dan via een ministeriële regeling vastgelegd. Het is daarvoor noodzakelijk dat een nieuwe signaalpartner

- een effectievere voorspeller is van mogelijke schulden dan de bestaande signaalpartners
- of een nieuwe groep mensen signaleert.

Als jongeren met schulden onder de radar blijven bij de huidige vier signaalpartners kan een pilot worden gestart met een beter passende signaalpartner.

De manier waarop vroegsignalering

wordt uitgevoerd is redelijk vrij in te richten door gemeenten. Hierdoor kan de aanpak passend worden gemaakt aan de lokale situatie. Er ontstaat wel het risico dat gemeenten zich laten leiden door een gebrek aan tijd en geld. Gemeenten zijn bij wet verplicht om op elk signaal te reageren, maar ze mogen een eigen afweging maken in

- prioriteit van benadering,
- de manier van benaderen
- en de timing van benaderen.

Een effectieve, maar ook dure manier van benaderen is het huisbezoek. Een brief sturen is goedkoper, maar niet effectief. Een belangrijke vuistregel is dat investeringen in effectieve vroegsignalering op langere termijn zich altijd terugverdienen, maar dat blijkt in praktijk lastiger.

Bijna de helft van de gemeenten werkt met een matching van signalen om te bepalen wanneer ze een inwoner benaderen. Daarbij wordt een hulp-aanbod gedaan na binnenkomst van twee of meer signalen of een opeenvolging van signalen. Het gebruiken van matching kan betekenen dat jongeren buiten beeld blijven en problemen snel verergeren.

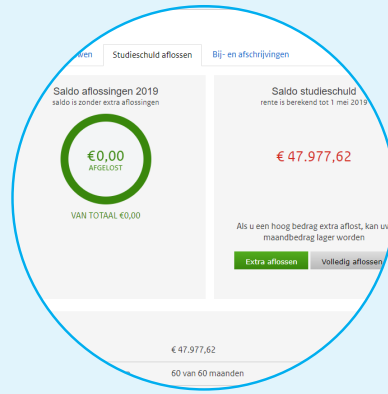
Waarom extra aandacht voor jongeren?

Jongeren (18-27 jaar) bevinden zich in een financieel kwetsbare positie.

“Een effectieve, maar ook dure, manier van benaderen is het huisbezoek. Een brief sturen is goedkoper, maar niet effectief”



1. Zorgverzekeringen



2. DUO (studiefinanciering)



3. CJIB

De afgelopen jaren stijgt het aantal jongeren met betalingsproblemen en schulden enorm en dat zal door de coronacrisis verergeren. Inkomsten zijn laag en afhankelijk van flexcontracten. Die inkomsten kunnen daarom snel veranderen of wegvallen. Bovendien hebben jongeren vaak geen eigen vermogen om op terug te vallen.

Tegelijkertijd zijn schulden snel gemaakt. Vanaf 18 jaar hebben jongeren te maken met veel levensveranderingen en hogere rekeningen. Jongeren zijn mentaal nog in ontwikkeling en nog niet altijd is er sprake van financieel inzicht. De gevolgen van de schulden zijn gigantisch. Ze blokkeren de mogelijkheid voor jongeren om aan hun toekomst te werken. Voor de schuldhulpverlening is deze groep over het algemeen moeilijk te bereiken.

Wie zijn de schuldeisers van jongeren?

De vraag naar de meest voorkomende schuldeisers van jongeren heb ik via een enquête voorgelegd aan professionals in de jongeren-schuldhulpverlening. De respondenten, 32 professionals verspreid over Nederland, noemden een top-5 aan schuldeisers.

Uit de resultaten blijkt de zorgverzekeraar de meest voorkomende schuldeiser van jongeren te zijn. Elke professional plaatst deze in de top-5. Zeventien van de ondervraagden zetten de zorgverzekeraar zelfs op

nummer 1. Studiefinancier DUO is een goede tweede, die wordt 29 keer genoemd. Het CJIB eindigt op nummer 3 met 24 vermeldingen.

Dit kleine onderzoek geeft een goede inschatting van de rangorde van schuldeisers van jongeren, maar zal groter uitgevoerd moeten worden om er hardere conclusies aan te verbinden. Op basis van het huidige onderzoek doe ik wel de volgende aanbevelingen voor vroegsignalering van jongeren met schulden;

- Neem een signaal van de zorgverzekeraar met betrekking tot een jongere extra serieus. Wacht niet op een volgend signaal, maar ga direct op huisbezoek om hulp aan te bieden.
- Verken de mogelijkheden om DUO en het CJIB als nieuwe signaalpartner in te zetten.

