

# Lessen van de Utrechtse Kanteling voor andere gemeenten en organisaties

## Inleiding

Sinds 2016 is de ingang van de schuldhulpverlening in Utrecht verplaatst van een centraal punt bij de gemeente naar de wijken. Dit betekent dat inwoners met financiële problemen die hulp willen, zich eerst moeten melden bij het buurtteam in hun wijk. Het doelen van deze verandering was om de toegang tot de schuldhulpverlening laagdrempeliger te maken en meer inwoners te bereiken. De buurtteammedewerkers kunnen de hulp inschakelen van specialistische trajectbegeleiders van de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht. Ook kunnen sociaal raadslieden en vrijwilligers van U Centraal ondersteunen bij juridische kwesties.

De samenwerkende partijen hebben het lectoraat Schulden en Incasso en de [Veranderbrigade](#) gevraagd om in kaart te brengen wat succesfactoren zijn in de samenwerking, welke verbeteringen mogelijk zijn en hoe deze verbeteringen eruit moeten zien om inwoners uit Utrecht de financiële hulp te geven die zij nodig hebben. De inzichten uit dit onderzoek kunnen andere gemeenten ook toepassen om hun hulpverlening aan inwoners met financiële problemen te verbeteren. Hieronder hebben we de aanbevelingen uit het onderzoek breder vertaald naar 14 aanbevelingen die ook voor andere gemeenten en organisaties bruikbaar zijn.

## Zelfredzaamheid van burgers: uitgangspunt of doel om naartoe te werken?

Met de decentralisaties in het sociale domein is het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van burgers voor veel organisaties een belangrijke doelstelling geworden. In de praktijk zien we dat organisaties verschillende visies op zelfredzaamheid hebben en dit zorgt voor hiaten in werkprocessen en hulpverlening aan burgers met financiële problemen. Mag zelfredzaamheid van burgers worden verwacht of is zelfredzaamheid een doel van de begeleiding, oftewel: is zelfredzaamheid een uitgangspunt of een doel om naartoe te werken? Uit recente wetenschappelijke inzichten over het ervaren van schaarste en chronische stress blijkt dat zelfredzaamheid de tweede stap moet zijn in de hulpverlening, waar dit nu vaak de eerste stap is. Bepaal als organisatie hoe jullie visie op zelfredzaamheid eruit ziet en op welke momenten en op welke manier er aan zelfredzaamheid wordt gewerkt.

## Visie op zelfredzaamheid werkt door in rollen en taken van de organisatie

De visie op zelfredzaamheid die een organisatie heeft, werkt door in de invulling van rollen en taken van professionals. In de praktijk blijkt dat het voor veel burgers onduidelijk is welke rol bepaalde professionals hebben en welke taken daarbij horen. Hetzelfde geldt voor professionals onderling: welke vragen kun je elkaar stellen en wat kun je daarbij van de ander verwachten? Bespreek rollen en taken expliciet, bijvoorbeeld tijdens casuïstiekbesprekingen.

## Goede ontvangst en bereikbaarheid

Zorg dat de ontvangst van burgers bij de organisatie prettig is. Denk hierbij aan goede bewegwijzering in het pand, een balie waar in privacy gesproken kan worden, een aparte en uitnodigende wachtkamer en voldoende spreekkamers. Het lectoraat Schulden en Incasso deed onderzoek naar de inrichting van spreekkamers: lees [hier](#) de bevindingen van dit onderzoek. Daarnaast is het belangrijk om stil te staan bij de bereikbaarheid van de hulpverlening voor verschillende groepen burgers: mensen die overdag werken, hebben wellicht behoefte aan een avondopenstelling.

## De boodschap die je als organisatie uitdraagt aan burgers

Bepaal welke boodschap je als organisatie wilt uitdragen naar burgers met financiële problemen en leg hierbij direct de link met hun behoeften. Bijvoorbeeld: 'Wij zijn er om je te helpen'. Wees je ook bewust van het beeld dat burgers hebben van de organisatie en de organisaties waarmee je samenwerkt.

## De eerste stap: rust en stabiliteit voor burgers

Door het geldgebrek en de stress die burgers met financiële problemen ervaren, is het belangrijk om eerst

zoveel mogelijk rust en stabiliteit te creëren in het hulpverleningstraject. In de praktijk moeten burgers vaak meteen in actie komen als zij zich melden voor schuldhulpverlening. En dit terwijl de meeste burgers pas hulp zoeken als ze totaal zijn vastgelopen in hun situatie. Grote hoeveelheden informatie en informatie op momenten dat de informatie nog niet van toepassing is op hun situatie, zijn niet helpend. Bekijk de mogelijkheden om zoveel mogelijk rust te creëren zodat burgers minder overrompeld raken in het begin van het traject en doseer informatie en acties meer.

## Realistische verwachtingen van burgers

Sta als organisatie stil bij de verwachtingen die je hebt van burgers. In de praktijk wordt vaak van burgers bij binnenkomst verwacht dat ze zelf een hulpvraag formuleren. Dit blijkt meestal lastig te zijn: (eenvoudige) vragen die urgent zijn, komen eerst. Dit zijn meestal niet de vragen die ervoor zorgen dat het hele probleem duidelijk wordt. Brede uitvraag en signalering is daarom van groot belang. Vaak zijn er ook hoge verwachtingen van burgers als het gaat om in actie komen. Grote opdrachten mee naar huis geven, zoals ‘het inkomen op orde brengen’ zijn daarbij niet helpend. Bied meer actieve hulp en bouw dan af in plaats van eerst te kijken wat burgers kunnen en dit aan te vullen. In het WRR-rapport [Weten is nog geen doen](#) is meer te lezen over de hoge eisen die de huidige maatschappij stelt aan de redzaamheid van burgers.

