

Op basis van een tender van het programma Schouders Eronder is er een opleiding op masterniveau ontwikkeld die opleidt tot Expert Schuldhulpverlener. Binnenkort start een consortium van drie hogescholen, aangevuld met een lectoraat van een vierde hogeschool, met een pilot voor vijftien opleidingsplaatsen.

DOOR Saskia Ridder

‘Geen heilige graal, wel een belangrijke start’

Consortium van hogescholen ontwikkelt opleiding Expert Schuldhulpverlening

Het programma Schouders Eronder¹ wil schuldhulpverlening op een hoger niveau brengen, om meer mensen met schulden beter te kunnen helpen. Projectleider Scholing Susanne de Zwart: ‘De opleiding tot expert schuldhulpverlener op masterniveau is een belangrijke pijler van het professionaliseringsprogramma. Er worden voldoende opleidingen en cursussen aangeboden op onderdelen van het vakgebied, bijvoorbeeld over wet- en regelgeving, financiën, gedrag en sociale vaardigheden, maar geen enkele opleiding weet die vakgebieden te integreren en op een hoger plan te tillen. Niet bij hogescholen, en ook niet bij commerciële instituten. Terwijl juist dát nodig is, want het werkveld is complex. We zijn ook op de werkvloer onderzoek gaan doen. Wat is de opleidingsvraag? Relatief veel schuldhulpverleners zijn zij-instromers zijn, en zij zochten vaak kennis op specifieke onderdelen. Zelden gaf iemand aan dat een geïntegreerde opleiding op master-niveau gewenst was. Totdat we er

specifiek naar vroegen. Latent was de vraag er zeker, maar er was niet eerder een vertaling gemaakt naar concreet aanbod: een ambitieuze opleiding waarbij we de grootste experts op dit vakgebied bij elkaar hebben gebracht. Iets waar we behoorlijk trots op zijn.’

Profiel

In het onderzoek naar de opleidingsvraag zijn ook lectoren van verschillende hogescholen bevroegd. Wat moet zo’n expert kunnen? Wat is zijn profiel? Tamara Madern is Lector Schuldpreventie en Vroegsignalering aan de Hogeschool van Utrecht, en ook verbonden aan Schouders Eronder. Zij was een van de aanjagers. ‘Iemand moet boven de stof kunnen staan, breed en analytisch kunnen denken, processen in de hele keten overzien en verbeteren, hij moet organisatiesensitief zijn, professioneel leiderschap tonen. Daarnaast is dit vak enorm in ontwikkeling: er zijn continu nieuwe wetenschappelijke inzichten. Op de werkvloer zijn mensen nodig die dit kunnen vertalen naar de dagelijkse

praktijk.’ De Zwart: ‘Mensen die dit kunnen, stromen vaak door naar leidinggevende posities, ze worden manager of beleidsadviseur. Jammer, want we hebben die experts juist zo nodig. Vandaar dat we specifiek gaan opleiden voor de werkvloer.’

Schouders Eronder

Schouders Eronder is een landelijk programma, gesubsidieerd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het programma is bedoeld om de schuldhulpverlening in Nederland te verbeteren. Schouders Eronder wil onder meer kennis en vakmanschap verbeteren van iedereen die een rol heeft in het signaleren, voorkomen en oplossen van schulden. Binnen enkele jaren moet iedereen binnen de schuldhulpverlening kunnen werken met de beste methoden. Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.



De ontwikkelgroep van de opleiding Expert Schuldhulpverlening.

Louis Polstra is lector aan de Hanzehogeschool in Groningen. 'De kracht van deze opleiding is dat we vier werelden verenigen: wet- en regelgeving, het menselijke aspect, de economie en de politiek-organisatorische context. Schuldhulpverlening ligt op het kruispunt van die vier werelden. Dat maakt het een spannend en interessant vak, maar ook ingewikkeld. Het betekent dat schuldhulpverleners zich moeten bewegen tussen die werelden. Er is ook een ander spanningsveld: dat tussen zekerheid en innovatie. Schuldhulpverlening vraagt om zekerheden, voor zowel de schuldenaars als de schuldeisers. Het werk zelf kent ook allerlei zekerheden in de vorm van kaders en wet- en regelgeving. Tegelijkertijd vraagt het om souplesse, sensitiviteit, veranderkracht en samenwerking. Ik noem het graag innoveren met behoud van zekerheid. Dat is waar we onze studenten in gaan opleiden.'