Het belang van Collaborative governance in publieke dienstverlening

In mijn onderzoek heb ik ook aandacht besteed aan bestuurskundige theorieën. Voor dit artikel beperk ik me tot twee inzichten.

- Allereerst: het toenemende belang van data in het publieke domein. Interventies vanuit publieke organisaties moeten steeds vaker kennisgestuurd zijn. Binnen vroegsignalering is dat terug te zien in de vraag naar bewijs voor een betere voorspelling, alvorens een pilot met een nieuwe signaalpartner kan starten. Concreet betekent dit dat er meer onderzoek gedaan zal moe-

“De gevolgen van schulden zijn gigantisch. Ze blokkeren jongeren om aan hun toekomst te werken”

ten worden, bijvoorbeeld naar de volgorde waarin schulden ontstaan of naar de effectiviteit van outreachend werken.

- Het tweede inzicht is het groeiende besef dat samenwerking tussen organisaties noodzakelijk is om complexe maatschappelijke uitdagingen aan te gaan.

Vroegsignalering kan de overheid niet alleen, daar zijn signaalpartners voor nodig. Signaalpartners willen niet met elke gemeente losse afspraken maken, waardoor samenwerking tussen gemeenten of de bemiddeling van derden partijen nodig is.

De theorie over Collaborative governance omschrijft het gehele proces van samenwerking tussen verschillende actoren in het bereiken van een effectieve dienstverlening. Tijdens dat proces moet er

- blijvend worden geïnvesteerd in de samenwerkingsrelaties,
- in het onderling vertrouwen
- en in het gezamenlijke begrip over vroegsignalering.

Het is belangrijk dat één partij een faciliterende regierol op zich neemt om alle actoren bij elkaar te houden, met visie voor het resultaat en om tot uitvoering van de plannen te komen.

Mijn conclusie: investeer extra in jongeren

- Het goed en effectief organiseren van vroegsignalering is veel complexer dan ik vooraf had verwacht. De taak is duidelijk, maar afwegingen maken lastig. De beperkte middelen strijden met de gewenste effectiviteit.
- Daarnaast vraagt de jongerendoelgroep een bijzondere aanpak, zodat ze niet onder de radar blijft. Een extra investering dus, en dat is al zo'n lastig concept.
- Toch zijn jongeren het waard om die investering wél te maken, zodat ze vroeg de hulp krijgen die sommigen hard nodig hebben. Zodat ze kunnen werken aan hun toekomst.
- Naast de praktische uitvoering bestaat er de samenwerking. Dit proces vraagt energie en een lange adem. Iets abstracts als vertrouwen wordt snel vergeten in de dagelijkse praktijk, maar is cruciaal om de samenwerking te laten slagen.



'Aantal jongeren met zorgverzekeringsschulden escaleert'



Gaby van Loon waarschuwt ervoor dat schulden van jongeren bij vroegsignalering niet aan het licht komen. Veel gemeenten werken met het combineren van meerdere signalen; van woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars. Jongeren hebben vaak nog geen 'eigen voordeur', maar hebben wel een zorgverzekering.

Hierdoor is de zorgverzekeringsschuld vaak het enige signaal dat de gemeente ontvangt. Als er alleen actie wordt ondernomen bij meerdere signalen, blijven veel jongeren buiten beeld. Wij onderschrijven daarom haar aanbeveling om te investeren in een gerichte aanpak voor jongeren.

Nog voor de coronacrisis waren 2.300 18- en 19-jarigen en bijna 20.000 20 – 25-jarigen als wanbetaler aangemeld bij het CAK. Deze cijfers laten zien dat het aantal jongeren met zorgverzekeringsschulden snel escaleert.

Vroeg ingrijpen is cruciaal

Vroeg ingrijpen op basis van dit enkele signaal van de zorgverzekeraar is daarom cruciaal. Hier ligt bij uitstek een rol voor jongerenwerkers en andere hulpverleners, die de taal van jongeren spreken. Zorgverzekeringslijn werkt samen met gemeenten waar jongerenwerkers – vaak al een bekend gezicht in de wijk – op basis van de CAK-wanbetalerslijst jongeren thuis bezoeken. Deze aanpak blijkt effectief.

