

Houd rekening met de grenzen

Digitalisering vraagt financiële zelfredzaamheid

DOOR Marion Weijers en Mieke Kerkhof

Digitalisering is niet te stoppen, het hoort bij deze tijd. Ook voor de overheid. De regering streeft ernaar dat bedrijven en burgers in hun contacten met de overheid in 2017 alles digitaal kunnen regelen. Dat vraagt serieuze aandacht voor een groep kwetsbare mensen die deze ontwikkelingen niet kan bijbenen.

Steeds meer correspondentie verloopt via MijnBerichtenbox.nl. Met het verdwijnen van de 'blauwe envelop' is de Belastingdienst hierin een voorloper. Maar ook Pensioenfondsen en verzekeraars communiceren steeds meer digitaal. Vanuit de Wet Pensioencommunicatie is het niet meer verplicht om brieven per post te versturen. Burgers ontvangen deze per mail, tenzij zij nadrukkelijk vragen om een papieren variant.

Uit recent onderzoek van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid blijkt dat de overheid de financiële zelfredzaamheid van burgers overschat.¹ Ook de Nationale Ombudsman concludeerde onlangs dat de maatschappij voor een groep mensen te complex is.²

Het aanvragen van toeslagen, inkomensondersteuning en andere regelingen vergt digitale vaardigheden die niet iedereen bezit. Mensen kunnen daardoor in de financiële problemen komen of deze verergeren. Onvoldoende zelfredzaamheid is één van de redenen waarom mensen in financiële problemen raken.

De praktijk

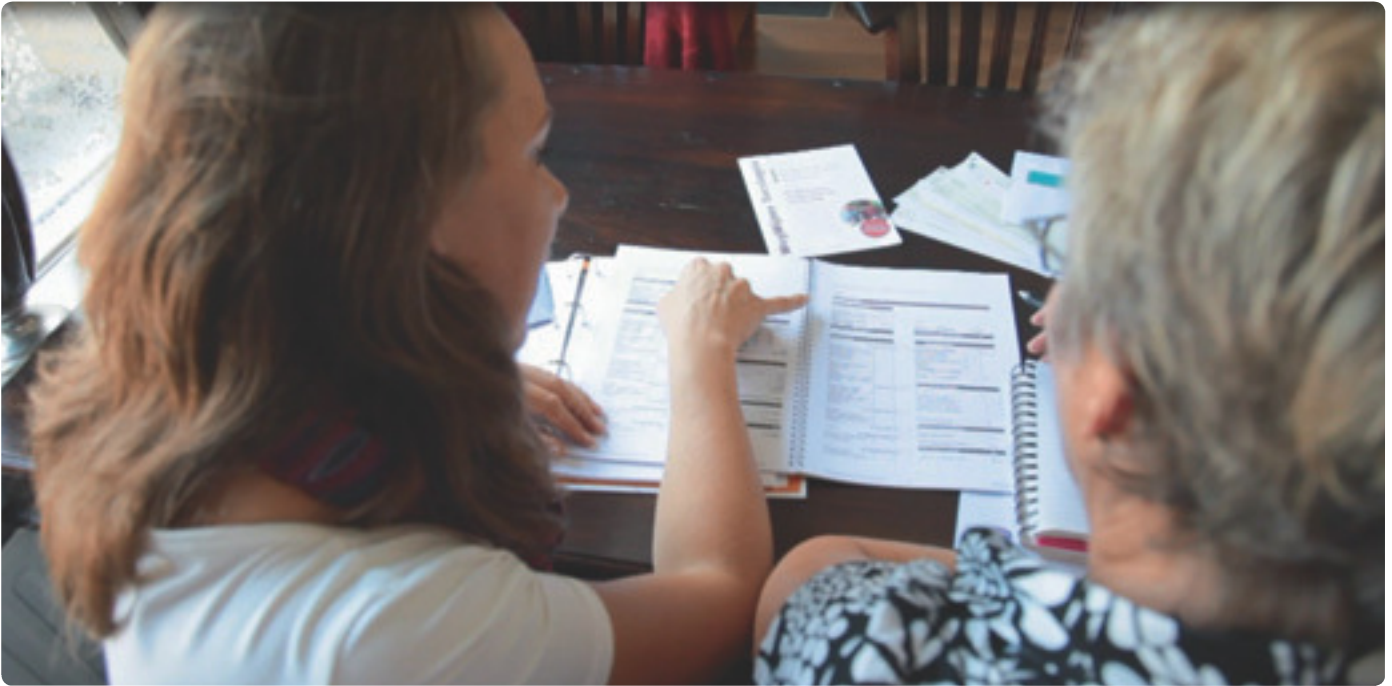
Het Nibud en SchuldHulpMaatje maken zich zorgen over deze grote groep kwetsbare mensen. Er wordt te makkelijk vanuit gegaan dat mensen vaardig genoeg zijn. Of anders wel een beroep kunnen doen op hun familie of vrijwilligers. De vrijwilligers van SchuldHulpMaatje zien mensen foutieve of te late aangifte