Consortium

Gesteld kan worden dat de nieuwe opleiding er zonder het programma Schouders Eronder niet gekomen zou zijn. Dat zegt ook Radboud Dam, programmamanager Leven Lang Leren van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) en tevens penvoerder namens het consortium van hogescholen en lectoraten dat de opleiding ontwikkelde. Hij spreekt van een enorme impuls. 'Er is al langere tijd sprake van een warm netwerk tussen de verschillende hoge-

scholen. Onze besturen spraken ook al de intentie uit tot samenwerking. De wil was er zeker, maar de investering in een gezamenlijke opleiding is groot en de opbrengst onzeker. In die zin kwam de tender van Schouders Eronder precies op tijd.' De tender ging naar een consortium van drie hogescholen: Hogeschool van Amsterdam, Hogeschool Saxion en Hanzehogeschool, aangevuld met het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool van Utrecht. Uniek en enorm inspirerend, stelt Lennert den Breems, projectmanager Leven Lang Leren van de HvA en onderwijskundig coördinator van het samenwerkingsverband. Net als de andere betrokkenen

ziet hij de maatschappelijke ontwikkelingen als belangrijke aanleiding. 'De druk is groot om goede interventies te ontwikkelen, om processen te verbeteren en beter samen te werken. Professionals zien klanten afhaken en dat problemen zich uitbreiden. Dit frustriert, zowel bij de schuldhulpverlener als bij de klant. De individuele en maatschappelijke nood is hoog.'

Spannend

Een andere verklaring wordt gevonden in de trend 'leven lang leren'. Dit idee staat op zich al decennia op de agenda, maar komt nog onvoldoende uit de verf. Commerciële instituten bieden van alles aan, maar nascholing en bijscholing na de initiële opleiding vindt nog beperkt plaats via hogescholen. Polstra stelt dat met de opleiding Expert Schuldhulpverlening het idee van een 'leven lang leren' en de 'lerende praktijk' handen en voeten krijgt. 'Er was een vraag vanuit het werkveld. We verwachten dat het niveau aansluit bij de behoefte. Dat laatste is overigens nog wel spannend. We bieden de modules op masterniveau aan, maar is dat ook daadwerkelijk het gewenste, benodigde en passende niveau? Deze pilot geeft ons straks veel inzicht in het niveau en de behoefte van de praktijk. Dat is relatief nieuw voor ons, want normaal hebben we studenten voor onze neus die nog niet in een werkomgeving verkeren. Dit is dus belangrijke input voor de volgende opleiding, maar ook voor de reguliere masters en bachelors die we aanbieden.'

Opleiding in het kort

De opleiding bestaat uit vijf thematische onderwijsmodules van ieder zes studiepunten. De opleiding vergt gemiddeld twintig uur studie per week, deels door zelfstudie en deels op het werk, en is binnen een jaar af te ronden. Er zijn vijftien lesdagen ingepland.

De thema's zijn:

- Financieel gedrag (sociale psychologie en hersenwetenschap)
- Recht (juridisch)
- Interventies vormgeven en implementeren (methodiekontwikkeling en preventie)
- Leiderschap in verandering (organisatiekunde/methodiekontwikkeling)
- Professionele ontwikkeling en intervisie (meesterproef met geïntegreerde intervisielijn)

De deelnemers leren te werken in verschillende beroepsrollen:

- Expert: je beschikt over specialistische kennis
- Innovator: je ontwikkelt verbetering in de organisatie of in de keten
- Reflectieve professional: je reflecteert kritisch op het eigen handelen en dat van de organisatie
- Onderzoekende professional: je onderzoekt en analyseert in het belang van de organisatie en de beroepspraktijk

'Je kunt het niet alleen'

Margreet Buutkamp wil zich inschrijven voor de opleiding die in november start. Zij werkte jarenlang bij de sociale dienst Werkplein Drentsche Aa, maar verloor in de functie van medewerker planning en control het contact met de klant. 'Ik ben nu klantmanager participatie en voel me weer helemaal thuis, in direct contact met de klant. Financiële stabiliteit is een van onze speerpunten. En hoe meer ik me hierin verdiep, hoe meer ik de complexiteit ervan zie. Er spelen zoveel aspecten mee en de wetenschappelijke inzichten volgen elkaar snel op. Vandaar mijn opleidingsbehoefte; ik wil onze klanten beter helpen en ik denk dat ik dit met deze opleiding kan. Ik ben wel gaan kijken bij commerciële instellingen, maar daar waren het te vaak losse modules met veel zelfstudie. Ik zoek juist naar de integratie van al die vakgebieden en naar hoe je samenwerkt met partners in de keten of collega's in je eigen organisatie. In direct contact met opleiders en medestudenten. Want als ik een ding heb ontdekt in dit werkveld, is dat je het niet alleen kunt.'

Olievlek

De partners hebben niet de illusie dat het vakgebied schuldhulpverlening er medio 2020 anders uitziet. Er wordt immers maar een kleine groep opgeleid: in april vijftien mensen, in november 2019 start deel twee van de pilot en wordt verder gebouwd aan het reguliere aanbod voor professionals van dertig studiepunten. De Zwart: 'Deze opleiding is geen heilige graal. We hopen op een olievlek. Dat deze mensen hun collega's op sleeptouw nemen, maar ook dat er in de keten veranderingen plaatsvinden, bijvoorbeeld in de samenwerking met organisaties in het sociale domein, deurwaarders of banken. Of dat er nieuwe partners worden betrokken, waardoor bijvoorbeeld de vroegsignalering verbetert.' Den Breems: 'Wat we nu ontwikkelen, krijgt ook z'n neerslag in de verschillende sociale en juridische bacheloropleidingen. En vergeet niet dat de intensieve samenwerking z'n vruchten afwerpt. We weten elkaar beter te vinden.' Polstra deelt de positieve mening van zijn samenwerkingspartners, maar waarschuwt ook. 'Dit is maar één interventie op één niveau. We moeten goed in de gaten houden wat er gebeurt

bij teamleiders, bij collega's. Hoe betrek je hen? Kunnen we daar bijvoorbeeld begeleide intervisie op zetten? Ik merk dat ik de behoefte heb om nog meer met elkaar dit soort dingen door te akkeren, samen met Schouders Eronder. Zij hebben die link met de praktijk.'

Werkvloer

De wisselwerking met de werkvloer is van groot belang voor het slagen van de opleiding. Krijgen de deelnemers voldoende tijd en ruimte van hun leidinggevende voor deze opleiding? Zijn er cases in de praktijk die ze vanuit de opleiding mogen doorspitten? De Zwart: 'We dagen de professionals uit om de praktijk anders aan te vliegen, om 'erboven' te gaan hangen. Die ruimte moet er wel zijn, anders plaatsen we ze in een onwerkbaar spagaat.' Polstra: 'We leiden mensen op die zich gaan bemoeien met het verbeteren van de dienstverlening in de hele keten, met al die partners die betrokken zijn bij schuldhulpverlening. Die signalen oppikken en ze daarna goed kunnen adresseren. Die processen herkennen en aan relaties kunnen bouwen. We moeten voorkomen dat onze studenten voor de troepen uit gaan lopen en het contact met de werkvloer verliezen. Maar als het goed is, zijn ze straks voldoende geoefend in omgevingsgevoel om dat aan te

derzoek gedaan, maar op dat festival bemerkten we een enorme behoefte onder schuldhulpverleners om zich te professionaliseren.' De Zwart: 'Na een eerste selectie op criteria als kunnen studenten daadwerkelijk twintig uur per week studeren, is er een voltooide hbo-bacheloropleiding en is er minimaal twee jaar werkervaring, bleven er 66 inschrijvingen over.' De vijftien deelnemers zijn geselecteerd op hun motivatie – gericht op professionalisering naar de klant en verandering op strategisch, tactisch en vooral ook uitvoerend niveau. Daarnaast is een mix gezocht zodat er niet vooral sociaaljuridische mensen in de groep hebt, maar ook mensen met een meer bedrijfskundige of financiële hbo-opleiding.

Toekomst

In april start de pilot met vijftien 'studenten', de opleiding wordt betaald door Schouders Eronder. In november start de eerste betaalde variant, die een kleine vijfduizend euro gaat kosten. Vooralsnog is het centraal gelegen Utrecht de locatie waar de opleiding wordt gegeven, maar dit zal ook afhangen van waar deelnemers vandaan komen. Deelnemers die de opleiding voltooien krijgen geen masterdiploma, wel een certificaat. Dit levert vrijstellingen op indien een

'We leiden mensen op die zich gaan bemoeien met het verbeteren van de dienstverlening in de hele keten.'

voelen.' Den Breems: 'Studenten kiezen bij hun projecten een opdrachtgever, dit zal in de meeste gevallen de eigen werkgever zijn. Hierdoor leren ze van de praktijk en brengen ze het geleerde meteen in de praktijk.'

Reacties

Voor de pilot kwamen maar liefst 180 aanmeldingen binnen, terwijl er maar plek is voor 15. Den Breems: 'Overweldigend, kan ik wel zeggen. In december stonden we met docenten en ontwikkelaars op het Kennisfestival van Schouders Eronder, om de behoefte te peilen en informatie te geven. Mensen wilden zich bij wijze van spreken meteen inschrijven. Er was natuurlijk al markton-

toekomstige masteropleiding Expert Schuldhulpverlening gevolgd wordt. Het accreditatietraject voor een erkende masteropleiding wordt door de hogescholen wel ingezet. Belangrijke voorwaarde van de tender was dat de betrokken partijen de opleiding blijven evalueren en vernieuwen, ook als het programma Schouders Eronder stopt. ■

Saskia Ridder, VanSas-Tekst & Communicatie. Meer informatie over de opleiding: www.hva.nl/expertshv | Meer informatie over Schouders Eronder: www.schouderseronder.nl

Noot

1 <https://www.schouderseronder.nl/>