



Nadja Jungmann, lector Hogeschool Utrecht:

‘Schuldhelpverlening kan efficiënter en zuiniger’

Mensen met schulden krijgen nog vaak standaard een driejarige schuldhelpverleningsregeling aangeboden. Dat moet anders, vindt lector Nadja Jungmann. Een screeninginstrument dat mensen meet op motivatie en gedrag maakt maatwerk en een meer efficiënte werkwijze mogelijk.

TEKST: PETER BOORSMA, BEELD: JEROEN POORTVLIET

Tot drie jaar terug was schuldhelpverlening relatief eenvoudig georganiseerd, zegt Nadja Jungmann, lector Rechten, Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht. “Iemand met schulden meldt zich aan. De schulden worden in kaart gebracht en er wordt geprobeerd om een schuldhelpverlening te treffen. Dat betekent dat de schuldenaar gedurende maximaal drie jaar moet leven van 90 tot 95 procent van de bijstandsnorm en daarna schuldenvrij is omdat de restschuld wordt kwijtscholden.”

Dat was volgens Jungmann tot voor kort de gebruikelijke gang van zaken. *One size fits all*. Het was een overzichtelijke werkwijze, hoewel niet erg effectief en efficiënt. Want de meeste mensen met schulden hebben niet alleen een financieel probleem; zij missen ook de vaardigheden of de motivatie om van de schulden af te komen. “Mensen met bijvoorbeeld een gedragsprobleem kregen vaak alleen een financiële oplossing aangeboden. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de schuldhelpverleningstrajecten veel uitval kennen. Ook de recidive is heel hoog: een derde staat binnen de kortste keren weer op de stoep, ook al werkt de schuldhelpverlener er hard aan de schuldenaar binnenboord te houden.”

SCHULDENVRIJ

Er is wat aan het veranderen. Veel instellingen voor schuldhelpverlening en kredietbanken reflecteren nu op hun dienstverlening, weet Jungmann, die ook gemeenten adviseert. Ze realiseren zich dat de ambitie om elke inwoner met schulden ook weer schuldenvrij te krijgen (en te houden) te hoog gegrepen is. “Een 100 procent-score is nooit haalbaar. Sterker nog: bij de groep die de afgelopen jaren om hulp vroeg, speelden zo vaak belemmeringen in motivatie en vaardigheden, dat de schuldsituaties die bij gemeenten en

kredietbanken terechtkomen in de eerste plaats als gedragsvraagstuk beschouwd moeten worden. In de praktijk blijkt het voor veel Nederlanders moeilijk om goed met geld om te gaan. Ze hebben moeite met budgetteren, concessies doen, reclameprikkel weerstaan en keuzes maken. Een schuldenvrije toekomst is slechts weggelegd voor diegenen die in staat zijn om langdurig rond te komen van een heel laag bedrag per week.” In de praktijk leven veel huishoudens al vijf jaar met schulden voordat ze aankloppen. Jungmann: “Ze ploeteren voort totdat er acute aanleiding is om naar de schuldhelpverlening te gaan, zoals een dreigende uithuiszetting. Maar op het moment dat de ergste druk eraf is, verdwijnt ook de motivatie en verschijnt een deel van de mensen niet meer op afspraken. Meestal betekent twee keer *no show* dat mensen uit het traject worden gezet. Het dossier is gesloten. Maar het probleem is daarmee natuurlijk niet opgelost. En ondertussen heeft het veel geld en energie gekost om het schuldhelpverleningstraject te starten.”

AANSLAAN

Eigenlijk zou je willen weten bij wie een schuldhelpverleningstraject zal aanslaan en bij wie niet. En daarbij zou je ook willen weten wat je die andere groep dan nog wel kunt aanbieden. Daarom werken Nadja Jungmann, Roeland van Geuns en andere onderzoekers van Regioplan in opdracht van Divosa aan de ontwikkeling van een screeninginstrument. Dat instrument bestaat uit een beknopte vragenlijst, gebaseerd op twee pijlers: inzichten uit de sociale psychologie en ervaringskennis van schuldhelpverleners. Jungmann: “De ervaringskennis hebben we vergaard bij schuldhelpverleners met een lange staat van dienst die feilloos de mensen weten aan te wijzen bij wie een schuldsaneringsstraject niet gaat werken. Die expertise combineren we met wetenschappelijke inzichten over het gedrag van

‘Schuldenvrije toekomst niet voor iedereen weggelegd’

Schuldhelp-portal van start

In oktober lanceerden het ministerie van SZW, Divosa en andere organisaties www.effectiveschuldhelp.nl. Op dit portal brengen gemeenten alle informatie over het ontwikkelen, vaststellen, uitvoeren en bijstellen van beleid bijeen.

