

Leidraad voor de huisarts en de praktijkondersteuner Patiënten met schulden

Deze leidraad bevat informatie over hoe u patiënten met schulden kunt helpen. In drie stappen krijgen u én uw patiënt een beter beeld van waar gezondheidsklachten vandaan kunnen komen, en helpt u de patiënt motiveren om hulp te vragen bij zijn of haar financiële problemen.

Stap 1: stel enkele vragen om de ernst van de financiële situatie in te schatten;

Stap 2: ga het gesprek aan met behulp van de praatplaat;

Stap 3: geef de patiënt informatie over waar hij of zij terecht kan voor schuldhulpverlening.

Bijna een op de vijf huishoudens in Nederland worstelt met schuldenproblematiek. Aanhoudende geldstress kan stevig doorwerken op gezondheid en gezondheidsbeleving. Een tijdige aanpak van financiële problemen is ook een vorm van gezondheidszorg.

Stap 1: De ernst van de financiële situatie inschatten | screenende vragen

Met onderstaande voorbeeldvragen kunt u eventuele financiële problemen boven tafel krijgen:

- Door geldzorgen kunnen mensen zich ongezond voelen. Hoe lukt het u om uit te komen met uw geld?
- Als ik u naar de fysiotherapeut verwijs, lukt het u dan om de rekening te betalen?
- Bijna een op de vijf mensen heeft wel eens een brief van een incassobureau of deurwaarder. Mag ik eens vragen of u daar ook wel eens mee te maken heeft?
- Ik overval u misschien een beetje met deze vraag. Hoe vaak maakt u de post open?
- Ik heb de nodige patiënten met zorgen over betalingsregelingen. In hoeverre herkent u dat soort zorgen?
- Als je geldzorgen hebt, dan kan het heel fijn zijn als er iemand met verstand van zaken af en toe meekijkt. Wie kunt u om hulp vragen als u daar behoefte aan heeft?

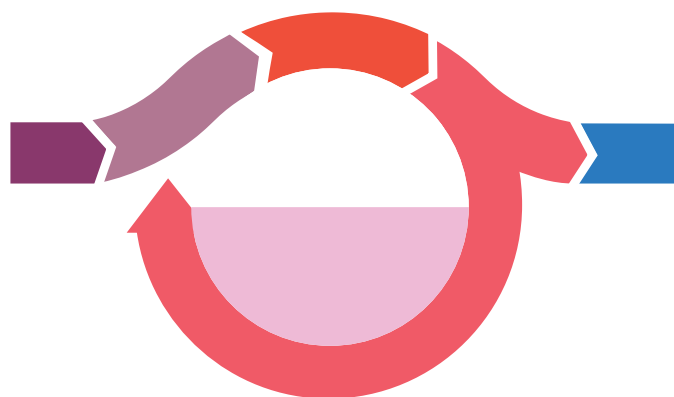
Met onderstaande vervolgvragen kunt u de ernst van de financiële problemen beter inschatten:

- Hoe vaak heeft u met een deurwaarder of incassobureau te maken?
- Komt het wel eens voor dat u vaste lasten zoals de huur, energie of de zorgpremie niet betaalt?
- Hoe vaak weet u niet goed hoe u uw rekeningen moet betalen?

Stap 2: Financiële problematiek en de relatie met gezondheid bespreken met de praatplaat

De praatplaat is een hulpmiddel om de patiënt uit te leggen hoe geldzorgen kunnen doorwerken op gezondheid en gezondheidsbeleving. Tegelijkertijd krijgt u meer zicht op mogelijke verbanden. U gebruikt de praatplaat als u een vermoeden heeft dat er geldzorgen zijn. Geef de praatplaat aan de patiënt mee naar huis zodat hij of zij een geheugensteuntje heeft. Vraag of de patiënt al hulp heeft bij de geldzorgen. Als er al hulp is, kunt u het gesprek beperken tot de uitleg. Als er nog geen hulp is, dan kunt u de patiënt vragen of hij of zij verwezen wil worden naar financiële hulp.

De achterzijde van de praatplaat biedt concrete handvatten voor verwijzing.



Bespreekbaar maken van financiële problematiek

U kunt de praatplaat introduceren aan de hand van de volgende voorbeelden:

a. U was hier al vaker voor klachten waarvoor we geen medische oorzaak kunnen vinden. Dit betekent niet dat u er geen last van heeft. Daarom heb ik nagedacht over wat het kan zijn. Uit ervaring weet ik dat bijvoorbeeld geldzorgen u ook een ziek gevoel kunnen geven. In hoeverre lukt het om rond te komen? Bij geldzorgen vertel ik u graag hoe die invloed kunnen hebben op hoe u zich voelt.

b. In deze buurt zijn er best veel mensen die moeilijk kunnen rondkomen. Geldstress kan je een ziek gevoel geven. Misschien speelt het bij u helemaal niet maar voor de zekerheid zou ik u er graag iets meer over vertellen. Dan kunt u bepalen of u er misschien iets in herkent.

c. Zorgen over geld kunnen veel gevolgen hebben op hoe u zich voelt. U geeft aan geldzorgen te hebben. Mag ik u wat uitleggen over hoe financiële zorgen de gezondheid kunnen beïnvloeden en welke hulp u daar wellicht bij kan krijgen?