## Voor(ui)tgang zichtbaar maken werkt motiverend

Voor veel burgers is het vaak niet duidelijk waar ze staan in het traject dat ze doorlopen in de schuldhulpverlening. Het maken van bijvoorbeeld een routekaart met bijbehorende planning en doelstellingen kan helpen om dit inzichtelijk te maken. In de door het lectoraat Schulden en Incasso ontwikkelde werkwijzer [Gespreksvoering](#) is hierover meer informatie te vinden. Niet alleen een gebrek aan inzicht maar ook een gebrek aan voortgang kan leiden tot frustratie bij burgers. Over het boeken van voor(ui)tgang is inmiddels brede wetenschappelijk consensus: het motiveert en nodigt uit tot vervolgstappen naar het gewenste doel. Kleine, haalbare acties maken vooruitgang zichtbaar. Maar: kleine tegenslagen kunnen ook grote effecten hebben. Probeer kleine tegenslagen dan ook te voorkomen waar mogelijk.

## Bepaal het kennisniveau dat nodig is om de situatie van burgers in kaart te brengen

Breng het kennisniveau van professionals op het gebied van financiën en schulden in kaart en bepaal gezamenlijk welk niveau nodig is. Als een meer generalistische professional bijvoorbeeld de intake met burgers doet, is het belangrijk om te bepalen welke kennis minimaal nodig is om dit goed te doen. Heb hierbij aandacht voor de invloed die het uitvragen van bepaalde zaken heeft op de relatie met de burger: hoe kan ik de informatie krijgen die ik nodig heb en tegelijkertijd voldoende aandacht houden voor de leefwereld van de burger? De uitgangspunten van motiverende gespreksvoering kunnen hierbij helpen.

## Een inwerktraject voor nieuwe professionals

Ontwikkel een inwerktraject voor nieuwe professionals op het gebied van financiële vraagstukken. Hierin kunnen bijvoorbeeld het bespreekbaar maken van schulden en basisinformatie over schuldhulpverlening een plek krijgen. Betrek hierin ook andere professionals in de gemeente die te maken hebben met burgers met financiële vraagstukken: zij weten vaak ook welke kennis van belang is. Bespreek ook hoe de kennis van professionals verder ontwikkeld en onderhouden kan worden na het inwerktraject.

## Altijd aandacht voor financiële situatie

Vraag op een laagdrempelige manier aan burgers hoe het gaat met hun financiële situatie, ook als ze met een andere hulpvraag binnenkomen. Dit kan bijvoorbeeld door aan te geven dat het de standaardwerkwijze is van de organisatie om hiernaar te vragen. Bepaal expliciet wanneer dit gebeurt: meteen bij binnenkomst of bijvoorbeeld bij een intakegesprek. Hierdoor blijft het onderwerp niet onbesproken en dit verkleint de kans dat bestaande problemen opstapelen. Het lectoraat Schulden en Incasso ontwikkelde voor de gemeente Utrecht een [handreiking](#) om geldzorgen te signaleren. In deze handreiking zijn ook gespreksstarters opgenomen om het gesprek over financiële problemen te beginnen.

## Besteed aandacht aan taalgebruik

Besteed vóór (bijvoorbeeld in brieven of op een website) en tijdens contacten met burgers expliciet aandacht

aan het taalgebruik. Pas dat aan waar nodig en toets actief of een burger de situatie begrijpt. Zet waar nodig tolken in.

### Bespreek de frequentie en wijze van communicatie met burgers

Bepaal als organisatie belangrijke contactmomenten met burgers in het hulpverleningstraject en op welke wijze deze het beste vorm kunnen hebben: op papier, per e-mail, telefonisch, via beeldbellen of een persoonlijke afspraak. Houd een vinger aan de pols om te zien of dit goed verloopt. Bespreek ook de verwachtingen over en weer over de wijze en frequentie van communicatie met burgers. Hierdoor voorkom je onduidelijkheid, bijvoorbeeld of een bepaald bericht is ontvangen of wat er op dat moment gebeurt, zoals dat de professional bezig is om iets uit te zoeken. Hierdoor is de kans kleiner dat er onuitgesproken verwachtingen zijn aan beide kanten. Leg de afspraken ook vast op papier zodat dit ook een houvast kan zijn.

### Zorg voor nabijheid van ketenpartners

Zorg voor fysieke nabijheid van ketenpartners zoals maatschappelijk werk met wie je samenwerkt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de aanwezigheid van één dag per week van een ketenpartner op locatie. Hierdoor kan de samenwerking met ketenpartners versterkt worden en is de stap voor burgers om aanvullende hulp te accepteren wellicht kleiner.

### Bepaal wanneer de begeleiding stopt

In de praktijk blijkt dat er weinig overeenstemming is over wanneer een traject gestopt kan worden. Sommige burgers komen herhaaldelijk terug en organisaties lijken nog geen antwoord te hebben op de vraag hoe deze burgers het beste geholpen kunnen worden. Bepaal, bijvoorbeeld in overleg met collega's, wat een passend vervolg van hulp is na het afronden van een traject en wanneer een burger losgelaten kan worden. Doe dit ook bij het verliezen van contact met een burger.