Nu al zijn er de handreiking ‘Klantprofielen’ en de tool ‘Kosten en baten van schuldhulpverlening’ te vinden. Andere producten en activiteiten zijn in ontwikkeling, zoals het screeninginstrument en ‘Aanvullende convenanten met schuldeisers’. Deze worden in een later stadium aan het portal toegevoegd.

mensen. Dat geheel laden we in een model dat ervan uitgaat dat gedrag voortkomt uit intentie of motivatie.”

VAARDIGHEDEN

Intentie komt weer voort uit drie zaken. De eigen normen en waarden een rol - er zijn mensen die nooit iets op afbetaling zullen kopen, terwijl het een ander koud laat als een ander in de problemen komt omdat hij niet betaalt.

Ook de normen en waarden van de omgeving spelen een rol. En tot slot is er de *locus of control*: de mate waarin iemand de oorzaken van wat hem overkomt bij zichzelf of juist buiten zichzelf zoekt. In hoeverre is hij in staat zijn driften te beheersen of niet toe te geven aan prikkels? Naast mensen wie het aan motivatie ontbreekt, zijn er anderen die gewoonweg de vaardigheden missen om uit de schulden te komen. Ze willen wel, maar krijgen hun budget niet op orde. “We moeten niet vergeten dat het heel veel budgetkunde vergt om van 70 tot 80 euro eet- en kleding in de week te leven. Zeker als je je bedenkt dat de maatschappij voor sommige mensen sowieso wat te ingewikkeld is geworden.”

Tot voor kort had de schuldhulpverlening geen aanbod voor de mensen die het niet lukte om van 80 euro in de week te leven. Dan ging de deur dicht. “Ook weer lastig voor degenen die veel energie hebben gestopt in een probleem dat uiteindelijk niet is opgelost”, aldus Jungmann.

Er is nog een dwingende reden voor gemeenten om de schuldhulpverlening efficiënter en effectiever te maken: de bezuinigingen. Op schuldhulpverlening wordt landelijk 20 miljoen euro gekort. Ook tijdelijke gelden vallen weg, waardoor er 5 tot 20 procent bezuinigd moet worden op schuldhulpverlening. Als gemeenten toch willen besparen, moeten ze geen energie steken in dossiers waarvan te voorzien is dat die de eindstreep toch niet halen, benadrukt Jungmann. “Je wilt niet trekken aan een dood paard. Daarbij wil je een aanbod hebben voor de uitvallers, want die komen via een omweg meestal weer terug.”

Volgens Jungmann bieden het screeninginstrument en de klantprofielen gemeenten een handvat om hun bezuinigingsopgave in te vullen. Op die manier kunnen ze effectiever en vooral efficiënter werken. In de praktijk komt het er op neer dat mensen worden gescreend op de as van motivatie en op de as van vaardigheden. Is dat eenmaal duidelijk, dan kan er ook dienstverlening op maat geboden worden. Zo is het denkbaar dat bij mensen die de vaardigheden missen om hun budget op orde te houden, de omgeving wordt ingeschakeld.

“De conclusie kan ook zijn dat iemand zo slecht scoort op motivatie en vaardigheden dat een schuldenvrije toekomst gewoon niet voor hem of haar is weggelegd. Dat zul je moeten accepteren.” Jungmann trekt een vergelijking met de zorg, waar men wel accepteert dat een arts sommige patiënten kan genezen, anderen stabiel kan houden en tegen enkelen moet zeggen dat er geen genezing mogelijk is. “Als de schulden een symptoom zijn van bijvoorbeeld een verslaving, kan de schuldhulpverlening niets betekenen. Je wilt een diagnose kunnen stellen van wat het hoogst haalbare is bij een klant.”

