



Aanvulling
rapport
vroegsignalering

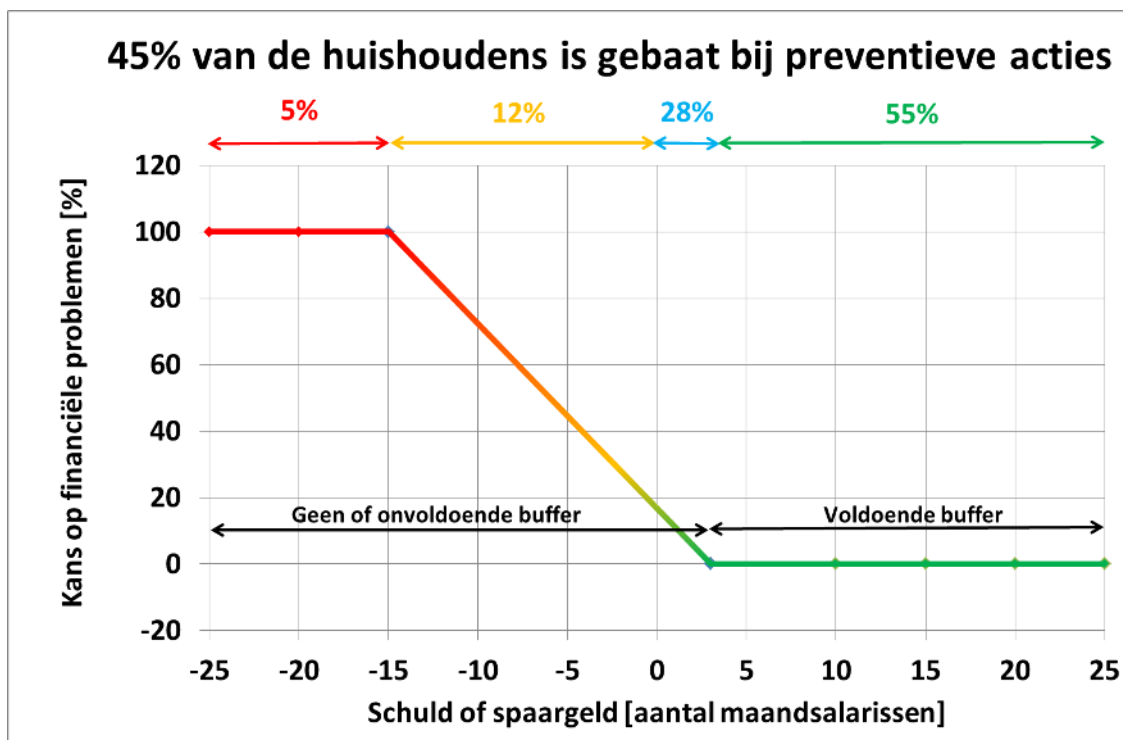
Samen lukt 't ...

1. Inleiding

In 2014 heeft SchuldHulpMaatje vijf preventieprojecten op verschillende locaties uitgevoerd die zijn beschreven in het rapport 'Schuldpreventie en vroegsignalering in woonwijken'. Om de inloopsprekuren onder de aandacht te brengen zijn in de projecten verschillende vormen van gerichte communicatie naar potentiële hulpvragers toegepast. In Delft is dit project in 2015 voortgezet.

Dit rapport beschrijft de resultaten van het preventieproject in Delft dat van 1 maart 2014 t/m 31 augustus 2015 is uitgevoerd door ISOFA. De ervaringen die zijn opgedaan met 'vroegsignalering' en 'preventie' dragen hopelijk bij aan de verdere ontwikkeling hiervan in Nederland.

Hoe is het financieel gesteld met de Nederlandse huishoudens? In Figuur 1 is de situatie voor alle Nederlandse huishoudens grafisch weergegeven. Ongeveer 45% van de Nederlandse huishoudens kan financiële tegenslagen niet of onvoldoende opvangen; Zij bezitten minder dan 3 maandsalarissen spaargeld. Deze groep is als volgt verdeeld: 5% heeft problematische schulden (in veel gevallen meer dan 15 maandsalarissen), 12% heeft schulden en 28% heeft te weinig spaargeld. Dit betekent dat 45% van de huishoudens gebaat is bij preventieve acties die gericht zijn op de opbouw van financiële reserves. Gezien de enorme omvang van de financieel kwetsbare huishoudens kunnen we spreken over een zeer breed maatschappelijk probleem.