Stap 3: Verwijsinformatie geven in drie delen

1. Geef informatie over met wie u samenwerkt

U kunt zowel bij een vermoeden van (beginnende) financiële problemen, als bij indicaties voor problematische schulden verwijzen naar gemeentelijke schuldhulpverlening. Vertel de patiënt dat u samenwerkt met de gemeente, om patiënten met allerlei problemen de weg te wijzen.

2. Geef verwijsinformatie

Veel patiënten willen wel hulp, maar zullen het lastig vinden om zich voor een intakegesprek voor schuldhulpverlening aan te melden. U kunt hen hierbij helpen door goede verwijsinformatie te geven. De ervaring leert dat u hen nog beter helpt door de aanmelding zelf te doen (of door een assistent te laten doen). Dat kan meestal vrij eenvoudig via een digitaal aanmeldformulier of door een e-mail te sturen naar de gemeente of het wijkteam. Een zorg- of hulpverlener zal dan contact opnemen met de patiënt. Vraag toestemming voor het doorgeven van de naam- en contactgegevens. Vertel de patiënt dat er contact met hem of haar wordt opgenomen door de organisatie.

3. Vraag de organisatie om een terugkoppeling voor uw dossier

U kunt met hen afspreken dat u een terugkoppeling krijgt, zodat u weet of de patiënt bij de schuldhulpverlener is aangekomen. Eventueel kunt u vragen om een bericht als een traject is gestart.

Achtergrondinformatie

Wat is schuldhulpverlening?

Schuldhulpverlening omvat alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden. Het gaat om advies en ondersteuning in verschillende fasen: schuldpreventie, vroegsignalering, curatie in de vorm van schuldregelingen (al dan niet met kwijtschelding) en nazorg. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft aan gemeenten voor dat zij voorzien in passende ondersteuning. Bij problematische schulden is dat in principe een schuldregeling met kwijtschelding. Als een schuldregeling (nog) niet mogelijk is, moet de gemeente voorzien in andere passende ondersteuning. Gemeenten hebben hierin een grote beleidsvrijheid. Voorzieningen kunnen bijvoorbeeld zijn: een budgetcursus, of budgetcoaching, budgetbeheer of ondersteuning door een vrijwilliger.

Hoe geeft u goede verwijsinformatie?

Voor een goede verwijzing is het nodig om te weten bij welk loket in uw gemeente uw patiënt terecht kan. In sommige gemeenten is er een loket voor schuldhulpverlening. In steeds meer gemeenten is schuldhulpverlening een tweedelijnsvoorziening. Dit betekent dat patiënten met schulden zich bij (meestal) een wijkteam moeten aanmelden. Er zijn dan twee opties: de patiënt heeft direct een gesprek met een schuldhulpverlener, of hij heeft een gesprek met een andere soort zorg- of hulpverlener, zoals een sociaal werker. Bij de aanmelding of in het tweede gesprek beoordeelt de hulpverlener of de patiënt in aanmerking komt voor gemeentelijke schuldhulpverlening (en verwijst dan door).

Hoe komt u erachter bij welk loket uw patiënt terecht kan?

Deze informatie is vrij eenvoudig te krijgen als u of uw assistent contact opneemt met de gemeente. Informatie over het loket voor schuldhulpverlening staat doorgaans ook op de website van de gemeente.

Er zijn goede voorbeelden van samenwerking tussen huisartsenpraktijken en het sociaal domein.

Het heeft meerwaarde als huisartsen en hulpverleners in het sociaal domein afspraken maken over de samenwerking om verwijzingen en terugkoppelingen goed te laten verlopen. Ook gemeenten willen dit graag. Een goede samenwerking hoeft niet ingewikkeld te zijn. Op www.schuldenenincasso.nl/huisartsenpraktijk vindt u goede voorbeelden.

Colofon

Het interventiepakket 'Patiënten met schulden' voorziet huisartsenpraktijken van instrumenten en informatie waarmee huisartsen en praktijkondersteuners -met zeer beperkte inspanningen- financiële problematiek kunnen signaleren en patiënten efficiënt kunnen doorverwijzen. Het interventiepakket is ontwikkeld door Zorggroep Almere en het lectoraat Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht met een subsidie van het ministerie van SZW en advies van Pharos. Alle instrumenten en informatie op: www.schuldenenincasso.nl/huisartsenpraktijk.