NIEUWE LEEST

Inmiddels zijn veel gemeenten bezig hun dienstverlening te herijken en de schuldhulpverlening op de nieuwe leest te schoeien. Jungmann verwacht dat de rest nog volgt. “Dat de nieuwe aanpak hier en daar eerst wat discussie vergt, is logisch. Hoe kun je je nu focussen op de meest zelfredzamen, vragen sommigen zich af. Maar uiteindelijk bewijzen we schuldenaren en

crediteuren geen dienst als we verwachtingen blijven wekken die we niet waar kunnen maken. Het screeninginstrument is nog steeds in ontwikkeling. Het bestaat nu uit een hele batterij vragen die voortkomen uit de expliciete kennis van professionals en de gedragsleer. Die lange vragenlijst moet nu worden ingedikt, zodat alleen de variabelen overblijven die echt het verschil maken. Het resultaat is straks een doordacht en in de praktijk getest instrument dat gemeenten helpt hun dienstverlening op maat te maken.” Overigens kan het diagnose-instrument de professionals nooit vervangen, benadrukt Jungmann. “Professionals moeten altijd de mogelijkheid hebben om beargumenteerd af te wijken. Het instrument moet hen wel in staat stellen effectiever en efficiënter te werken.” *



Drechtsteden is nu partner in zelfstandigheid

De intergemeentelijke Sociale Dienst Drechtsteden schoeit de schuldhulpverlening al sinds drie jaar op een andere leest. Eigenlijk maakt die operatie deel uit van de kanteling van de dienstverlening van de hele organisatie. “We willen partner in zelfstandigheid zijn: niet zorgen voor mensen maar ze in hun kracht zetten. Onze dienstverlening is daarmee aanvullend op wat de klant zelf kan”, aldus sectorhoofd en plaatsvervangend directeur Alex Buchinhoren. Iemand die aanklopt voor schuldhulpverlening komt eerst in een intake-workshop. Daar moet duidelijk worden wat de aard van de financiële problematiek is. En: hoe de motivatie

en vaardigheden zijn om vast te stellen of SDD iets voor hem kan betekenen. De ondersteuning duurt vervolgens nooit langer dan nodig is om de klant weer zelfstandig verder te laten gaan en is altijd tijdelijk. Buchinhoren: “Voorheen hielden we mensen van wie de schulden allang waren opgelost soms in budgetbeheer omdat ze het zelf niet konden. Daarvan hebben we een aantal jaren geleden al gezegd dat dit niet behoort tot onze dienstverlening.” Ook naar de motivatie wordt scherp gekeken. Gebrek aan motivatie is een belangrijke reden om de toegang tot de dienstverlening te weigeren. “Daarnaast hanteren we een stevige lijn bij recidive: we gaan uit van het principe

dat een schuldhulpverleningstraject eenmalig is. Alleen als de terugval de klant echt niet te verwijten valt, maken we een uitzondering.” De koersverlegging bij schuldhulpverlening maakt ook dat medewerkers op een heel andere manier moeten gaan werken. “Dat leidt zeker tot enige frictie en natuurlijk zijn er medewerkers die moeite hebben met de nieuwe koers - het aanspreken van mensen op hun eigen verantwoordelijkheid en het niet langer overnemen van hun problemen. Het is ook goed dat medewerkers zich afvragen of zij voldoende voldoening halen uit de nieuwe manier van werken en daar eventueel consequenties uit trekken.” **

Het is daarnaast belangrijk om alle stakeholders goed over de koersverlegging te informeren, benadrukt Buchinhoren. De inwoners van de gemeenten moeten weten dat de sociale dienst niet langer de verantwoordelijkheid over het wegwerken van de schulden overneemt. Even belangrijk is het informeren van de verwijzers, zoals ggz-instellingen en het Leger des Heils. “Ook zij moeten weten wat wij wel en wat wij niet doen, zodat er geen verkeerde verwachtingen ontstaan. Het aardige is dat dit een zeer interessante discussie oplevert tussen de verschillende instellingen over wie waarvoor verantwoordelijk is.” **