inkomstenbelasting doen, omdat zij niet weten hoe zij bijlagen kunnen downloaden of versturen, laat staan digitale formulieren invullen. En het dan maar achterwege laten. Deze groep mensen raakt vaak ook het overzicht kwijt nu niet meer alle informatie op papier binnenkomt. Dit laatste geldt overigens niet alleen voor ouderen of laagopgeleiden. Ook voor mensen die zich na een life-event (zoals een echtscheiding, ontslag of langdurige ziekte) in een stressvolle situatie bevinden, ontbreekt het vaak aan overzicht. Het werk van het Nibud bestaat uit onderzoek en voorlichting om te voorkomen dat mensen geldproblemen krijgen. Hiervoor is het noodzakelijk dat huishoudens overzicht en inzicht hebben in hun geldzaken. Als dat er niet is, is de kans op financiële problemen vele malen groter. Uit onderzoek van het NIBUD blijkt dat 75 procent van de Nederlanders geen overzicht heeft waar hun geld blijft.

Financieel zelfredzaam zijn houdt ook in dat mensen hulp invoeren als ze het zelf niet (meer) weten of kunnen. Maar daar zit nu juist het probleem. Veel mensen moeten al over een hoge drempel om hulp te vragen. Schaamte speelt daarbij een rol. Maar door de digitalisering is deze nog hoger geworden. Er zijn minder mogelijkheden voor persoonlijk contact met medewerkers van instanties. En wie toch al niet handig is op het internet, weet dan echt niet meer waar en bij wie hij terecht kan met zijn vragen.

Geen hulp bij digitale onhandigheid

Jos (60) had moeite om zijn budget aan te passen bij zijn nieuwe situatie na zijn ontslag. Hij kwam in de schuldhulpverlening, maar dat liep niet goed. Hij moest alle stukken digitaal aanleveren, maar hij was niet handig met de computer en had zoiets nooit eerder gedaan. Hoe moet je de vereiste documenten inscannen? En hoe kun je die daarna als bijlage meesturen in een e-mail? Stress die hij er niet bij kon hebben. Hij moest het allemaal zelf zien op te lossen. Bovendien was er veel miscommunicatie met zijn begeleider van de Stadsbank. Tot overmaat van ramp maakte hij een fout toen hij voor het eerst zelf digitaal belastingaangifte had gedaan. Een spannende onderneming voor Jos, maar hij slaagde erin om zijn inkomsten in te vullen op het digitale formulier. Onwennig als hij was met digitale formulieren, had hij niet gezien dat die er al automatisch staan vermeld. Gevolg; hij kreeg een dubbelhoge aanslag voor de inkomstenbelasting, die hij nooit zou kunnen betalen. Hij slaagde er niet in om de fout recht te zetten bij de belastingdienst zonder hulp van een maatje.



De verdiepingstraining 'Deurwaarder helpt vrijwilligers' brengt duidelijkheid in de wirwar van ambtelijke stukken, deurwaarderskosten en juridisch jargon.

Bottleneck

Wat het er niet beter op maakt, is dat juist de mensen die erop aangewezen zijn, verdwalen in het woud van voorzieningen met bijbehorende complexe regelgeving. En de brieven van instanties zijn voor veel ontvangers niet te begrijpen. Vakjargon en moeilijke brieven blijken ook voor vrijwilligers vaak een bottleneck. Als zij de brieven al niet begrijpen, hoe kunnen ze hun hulpvragers dan helpen? Dat was voor het Nibud aanleiding om het trainingsaanbod voor vrijwilligers in de thuisadministratie uit te breiden met de verdiepingstraining: 'Deurwaarder helpt vrijwilligers', waarin duidelijkheid wordt verstrekt in de wirwar van ambtelijke stukken, deurwaarderskosten en juridisch jargon. Maar er is ook een grens aan wat je van een vrijwilliger mag verwachten. De eerste verantwoordelijkheid ligt bij de instanties zelf.

De praktijk van SchuldHulpMaatje wijst uit dat veel hulpvragers niet zelfstandig hun 'huiswerkopdrachten' van de sociale dienst kunnen uitvoeren. Bijvoorbeeld het ordenen van hun administratie om schuldhulpverlening aan te kunnen vragen. Maar ook de complexiteit van regels breekt hen op. Deze mensen voelen zich aan hun lot overgelaten en ervaren de overheid als een ondoordringbaar bastion. Zij hebben begeleiding nodig. Want het

kan toch niet de bedoeling zijn dat de werkwijze van de overheid mensen in de problemen brengt of deze versterkt. De Ombudsman constateert in het rapport Burgerperspectief meer zaken waar mensen tegenaan lopen:

- De zogenaamde 'fraude'boetes, als je een vergissing maakt of te laat je documenten inlevert;
- Regels die vaak veranderen;
- Voorschotten (zoals de toeslagen) die je moet terugbetalen, terwijl het geld al is gebruikt voor iets anders. Met als gevolg een boete, die je niet kunt betalen;

- Onmacht wordt vaak verward met onwil;
- Niet veel mensen zijn thuis in het ambtenarenjargon.

Schaarste

Voor elke hulpverlener en overheidsinstantie is het goed om zich bewust te zijn van het zogenaamde schaarste principe.¹ Dit betekent dat mensen die moeten knokken om het hoofd boven water te houden, of in een stressvolle situatie verkeren, niet verder kunnen kijken dan vandaag. Zij vertonen overlevingsgedrag. De stress die hun problemen veroorzaakt

Veronderstelde uitkeringsfraude

Corrie (62) leeft al twaalf jaar van een nabestaandenpensioen van 750 euro per maand en een aanvullende uitkering door de gemeente tot bijstandsniveau. Dat is krap en ze zwichtte voor aankopen op afbetaling en aanbiedingen van energieleveranciers. Die bleken niet op te wegen tegen de oversluitkosten. Ze kwam in de schulden.

Haar situatie raakte uitzichtloos door een zogenaamde 'fraudeboete', opgelegd door de gemeente. Wat was er gebeurd? Corrie paste geregeld op haar kleinkind, zodat haar dochter weer aan het werk kon. De sociale dienst kenmerkt dat als 'werk' en dus dat ze daar geld voor had moeten vragen. En dat ze het had moeten melden bij de sociale dienst. Bovendien geloofden de ambtenaren niet dat zij echt gratis had opgepast om haar dochter te helpen. Ze moest 2.400 euro 'onterecht' ontvangen bijstandsuitkering terugbetalen, en daar bovenop een opgelegde boete. Dat kon ze natuurlijk niet. En wat nog erger was, vanwege de zogenaamde uitkeringsfraude was het niet mogelijk om schuldhulpverlening aan te vragen. Ze zat in een vicieuze cirkel. Het heeft de Sociaal Raadsman en haar maatje veel inspanning en overtuigingskracht gekost om deze beslissing van de gemeente terug te draaien.

Wel informatie, geen hulp

Fred (25) verloor zijn werk als monteur, had grote schulden en trok weer bij zijn moeder in huis. Hij had geen idee hoe het verder moest. Zijn hoofd was een chaos, evenals zijn kamer. Hij besloot zich bij de gemeente te melden voor schuldhulpverlening. Daar stuurde men hem naar een workshop hoe hij het moest aanpakken. Thuisgekomen wist hij echter nog steeds niet wat hij moest doen. De informatie was te snel en te veel. Om de impasse te doorbreken meldde zijn moeder hem aan bij SchuldHulpMaatje. Fred kreeg een maatje die samen met hem aan de slag ging om zijn papierwinkel te ordenen. Hij steunde hem ook door mee te gaan naar de sociale dienst, en bleef hem motiveren voor schuldsanering. Het ging niet zonder slag of stoot, maar Fred slaagde erin om alle vereiste documenten in te leveren zodat hij het traject voor schuldhulpverlening in kon gaan. Zijn SchuldHulpMaatje blijft beschikbaar als hij hulp nodig heeft. Fred denkt dat hij er verder zelf wel uitkomt. Maar hij weet dat hij zijn maatje altijd weer mag bellen voor ondersteuning.

ken belemmert hen om aan een oplossing voor de lange termijn te kunnen werken. Zij overzien niet het effect van beslissingen van vandaag. En wie onder druk staat heeft zeker geen ruimte in het hoofd om informatie, goedbedoelde adviezen en tips te laten binnenkomen. Hetzelfde geldt voor afspraken met hulpverleners. Dat is geen onwil, maar onmacht.

Aandacht

We kunnen en willen de digitalisering niet terugdraaien. Er zijn tenslotte ook genoeg voordelen van op te noemen. Maar dat vraagt aandacht voor een groep mensen die deze ontwikkelingen niet kan bijbenen. Uitgaande van het hierboven genoemde schaarste principe mag je cliënten

niet zonder meer labelen als ongemotiveerd wanneer de hulpverlening niet naar wens verloopt. Onderzoek eerst of iemand niet kan meewerken of niet wil meewerken. In het eerste geval kun je veel voor iemand betekenen. Bovendien staat een cliënt open om nieuwe vaardigheden te leren die zijn zelfredzaamheid vergroten, wanneer hij weer overzicht en grip heeft over zijn financiële situatie. Dat is ook de praktijkervaring bij SchuldHulpMaatje. Als de rust is weergekeerd blijkt dat de meeste cliënten ook graag willen leren hoe je kunt internetbankieren en een huishoudboekje bijhouden. Uit de evaluatie van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening blijkt dat de toegang tot de schuldhulpverlening kan en moet worden verbeterd. Dat moet mogelijk zijn wanneer hulpverleners en ambtenaren rekening houden met de onmacht van mensen in het nauw. Daarnaast is het zaak dat de overheid zich inzet voor begrijpelijke en redelijke regelgeving. En eenvoudig te benaderen is. De praktijk van SchuldHulpMaatje wijst ook uit dat concrete afspraken over de taken van vrijwilligers en professionals belangrijk is. En bovenal een goede samenwerking van ketenpartners rondom een cliënt de hulpverlening bevordert. Het Nibud ziet dat veel gemeentes convenanten sluiten met ketenpartners met als doel zo vroeg mogelijk kwetsbare en risicogroepen in beeld te krijgen. SchuldHulpMaatje sluit in elke gemeente waar zij actief is een convenant. In bibliotheken worden cursussen gegeven over digitale vaardigheden en hoe om te gaan met de digitale overheid. Een

ander mooi voorbeeld is de werkwijze van de zorgverzekeraar CZ, die klanten meer ruimte geeft om betalingsachterstanden in te kunnen lopen en het eigen risico vooraf in termijnen te betalen. En cursussen voor laaggeletterden in samenwerking met Stichting Lezen en Schrijven.

Wat kunnen overheidsinstanties zelf betekenen voor deze kwetsbare groepen:

- Wees ook bereikbaar voor vragen per telefoon en face-to-face;
- Help de stress bij mensen te verminderen door begrip en inlevingsvermogen te tonen in alle communicatie;
- Maak het mensen zo makkelijk mogelijk, door informatie stapsgewijs aan te bieden of gebruik te maken van defaults;
- Zorg voor begrijpelijke taal (B1 niveau);
- Stuur altijd een herinnering, bijvoorbeeld via een sms;
- Probeer indien mogelijk boetes te voorkomen;
- Help overzicht te scheppen in de situatie. Schakel bij tijdgebrek een deskundige vrijwilliger in van SchuldHulpMaatje of een andere gekwalificeerde vrijwilligersorganisatie.

Op termijn draagt deze werkwijze bij aan de (financiële) zelfredzaamheid van cliënten. Anderen zullen misschien altijd hulp nodig hebben. Zoek dan naar structurele ondersteuning, zodat ook zij het hoofd boven water kunnen houden. ■

Marion Weijers is senior adviseur budgetvoorzichting bij Nibud. **Mieke Kerkhof** is medewerker Pr en communicatie bij het Landelijk Servicepunt SchuldHulpMaatje Nederland.

Noten

1. Eigen Schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden. WRR (2016).
2. Burgerperspectief op schuldhulpverlening (mei 2016)

In de publicatie 'Omgaan met schaarste, Haal mensen die rondkomen van een klein budget uit hun tunnelvisie' (Nibud, maart 2015) staan nog meer adviezen om de hulpverlening aan cliënten beter te laten verlopen. www.nibud.nl | zoekterm 'Omgaan-met-schaarste'

Begeleiding op maat en persoonlijke aandacht

De mensen uit de praktijkvoorbeelden in de kaders, slaagden erin om hun zaken weer op orde te krijgen. Dankzij persoonlijke begeleiding en aandacht van een SchuldHulpMaatje en een goede samenwerking met de ketenpartners rondom de hulpvragers. Maar wat nog beter is: de maatjes leerden hen hoe zij zelf budgetten kunnen maken en overzicht houden in hun administratie. Corrie leerde ook hoe zij zich kan verweren tegen opdringerige aanbiedingen. Ze zijn alle drie erg trots op hun verworven vaardigheden.