Nog beter is het om zorgverzekeringsschulden te voorkomen. Bijvoorbeeld door middel van voorlichting op scholen of door communicatie vanuit gemeenten gericht op jongeren die de leeftijd van 18 jaar naderen.

Roos Meertens en Gert-Jan Heinsman, Zorgverzekeringslijn. Zorgverzekeringslijn is het expertisecentrum voor financiële zorgverzekeringsproblemen en biedt o.a. ondersteuning aan gemeenten en gastlessen op MBO-scholen.

Niet in het strafbankje, toch hulp van een bewindvoerder

Rechtbank Midden-Nederland houdt online spreekuur voor aanvragen beschermingsbewind



Mensen die financiële problemen hebben waar ze zelf niet uitkomen willen daar snel een laagdrempelige oplossing voor. Bijvoorbeeld een bewindvoerder die hun geldzaken voor ze regelt. Voor mensen die dat zogeheten beschermingsbewind aanvragen voerde rechtbank Midden-Nederland een online spreekuur in. Minder stressvol voor de aanvrager, snel uitsluitsel en de helft minder administratieve rompslomp. Rechter Jenny Hofman, een van de initiatiefnemers, vertelt.

DOOR: ANNEKE NUNN

‘Een instellingszitting voor bewind hoeft niet gezellig te zijn, maar ik wil wel dat de mensen op een ontspannen manier het woord kunnen doen. Zodat ze ook iets over zichzelf durven te vertellen. Maar veel mensen vinden het erg spannend om naar de rechtbank te komen,’ zegt Hofman.

Daarom ging ze op zoek naar een alternatief dat meteen het probleem op zou lossen dat mensen lang onderweg zijn voor een zitting die meestal kort duurt. Ze bedacht dat een aan-

vrager ook in een relatief vertrouwde omgeving via een videoverbinding de zitting online kan bijwonen. Dat kan in principe overal waar een laptop is met een goede en veilige verbinding in een ruimte waar de privacy gewaarborgd is. Bijvoorbeeld een zaaltje in een publieke, niet-commerciële instelling, zoals het gemeentehuis of een buurthuis van de gemeente.

Het idee om een online inloopsprek-
uur voor verzoeken tot het instellen
van bewind op te zetten zong al een



poosje rond bij de rechtbank toen Hofman erover in gesprek raakte met de Amersfoortse wethouder voor schuldenbeleid. Het idee ontstond om het online spreekuur te combineren met de schuldhulpverlenende instantie in Amersfoort: Stadsring51. Daardoor is er ook altijd een schuldhulpverlener van Stadsring51 aanwezig bij de online zitting. Bijkomend voordeel is dat mensen na afloop direct het gesprek over hun schulden kunnen aangaan.

Even goed als een normale zitting

Het inloopspreekuur loopt nu bijna een jaar. Hofmans ervaringen zijn ronduit positief. Zolang ze de aanvrager maar kan zien kan ze het gesprek prima voeren. Anders dan bij een reguliere zitting krijgt ze vooraf geen verzoekschrift. Dat is volgens Hofman geen probleem. 'Verzoekschriften voor bewind worden ingevuld op een vastgesteld formulier dat op Rechtspraak.nl staat. Na een tijdje ken je het stramien daarvan uit je hoofd. Dus heb je het op papier ingevulde verzoekschrift op dat moment niet per se nodig. Met het stramien in je hoofd kan je de juiste vragen stellen.' De online zittingen zijn dus zeker zo informatief als de normale. In coronatijd hebben ze zelfs een voordeel: door de pandemie worden veel zaken noodgedwongen schriftelijk afgehandeld. Het online inloopspreekuur maakt dat er toch een persoonlijk gesprek met betrokkene kan worden gevoerd. Daardoor is de beschikking beter op de persoon en de situatie afgestemd.

Meer inzicht en meer uitleg

Hofman zou het liefst elke aanvrager

spreken: 'Ik kan dan achterhalen of er meer aan de hand is dan schulden, bijvoorbeeld of er ook psychische problemen zijn. Die moet iemand ook onder controle hebben voor je als rechter het bewind weer opheft. Een aanvrager hikt vaak aan tegen de grond 'lichamelijke of geestelijke toestand'. Hij of zij zal eerder 'verkwisting of het hebben van problematische schulden' als grond invullen. Ik kan dan uitleggen dat bewind bewind is, ongeacht de grond. Maar bij de opheffing maakt het dus wel verschil. Bij iemand met bijvoorbeeld depressieve klachten wil ik me ervan verzekeren dat het probleem achter de schulden is opgelost. Dat iemand weer de tools in handen heeft om zelf de financiën op de rit te houden. Anders komt die persoon van de regen in de drup.'

Hofman benadrukt in het online spreekuur ook altijd dat bewind niet vrijblijvend is, ook al vraagt iemand het vrijwillig aan. 'Vrijwilligheid bij de aanvraag heeft geen effect meer op het moment dat de rechter een beslissing heeft genomen. Bij een beschikking op stukken denken mensen dat ze een papiertje aanvragen en er later zomaar weer mee kunnen ophouden. Maar alleen de rechter kan beslissen dat het bewind mag worden opgeheven.'

Minder dubbel werk

Het online spreekuur scheelt de griffie, de administratie van de rechtbank, ook veel tijd. Normaal wordt een verzoekschrift bij binnenkomst meteen ingeschreven en gecheckt. Klopt het adres, zijn de stukken compleet, komt

"De online zittingen zijn zeker zo informatief als de normale"

“Het spreekuur is niet zo’n ‘enge’ zitting waarbij iemand naar de rechtbank moet en daar in het ‘strafbankje’ zit”

Het online spreekuur begon in september 2020 als pilot in Amersfoort. Al snel bleek dat alle partijen tevreden waren en op 1 januari 2021 werd het spreekuur onderdeel van de reguliere dienstverlening. De rechtbank nodigde alle gemeenten in de regio uit voor een voorlichtingsbijeenkomst. Sinds kort doet ook Veenendaal mee en binnenkort volgen Almere en Utrecht. Er zijn elke week twee of drie dagdelen waarop Hofman of haar collega’s zitting hebben. Bewindvoerders kunnen met een eenvoudig aanvraagformulier een afspraak maken voor hun cliënten.

iemand in meer registers voor? Bij de voorbereiding van de zitting vindt die tijdrovende check opnieuw plaats. Dat moet wel, omdat er minimaal zes weken verstrijken tussen het moment van binnenkomst en de zitting.

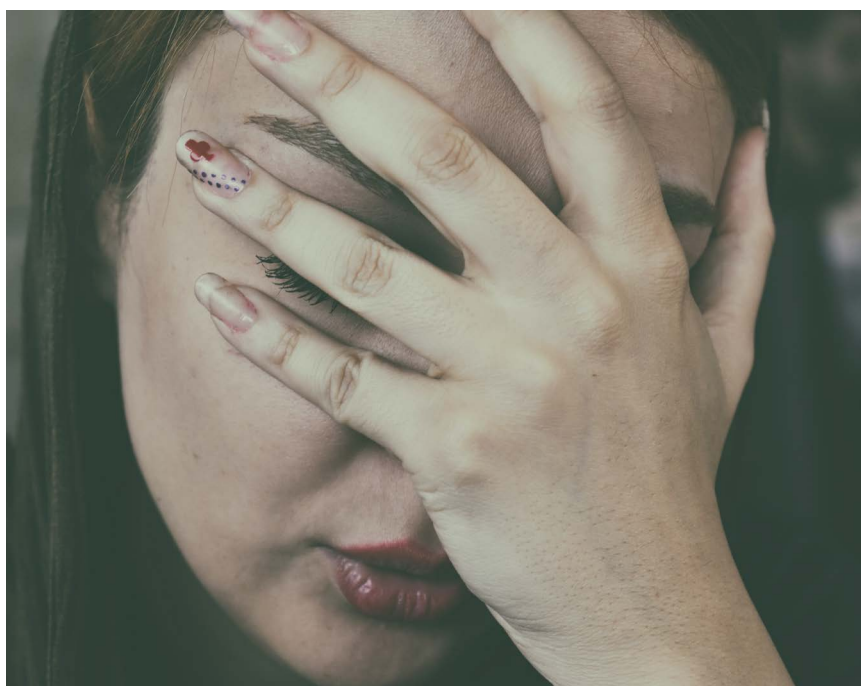
Wanneer mensen zich op het online inloosspreekuur melden heeft de rechter nog geen verzoekschrift ontvangen. De griffie is nog niet bezig geweest. De rechter voert het gesprek en bepaalt daarna wat er in de beschikking moet komen. ‘Zodra vervolgens het verzoekschrift wordt ontvangen, kan dat worden ingeschreven. Er vindt een eenmalige check plaats, en daarna wordt de beschikking meteen uitgestuurd. Er is geen dubbel werk meer.’

Ten slotte biedt het online spreekuur ook ruimte voor een goede invulling van het adviesrecht. Sinds dit jaar mogen gemeenten de rechter, nadat het bewind is uitgesproken, adviseren

of een lichter middel dan beschermingsbewind ook voldoet voor een aanvrager. Hofman: ‘We hebben met de gemeente en schuldhulpverlening afgesproken dat ze alleen aanvragers meenemen naar het online spreekuur als ze vinden dat er echt bewind nodig is naast de sanering. Ik hoef daarover dus geen advies meer te vragen, want het advies is impliciet inbegrepen in het verzoek.’

Minder stress en sneller een beschikking

Hoe bevalt het spreekuur bij de aanvragers? Volgens Hofman is het voor een rechter niet zo makkelijk om tijdens het spreekuur te vragen hoe mensen deze mogelijkheid ervaren. Daarom achterhaalt ze dat via de betrokken schuldhulpverleners en bewindvoerders. Vooral bewindvoerders kunnen het spreekuur goed vergelijken met een normale zitting. Zij vertellen dat aanvragers tevreden zijn. Het spreek-



uur is niet zo'n 'enge' zitting waarbij iemand naar de rechtbank moet en daar in het 'strafbankje' zit, het is een stuk laagdrempeliger. Hett geeft veel minder spanning, hoort Hofman van bewindvoerders

Een groot pluspunt is ook de snelheid. Bij een normale procedure duurt het vaak minimaal acht weken vanaf het moment van aanvraag totdat de rechter uitspraak heeft gedaan. Op de (online) spreekuren kunnen mensen altijd snel terecht en één of twee weken later ligt er al een uitspraak. De aanvragers hoeven dus niet wekenlang in de stress te zitten tot de zitting of de uitspraak er eindelijk is.

Andere innovaties

Behalve het inloopsprekuren bedacht Hofman al meer innovaties.

Rond (de aansluiting van) beschermingsbewind en Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen) bijvoorbeeld.

Die innovatie houdt in dat beschermingsbewindvoerders de informatie die ze zelf verzamelen voor hun jaarlijkse R&V (rekening en verantwoording) direct bij het uitspreken van de Wsnp moeten delen met de Wsnp-bewindvoerder. Dat idee, de Knip-R&V, wordt al toegepast in de vestiging-Lelystad van de rechtbank Midden-Nederland.

Sowieso willen de rechters in Midden-Nederland meer verbinding leggen tussen de Wsnp en het beschermingsbewinddossier. Hofman: 'Als ik als rechter-commissaris een probleem zie in de Wsnp-regeling van iemand sein ik de kantonrechter in die toezicht houdt op het bewinddossier. Ik adviseer dan om een gesprek aan te gaan, want misschien is er in het bewind nog iets aan te passen waardoor de Wsnp-regeling uiteindelijk beter loopt. Zo proberen we problemen vroegtijdig aan te pakken.

Je wilt zorgen dat de schuldsanering goed blijft lopen, dat is in het belang van betrokkene maar ook van de schuldeisers.'

Eigen schuld?

Is het niet vreemd om zoveel energie te steken in beschermingsbewind voor mensen met geldproblemen? De problemen zijn toch door hun eigen



Verfrissend initiatief

In een tijd waarin we dagelijks videobellen met collega's en cliënten en zelfs digitale borrels organiseren lijkt het instellen van een online spreekuur voor aanvragen beschermingsbewind niet heel verrassend.

Toch is het voor een instelling als de rechtbank echt een verfrissend initiatief. Nog maar een paar jaar geleden gaf de rechtbank niet thuis als je vroeg om een handreiking richting gemeenten om samenwerking te zoeken. Om over de manier van communiceren (de fax is nog niet zo lang geleden afgeschaft) nog maar te zwijgen.

Wat ik bijzonder vind, is hoe de rechtbank in de digitalisering van haar proces en passant het adviesrecht de plaats weet te geven die het naar mijn idee ook hoort te hebben, namelijk vooraf en niet pas ná de afgegeven beschikking voor bewind.

Goed gedaan dus, rechterlijke macht, door in relatief korte tijd zo'n ommezwaai te maken naar wat er in de samenleving van je wordt gevraagd. Misschien hooguit een tikje te laat. En om dit soort initiatieven nu als een 'innovatie' te bestempelen, dat is dan wel weer een beetje overdreven.

Liselotte Maas is manager Projecten bij Stichting CAV

toedoen ontstaan? Dat ligt volgens Hofman genuanceerder. 'De financiële huishouding is zó ingewikkeld geworden. Dat komt niet alleen door de digitale samenleving, maar ook door de systematiek van de uitkeringen en de toeslagen. En mensen kunnen ook in financiële problemen komen door dingen die hen overkomen, zoals ziekte of ontslag. Voor mensen met een inkomen dat sterk wisselt of rond het bijstandsniveau ligt is het ongelooflijk moeilijk om de boel op de rit te houden zonder dat er schulden ontstaan.'

"De financiële huishouding is zó ingewikkeld geworden"



DOOR: TJALLING SMIT

Tjalling Smit is juridisch medewerker bij de gemeente Eemsdelta en beleidsmedewerker bij de beroepsvereniging voor uitvoerend professionals in het publiek sociaal domein SAM. Eerder was hij in het sociaal domein 25 jaar klantmanager Inkomen. Daar deed hij de inspiratie op voor dit verhaal, dat hij schreef voor beroepsvereniging SAM. Op www.sam.nl vind je meer verhalen van de werkvloer.

In het heetst van de strijd

Ik wist waarvoor ze kwam. De deur van de spreekkamer hield ik hoffelijk voor haar open. Niet dat het haar opviel. Ze zette zich in de stoel voor mijn bureau. Nadat ik mij had geïnstalleerd monsterte ik haar gezicht. Het stond strak, haar ogen schoten vuur. Ik pijnigde mijn hersenen om met een goede openingszin het gesprek te beginnen. Nog voordat ik iets had kunnen bedenken hoorde ik haar lispelen: "De huffer!"

Ik liet haar begaan. Een stortvloed van scheldwoorden vulde de ruimte van de spreekkamer. Ze haalde nog eens diep adem en siste: "Vieze vuile gore klootzak." Ik zweeg, want wie zwijgt stemt toe, maar nog nooit had ik door te zwijgen zoveel kunnen zeggen. Ze keek me met brandende tranen in haar ogen aan: "De schoft heeft het huis in de brand gestoken."

Niet verzekerd

Ik liet haar woorden en emoties op mij inwerken. Ik realiseerde mij dat ze door het afgebrande huis geen vaste woon- en verblijfplaats meer had en waarschijnlijk op grond van artikel 40 PW geen recht op bijstand van onze gemeente meer had. Ik liet de gedachte nog sneller varen dan dat hij was gekomen. Overwoog dat artikel 18 PW meer recht deed aan de situatie. Dat het afbranden van een huis, nota bene door haar man aangestoken, en dat de verzekering waarschijnlijk niet zou uitbetalen omdat brandstichting niet is gedekt, als een bijzondere omstandigheid diende te worden erkend.

Vakantiebungalow

Hulp... dat is wat ze vroeg. Hulp die moest worden geboden. Praktische hulp met name. Ik regelde voor haar een verblijf in een vakantiepark voor drie weken dat vanuit de bijzondere bijstand werd betaald. Haar uitkering continueerde ik, verminderd met de wooncomponent. Daarvoor kreeg ze immers al bijzondere bijstand. Ik initieerde een gesprek met de advocaat voor het regelen van de scheiding en de aansprakelijkheid van de toekomstige ex-man. Het kostte mij een driekwart van de dag om alles te regelen, maar het gaf energie voor tien.

Bedankt!

De vraag of ik juridisch juist had gehandeld is nooit in mij opgekomen en het interesseert mij ook niet. Het enige wat ik nog weet is het bedankkaartje dat ze vier weken na het voorval liet bezorgen. "Bedankt dat je mij uit de brand hebt geholpen." Het zorgde ervoor dat het vuur om het goede te doen weer in mij oplaaide.