Figuur 1: Huishoudens en hun financiële buffer en kans op problemen

Huishoudens met schulden of onvoldoende reserves lopen risico's. Zodra zich tegenvallers voordoen, neemt de kans toe dat zij lopende rekeningen niet kunnen betalen. In Tabel 1 zijn een aantal kenmerken van huishoudens/personen genoemd en welk gedeelte van de huishoudens het betreft.

Tabel 1: Doelgroepen preventie en vroegsignalering (bronnen: Panteia, NIBUD en BKR)

Groep	Kenmerk	Eenheid	Aantal	[%]
1	Problematische schulden	Huishouden	375.000	5
2	Niet problematische schulden	Huishouden	750.000	12
3	Geen spaargeld	Huishouden	1.500.000	20
4	Te weinig spaargeld	Huishouden	3.400.000	45
5	Betalingsachterstanden	Huishouden	2.300.000	32
6	Personen met consumptief krediet	Personen	8.800.000	52
7	Betalingsachterstand consumptieve kredieten	Personen	760.000	4
8	Maandelijks roodstand	Huishouden	1.500.000	20

2. Wat zijn na 18 maanden de resultaten van het inlooppreekuur in Delft?

In Tabel 2 zijn de resultaten van 2014 en 2015 van het inlooppreekuur weergegeven.

Tabel 2: Resultaten inlooppreekuren Delft

	2014*	2015**
Inlooppreekuren	38	32
Aanmeldingen	65	36
Aanmeldingen gerealiseerd	52	26
Aantal afspraken	131	55
Aantal bezoeken	93	44
Aantal eenmalige bezoeken	25	14
Aard hulpverlening Preventief/curatief	20/33	13/14
Herkomst meldingen		
Google adwords campagne	32	19
Hulpverlening	18	6
Overig	15	11

*2014: maart t/m december **2015: januari t/m augustus

Het aantal meldingen op het inlooppreekuur is in 2015 t.o.v. 2014 met 40% afgenomen. Hiervoor is geen duidelijke reden aan te wijzen. Er is in 2015 sprake van een licht economisch herstel maar dat geldt niet voor schuldenproblematiek, die verandert niet zo snel. Mogelijk speelt de transitie van het sociaal domein per 1 januari 2015 een rol. Het is bekend dat het aantal hulpverleners is verminderd en een groot aantal is overgeplaatst. ISOFA heeft vanwege de verminderde belangstelling in april 2015 besloten het inlooppreekuur te combineren met het reguliere Spreekuur Administratie op woensdagmorgen. Gezien het lage aantal hulpvragers t.o.v. het geschatte aantal van 25.000 huishoudens in Delft die hulp kunnen gebruiken, is en blijft het de vraag hoe meer mensen overgehaald kunnen worden om zich te melden op het spreekuur.

Het aandeel hulpvragers dat preventief hulp zoekt is in 2015 licht gedaald, de meerderheid heeft te kampen met schulden. Het blijkt dat (meer dan) de helft van de hulpvragers preventief hulp inroept. Zij hebben meestal te maken met schulden die volgens de definitie 'niet problematisch' zijn. Ook blijkt dat bijna alle hulpvragers geen administratie voeren. Gelukkig zijn er ook positieve zaken te melden. Voor twee hulpvragers bleek de geboden hulpvraag wel heel lucratief. Zij bleken beiden elk ruim € 6000,- van de

belastingdienst te goed te hebben. In het eerste geval betrof het alleenstaande ouderkorting van vijf jaren en de tweede persoon kreeg algemene heffingskorting van een niet werkende partner.

De digitalisering is voor een aantal mensen een obstakel. Daarom wordt op het inloopspreekuur regelmatig met cliënten op een laptop gewerkt. Voor succesvolle communicatie via internet moet aan veel voorwaarden worden voldaan. Het begint al met het bezit van een DiGiD en een emailadres. Verder zijn een werkende up-to-date computer met internetverbinding en printer nodig alsook computer- en leesvaardigheden. Vanwege al deze voorwaarden blijkt in de praktijk dat een bepaalde groep mensen niet zelfstandig kan invoegen op de digitale snelweg. Het inloopspreekuur is voor deze mensen een uitkomst.

3. Wat hebben we geleerd van dit preventieproject?

Belangstelling: Het blijkt in de praktijk niet storm te lopen op het spreekuur. Toch hebben zich in 18 maanden 100 mensen gemeld. Een Google Adwords campagne heeft de meeste reacties oplevert. Ook hulpverleners en sociale netwerken zijn belangrijke doorverwijzers.

In de afgelopen periode zijn de eerste ervaringen van het inloopspreekuur verzameld en verder heeft ISOFA al acht jaar ervaring met persoonlijke hulpverlening aan mensen. Dit heeft geresulteerd in de volgende visie op preventieve hulpverlening:

Hulp vragen, krijgen, aanvaarden, bieden en invulling geven is een complex proces dat met gezamenlijke inspanning van meerdere maatschappelijke geledingen vorm moet krijgen.

Het proces van hulpverlening blijkt uit minimaal zeventien stappen te bestaan die een hulpvrager moet doorlopen. In Tabel 3 zijn deze stappen weergegeven en in zes fasen verdeeld. In de praktijk betekent dit dat hulpvragers voor aankomst op het spreekuur al vijf stappen hebben doorlopen. De overige twaalf stappen worden samen met een organisatie en vrijwilliger doorlopen. Helaas geldt voor ongeveer de helft van de hulpvragers dat zij één of meerdere stappen niet kunnen/willen doorlopen, zij haken voortijdig af. Met deze weergave wordt inzichtelijk dat het stabiliseren van financiën een zeer complex proces is en dat de hulpverlening op vele momenten kan stranden.

Verder zijn in Tabel 4 per fase de mogelijke rollen van de hulpvrager, de hulpverlening en de overheid in het proces van hulpverlening geschetst. Dit model geeft aan dat preventie een zaak is van meerdere partijen die eigen taken en verantwoordelijkheden hebben. In alle fasen geldt dat de hulpvrager moet acteren. De maatschappij (ouders, onderwijs, sociale omgeving) speelt een zeer belangrijke rol omdat zij de opvoeding van kinderen en jongvolwassenen positief kunnen beïnvloeden. In de sociale omgeving van volwassenen is het echter een stuk lastiger. Het onderwerp 'geld' is een taboe en mensen met schulden voelen zich daardoor vaak opgesloten en beschaamd. Een belangrijke vraag is dan ook hoe burgers elkaar kunnen helpen om meer openheid te creëren en welke rol de overheid hier in kan spelen. Als laatste is er de rol van de hulpverlening. Deze organisaties hebben tot taak vindbaar en beschikbaar te zijn. Door middel van goede dienstverlening, die er o.a. op gericht is een vertrouwensrelatie te bouwen en mensen te motiveren en te coachen (en niet te be- of veroordelen), kunnen zij veel betekenen voor hulpvragers.

Tabel 3: Voorwaarden/stappen voor succesvolle hulpverlening

Stap	Fase	Actie of competentie	Toelichting
1	1	Financieel bewustzijn en competenties	Opvoeding - educatie - karakter
2	1	Eigen financiële situatie kunnen beoordelen	Fit of niet fit
3	2	Hulpverlening accepteren	Schaamte en taboe
4	3	Hulpverlening zoeken en vinden	Vindbaarheid
5	3	Contact leggen met hulpverlening	Communicatiemiddelen
6	3	Afspraak maken	Agenda
7	3	Afspraak voorbereiden	Papieren verzamelen
8	4	Afspraak nakomen (op de juiste dag en tijdstip)	Plannen
9	4	Naar hulpverlener reizen	Reisschema
10	5	Voldoende informatie verstrekken	Beschikbaarheid stukken
11	5	Vertrouwensrelatie hulpvrager vs. hulpverlener	Vertrouwen
12	5	Gezamenlijk plan met hulpverlener opstellen	Advies accepteren
13	5	Motivatie benoemen en toetsen	Motivatie
14	6	Acties uitvoeren	Motivatie en mogelijkheden
15	6	Inzicht opbouwen en gedrag aanpassen	Motivatie en mogelijkheden
16	6	Communicatie met instanties	Communicatieve vaardigheden
17	6	Opvolging en bespreking plan en acties	Doorzettingsvermogen

Tabel 4: Fasen en rolverdeling in hulpverlening

Fase	Hulpvrager	Overheid / Hulpverlening
1	Bewustwording en beoordelen eigen situatie	Informatie en educatie
2	Hulpverlening accepteren	Schaamte en taboe
3	Hulpverlening inschakelen	Vindbaarheid
4	Hulpverlening bezoeken/ontvangen	Beschikbaarheid
5	Hulpverlening volgen	Vertrouwen
6	Veranderingsgedrag tonen	Motivatie en coaching

4. Hoe kan schuldpreventie verder worden verbeterd en ontwikkeld?

Wat is een passende aanpak voor schuldpreventie? Voordat er wordt ingegaan op de toekomst van schuldpreventie is het belangrijk de actuele situatie in Nederland in ogenschouw te nemen. Wat vooral opvalt is de grootte, ruim drie miljoen huishoudens zijn gebaat met preventie. Dit kan gerust een maatschappelijk probleem genoemd worden. Meerdere partijen zijn verantwoordelijk voor het ontstaan van de huidige situatie in Nederland. Dan kan het niet anders dat ook meerdere partijen er aan werken dat deze situatie beter beheersbaar wordt. Het huidige aantal hulpverleners kan sowieso niet zo'n hoeveelheid mensen helpen. Waarschijnlijk kan effectiever worden gewerkt met een macro-benadering in de vorm van campagnes op radio en televisie, posters op NS-stations, financiële educatie opnemen in de kerndoelen van het basis- en voortgezet onderwijs en cursusmodules op de Open Universiteit.

Hoe verder? Uit de resultaten van dit project kan worden geconcludeerd dat schuldpreventie een zaak is van meerdere partijen. Het motto van SchuldHulpMaatje “Samen lukt ‘t” geeft dit treffend weer. Ook Tamara Madern schrijft in het NIBUD rapport ‘Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland’(2014) dat een integrale aanpak nodig is door alle stakeholders. Hulpvragers, hulpverleners, aanbieders van financiële producten, onderwijzend personeel, ouders, familie, vrienden, politici, bestuurders, beleidsmakers en de pers moeten allemaal hun rol nemen waardoor schulden en financiën bespreekbaar worden.

Blijf bij je leest! Voor lokale vrijwilligersorganisaties betekent dit zij zich kunnen concentreren op de thema’s vindbaarheid, communicatiemiddelen, vertrouwen en kwaliteit van dienstverlening. Het is belangrijk voor vrijwilligersorganisaties blijvend beschikbaar te zijn, liefst wekelijks. Een project met een bepaalde duur heeft weinig zin omdat er altijd weer nieuwe mensen hulp nodig hebben. Na verloop van tijd wordt een inloopspreekuur een begrip waarnaar wordt verwezen. En ook is het voor (nieuwe) vrijwilligers prettig omdat zij in een setting met meerdere mensen ervaring op kunnen bouwen.

Praten over je geld: De overheid kan vooral een rol spelen in de benadering van het grote publiek met campagnes. Hoe wordt het taboe om te spreken over geld doorbroken? Hoe wordt het thema ‘geld’ bespreekbaar? Waarom voelen veel mensen zich ongemakkelijk als vragen over geld worden gesteld? Met gerichte overheids campagnes (zoals ‘Bob houdt de nul’) kan mogelijk meer openheid worden gecreëerd zodat het onderwerp geld beter bespreekbaar wordt.

Financiën op orde? Hoe weet ik dat? Hoe weet een burger of hij/zij op de korte en lange termijn goed bezig is? De beoordeling van een financieel huishouden blijft een subjectieve zaak zolang er geen objectieve richtlijnen zijn. Een financiële Algemeen Periodieke Keuring met onafhankelijke relatieve waardering zal voor velen duidelijkheid scheppen. Door middel van een sterren- of puntensysteem kunnen consumenten een relatief-kwalitatief oordeel verkrijgen over hun financiële huishouden.

En wat gaat ISOFA doen? Het aantal hulpvragers mag groeien. ISOFA is er klaar voor, het inloopspreekuur zal daarom worden voortgezet. Het project moet meer bekendheid krijgen, dit zal in de komende jaren o.a. met een artikelenreeks in een lokale krant vorm krijgen. Ook is er de wens een student psychologie onderzoek te laten doen naar het taboe op het spreken over geld.