

Onderzoeksrapport evaluatie aanmeldgroep Stichting Doras

Erik Schoe

Amsterdam, 7 juni 2011

beroepsproduct extern onderzoek
opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening
Hogeschool van Amsterdam

Opdrachtgever: Christophe Geuskens, Stichting Doras
Begeleider: Rianne van der Weijden, Hogeschool van Amsterdam

Samenvatting

Dit rapport vormt de weergave van een onderzoek naar een gewijzigde aanpak van de schuldhulpverlening. Stichting Doras werkt sinds eind 2010 in de wijk Nieuwendam volgens de aanmeldgroepmethode (AG-methode). Dit is een integrale aanpak van de problemen van de cliënt.

De centrale vraag van dit onderzoek was: hoe kan Stichting Doras de opzet van de schuldhulpverlening in de fase die begint met de aanmelding van haar cliënten en eindigt met hun eerste individuele gesprek na de aanmeldgroep zo inrichten dat de uitval van deze cliënten wordt geminimaliseerd?

Het antwoord daarop is dat de AG-methode hierin succesvol is. De cijfers uit de contactenregistratie schetsen een duidelijk beeld: door de eerste fase van de schuldhulpverlening in te richten volgens de AG-methode is Doras erin geslaagd de duur van zowel de eerste schuldhulpgespreks- als de daarop volgende intake-trajectfase van de schuldhulpverlening te verkorten en de uitval van cliënten in beide fasen flink terug te dringen.

De AG-methode sluit goed aan op de adviezen uit de literatuur. Bovendien blijken cliënten en hulpverleners het in belangrijke mate erover eens te zijn dat de AG-methode een verbetering is vanwege de integrale aanpak. Zij zijn positief over deze methode en zijn het eens over de belangrijkste voordelen ervan. De cliënten noemen als belangrijkste verschil achtereenvolgens dat de administratie van de cliënt wordt geordend, dat de aanpak van de schuldenproblematiek grondiger en breder is en dat het tempo van hulpverlening hoger is. De hulpverleners noemen als belangrijkste voordeel van de AG-methode de integrale aanpak, het ordenen van de administratie, de duidelijkheid die het plan van aanpak aan de hulpverleners geeft en de verlaagde drempel naar andere hulpverleners doordat al is kennisgemaakt.

Aanbevelingen:

- Blijf werken volgens de AG-methode.
- Besteed extra aandacht aan de informatievertrekking aan de cliënt tijdens de hulpverlening.
- Zet meer vrijwilligers in.
- Maak de cliënt vooraf duidelijk welke activiteiten in groepsverband zullen plaatsvinden.
- Creëer interactieve terugkombijeenkomsten waar cliënten van de schuldhulpverlening ervaringen kunnen uitwisselen.
- Ontwikkel – eventueel na nader onderzoek – een aanpak voor de grote groep cliënten die onvoldoende begripsvermogen en/of taalbeheersing heeft.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	5
Inhoudsopgave.....	6
Hoofdstuk 1: Inleiding.....	8
1.1 Stichting Doras	8
1.2 Wettelijk kader	8
1.3 Aanleiding	8
1.4 Gewijzigde opzet van de schuldhulpverlening.....	9
1.5 Doelstelling	10
1.6 Centrale vraag	10
1.7 Deelvragen	10
1.8 Hypothesen	11
Hoofdstuk 2: Methode.....	12
2.1 Dataverzamelingmethoden	12
2.2 Onderzoekspopulatie	12
2.3 Aanmeldingen voor de aanmeldgroep	12
2.4 Selectie van respondenten.....	13
2.5 Representativiteit van de steekproeven	13
2.6 Locatie en tijdsduur van de interviews	14
Hoofdstuk 3: Resultaten	15
3.1 Hoe verhoudt zich het uitvalpercentage van cliënten bij de AG-methode tot dat bij de BSU-methode?.....	15
3.1.1 Uitval voorafgaand aan de aanmeldgroep	15
3.1.2 Uitval (tijdens of) na de aanmeldgroep	15
3.1.3 Conclusie	17
3.2 Wat vinden de cliënten belangrijk aan de schuldhulpverlening?.....	17
3.3 Hoe tevreden zijn de cliënten van de AG-methode over de hulpverlening?....	17
3.4 Waarom zijn cliënten van de AG-methode niet komen opdagen?	18
3.5 In hoeverre bekort de AG-methode de duur van de hulpverlening?	19
3.6 Hoe beoordelen de direct betrokken Doras-medewerkers de hulpverlening volgens de AG-methode?	20
3.6.1 Oordeel per verandering.....	20
3.6.2 Globaal oordeel.....	22
3.6.3 Conclusie	23
3.7 Welke oorzaken van de verschillen in resultaat (uitval, cliënttevredenheid) tussen beide methoden kunnen uit de uitlatingen van cliënten en medewerkers worden afgeleid?	23
3.7.1 Hulpverleningsvoorgeschiedenis van de cliënten	23
3.7.2 Voorbereiding op de AG-ochtend	24
3.7.3 Verschillen in aanpak tijdens de AG-ochtend: beoordeling door cliënten .	25
3.7.4 Verschillen in aanpak na de AG-ochtend tot aan de intake: beoordeling door cliënten	27
3.7.5 Verschillen in aanpak: beoordeling door medewerkers.....	27
3.8 Welke aanknopingspunten bij het dusdanig inrichten van de schuldhulpverlening dat de uitval van deze cliënten wordt geminimaliseerd, biedt de literatuur?.....	28
3.8.1 Oorzaken voor uitval	28
3.8.2 Risicofactoren voor problematische schulden bij cliënten	30

3.8.3 Suggesties vanuit de literatuur voor een aanpak van de uitval	31
3.8.4 Vraaggestuurd werken	31
3.8.5 Integraal werken.....	32
3.8.6 Outreachend werken	32
3.8.6 Conclusies.....	33
3.9 Welke aanknopingspunten bij het dusdanig inrichten van de schuldhulpverlening dat de uitval van deze cliënten wordt geminimaliseerd, bieden de ervaringen van andere schuldhulporganisaties?	33
3.9.2 Bureau Schuldhulpverlening Gemeente Tilburg.....	33
3.9.3 Pilot schuldhulpverlening van VONK Amsterdam	35
3.9.4 Conclusie	37
3.10 Wat zijn de extra kosten van de AG-methode ten opzichte van de BSU- methode?	37
3.11 Overige uitkomsten	38
3.11.1 Vervolgbijsluitingen	38
3.11.2 Begripsvermogen	38
3.11.3 Taalbeheersing.....	38
3.11.4 Vergelijking van cliënten met begrips- en/of taalproblemen	38
Hoofdstuk 4: Conclusies en aanbevelingen.....	39
4.1 Conclusies	39
4.1.1 Inleiding.....	39
4.1.2 Uitval: oorzaken, voorgestelde aanpak en resultaten AG-methode.....	39
4.1.3 Oordeel van cliënten en medewerkers over de schuldhulpverlening.....	40
4.1.4 Succesvolle en niet succesvolle cliënten	41
4.1.5 Groepsaspect.....	41
4.1.6 Begripsvermogen en taalbeheersing	41
4.1.7 Kosten van de AG-methode	42
4.2 Aanbevelingen	42
Bijlage: Literatuurlijst	43

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1 Stichting Doras

Stichting Doras is een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening. Haar werkgebied is het stadsdeel Amsterdam-Noord, dat is onderverdeeld in vier wijken. Een daarvan is Nieuwendam. Vanuit vier integrale wijkteams biedt Doras aan cliënten onder meer schuldhulp, algemeen en schoolmaatschappelijk werk, sociaal raadswerk, ouderenwerk en het Loket Zorg en Samenleven. Bij Doras werken per 07-04-2011 83,56 fulltime-equivalenten, waaronder 17,1 schuldhulpverleners (inclusief 2,67 bij Eropaf en 0,56 preventie).

1.2 Wettelijk kader

Er bestaat geen wet in formele zin die gemeenten verantwoordelijk maakt specifiek voor schuldhulp; wel maakt de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gemeenten als facilitator en regisseur ervoor verantwoordelijk dat burgers kunnen participeren. De schuldhulp is door de stadsdelen aanbesteed; zij wordt uitgevoerd door de organisaties voor maatschappelijke dienstverlening, die daarbij ruimte hebben voor een eigen aanpak. De schuld wordt deels vanuit de Wmo en deels vanuit het armoedebeleid van de gemeente Amsterdam gefinancierd. Hierbij staat voorop dat zo veel mogelijk burgers op een zo goedkoop mogelijke wijze zo effectief en duurzaam als mogelijk is uit de schulden worden gehaald en gehouden.

1.3 Aanleiding

Ruwweg driekwart¹ van de schuldhulpcliënten in Nederland beëindigt hun schuldhulpverleningstraject voordat hun problematische schulden² zijn opgelost. Dat slechts een kwart van deze groep door de hulpverleners uit de problemen geholpen kan worden is een groot probleem, te meer daar het gemiddelde schuldbedrag van huishoudens die aankloppen bij de leden van de NVVK³ € 33.700 bedraagt en deze schuldenaren gemiddeld zeventien verschillende schuldeisers hebben⁴. Daarbij komt nog dat zowel de gemiddelde omvang als het aantal aanvragen al jarenlang een stijgende lijn vertoont. De meeste betrokkenen uit politiek en maatschappij maken zich hierover grote zorgen en vinden dat dit percentage moet worden verlaagd. Het probleem van de hoge uitval doet zich allereerst voor bij de cliënten die niet uit de problemen komen, en in tweede instantie bij Doras – dat daarop wordt aangesproken – en bij de bestuurders die haar financieren.

Doras heeft daarom in één van de vier wijken de opzet van de schuldhulpverlening gewijzigd (zie 1.4). Na een pilotfase in de zomer van 2010 bepaalde het managementteam op 20 september 2010 dat de opzet van de schuldhulpverlening in Nieuwendam werd gewijzigd per 14-10-2010 en dat deze gewijzigde opzet zou worden geëvalueerd in het begin van 2011.

¹ NVVK 2009, Berg en Eiting 2009 en Jungmann en anderen 2008

² In navolging van Berg en Eiting 2009 wordt van een problematische schuld gesproken indien een persoon (a) een negatief of gering vermogen heeft, (b) niet beschikt over voldoende liquide middelen, (c) openstaande rekeningen op korte termijn moeten worden voldaan en (d) niet voldoen leidt tot sancties die zijn welzijn aantasten. Een deel van de mensen die met zulke schulden te maken hebben, wendt zich tot een schuldhulpverleningsorganisatie

³ NVVK, de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, is de landelijke belangenvereniging voor schuldhulpverleningsorganisaties

⁴ NVVK, *Jaarverslag 2009: Hulp onder druk - schuldhulpverlening ten tijde van economische crisis*

Doras heeft de opzet van de schuldhulpverlening om vier redenen gewijzigd: tussen de interne verwijzingen vindt uitval plaats, veel cliënten komen niet opdagen op het budgetspreekuur, dit spreekuur is te kort en een deel van de cliënten heeft zijn administratie niet op orde.⁵

1.4 Gewijzigde opzet van de schuldhulpverlening

Tot voor kort werkte Doras uitsluitend met de zogeheten budgetspreekuurmethode. Volgens deze methode krijgen cliënten die zich met problematische schulden melden een afspraak van dertig minuten op het budgetspreekuur (BSU) met een schuldhulpverlener. Die bepaalt in dat gesprek of een afspraak met een hulpverlener uit een andere discipline wenselijk is en onder welke voorwaarden een vervolgspraak met een schuldhulpverlener in het BSU, dan wel een intakegesprek met een schuldhulpverlener mogelijk is.

Sinds 14 oktober 2010 werkt Doras in de wijk Nieuwendam volgens de aanmeldgroepmethode (AG-methode). De belangrijkste verschillen met de BSU-methode zijn de volgende⁶:

1. De aanmeldgroep (AG) duurt een hele ochtend.
2. In deze ochtend worden maximaal tien cliënten geholpen en begeleid door in totaal zes medewerkers.
3. De aanmeldgroepochtend (AG-ochtend) begint met een groepsgewijze ontvangst, waarin een coördinator uitleg geeft over de functie en werkwijze van de aanmeldgroep, evenals enkele algemene adviezen over hoe de eerstkomende tijd met schulden en schuldeisers om te gaan.
4. De AG omvat vervolgens nog vier onderdelen: aan een grote tafel waaraan ook de andere cliënten werken gaat de cliënt eerst – met ondersteuning van een professional en een vrijwilliger – zijn administratie ordenen, waarna hij gesprekken met een sociaal raadvrouw, een maatschappelijk werker en een schuldhulpverlener krijgt.
5. De drie hulpverleners (sociaal raadvrouw, maatschappelijk werker en schuldhulpverlener) maken ieder een verslag van hun gesprekken en stellen aan het einde van de ochtend gezamenlijk voor iedere cliënt een plan van aanpak op.
6. Bij de AG-methode is het sanctiebeleid schuldhulpverlening Amsterdam niet van toepassing. Cliënten die enkele malen zonder bericht niet zijn komen opdagen op de afspraak, worden dan dus niet gedurende drie maanden uitgesloten van hulp.

Verder zijn de volgende gegevens het vermelden waard:

1. Het ordenen van de administratie wordt uitgevoerd door een professional en een vrijwilliger.
2. Het gesprek met een sociaal raadvrouw dient ertoe te bepalen welke voorliggende voorzieningen ontbreken en deze direct aan te vragen.
3. Het gesprek met een algemeen maatschappelijk werker dient ertoe het ontstaan van de schulden en mogelijk achterliggende problematiek te onderzoeken, evenals het sociale netwerk van de cliënt te inventariseren.
4. Het gesprek met een schuldhulpverlener dient ertoe de financiële situatie van de cliënt te onderzoeken, te adviseren over vervolgstappen en eventueel voorwaarden te stellen.

⁵ Bron: Plan van Invoering voor de aanmeldgroep

⁶ Voor een uitgebreid overzicht van de verschillen tussen beide methoden, zie bijlage 6

Voor beide methoden geldt dat als de situatie van een cliënt aan het einde van de bijeenkomst nog niet voldoet aan de voorwaarden voor vervolghulpverlening (dit vervolg is het intake-traject bij schuldhulpverlening), hij nogmaals aan een dergelijke bijeenkomst kan deelnemen. In het geval van de AG betekent dit dat als een cliënt zijn administratie aan het einde van de ochtend niet op orde heeft, hij de week daarna kan terugkomen om dat af te maken en om de gesprekken met de drie hulpverleners te voeren.

1.5 Doelstelling

Doel van dit onderzoek is het vinden van mogelijkheden om de uitval van cliënten uit de schuldhulpverlening te verminderen.

1.6 Centrale vraag

Hoe kan Stichting Doras de opzet van de schuldhulpverlening in de fase die begint met de aanmelding van haar cliënten en eindigt met hun eerste individuele gesprek na de aanmeldgroep zo inrichten dat de uitval van deze cliënten wordt geminimaliseerd?

Met 'opzet' bedoel ik de inrichting van het programma voor de cliënten. Het programma omvat de zes elementen genoemd in § 1.4, mede omvattende het aantal en de duur van die gesprekken, de wachttijden, de bejegening, de inhoud van de gesprekken, het groepsgewijze karakter van een aantal elementen en de voorlichting over het programma.

Met 'uitval' bedoel ik het percentage cliënten dat het schuldhulpverleningstraject beëindigt voordat hun problematische schulden zijn opgelost.

Met 'aanmeldgroep' bedoel ik het programma zoals omschreven onder § 1.4.

1.7 Deelvragen

1. Hoe verhoudt zich het uitvalpercentage van cliënten bij de AG-methode tot dat bij de BSU-methode?
2. Wat vinden de cliënten belangrijk aan de schuldhulpverlening?
3. Hoe tevreden zijn de cliënten van de AG-methode over de hulpverlening?
4. Waarom zijn cliënten van de AG-methode niet komen opdagen?
5. In hoeverre bekort de AG-methode de duur van de hulpverlening?
6. Hoe beoordelen de direct betrokken Doras-medewerkers de hulpverlening volgens de AG-methode?
7. Welke oorzaken van de verschillen in resultaat (uitval, cliënttevredenheid) tussen beide methoden kunnen uit de uitspraken van cliënten en medewerkers worden afgeleid?
8. Welke aanknopingspunten bij het dusdanig inrichten van de schuldhulpverlening dat de uitval van deze cliënten wordt geminimaliseerd, biedt de literatuur?
9. Welke aanknopingspunten bij het dusdanig inrichten van de schuldhulpverlening dat de uitval van deze cliënten wordt geminimaliseerd, bieden de ervaringen van andere schuldhulporganisaties?
10. Wat zijn de extra kosten van de AG-methode ten opzichte van de BSU-methode?

1.8. Hypothesen

1. De cliënten die afhaken doen dat omdat zij de doorlooptijd te lang vinden.
2. De cliënten van de AG-methode voelen zich meer gehoord, gezien en in al hun problemen erkend en geholpen.
3. Bij de BSU-methode worden de cliënten door de hulpverleners onvoldoende geïnformeerd, voorgelicht en ondersteund.
4. Allochtone cliënten hebben meer weerstand tegen het groepsaspect van de AG.

Hoofdstuk 2: Methode

2.1 Dataverzamelingmethoden

Voor dit onderzoek heb ik gestructureerde interviews afgenomen van 67 schuldhulpcliënten die zich hadden aangemeld voor een AG in de periode 14-10-2010 tot 01-02-2011 en van de 12 medewerkers van Doras die werken volgens de AG-methode. Daarnaast heb ik administratieve gegevens van Doras over de hulpverlening aan genoemde cliënten geanalyseerd.

Ook heb ik handboeken, theoretische en praktijkgerichte literatuur onderzocht. Hierin heb ik gezocht naar verklaringen voor uitval, naar elementen voor een succesvolle bestrijding daarvan en naar de mogelijke bijdrage daaraan van een aantal in zwang zijnde werkwijzen.

Ten slotte heb ik twee voorbeelden van bestrijding van uitval in de schuldhulpverlening onderzocht. Dat is ten eerste de aanpak van de gemeente Tilburg. Deze vond ik interessant, omdat in de Memorie van Toelichting van het wetsontwerp gemeentelijke schuldhulpverlening staatsecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid Klijnsma vorig jaar schreef dat Tilburg een mooi voorbeeld geeft van hoe gemeentelijk beleid met betrekking tot wachttijden er uit kan zien⁷. Ik heb deze aanpak onderzocht aan de hand van een drietal publicaties, aangevuld met een interview dat ik hield met Esther Josephs, coördinator van Bureau Schuldhulpverlening van de Gemeente Tilburg. Toen ik probeerde om de manager van dit Bureau, die een artikel over deze aanpak had geschreven, te interviewen, was zij – een collega van genoemde schrijver – degene die contact met mij opnam om mijn vragen te beantwoorden.

Daarnaast heb ik de pilot schuldhulpverlening van VONK Amsterdam bestudeerd. Dit heb ik gedaan aan de hand van een drietal publicaties, aangevuld met interviews met Tanja Terpstra en Nynke Vlieger, coördinatoren van Maatjesproject VONK, en Hille Hoogland, projectcoördinator 'Meer dan Voedsel alleen' van Voedselbank Amsterdam. Een maatschappelijk werker van Doras die bij de Voedselbank is gestationeerd, zette mij op hun spoor, waarna zij mij elkaar aanraadden.

2.2. Onderzoekspopulatie

In de periode 14-10-2010 tot 1-2-2011 hebben 114 cliënten woonachtig in Nieuwendam zich voor schuldhulp aangemeld. Twaalf medewerkers van Doras hebben op AG-ochtenden gesprekken gevoerd met deze cliënten.

2.3. Aanmeldingen voor de aanmeldgroep

Voor dit onderzoek zijn de cliënten benaderd die hebben deelgenomen aan de aanmeldgroep (AG) in de periode 14-10-2010 tot 1-2-2011. De 114 aangemelde cliënten voor een van de 15 AG-ochtenden die in deze periode plaatsvonden, kregen in totaal 144 afspraken voor een of meerdere AG-ochtenden, waarvan zij er ongeveer 100 zijn nagekomen.

⁷ Kamerstukken II 2009-2010, 32 291, nr. 3

Van de 114 personen die zich hadden aangemeld, hebben er 88 aan een of meerdere AG-ochtenden deelgenomen, zijn er 8 – na zich te hebben afgemeld – niet in de onderzochte periode naar een AG-ochtend gekomen en zijn er 18 zonder zich te hebben afgemeld niet gekomen.

2.4 Selectie van respondenten

Ik heb, op twee na, alle cliënten benaderd voor een interview en wilde er zo veel mogelijk interviewen. De interviews vonden plaats in de periode van 25 januari tot en met 17 maart 2011.

Verdeeld in drie fasen heb ik alle 114 personen een brief gestuurd om aan te kondigen dat ik hen op korte termijn zou benaderen voor een interview. Vervolgens heb ik telefoonnummers verzameld in het afsprakenprogramma en in Central Station (het registratieprogramma dat Doras voor cliëntcontacten gebruikt).

Van de 47 personen die ik niet heb geïnterviewd, kon ik er zes niet bereiken omdat bij Doras geen telefoonnummer van hun bekend was en namen er tien de telefoon niet op (waarvan ik bij acht de voicemail een tot drie maal heb ingesproken zonder dat zij terugbelden). Drie waren verhuisd naar een onbekend adres. Zes mensen gaven aan niet in staat te zijn om te worden geïnterviewd. Negen cliënten kwamen niet opdagen bij een of twee interviewafspraken. Zes personen gaven aan dat zij niet aan het onderzoek wilden meewerken. Van de overige zeven cliënten heb ik er twee niet benaderd; beiden wegens tijdgebrek mijnerzijds.

Daarnaast heb ik alle twaalf medewerkers die hebben gewerkt volgens de AG-methode geïnterviewd: vijf schuldhulpverleners, vier maatschappelijk werkers en drie sociaal raadvrouwen.

2.5 Representativiteit van de steekproeven

Van de 114 personen die zich hadden aangemeld voor een AG-ochtend in de onderzochte periode, heb ik er 67 geïnterviewd: 54 cliënten die een of meerdere malen hadden deelgenomen aan de AG en 13 cliënten die dat niet hadden gedaan. Daarmee heb ik zowel van de 88 deelnemers als van de 8 cliënten die zich een of meerdere malen hadden afgemeld, 63 procent geïnterviewd; van de 18 cliënten die zonder bericht niet waren verschenen, heb ik 53 procent geïnterviewd. Deze percentages zijn hoog genoeg om van een representatieve steekproef te kunnen spreken.

Van de 54 geïnterviewden die hebben deelgenomen aan de aanmeldgroep, maakte 56 procent (30 personen) daaraan voorafgaand gebruik van de schuldhulp van Doras. Daarmee heb ik een omvangrijke groep gesproken die beide methoden heeft ervaren.

Omdat de opdrachtgever wilde weten of allochtone cliënten meer weerstand hebben tegen het groepsgewijze karakter van enkele elementen van de AG-methode, heb ik hun etniciteit geregistreerd. Hieronder versta ik in welk land de ouders van de cliënt zijn geboren. