

zelf

FINANCIËLE ZORG VANUIT
EEN INNOVATIEF OOGPUNT

EDITIE 3 | FEBRUARI 2017

mr. Sjoerd Hooftman

**Kan de huur nog
worden betaald?**

drs. Jan Laurier, Dirk Huisman en drs. Jerry Straub

**Clënten tussen wal
en schip door transitie
zorg**

dr. Tamara Madern

**We moeten mensen
helpen zichzelf tegen
zichzelf beschermen**

Jan Tingen MPM en Edwin Jongejan

**Weg naar zelf-
redzaamheid vraagt
om innovatieve route**

Wie maakt ZELF mogelijk?





'Zelf', voor u!

We groeien met ZELF. Naast het ZELF-magazine bestaat nu ook de ZELF-community met een inspirerende website vol artikelen. Hier de mogelijkheid om op artikelen te reageren of met de auteurs van de artikelen ideeën uit te wisselen. Iedereen kan zich gratis aanmelden en deelnemen via www.zelfmagazine.nl. Welkom!

ZELF groeit met deelnemers. Zo zijn er al 600 lezers. Daarnaast zijn er nu 10 organisaties die ZELF dragen en mogelijk maken: Humanitas, Bureau Tjeenk Willink, Stichting Reeling, Bewindvoerderskantoor Kroezen, Stichting De Rotonde, Stichting HFH, Stichting Financiële Diensten ZHN en CB Bewind ondersteund. Samen met de initiatiefnemers Stichting CAV en Kompas Zuidlaren maken we samen meer innovatie in de financiële zorgverlening mogelijk.

ZELF groeit ook met de inhoud. Lees dit nummer maar. Daarin:

Tamara Madern. Zij roept op om mensen niet tegen zichzelf te beschermen maar om mensen te helpen zichzelf tegen zichzelf te beschermen. Sjoerd Hooftman vertelt over de wijze waarop woningcorporaties de nadruk meer zou moeten leggen op de maatschappelijke plicht van verzorgen van woonruimte van de meer financieel kwetsbare burgers. Erwin Jongejan en Jan Tingen namen het initiatief om de samenwerking tussen gemeente, kredietbank en beschermingsbewindvoerders te vergroten en onderling contact te verbeteren. De eerste resultaten hierin zijn voor alle partijen merkbaar en vraagt om verdere uitbreiding van samenwerking. De zorgbestuurders Jan Laurier, Dirk Huisman en Jerry Straub worden door Erwin Bel bevraagd over de impact van de transitie naar de participatiesamenleving voor mensen die niet op tijd begeleiding krijgen.

Reuze innovatieve gedachten. Hierdoor groeit niet alleen "ZELF" maar groeit ook de innovatie in de financiële zorg.

DOOR DRS. ERWIN BEL EN MARCEL KOOI MBA

colofon

Jaargang 2, nr 3, februari 2017

Redactie

Erwin Bel, Stichting CAV
www.stichting-cav.nl
Marcel Kooi, Kompas Zuidlaren
www.kompaszuidlaren.nl

Redactieadres

redactie@zelfmagazine.nl
www.zelfmagazine.nl

Aan dit nummer werkte mee

Drs. Erwin Bel, Mariëlle Boogert, mr. Sjoerd Hooftman, Dirk Huisman, Edwin Jongejan, Angeliqve Kalverda, Marcel Kooi MBA, drs. Jan Laurier, dr. Tamara Madern, Femke Okx, mr. Bart van Ratingen, drs. Jerry Straub en Jan Tingen MPM.

Vormgeving

Studio Bosgra, Baarn

Fotografie

Hiddemafotografie, e.a.

In het vorige nummer van ZELF Magazine zijn foto's gemaakt door Nathalie Schram Fotografie.

Abonneren

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

Inhoud

- 06 Kan de huur nog worden betaald?**
DOOR MR. SJOERD HOOFTMAN
- 09 Cliënten tussen wal en schip door transitie zorg**
DOOR DRS. JAN LAURIER, DIRK HUISMAN EN DRS. JERRY STRAUB
- 16 We moeten mensen niet tegen zichzelf beschermen**
DOOR DR. TAMARA MADERN
- 19 Weg naar zelfredzaamheid vraagt om innovatieve route**
DOOR JAN TINGEN MPM EN EDWIN JONGEJAN



Kan de huur nog worden betaald?



GESPREK DRS. ERWIN BEL EN MR. SJOERD HOOFTMAN, DOOR MR. BART VAN RATINGEN

Mr. Sjoerd Hooftman is directeur-bestuurder van KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector) en al ruim 20 jaar werkzaam in de volkshuisvesting. Is nu acht jaar verbonden aan KWH. Hiervoor was hij werkzaam in diverse functies bij Aedes, Nederlands Verbond van Ondernemers in de Bouwnijverheid en Vereniging Eigen Huis.

Als gevolg van de invoering van de verhuurdersheffing zagen woningcorporaties zich genoodzaakt meerdere jaren op een rij de huren fors te verhogen. Inmiddels wordt steeds beter zichtbaar wat hiervan het effect is: grote groepen huurders lukt het nog maar nauwelijks om rond te komen, en de schuldproblematiek neemt zorgwekkende vormen aan. CAV-directeur Erwin Bel sprak met Sjoerd Hooftman, directeur van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties, over de vraag of corporaties wel voldoende oog hebben voor de noden van de meest kwetsbare groepen in de maatschappij.

Bel: "Laat ik beginnen met een ontboezeming: ik ben zelf ook een tijdlang bestuurder geweest van een corporatie en aandacht voor de betaalbaarheid stond zeker op mijn agenda. Echter, pas toen ik aan de slag ging bij bewindvoerder CAV kreeg ik door wat onderbewindstelling betekent, namelijk échte armoede. Ik merkte dat ik als corporatiebestuurder altijd nogal beleidsmatig naar de groep probleemgevallen had gekeken, en ik denk eerlijk gezegd dat dit geldt voor meer bestuurders in de sector. Het is voornamelijk pappen en nathouden, en zodra het echt moeilijk wordt neemt men afscheid van bepaalde groepen mensen. Ik kom geregeld tegen dat corporaties een snoeihard debiteurenbeleid voeren en mensen die door armoede niet kunnen betalen zonder pardon uit huis zetten, zonder verder enige begeleiding."

Hooftman: "Die ietwat beleidsmatige blik, dat herken ik wel. Het is nu eenmaal des bestuurders om op macro-niveau naar de operationele gang van zaken te kijken – ze willen het voor al hun huurders als geheel zo goed mogelijk doen. Dat gezegd hebbend denk ik dat iedere bestuurder intrinsiek wel meer zou willen doen voor de echte probleemgevallen, en misschien zelfs het gevoel heeft dat hij dat ook doet. Laat ik zo zeggen: ik krijg de indruk dat er wel een kentering gaande is op dit vlak en dat steeds meer corporaties wel inzien dat uithuiszetting geen oplossing is van het maatschappelijk armoedeprobleem. Sterker nog, dat dit de maatschappij vooral heel veel geld kost. Vandaar dat je ook steeds meer initiatieven ziet zoals vroegsignalering, begeleiding en budgetcoaching. De vraag is wél of het genoeg is. En het zijn bovendien maatregelen die helemaal aan de achterkant van de problematiek ingrijpen, terwijl er eigenlijk iets structureels aan de voorkant zou moeten gebeuren."

'Ik krijg de indruk dat er wel een kentering gaande is op dit vlak'

Bel: "Voor de cliënten van CAV zijn deze initiatieven niet alleen 'niet genoeg', ze komen vooral ook veel te laat. Inmiddels zijn er in ons land 1,7 miljoen mensen die in armoede leven of met problematische schulden. En nu lijkt het of ineens iedereen wakker wordt en denkt: we hebben een probleem. Maar dat probleem is er al jaren, en ik vind dat corporaties daarvoor veel te lang de ogen hebben gesloten. De aandacht ging toch vooral uit naar activiteiten in de hogere huursegmenten voor de middeninkomens, terwijl ze er primair zijn voor de onderkant en eigenlijk moeten zorgen dat niemand door het ijs zakt en op straat komt te staan. Er zijn grote groepen gezinnen die van honderd euro of minder de week moeten doorkomen. Als je dan drie, vier jaar een huurverhoging voor je kiezen krijgt, dan is dat op zeker moment voor de onderkant van de doelgroep niet meer vol te houden. Sterker: zelfs middeninkomens komen steeds vaker in knel."

Meer maatschappelijk engagement

Hooftman: "Ik ken de cijfers waar je over spreekt. Drie jaar geleden al constateerde onderzoeksbureau Rigo al dat 28% van de corporatiehuurders onder de armoedegrens van het Nibud leefde en dat dit bij ongewijzigd beleid zou stijgen naar 35% in 2017... Dan praat je over enorme hoeveelheden mensen. KWH is hier ontzettend bezorgd over. Hebben corporaties wel voldoende verstand van de situatie waarin de huurder zich verkeert? Hoe kunnen ze de huurder daar beter in faciliteren? Wat moeten corporaties doen volgens jou?"

Bel: "Ik vind dat corporaties meer echte verantwoordelijkheid moeten nemen vanuit hun oorspronkelijke missie, namelijk de meest kwetsbare groepen in de maatschappij een dak boven het hoofd bieden. En ook meer maatschappelijk engagement moeten laten zien door de armoedeproblemen op te lossen. Om te beginnen door de huurstijging te beperken, of achterwege te laten, of voor sommige groepen huurders zelfs een huurdaling door te voeren. Daarnaast mogen ze soepeler zijn met het kwijtschelden van huurachterstanden. Begin daarmee, dan kunnen mensen met schone lei verder. En zorg dan direct daarna voor benodigde begeleiding, want veel mensen die lang in de schulden zitten verliezen letterlijk

'Overall denk ik dat een gedifferentieerd huurbeleid het begin van de oplossing zou kunnen zijn'

hun vermogen tot zelfredzaamheid. We weten uit onderzoek dat de 'mentale bandbreedte' van mensen met schulden dramatisch afneemt – dus die moet je gewoon zaken uit handen nemen."

Hooftman: "Dat laatste lijkt me lastig, want waar ligt dan de grens? Maar ik ben het met je eens dat het goed is om gedifferentieerd te kijken naar huurdersgroepen. Sommige groepen kunnen een huurverhoging best betalen, kijkend naar de combinatie inkomen en hoogte van de huur. Andere groepen niet en dan moet je misschien de huur eerder verlagen. Een aantal corporaties bewegen ook wel die kant op, overigens. Die werken al met een naar beneden bijgestelde 'streefhuur', ofwel een lager percentage van de zogeheten 'maximaal redelijke huur' die ze voor bepaald type woning volgens de wet mogen vragen. Overall denk ik dat een gedifferentieerd huurbeleid het begin van de oplossing zou kunnen zijn, in combinatie met passend toewijzen zoals dat nu gebeurt. Want we moeten niet vergeten dat een deel van de problematiek een erfenis uit het verleden is, toen vrijkomende huurwoningen vaak één-op-één werden toegewezen aan degene die bovenaan op de wachtlijst stond – of die de woning nu kon betalen of niet."

Bel: "Dat laatste is cruciaal. Alleen wordt passend toewijzen nu vooral ingezet bij de bovenkant van het aanbod, terwijl je eigenlijk juist aan de onderkant passend zou moeten toewijzen. Ofwel: neem het inkomen van de huurder als uitgangspunt, en bedenk daar dan een passende woning bij in plaats van an-

‘Wat je zou hopen is dat corporaties in de toekomst meer communities worden’

dersom. Ik mis in de sector de broodnodige creativiteit en innovatie. Ik zie vooral veel dezelfde typen huurwoningen, terwijl je misschien wel een enorm probleem oplost met een contingent containerwoningen of een aanbod aan tiny houses, om eens wat te noemen. Creatief op zoek gaan naar andere oplossingen, zo nodig buiten de regels om... dat is mijn concept van leiderschap.”

Binnen de lijntjes kleuren

Hooftman: “Dat pleidooi kan ik van harte onderschrijven. Leiderschap in 21e eeuw is niet alleen maar keurig binnen de lijntjes kleuren, maar vooral creativiteit aan de dag leggen om nieuwe praktische oplossingen te vinden voor maatschappelijke problemen. En ja, als het dan gaat om het ontwikkelen van woonvormen voor mensen die weinig tot niets kunnen betalen, dan zie ik enorme potentie voor corporaties die op dit moment echt onderbenut is. Tegelijkertijd weet ik dat veel corporatiebestuurders zich enorm beperkt voelen in de ruimte die ze hebben om grenzen op te zoeken en al helemaal om er echt overheen te gaan. Ze worden geacht woningen aan te bieden tegen vaststaande huren, en voor wie die niet kunnen betalen is een systeem ontwikkeld en dat heet huurtoeslag. Als je aan die status quo gaat morrelen dan ziet de overheid dat al heel gauw als het bedrijven van inkomenspolitiek en dat mag niet. Het is dus echt wel een zoektocht naar wat wel kan en wat niet ...”

Bel: “Snap ik. Aan de andere kant zie ik zelf voldoende ruimte om dingen anders te doen. Men zou bijvoorbeeld al eens kunnen beginnen met het inkomen van corporatiemedewerkers en de eigen huisvestingskosten niet langer relateren aan de commerciële sector, maar aan de maatschappelijke sector. Het gaat niet alleen om slimmer denken en slimmere oplossingen, maar ook om kijken of je de beschikbare euro's als corporatie niet beter kunt uitgeven. Daar lijkt me nog wel wat winst te boeken.”

Hooftman: “Daar ben ik het – de goeden niet te na gesproken – absoluut mee eens. Het is nog geen tweede natuur van corporaties om zich in een achterstandswijk te vestigen, terwijl dat op de keper beschouwd wel zou pas-

sen bij hun maatschappelijke functie. Wat je zou hopen is dat corporaties in de toekomst meer communities worden en een versterkende sociale functie gaan hebben in de buurt of de wijk. Mijn stelling is dat als je die slag weet te maken, huurders zich ook meer betrokken gaan voelen bij de vraagstukken die er spelen en zich gemakkelijker laten verleiden om elkaar onderling te helpen. KWH is hierin overigens agenderend, onder meer door vanaf 2017 voor iedere corporatie inzichtelijk te maken in welke mate de huurders tevreden zijn, zich betrokken voelen en vertrouwen hebben in hun corporatie. Dat gaat de beweging stimuleren om als corporatie de huurder – en niet de woning – meer voorop te stellen. Een fantastische stap voorwaarts naar het community-denken.”

Bel: “Zeker een goede beweging. Maar de valkuil voor de corporaties is dat ze die beweging proberen te organiseren en te institutionaliseren, terwijl zoiets alleen werkt als het organisch ontstaat. Ik zou daarom eerder willen pleiten voor een de-institutionalisering van de sector. Door ‘corporatie’ te blijven, blijven corporaties ook vastzitten in het systeem waarvan ze onderdeel zijn. Je kunt ook zeggen: ik hef mezelf op, en ik ga langs andere wegen en lijnen het maatschappelijk kapitaal dat opgebouwd is naar de onderkant van de samenleving brengen. Bijvoorbeeld door jezelf op te splitsen in hele kleine eenheden, die lokaal verankerd werken, met een nauwe band met mensen uit de buurt. Dat hoeft niet direct in de hele sector, maar het zou mooi zijn als een paar corporaties die wat minder hard nodig zijn voor sociale huisvesting hiermee eens zouden gaan experimenteren. Wie weet wat dit community 2.0 denken nog kan brengen ...”





Cliënten tussen wal en schip door transitie zorg

De impact van de transitie van de zorg is groot. De overheid wil mensen met een participatiesamenleving zelfredzaam maken, maar dat is niet voor iedereen weggelegd. Dak- en thuislozen die niet op tijd begeleiding krijgen, kampen met problemen als verwaarlozing en een toename van schulden. In een rondetafelgesprek discussiëren Jan Laurier, voorzitter Federatie Opvang, Dirk Huisman, directeur-bestuurder Limor en Jerry Straub, directeur Federatie Opvang, over wat er nodig is om mensen die aan de onderkant van de samenleving leven weer perspectief te bieden.

Dirk, jij uitte voorafgaand aan het interview je ongenoegen over het gemak waarmee overheidstaken naar gemeenten zijn overgeheveld. Heeft de transitie van de zorg geleid tot ontta-king van de zorg?

Dirk: 'De transitie AWBZ-Wmo heeft niet alleen grote gevolgen voor organisaties en bestuurders, maar ook voor cliënten. Zij moeten heel veel moeite doen om de juiste indicatie te krijgen, zodat ze voldoende zorg kunnen blijven ontvangen. Maar het beschikbare aantal uren voor hulp en de indicatiestelling zijn vaak te laag, omdat de overheid een participatiesamenleving wil, waarin mensen meer zelfredzaam zijn. Minder uren tegen lagere tarieven betekent onder andere iets voor de in te zetten kwaliteit van hulpverleners. Cliënten ontvangen onvoldoende hulp, waardoor ze niet kunnen uitstromen naar zelfstandigheid. En als zij niet op tijd begeleiding krijgen, dan ontstaan verwaarlozing, extra overlast in de buurt en meer schulden.'

Hoe groot is de invloed van de participatiesamenleving op het aantal dak- en thuislozen?

Jan: 'Als brancheorganisatie voor instellingen die onder andere maatschappelijke opvang bieden, weten wij dat het aantal mensen dat geregistreerd dak- en thuisloos is, de laatste zes jaar met 74 procent is gestegen. Dat is buitengewoon triest, gezien het feit dat er jarenlang hard is gewerkt om tienduizend mensen onderdak te bieden. De zich steeds verder terugtrekkende overheid heeft de groei van het aantal dak- en thuislozen ongetwijfeld versterkt. Zo is de toegang tot de zorg voor sommige mensen moeilijker geworden. Ook de crisis heeft een extra effect gehad op de schuldenproblematiek. Onze toegang tot de sociale zekerheid is echt bemoeilijkt. Hiervan maken alleen maar mensen gebruik die het nodig hebben, maar mensen die wat minder bureaucratisch vaardig zijn vallen buiten de

boot. Verder is er ook sprake van onrust op de woningmarkt. Mensen met koopwoningen zijn geconfronteerd met huizen die onder water staan. De huren zijn de afgelopen twee jaar met bijna 10 procent gestegen. Tel dat bij elkaar op en mensen komen gegarandeerd in de problemen terecht. Overigens constateren wij een afname van het aantal klassieke rondzwerfende dak- en thuislozen dat verslaafd is aan alcohol of drugs. Afgelopen jaren zijn we geconfronteerd met hele gezinnen die op straat kwamen te staan. Hoewel 74 procent geregistreerd dak- en thuisloos is, zijn er ook veel mensen die zich door regelgeving van gemeenten niet kunnen registreren. We kunnen dus zeker spreken van een verdubbeling van het aantal dak- en thuislozen.'

Richt de overheid zich volgens jou te weinig op de klassieke dak- en thuisloze Dirk?

Dirk: 'Ook bij Limor komen wij regelmatig in contact met mensen die geen werk meer hebben en hun hypotheek niet meer kunnen betalen. Maar zij zijn over het algemeen zelfredzamer dan de klassieke dak- en thuisloze. Beleidsmakers concentreren zich op de de nieuwe dak- en thuislozen, die met minimale ondersteuning hun zaken wel weer op de rit krijgen. Maar er zijn ook mensen die in een instelling of zelfstandig beschermd wonen en begeleiding thuis krijgen, waarvan we de leefomstandigheden helemaal niet kennen. We zijn er niet zeker van of hun kachel brandt, het licht het doet en of zij te eten hebben. Veel instanties zien het hebben van een huis als oplossing van problemen. Maar de mensen die het echt zwaar hebben worden vergeten als zijnde ook hulpbehoevend en opvang nodig hebbend.'

Heeft deze groep een gezicht en is dat bekend bij de politiek Jan?

Jan: 'Dé politiek bestaat niet. Dat is een gedifferentieerd geheel in verschillende bestuurlijke lagen. Van het Ministerie van VWS en de politieke leiding weet ik

'De laatste zes jaar is het aantal mensen dat geregistreerd dak- en thuisloos is, met 74 procent gestegen'

bijvoorbeeld dat ze gevoelig zijn voor de kwetsbaren in de samenleving. Maar we hebben voor een structuur gekozen waarin de verantwoordelijkheid voor een deel van de zorg ligt bij gemeenten. Ik durf te zeggen dat niet iedere gemeente even helder op het netvlies heeft welke mensen aan de onderkant van de samenleving leven en wat hun problemen zijn. Er zijn gemeenten die er wel zicht op hebben, maar er zijn er ook die criteria bedenken die totaal niet door de beugel kunnen. Met de transitie hebben we veel gedecentraliseerd en is er een soort mantra gekomen van beleidsvrijheid van gemeenten. De vraag is of je hierin niet een soort bodem moet aanbrengen, die een basis biedt voor minimale aandachtseisen waaraan gemeenten moeten voldoen om hulp te bieden aan deze groep.'

Is volgens jullie lokale verankering dé oplossing voor de dak- en thuislozenproblematiek?

Jan: 'Op de ene plek wel en op de andere plek niet. Decentralisatie betekent voor mij eigenlijk wat anders. Verantwoordelijkheid leggen op lokaal niveau is prima, maar decentralisatie is geen vrijheid blijheid van gemeenten. Ik heb moeite met de gedachte wat er allemaal valt onder beleidsvrijheid. Gemeenten mogen best voor een aantal zaken zorgen, maar de positie van cliënten is kwetsbaar en moet worden versterkt. Al was het maar als tegenmacht. Alleen heeft de groep waarover wij praten weinig mogelijkheden om een tegenmacht te organiseren. Dus op een gegeven moment zal dat in een aantal eisen moeten worden neergelegd.'

Wat zijn de gevolgen van die diversiteit van gemeenten Dirk?

Dirk: 'De transitie van het zorgstelsel heeft tijd nodig. Landelijke verantwoordelijkheid, of liever gezegd structuurverantwoordelijkheid, mag wat mij betreft verder gaan. Dat komt langzamerhand op gang; er is al een omslag van alleen financieel naar inhoudelijk denken. Zo kwam de VNG onlangs met een kwaliteitskader voor onze doelgroep, maar dat kader is niet bindend. Ik heb met 94 verschillende gemeenten te maken en zie dat er op diverse niveaus verschillend over de problematiek wordt gedacht en dat het beleid voor kwetsbaren in de samenleving overal anders

wordt ingevuld. Dat is voor onze doelgroep niet goed, want dat betekent dat het afhankelijk is van in welke gemeente je woont welke begeleiding, opvang en beschermde woonvoorziening je kunt krijgen.'

Dat druist toch in tegen de fundamentele rechten van de mens, zoals het recht op veiligheid Jerry?

Jerry: 'Je ziet heel duidelijk mensen tussen wal en schip vallen door goedbedoelde wetgeving. Federatie Opvang heeft bijvoorbeeld een schitterende opvangatlas, een soort kaart waarop leden kunnen zien waar cliënten terecht kunnen. In toenemende mate worden we nu ook gebeld door cliënten zelf. Moeders met kinderen, die noodkreten uiten op briefjes als "Help me, ik weet niet meer wat ik moet doen". Dat dit bij ons terecht komt wil zeggen dat burgers op zoek zijn naar vastigheid. De cliënt kan nergens terecht, gaat in paniek bellen naar een instelling, maar krijgt te maken met regiobinding.'

Jan: 'Dat klopt, het klinkt heel cru, maar er zijn gemeenten die aangeven: "eigen daklozen eerst". Wettelijk mag dit niet! Nederland is zelfs door Europa op de vingers getikt vanwege het feit dat gemeenten zulk beleid hanteren. Het is een poging om beleidsmatig de groep te beperken die een beroep op de gemeente wil doen.'

Welke kamerleden vinden daar iets van Jan?

Jan: 'Ik heb geen enkele klacht over kamerleden als het gaat om het horen van Federatie Opvang. Wij worden redelijk goed gehoord en hebben toegang tot het ministerie, maar er is iets raars aan het overheidsstelsel. De staatssecretaris wil geen ruzie krijgen met gemeenten. Gemeenten weten vaak heel mooi op te schrijven welk beleid ze hanteren voor onze doelgroep, maar voordat dit beleid daadwerkelijk in de praktijk wordt gebracht... Er zitten teveel schakels tussen, waardoor er heel veel tijd overheen gaat voordat zaken geland zijn. Dat heb ik ervaren toen ik wethouder was tijdens de invoering van de Koppelingswet. Iedereen die geen geldige verblijfsstatus had in Nederland, moest uit alle registers worden geschrapt. Dat vond ik verschrikkelijk en niet humaan. Ik heb toen een gemeentelijke regeling gemaakt die identiek was aan de Bij-

GEÏNTERVIEWD DOOR: DRS ERWIN BEL

Drs. Jan Laurier is sinds 2011 bestuursvoorzitter van Federatie Opvang. Zijn bestuurlijke ervaring zette hij in voor zowel politieke als maatschappelijke organisaties. Zo was hij eind jaren negentig acht jaar wethouder in Leiden en van 2007 tot 2011 lid van de Eerste Kamer voor Groen Links. Hij was actief als voorzitter van Stichting BOW en de Woonbond.

Dirk Huisman is 15 jaar werkzaam als directeur-bestuurder van Limor (Landelijke Instelling voor Maatschappelijke Ondersteuning en Rehabilitatie). Van oorsprong is hij psychiatisch verpleegkundige, dus hij weet als geen ander hoe groot de noodzaak is van maatschappelijke hulpverlening aan cliënten.

Drs. Jerry Straub is sinds begin 2016 directeur van Federatie Opvang. Als afgestudeerd Arbeids- en Organisationspsycholoog heeft hij in verschillende bestuurs-, advies- en managementfuncties gewerkt bij gemeente, semi-overheid en in het bedrijfsleven. Ook was hij politiek actief als gemeenteraadslid in Amsterdam.

standswet, alleen betaalde de gemeente deze zelf. De uitvoerende medewerkers heb ik uitgebreid moeten uitleggen waarom ik dat deed en ik heb er lang op moeten hameren dat zij ervoor moesten zorgen dat er van die regeling gebruik werd gemaakt.'

Eigenlijk zou er volgens jullie dus een tegenmacht georganiseerd moeten worden voor mensen die geen gezicht hebben voor de samenleving?

Dirk: 'Wat ik mis is de samenhang in de beleidsontwikkeling van gemeenten. In mijn praktijk streeft de gemeente naar een vermindering van de capaciteit van beschermd wonen. Zoals gezegd moeten mensen uitstromen naar zelfstandige woningen. Maar tegenwoordig moeten we mensen langer binnenhouden, omdat ze zelfstandiger moeten zijn dan vroeger om te kunnen uitstromen. Dat botst met elkaar. Doordat verschillende afdelingen binnen gemeenten zich bezighouden met dit beleid verzwakt de positie van de cliënt. Als tegenmacht denk ik daarom aan een aantal partijen die de positie van de dak- en thuisloze sterker kunnen maken. Dat zijn onder andere de belangenbehartigers, zoals Federatie Opvang. Daarnaast wij als zorgorganisaties, waarbij we over de grenzen van de eigen organisatie heen moeten kijken en de toegevoegde waarde voor cliënten moeten zien. Ook de cliënt zelf kan een rol van betekenis spelen. Gemeenten raadplegen bijvoorbeeld cliëntenraden en klankbordgroepen.'

Jan: 'Als je een sociaal stelsel wilt laten werken, heb je maar een paar knoppen waaraan je kunt draaien. Je hebt de bureaucratische knop, dat zijn regels van bovenaf. Je hebt de knop van de professionals die de praktijk kennen en je hebt de knop van de cliënten. De grote kunst is om deze drie knoppen zo te zetten dat het stelsel goed draait. Op het moment dat je de bureaucratische knop dichtdraait, moet je een andere knop opendraaien. Omdat de cliëntenknop, het tegengeluid, niet zo sterk is, moeten we iets met die andere twee knoppen doen.'

Dirk: 'Die professionalknop vind ik een heel interessante knop, want daarin zit een paradox. Het stelsel draait op het begaan zijn met cliënten. Er worden over het algemeen meer uren begelei-

ding gegeven dan er worden betaald. Dat komt omdat de hulpverlener een omslag moet maken van oneindig doorgaan met helpen tot mensen van hun problemen af zijn, tot ervoor zorgen dat mensen kunnen dealen met hun problemen en weer een plek in de maatschappij vinden. Bureaucratie is een knop waar financiering en regelgeving onder vallen en daar hoort ook vertrouwen bij. Dit systeem gaat uit van zelfredzaamheid van cliënten. Ik denk dat het vertrouwen in professionals zou moeten leiden tot minder bureaucratie. De knop bureaucratie staat op gemeentelijk niveau teveel open en dat matcht niet met de uitgangspunten van waarvoor het stelsel is bedoeld.'

De hulpverlener moet zich er dus van bewust zijn dat hij niet alle problemen kan oplossen?

Jan: 'Ja, maar de professionaliteit van de hulpverlener staat ook onder druk doordat de financiering van die professionaliteit is verminderd en niet een klein beetje, maar aanzienlijk. Daar zit een heel ander gedachtegoed achter. En het hele stelsel maakt graag gebruik van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Maar hen moet je opleiden in het ervaren zijn. Je kunt best nadenken over hoe je hulpverlening anders wil organiseren, maar de vraag aan organisaties verandert doordat er elders in het systeem mensen worden uitgezet. De grote verschillen op gemeentelijk niveau maken het lastig om hiermee goed om te gaan.'

Is dit alleen een constatering Jan?

Jan: 'Nee, er wordt hard aan gewerkt om de kwaliteit van de hulpverlener weer op peil te brengen'. *Dirk:* 'In hoeverre de tegenmacht cliënten in stelling gebracht wordt heeft ook te maken met hoe je als bestuurder vanuit instellingsniveau je eigen cliëntenraad faciliteert. Maar ook hoe betrek je cliënten bij beleidsontwikkelingen? En hoe faciliteer je cliënten als ze meedoen in klankbordgroepen van gemeenten? Tegelijkertijd moet je je wel realiseren dat cliënten die aan participatie in groepen doen vaak de betere cliënten zijn. Zij zijn veelal klaar om uit te stromen naar een zelfstandige woning en staan alweer op het punt om aan het werk te gaan, dus komen niet in aanmerking voor blijvende participatie.'

Dirk, jij praat enthousiast over het fenomeen cliëntenraad, maar is de invloed van zo'n raad geen wassen neus?

Dirk: 'Nee, zeker niet. Limor investeert enorm in haar cliëntenraad. Het is wel een kwetsbaar orgaan in de zin van continuïteit. Maar als directeur-bestuurder hoor je met je cliëntenraad te praten en met alle betrokken partijen rekening te houden. Zojuist is besloten dat de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen niet geldt voor de Wmo. Dat vind ik dan weer jammer, want dat leidt ertoe dat organisaties zeggen dat ze allerlei verplichtingen hebben op basis van deze wet en hebben geen prikkel meer om de cliëntenparticipatie op die manier te organiseren'.

Jan: 'Overigens vallen niet alleen cliëntenraden onder de cliëntenknop van het stelsel. Dat is ook het klachtrecht dat mensen hebben, het recht om ondersteund te worden, het recht op een second opinion, er is veel meer wat kan. Dirk: 'Vrijheid van keuze, het moment van indicatiestelling, het bezwaar kunnen maken tegen de indicatiestelling, het moeten wachten op een herindicatie, hoe ga je om met de melding van incidenten, et cetera. Durf hier als instantie ook beleidsconsequenties uit te trekken. Durf de ethische discussie aan te gaan wat het betekent voor professionals om met cliënten om te gaan.'

Is die cliëntenknop naar jullie idee voldoende om de tegenmacht bij cliënten te kunnen organiseren?

Jan: 'Het is een van de knoppen. Maar met één knop opendraaien kun je de andere niet dichtdraaien. Het gaat echt om het vinden van de afstemming. Ik vind dat op dit ogenblik de bureaucratistische knop te ver open staat in vergelijking met de professionele en de cliëntenknop. We moeten wel de moed hebben en houden om de andere twee knoppen ook verder open te draaien.'

Dirk: 'De transitie AWBZ-Wmo is bedoeld om het lokale niveau beter te kunnen laten inschatten waar de individuele behoefte ligt van de cliënt. Dat betekent dus maatwerk leveren. Maar het grote probleem van maatwerk is dat het niet te controleren is. Er is bedrijfsmatig niets zo vervelend dan de controle te houden op de effectiviteit van maatwerk. Bij protocolair regelen is

die controle er wel en daar zit het knelpunt.'

Jan: 'Maatwerk leveren betekent altijd ongelijkheid en daaraan moet je concessies doen.'

Dirk: 'Effectiviteit leveren op basis van maatwerk betekent dat de gemeente jou moet vertrouwen.'

Jerry: 'Precies! De grens tussen geluk en pech is flinterdun. Met je koophuis en ontslag donder je met een rotvaart de sociale ladder af en is je stip op de horizon ineens gitzwart: scheiding, voedselbank, van koophuis naar dakloos. Dat kan iedereen overkomen. Een goedwerkend vangnet zonder gaten is dan fijn. Maar one size fits all, dus voor iedereen een tienminutengesprek, dat werkt niet. Dan blijven mensen terugkomen.'

Dirk en Jan, wat is er volgens jullie nu nodig in het persoonlijk leiderschap van directeur-bestuurders?

Dirk: 'De directeur-bestuurder moet zoeken naar toegevoegde waarde voor zijn cliënten. Hij moet een goede werkgever zijn en de organisatie zo inrichten dat de beslissingen zo laag mogelijk binnen de organisatie worden genomen, binnen beleidskaders en uitgangspunten. Hiervoor zijn vrijheid van handelen, kwaliteit van management en medewerkers nodig. De bestuurder moet investeren in zelftaxerend vermogen van medewerkers en qua omgeving niet alleen maar denken aan het organisatiebelang, maar aan het gezamenlijk belang. Als bestuurder heb je een verantwoordelijkheid voor het slagen en betaalbaar blijven van het zorgsysteem. Tegelijkertijd heb je als bestuurder te maken met de paradox van de gepretendeerde marktwerking die er niet is. Je hebt namelijk geen onderhandelingsvrijheid over de tarieven. Je kunt wel weigeren om werk voor een gemeente te doen, maar dan kiest de gemeente voor een andere partij. Doet je organisatiebelang er niet toe en laat je dat over aan een andere partij, dan krijg je een discussie over de kwaliteit van de hulpverlening en wat er aan hulpverlening gegeven moet worden en hoe je met cliënten moet omgaan. Mijn organisatie kent geen huisregels en is gebaseerd op maatwerk. Er is maar een contra-indicatie en dat is het



'Een belangrijk onderdeel van persoonlijk leiderschap is het gesprek met elkaar blijven aangaan'

gedragsaspect. Daarbij draait het om de veiligheid van medecliënten en personeel. Dat is een organisatievisie. Maar dat wil nog niet zeggen dat iedere medewerker die naleeft.'

Jan: 'Als het om persoonlijk leiderschap gaat is er ook overtuigingskracht nodig. En bestuurders moeten in het huidige tijdsgewricht ook kunnen ontmythologiseren. Kijkend naar dak- en thuislozen zijn er zoveel mythes. Mensen moeten zelfredzamer worden, maar zelfredzaamheid is eigenlijk een absurdistisch begrip. Zelfs Robinson Crusoe had vrijdag nodig om weer mens te worden. Hetzelfde geldt voor sociale netwerken. In veel sectoren waarin ik actief ben proberen we mensen juist uit sociale netwerken te halen, omdat ze bedreigend in plaats van ondersteunend zijn. Een van de kunsten die een modern bestuurder moet bezitten, is het opgewassen zijn tegen de vloedgolf aan ideeën, om uit te kunnen leggen dat je maatwerk moet kunnen leveren.'

Het moet een nuchtere, praktische bestuurder zijn, die per situatie kijkt wat nodig is, die de praktijk ook kent en van daaruit handelt?

Jerry: 'Correct! Jan en Dirk zijn bestuurders die ingebed zijn in de samenleving en de samenleving met zich meedragen bij wat ze zien in hun werk. Ik denk dat ook een hele belangrijke factor is hoe we omgaan met schaarste. Aan bedden, geld, compassie en leefgeld. Wat betekent schaarste voor een gemeente? Een belangrijk onderdeel van persoonlijk leiderschap is het gesprek met elkaar blijven aangaan. Op het scherpst van de snede moet je als bestuurder onderzoeken waar de ver-

schillen, bindingen en scheidingen zitten. Je moet kunnen omgaan met schaarste, beelden en diversiteit. Als ik kijk onder de leden wat voor een diversiteit aan uitdagingen op ons afkomt... Dat is enorm en vraagt heel veel van een bestuurder. Tegelijkertijd vraagt het, net als Jan zegt, ook veel van onze cliënten.'

Worden die gesprekken aangegaan in het werkveld Jan?

Jan: 'Niet altijd, maar deze transitieperiode wordt er wel veel meer over gediscussieerd. Wat is de verhouding ten opzichte van andere partners? Ik heb veel contact met aanpalende sectoren en constateer dat veel branches een retrospectief verlangen hebben naar de oude wereld en sommige sectoren zijn nog op zoek naar een eigen identiteit.'

Dirk, hoe kan je als bestuurder een persoonlijke noot en flexibiliteit in je organisatie aanbrengen, terwijl je door de omvang alles moet structureren?

Dirk: 'Door niet te groot te worden en nog wel overzicht kunnen houden. Als bestuurder organiseer ik op basis van vertrouwen en zorg ervoor dat ik de juiste medewerkers op de juiste plek heb zitten die de juiste dingen doen. Het is essentieel om iedere functie even belangrijk te maken. Je moet blijven overleggen met je cliëntenraad en je medezeggenschapsorgaan. Belangrijke beleidsonderwerpen worden bij Limor besproken in werkplaatsen en zijn of informatief of meedenkend of meepratend of meebeslissend. De OR toetst alleen maar of het proces van medezeggenschap goed is verlopen. Zo probeer ik dat ook vorm te geven.'

Waar ontstijgt je dan de menselijke maat als zorginstanties steeds groter worden?

Dirk: 'Dat hangt ervan af hoe je het organiseert. Limor is altijd in regio's onderverdeeld geweest en voor ons gold de overkoepelende regelgeving vanuit AWBZ en de Zorgautoriteit, maar er waren altijd al financieringsstromen met gemeenten, bijvoorbeeld over crisisopvang. Voor ons was het dus niet zo moeilijk om de slag naar het lokale te maken, maar de gemeenten hebben wel een andere verantwoordelijkheid gekregen. Op kleinschalig niveau is het op die manier mogelijk om de menselijke maat te bewaken.'



Jerry: 'Het hanteren van de menselijke maat is volgens mij juist je drive om je organisatie effectief te houden'

Over jouw organisatie gesproken Jerry... Recent heeft Federatie Opvang te horen gekregen dat ze voor de duur van twee jaar subsidie krijgt van de overheid voor het project verbeteren financiële redzaamheid opvangcliënten. Hoe zijn jullie daarvoor in aanmerking gekomen?

Jerry: 'Staatssecretaris Klijnsma had een aantal partijen uitgenodigd om zich in te schrijven op het armoededossier. Dat heeft Federatie Opvang ook gedaan, omdat wij vinden dat ieder mens telt, daarbij denkend aan armoede en schuldhulpverlening. Door crisis en kosten zijn veel cliënten in problematische financiële situaties terecht gekomen, wat ons deed besluiten om ons als team in te schrijven. De succesfactor was dat we ook andere partijen als de NVVK en VNG mee hebben laten dingen. De kern van de aanvraag is dat we professionals om ons heen organiseren die kennis delen. In het land gebeurt er zoveel op het gebied van armoedebestrijding, schuldhulpverlening en bewindvoering, maar goede en slechte voorbeelden worden nauwelijks uitgewisseld. Federatie Opvang vertegenwoordigt haar leden en behartigt hun belangen, maar we hebben natuurlijk een enorme achterban aan leden die allemaal met verschillende problematiek te maken hebben. Dat maakt het voor andere partijen heel interessant om met ons samen te werken.

Participatie is een belangrijk thema wanneer wij met onze leden praten over belangenbehartiging. Naast meervoudige problematieken, stuiten we soms ook op haperende of ontbrekende flankerende instrumenten die ondersteuning zouden moeten bieden bij participatiebevordering. Dit maakt dat wij niet alleen als opvang functioneren. Wij hebben met cliënten te maken en daaraan zijn uitdagingen verbonden. Vooral in de begeleidende sfeer. Dat vraagt een grotere inzet van professionals, medewerkers en netwerkpartners om met elkaar in verbinding te blijven.'

Wat gaat volgens jou het verschil maken Jan om de transitie verder te doen slagen?

Jan: 'De transitie heeft plaatsgevonden, maar er is nog een lange weg te gaan

voordat het beleid van gemeenten zijn vruchten zal afwerpen voor de kwetsbaren in de samenleving. Op dit ogenblik wordt er in Nederland op een aantal punten volstrekt tegenstrijdig beleid gevoerd. De agenda's van Blok en Van Rijn bijvoorbeeld staan haaks op elkaar. Blok krimpt het aantal woningen in de sociale huursector in, terwijl Van Rijn wil dat mensen langer thuis blijven wonen en dat zijn bijna allemaal mensen die op de sociale huursector zijn aangewezen. Beleidsmatig gezien zijn er misschien best goede ideeën, alleen worden die meteen ingevoerd, zonder dat men kijkt naar de voorwaarden die hiervoor nodig zijn. Maar we moeten de moed niet opgeven. De enige manier waarop we verschil kunnen maken, is door de beleidsvrijheid van gemeenten in te kaderen door voldoende tegenmacht van cliënten en professionals. Er zijn strikte voorwaarden nodig waaraan alle gemeenten moeten voldoen om tijdig

'We organiseren professionals om ons heen die kennis delen'

hulp te kunnen bieden aan kwetsbare mensen in de samenleving. Alleen dan kunnen gemeenten beter maatwerk leveren. Dat is tenslotte waarvoor de decentralisatie is bedoeld, om het lokale niveau beter te kunnen laten inschatten waar de individuele behoefte van de cliënt ligt.

Daarnaast moeten gemeenten, zorgpartijen en belangenbehartigers de zorg beter op elkaar afstemmen, zodat het sociale stelsel optimaal kan functioneren. Onder voorwaarde dat er sprake is van wederzijds vertrouwen. Vertrouwen moet je vanuit persoonlijk leiderschap geven aan de grote transitie die we met elkaar doormaken'.

‘We moeten mensen niet tegen zichzelf beschermen – we moeten mensen helpen zichzelf tegen zichzelf te beschermen’

DOOR: MR. BART VAN RATINGEN

Tamara Madern is sinds 2016 lector Schuldpreventie en Vroegsignalering bij het lectoraat Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht. Zij voert daar, samen met de rest van het lectoraat, onderzoek uit naar de redenen waardoor mensen in financiële problemen komen, de gevolgen daarvan en mogelijke oplossingen. In 2015 promoveerde Tamara met het proefschrift ‘Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen’. In haar onderzoeken streeft Tamara ernaar om kennis uit de wetenschap en aan de praktijk te verbinden.



Wat waren destijds in het kort je belangrijkste bevindingen?

“Kort door de bocht: er zijn meerdere determinanten die financieel gedrag beïnvloeden. En dat maakt dat de klassieke aanpak van mensen met schulden – lees: sturen op kennis en vaardigheden – doorgaans tekortschiet. Een belangrijke determinant voor gedrag is bijvoorbeeld self-efficacy, vrij vertaald het zelfvertrouwen van een persoon om een bepaalde taak uit te voeren. Als dat basale zelfvertrouwen niet langer aanwezig is bij de schuldenaar, dan kun je honderd keer uitleggen

dat ze een envelop moeten openen en de inhoud in een map moeten stoppen. Het gaat alleen niet gebeuren. Weten en kunnen is niet per se doen. Een andere determinant is die van de tijdshorizon. Mensen met schulden hebben in versterkte mate de neiging om beslissingen te nemen die ze voor de korte termijn belangrijk vinden, maar die op de lange termijn slecht uitpakken.”

Waardoor verdwijnt dat zelfvertrouwen dan? En wat moet er gebeuren om dat te voorkomen?

“Wat je ziet is dat als mensen te vaak het deksel op de neus hebben gekre-

Tamara Madern lector Schuldpreventie en Vroegsignalering aan de Hogeschool Utrecht. Twee jaar geleden promoveerde zij op het proefschrift 'Naar een schuldenvrij leven', waarin zij onderzocht waarom mensen in de financiële problemen komen. Eén van de conclusies die uit het onderzoek getrokken kunnen worden is dat langdurige armoede en schulden maken dat mensen verminderd rationeel gaan handelen en oplossingen niet meer zien.

gen, ze er op zeker moment gewoon niet meer in geloven. Als gevolg van een stapeling van faalervaringen verliezen ze de hoop dat het nog ooit beter wordt. Als je bijvoorbeeld bij de Belastingdienst een zorgtoeslag aanvraagt en dat gaat drie keer achter elkaar mis, dan is de standaardreactie: 'laat die zorgtoeslag maar zitten, daar komt alleen maar meer ellende van dan het oplevert'. Dus ja, je ziet wel dat 'het systeem' schulden deels in de hand werkt omdat het gewoon te ingewikkeld is gemaakt. Mensen raken ook apathisch. In het begin proberen ze nog om naar oplossingen te zoeken, maar dat zakt op zeker moment gewoon weg. En daarmee kom ik op het tweede deel van de vraag: ik denk niet dat het eenvoudig te voorkomen is, of je zou het hele systeem anders moeten inrichten – iets wat eigenlijk sowieso zou moeten. Wél moet je je als professional ervan bewust zijn dat mensen met schulden vaak veel faalervaringen gehad hebben en daardoor apathisch zijn geworden. Dat wordt vaak gezien als niet gemotiveerd zijn, maar het heeft niets met motivatie te maken. Ze weten op zeker moment oprecht niet meer hoe ze wat dan ook nog voor elkaar moeten krijgen en lopen helemaal vast. Een van de verklaringen daarvoor geven de Amerikaanse hoogleraren Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir. Zij noemen dat het probleem van de mentale schaarste."

Wat moeten daar precies onder verstaan?

"Mullainathan en Shafir verklaren het in onze ogen vaak irrationele gedrag van mensen met schulden. Het komt erop neer dat je problemen op zeker moment zó groot zijn, dat ze als het ware je complete mentale bandbreedte in beslag nemen. Je kunt als het ware alleen nog maar focussen op de heel korte termijn: 'hoe krijg ik vanavond eten op tafel', of iets dergelijks. Mentale schaarste staat een langetermijnplanning in de weg – en dat is bijvoorbeeld nodig om je administratie op orde te krijgen. Een schijnbaar eenvoudige vraag als 'wat kun je per maand missen?' in het kader van een aflossingsregeling wordt dan ineens een probleem. Dat is nu juist een bijna niet te beantwoorden vraag als je niet vooruit kunt kijken en je administratie niet op orde hebt. Mensen hebben het overzicht niet, raken in paniek of worden compleet radeloos. Dat ziet er van buiten vaak uit als je kop in het zand steken, maar eigenlijk zit er veel meer achter. Het zijn processen die bij iedereen spelen, alleen zijn de gevolgen bij mensen met schulden vaak veel groter."

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid stelde onlangs in een rapport dat mensen vaak in de financiële problemen komen door hun karakter en/of door een gebrek aan intelligentie. Heeft de Raad een punt?

"Volgens mij was het wat genuanceerder geformuleerd. Maar als wordt gesteld dat het alleen ligt aan het karakter, dan weet ik niet of ik het daar mee eens ben. We weten ook dat de kracht van mensen vaak groter is dan we denken. Alleen: het vraagt wel heel veel begeleiding. Op de Hogeschool Utrecht zijn we nu aan het kijken naar een nieuwe techniek: mobility mentoring. Die is afkomstig uit de VS en legt heel veel nadruk op stap-voor-stap-praktijkcoaching. Daar worden bijzondere resultaten mee geboekt bij een echt heel moeilijke doelgroep zoals verslaafden en daklozen. De essentie is dat wenselijk gedrag direct beloond wordt en dat ze met heel simpele dingen beginnen, en niet meteen zeggen: lever eerst veertig pagina's formulieren in, en dán gaan wij wat doen. Want zo werp je muur op. Het moet andersom."

'Mentale
schaarste staat
een lange-
termijnplanning
in de weg'

‘Wie is de groep die we hiermee gaan helpen en waarom denken we dat we ze daarmee helpen?’

Hoe kijk jij in dat kader tegen bewindvoering aan? Heeft dat zin, brengt het mensen verder?

“Feit is dat bewindvoerders in de startfase een deel van de stress wegnemen bij schuldenaren. Je mag dus aannemen dat op zijn minst voor een deel van de doelgroep de mentale breedte weer groter wordt, en daarmee de mogelijkheden groter worden om weer goed te kunnen gaan functioneren. Probleem is dat we niet weten voor welk deel van de mensen dat opgaat – het zou interessant zijn daar onderzoek naar te doen. En daarbij komt dat bewindvoering in theorie weliswaar gericht is op het versterken van de financiële zelfredzaamheid, maar dat daar in praktijk vaak heel weinig tijd voor is. Kortom: het zou zo maar kunnen dat bewindvoering ervoor zorgt dat mensen weer in hun kracht komen te staan, maar als je écht een duurzame gedragsverandering teweeg wil brengen, dan zou de hulpverlening eigenlijk intensiever zou moeten zijn dan wat een bewindvoerder kan bieden.”

De Amsterdamse wethouder Arjan Vliegthart stelde onlangs voor om alle overheidsschulden over te nemen van inwoners die in de problemen zitten. Goed idee?

“Dat weet ik nog niet. Ik vind de gedachtegang erachter wel heel mooi, maar het zal wel afhangen van de uitwerking. De vraag is wat bedoeld wordt met schulden ‘overnemen’, en hoe ver je daarin gaat. Voor een deel van deze burgers zal vrees ik gelden dat je misschien dan wel de schulden die ze bij het CJIB hebben kunt wegnemen, maar dat ze dan nog steeds in een financieel penibele situatie zullen zitten. En als je dan ineens ander gedrag gaat verwachten, kom je van een koude kermis thuis. Het zou dus goed zijn als de gemeente zichzelf van tevoren afvraagt: wie is de groep die we hiermee gaan helpen en waarom denken we dat we ze daarmee helpen? Vaak worden er dingen uitgetoetst zonder dat men goed beeld heeft van de mechanismen erachter en wat de drijvende krachten zijn achter financieel gedrag.”

Kun je daar iets meer over zeggen, over die drijvende krachten achter financieel gedrag?

“We weten uit onderzoek dat bij emotionele beslissingen andere delen van de

hersens actief zijn dan bij rationele beslissingen. Wat echter opvalt is dat er bij het veranderen van financieel gedrag juist aan het rationele brein wordt geappelleerd. Een goede illustratie daarvan is bijvoorbeeld het feit dat de waarschuwing ‘Let op! Geld lenen kost geld’ geen onmiddellijk effect op het gedrag en de houding van consumenten als die online een lening afsluiten – iets wat de Autoriteit Financiële Markten nog niet zo lang geleden heeft vastgesteld. Dat is typisch een rationele boodschap aan een emotioneel mens. Een lening aan sich is geen emotioneel ding, maar wat je daarmee wil financieren is vaak wél heel emotioneel beladen. Je hebt een auto gezien, die vind je heel mooi, en daarvoor leen je geld. Je bent niet zozeer met die lening bezig als wel met die auto. Daardoor ben je mentaal al helemaal in de modus van: ‘Handig! Een lening. Dat ga ik doen!’ Je bent bij wijze van spreken de straat al ingereken voordat je het waarschuwingsbord tegenkomt: ‘Let op, dit kan verkeerd uitpakken’. Dan is het eigenlijk al te laat.”

Wat zou dan wel helpen?

“De essentiële vraag die hierachter ligt is eigenlijk: hoe ga je schuldpreventie nu eigenlijk inkleden? Hoe kun je – zeker bij jongeren – nu het best bepaalde vaardigheden aanleren? Je kunt bijvoorbeeld denken aan een set vuistregels – bijvoorbeeld: ‘Neem geen beslissing over een financiële verplichting zonder dat je jezelf de tijd gegund hebt om af te koelen’. Of: ‘Doorloop altijd dit en dit afvinklijstje voordat je een contract afsluit’. Dat is handiger dan zeggen: geld lenen kost geld, want dat weet iedereen wel – dat is het hele principe achter lenen. Het gaat er eerder om dat het in sommige gevallen tévéél geld kost en dat je het hoe dan ook moet terugbetalen, óók als het tegenzit. We moeten mensen niet tegen zichzelf beschermen – we moeten mensen helpen zichzelf tegen zichzelf te beschermen. En daar is nog wel een wereld te winnen, denk ik.”

Weg naar zelfredzaamheid vraagt om innovatieve route



GEÏNTERVIEWD DOOR: MARCEL KOOI MBA

Jan Tingen MPM werkt al 34 jaar bij de Gemeente Kredietbank (GKB) Drenthe, waarvan de laatste 8 jaar als algemeen directeur. In die periode zag hij het bedrijf groeien van 6 naar 160 medewerkers. Voordat Jan bij de GKB aan de slag ging heeft hij zelf ook ervaren wat het is om aan de onderkant van de samenleving te leven, wat hem extra gedreven maakt om zijn klanten te helpen.

Edwin Jongejan werkt sinds 2008 als teamleider afdeling Inkomen bij de gemeente Emmen, een gemeente die 107.000 inwoners telt. Edwin is altijd actief geweest binnen het sociale domein. Als manager contractzaken bij Entree Arbeidsintegratie en commercieel medewerker in de uitzendbranche legde hij de basis voor een langdurige samenwerking met UWV en diverse arbeidsmarktpartijen.

Het aantal burgers in Nederland dat zich financieel niet kan redden neemt toe. Ook in de gemeente Emmen. Marcel Kooi discussieert met teamleider afdeling Inkomen gemeente Emmen Edwin Jongejan en algemeen directeur Gemeentelijke Kredietbank (GKB) Drenthe Jan Tingen over schuldenproblematiek en hobbels op de weg naar zelfredzaamheid. Om de weg te plaveien zijn versimpelde regelgeving, preventie achter de voordeur en samen investeren in het bevorderen van financiële zelfredzaamheid een must.

Marcel: 'Edwin, kun je een beeld schetsen van de financiële zelfredzaamheid van de inwoners van de gemeente Emmen?'

Edwin: 'Veel mensen met laaggeschoold werk en een laag opleidingsniveau uit de gemeente Emmen hebben moeite om rond te komen en zijn

voor aanvulling op hun inkomen afhankelijk van de gemeente en overige voorzieningen. Wij willen dat mensen zelfredzamer worden en daarmee minder afhankelijk van de lokale overheid. Daarnaast is er binnen de gemeente steeds meer sprake van digitalisering en minder persoonlijk contact met de burger. Dat is een ingezette koers die

'Zodra je financiële zorgen van mensen niet aanpakt, ontstaat er altijd een waterbedeffect'

onomkeerbaar is waarin ook het begrip zelfredzaamheid centraal staat. Zelfredzaamheid betekent overigens niet dat mensen het geheel op eigen kracht moeten redden; 'zelf organiseren' met ondersteuning van anderen is net zo belangrijk. De laatste jaren neemt het aantal mensen dat aanspraak maakt op financiële ondersteuning toe. Men roept wel eens: "Hebben we met z'n allen zitten slapen?" Ik denk dat we te laat inzagen hoe groot de problematiek is. De gemeente betaalt veel bijzondere bijstand aan kosten van bewindvoerders. In Drents verband is inmiddels veel in gang gezet om mensen bewust te maken van hun eigen financiële situatie. Gemeenten, bewindvoerders en GKB bespreken ontwikkelingen op dit gebied en ondernemen samen actie om bij te dragen aan het keren van de schuldenproblematiek.'

Marcel: 'Kan je die groei in cijfers uitdrukken?'

Edwin: 'Sinds de aanpassing van de Wet beschermingsbewind in 2014 is de doelgroep die het niet op eigen kracht kan alleen maar groter geworden. De kosten vanuit bijzondere bijstand zijn landelijk gezien verdubbeld. In Emmen maken ongeveer duizend mensen gebruik van bijzondere bijstand voor de kosten van bewindvoering, omgerekend is dat zo'n 1,2 miljoen per jaar. Maar in 2016 zien we in de gemeente Emmen voor het eerst een afvallende stijging.'

Marcel: 'Hebben we echt met z'n allen zitten slapen Jan?'

Jan: 'Ik denk niet dat we met z'n allen hebben zitten slapen. We hebben alleen het schaakspel niet goed overzien. Wat beleidsmakers van beschermingsbewind, schuldhulpverlening en armoede zich niet goed realiseren is, dat zodra je financiële zorgen van mensen niet aanpakt, er altijd een waterbedeffect ontstaat. Je kunt burgers met schulden afwijzen, maar daar is niemand bij gebaat. Ze melden zich dan vanzelf weer bij een ander loket. Ook al zijn de afwijzingsredenen soms vanuit de wet- en regelgeving volstrekt legitiem, afwijzen lost niks op.'

Bij de GKB zien we onszelf als ultieme koorddansers. Met aan de ene kant de klant die met schulden kampt en aan de andere kant een groot aantal schuldeisers. Ons doel is om het evenwicht te

bewaren en de overkant, een schulden-vrije toekomst, te bereiken. Maar er zijn verschillende partijen die dit evenwicht proberen te verstoren, waaronder de wetgever. De wetgever wil het koord waarover wij lopen breder maken, maar het wordt juist steeds smaller. Het algemeen breed moratorium bijvoorbeeld zou het koord dansen voor ons een stuk eenvoudiger moeten maken, maar dat is niet zo. Het is heel duur om een adempauze aan te vragen, geeft enorme administratieve lasten en mag maar in een enkel geval.'

Marcel: 'De schuldhulpverlening is volgens jou dus net zo extreem aan het bureaucratiseren als op andere gebieden?'

Jan: 'Ja, en wat mij betreft schiet de Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening haar doel totaal voorbij. De wet heeft ons naast extra administratieve last mooie beleidsdocumenten opgeleverd en er zijn strenge beleidsregels ingevoerd, maar we hebben geen klant meer kunnen helpen.'

Marcel: 'Het complexer worden van de samenleving zorgt dus voor toename van gebruik van gemeentelijke regelingen Edwin?'

Edwin: 'Absoluut. De hardheid van de samenleving is toegenomen en de toegang tot regelingen is onoverzichtelijk. Ondertussen worden de financiële problemen van de middenklasse zichtbaar. Mensen leggen hun problemen op tafel; dit heeft mede een toename van hulpvragen teweeg gebracht. Ook de crisis heeft hieraan bijgedragen. En nu? De overheid spreekt de noodzaak uit om onderzoek te doen. Hieruit is het project Samen Verder door samen werken ontstaan, om de samenwerking tussen beschermingsbewindvoerders en gemeenten te verbeteren en burgers beter te helpen. We rapporteren en analyseren ons helemaal suf, maar inmiddels is de problematiek wel duidelijk. Nu moet er wat gebeuren!'

Edwin: 'Jan, herken jij dat de schuldenproblematiek meer zichtbaar is?'

Jan: 'Zeker, de klant staat er intussen heel anders voor. Halverwege de jaren tachtig was hij nog incognito. Voordat hij bij ons aanklopte, had hij overal al om hulp gevraagd. Eenmaal bij de GKB zat hij in een aparte wachtruimte waar bij wijze van spreken geen ramen in

zaten. Op mensen met schulden rustte een taboe. Maar ineens moesten schulden uit de taboesfeer. De Voedselbank heeft hierin een belangrijke rol gespeeld. Zij hebben de armoedeproblematiek op de kaart gezet en armoede kreeg nationale bekendheid doordat bekende Nederlanders aandacht vroegen voor het armoedeprobleem. Er kwamen ook andere tv-programma's die dit probleem zichtbaar maakten. Zo is niet alleen de bekendheid van onze dienstverlening, maar ook de mondigheid van de klant toegenomen. Vroeg men voorheen nog 'Kun je me helpen?', tegenwoordig claimen mensen dat ze recht hebben op hulp en gelijk hebben ze. En nu moeten mensen terug naar zelfredzaamheid en is de cirkel weer rond. Alleen is in mijn optiek de schuldenproblematiek niet toegenomen, maar beter zichtbaar. De GKB heeft in opdracht en met steun van de 22 gemeenten waar de GKB voor werkt laagdrempelige schuldhulpverlening georganiseerd. Niet al te streng aan de poort, maar dat betekent ook dat de klanten blijven komen.'

Marcel: 'Wordt volgens jullie de vraag of mensen het financieel wel redden ook niet gebruikt om er andere zaken, bijvoorbeeld functies, voor te laten?'

Edwin: 'Ik denk dat de gemeentelijke zorgplicht een hele andere duiding heeft gekregen, namelijk die van het bevorderen van zelfredzaamheid. Er zijn onder andere sociale wijkteams actief, die dichtbij de burger staan om de toeleiding naar gespecialiseerde zorg mogelijk te maken. We hoeven

niet meer voor elk wissewasje een loket open te hebben. Dat is een goede beweging. Inmiddels is het ook steeds meer gewoon.'

Jan: 'Eens, maar soms heb ik het idee dat wat we doen een correctie is op wat de overheid centraal of lokaal heeft georganiseerd. Er zijn overheidsinstanties die zeggen: "Wij hebben een goed werkende formulierenbrigade". Maar moet je daar trots op zijn? Het is toch te erg voor woorden dat hiervoor een brigade nodig is? Waarom is niet alles eenduidig? Waarom zijn alle toeslagen en uitkeringen niet één bedrag en waarom loopt het allemaal via verschillende stations en regelingen? Denk aan de huurtoeslag. Die kan de Belastingdienst toch ook inhouden? Nee, dat maken zij eerst over aan de klant en vervolgens moet hij het weer overmaken naar de woningcorporatie. Wil je zelfredzaam zijn in deze complexe maatschappij, dan kun je niet zonder ondersteuning! Een schuldhulpmaatje, budgetbeheer, en in toenemende mate een bewindvoerder. Het is niet zo dat mensen hierdoor niet meer zelfredzaam zijn; ze zijn juist maximaal zelfredzaam dankzij de ondersteuning die ze krijgen. Laat BPBI (Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders) maar duidelijk maken wat het enorme maatschappelijke en economische effect is van dit werk.'

Marcel: 'Bewindvoerders doen goed werk, maar volgens mij hebben we te maken met een imago probleem. Hoe ziet de gemeente dat Edwin?'

Edwin: 'Zoals gezegd is de bijzondere bijstand voor bewindvoering toegenomen met 1,2 miljoen. Reden voor de gemeente om te analyseren waaraan dit geld werd besteed en een versoering in de bestedingsdoelen toe te passen. In de gemeente Emmen gaat 54 procent van de pot bijzondere bijstand naar beschermingsbewind. Om te onderzoeken of het mogelijk is om kosten te reduceren en om onderling meer begrip te kweken, heeft de gemeente kennis gemaakt met de doelgroep en hun bewindvoerders. Men kwam erachter dat bewindvoerders hele bevlogen en deskundige mensen zijn. Waar moest die groep van 80 procent die zich niet op eigen kracht kan redden zonder hen anders naartoe? Dit maakt het makkelijker om de kosten

en de noodzaak van bewindvoering te accepteren. We richten ons daarom nu vooral op het voorliggende veld en wat we daarin in preventieve zin kunnen betekenen ter ondersteuning van onze burger. Dit doen we door in contact te staan, problemen tijdig te signaleren en hiervoor passende ondersteuning te bieden'.

Marcel: 'We moeten dus meer achter de voordeur kijken?'

Edwin: 'Op het gebied van preventie is de gemeente op de goede weg. Er is een Budgetadviescentrum dat toegang biedt tot schulddienstverlening. Mensen die aangewezen raken op de bijstand, zijn verplicht om bij de start van hun traject een voorlichtingsbijeenkomst bij te wonen, waar de onderwerpen schulden en hulp bij schulden aan de orde komen. Dit is een van de voorbeelden, maar het overige deel van de mensen dat een laag inkomensniveau heeft in wijken en dorpen mogen we niet vergeten. Hiervoor moeten we nog een beter werkend model bedenken. Niet elk willekeurig iemand kan de wijk in om een scan te maken van financiële probleemgevallen; dit vraagt om financiële deskundigheid.'

Jan: 'Ook wij doen aan vroegsignalering. Sinds enige tijd bestaat het VPS-systeem, dat staat voor vroegsignalering problematische schulden. Hieruit kunnen we registraties van grote schuldeisers samenvoegen. Zo kunnen we makkelijk probleemgevallen uit het systeem filteren, maar die lijst is veront-rustend lang. Soms gaan wij de wijk in om tot de ontdekking te komen dat die groep veel te groot is om te kunnen bedienen. De omvang van het probleem kennen we met z'n allen blijkbaar nog niet. De vraag is daarnaast ook of we wel de juiste interventiemethodieken hebben om deze mensen te helpen?'

Marcel: 'Zit de klant wel op inbreuk op zijn zelfredzaamheid te wachten Edwin?'

Edwin: 'Daarvan ben ik zeker. In Emmen hebben medewerkers van schulddienstverlening samen met vrijwilligers en woningcorporatie Domesta in de wijk bij mensen aangebeld, om hen te vragen of ze het financieel wel redden. Dit vonden mensen helemaal niet vervelend en sommigen gaven zelfs aan hulp nodig te hebben. Verder heeft Do-

'We hoeven niet meer voor elk wissewasje een loket open te hebben'

mesta een enquête gehouden, waarin zij hun huurders vroegen of zij wel gebruik maakten van alle voorzieningen die er zijn en of zij alle regelingen kenden. Hieruit bleek dat ruim 50 procent van de geënquêteerden twee van de vijf voorzieningen uit het onderzoek niet aanvroeg en dus 600 euro per jaar aan regelingen misliep. Dit is waardevolle informatie. Het laten zien waarop je mogelijk recht hebt moet dus eenvoudiger. Een handige en toegankelijke tool is dan ook in ontwikkeling.'

'Ruim vijftig procent vroeg twee van de vijf voorzieningen niet aan en loopt 600 euro per jaar aan regelingen mis'

Jan: 'Ik wil zelfs nog een stap verder gaan Edwin. Laat jouw medewerkers die voorzieningen maar aanvragen, beoordelen en toekennen! Waarom moet de klant zich via een systeem met het aanvragen hiervan bezighouden? Ik pleit voor terug naar het oude ambts-halve toekennen.'

Edwin: 'Dat is op korte termijn veel gevraagd. Vanwege privacywetgeving kent dit soort systemen een aantal belemmeringen. Maar ook hierin maken we stappen voorwaarts. Veel zaken hoeven mensen bij ons niet meer aan te vragen, omdat we hun situatie kennen. In de gemeente Emmen kunnen mensen die recht hebben op een participatieregeling gebruikmaken van een participatiewebshop. Door direct in te loggen kunnen zij producten bestellen waarmee ze weer kunnen deelnemen aan de samenleving. Daarnaast zijn we in landelijk verband met dertien gemeenten bezig met een gezamenlijke backoffice inkomensvoorziening (GBI). Hierin koppelen we verschillende systemen aan elkaar, zodat er zonder tus-

senkomst van frontofficemedewerkers hulp kan worden geboden bij bijvoorbeeld het beoordelen en toekennen van een bijstandsaanvraag. Snel, eenvoudig en betrouwbaar.'

Marcel: 'Versimpeling is dus het middel Jan?'

Jan: 'Ja, het zou toch prachtig zijn als onze budgetcursussen straks niet meer gaan over welke regels er allemaal zijn en hoe deze werken. Als dat is geregeld, blijft voor de burgers alleen de vraag over hoe verantwoord om te gaan met het netto resterende geldbedrag. We krijgen een hele andere opvatting over het omgaan met geld. Salarissystemen kunnen we straks zo inrichten, dat voordat iemand zijn salaris ontvangt, hij al een overzicht krijgt van wat zijn begroting moet worden. Zodat hij zich daarover geen zorgen hoeft te maken.'

Edwin: 'Zoals je merkt, gaan we steeds meer richting digitalisering, maar niet alle klanten kunnen of willen dit. In de gemeente Emmen is 16 procent laaggeletterd. Vroeger kenmerkte deze regio zich door veel industrie met noeste arbeiders die niet hoefden te leren. We hebben dus nog steeds een frontoffice voor deze doelgroep waar zij hulp kunnen krijgen.'

Marcel: 'Is juist die doelgroep niet geholpen met een digitaliseringsslag waarin alles voor hen wordt geregeld?'

Edwin: 'Meer digitaal maar wel toegankelijk, daar werken we hard aan. Zo beheren we samen met Stimulansz Berekenuwrechtplus, waarin we het recht op bijzondere bijstand overzichtelijk hebben gemaakt. Inmiddels maakt 80 procent gebruik van dit systeem, maar fysieke ondersteuning blijft nodig. Die maken we mogelijk we via Humanitas, Leger des Heils, Stichting Leergeld, allerlei partijen waar de burger met zijn vraag terecht kan en waar hij begeleiding ontvangt.'

Marcel: 'De gemeente Emmen is hierin heel vooruitstrevend. Maar niet iedere gemeente is hetzelfde. Jan, hoe gaat de GKB om met de verschillende gemeenten waarmee ze te maken heeft?'

Jan: 'Sinds 2012, bij de totstandkoming van de Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening, zijn de beleidsvarianties begonnen in 22 gemeenten waarvoor de GKB de schuldhulpverlening

uitvoert. Wij zien het niet meer als een probleem, maar hebben er juist een uitdaging van gemaakt om hiermee goed en slim om te gaan. Dankzij deze verschillen heeft flexibiliteit binnen de GKB een prominente rol als kernwaarde gekregen. Uniforme regels zijn losgelaten en we zijn meer maatwerk gaan leveren voor de klant. Een prima ontwikkeling die deze wet met zich meebracht, alleen de bijkomende juridisering had wat mij betreft niet gehoeven. Dat kost alleen maar tijd aan fte, die ik liever aan de klant zou besteden.'

Edwin: 'Hoe herkent de GKB de beleidsverschillen die verschillende gemeenten hanteren?'

'Dankzij versimpeling krijgen we een hele andere opvatting over omgaan met geld'

Jan: 'De beleidsplannen en regels per gemeente hangen bij wijze van spreken hier aan de wand. Dit beleid kunnen we digitaal ingeven in ons systeem en dan weten we of en welke financiële hulp we mogen bieden. Zo zijn er gemeenten die recidivisten uitsluiten. "Schuldhulpverlening is een duivels dilemma", zei voormalig Amsterdams wethouder Rob Oudkerk ooit. Als je het te goed doet heb je nooit geld genoeg en doe je helemaal niks, dan valt iedereen buiten de boot en kost het ook enorm veel geld. Schuldhulpverlening is altijd een compromis. Wat me opvalt is dat de gemeenten waarmee wij werken alles uitgeven aan curatie. Aan preventie besteden ze weinig aandacht. Het is nog te vaak een project gebaseerd op incidentele middelen.'

Edwin: 'Eens, gemeenten moeten op preventief gebied nog een slag maken. Sowieso vanuit de zorgplicht

die ze hebben, maar ook om te verkennen welke ondersteuning ze kunnen bieden. Inmiddels hebben we in Noord-Nederland te maken met vijftigduizend beschermingsbewinddossiers, dat zijn er echt teveel. Maar we hebben weinig invloed aan de voorkant. Dat hebben we proberen te forceren, maar de rechtbank is onafhankelijk, dus zodra de aanvraag voor bewindvoering binnen is, kunnen wij niks meer doen.'

Marcel: 'Moeten we niet veel eerder ingrijpen dan pas bij de rechtbank? Bij de bewindvoerder bijvoorbeeld? Ik zou in dit kader wel een pilot willen starten.'

Edwin: 'Wij ook. Ik zie als het gaat om bewindvoering twee kostenbesparingen, onder voorwaarde dat de klant centraal staat. Door bewinden in te trekken als blijkt dat bewindvoering een te zwaar middel is, zouden we alleen de kosten die bewindvoerders maken hoeven te betalen. Bewindvoering stabiliseert de burger en verwijst hem door naar een meer passende dienstverlening, die veelal goedkoper is. Zijn we dan in staat om deze kosten te betalen in de vorm van bijzondere bijstand? Dat moeten we verkennen.'

Wat mij betreft is een belangrijke conclusie dat de zelfredzaamheid van de bevolking veel groter moet worden. Dit kunnen we doen door het terrein waarop we actief zijn beter te verkennen. 80 procent blijkt niet zelfredzaam te zijn. Een deel hiervan levert geen risico op dat ze met hun pinpas gaan zwaaien. Het werk dat de bewindvoerder hieraan heeft is repeterend en mogelijk eenvoudig. Moet de bewindvoerder voor deze groep niet goedkopere tarieven aanbieden?'

Marcel: 'Nu praat je bijna op casuïstisch niveau. Het is moeilijk om dit in een proces te gieten dat voor iedereen geldt. Het blijft uiteindelijk toch een kwestie van maatwerk bieden.'

Edwin: 'Maatwerk is wat mij betreft de norm. In de gemeente Emmen oefenen we binnen het sociale domein met de methodiek van publieke waarden, waarin het uiteindelijk draait om het individu en wat hulp aan hem of haar ons allen oplevert. Dat vind ik een mooie gedachte. Natuurlijk moeten we maatwerk blijven bieden en geen nieuwe standaard voor algemene hulp vaststellen.'

Jan: 'Naar aanleiding van al deze veranderingen binnen het sociale domein heb ik de nota 'De keerzijde van de transitie van het sociale domein' geschreven. We bieden maatwerk, we stellen de klant centraal en leggen hem geen proces op. We willen dat ketenpartners beter met elkaar samenwerken. Maar er zijn inmiddels zoveel mensen en instanties bij dit proces van schuldhulpverlening betrokken, dat het aantal contactmomenten is geëxplodeerd. Hoewel deze contactmomenten zeer waardevol en nuttig zijn, komen mijn medewerkers steeds minder toe aan het administratieve deel van hun werk. Terwijl dit deel van de schuldhulpverlening net zo belangrijk en noodzakelijk is. Wij spreken inmiddels van een 'informatie-infarct' en daarom heeft de GKB de caseloads naar beneden bijgesteld. Daarmee kunnen wij de vereiste kwaliteit blijven bieden en de veel gevraagde ketensamenwerking vormgeven, maar wel met een hanteerbare werkdruk en een gezonde organisatie.'

Edwin: 'Eens, we moeten elkaar blijven opzoeken in de keten. Die kennismaking met bewindvoerders laatst was naast ontzettend leuk ook heel leerzaam. Je neemt kennis van elkaars werk en doorbreekt vooroordelen. We hebben een werkgroep opgericht die een vierpuntenlijst heeft opgesteld, bestaande uit communicatie, informatievoorziening, bevordering van zelfredzaamheid en het inrichten van het voorliggende veld. Twee van de vier punten zijn quick wins. Met de bewindvoerders uit onze regio hebben we contactgegevens uitgewisseld. De bewindvoerder weet nu precies bij welke consultant inkomen hij moet zijn voor een bepaald dossier. Ook is er specifieke informatie voor bewindvoerders op onze website beschikbaar.'

'Elkaar opzoeken levert niet direct winst op de kosten van bewindvoering op, maar wel op elkaars bedrijfsvoering, waardoor we effectiever kunnen werken'

baar. Volgens mij moet je in termen van projecten als deze en Samen Verder door samen werken blijven denken. Dat levert niet direct winst op de kosten van bewindvoering op, maar wel op elkaars bedrijfsvoering, waardoor we effectiever kunnen werken. Door nu samen te investeren creëren we rendement op de langere termijn.'

'De zelfredzaamheid van de bevolking moet veel groter worden'

zelf
FINANCIËLE ZORG VANUIT
EEN INNOVATIEF OOGPUNT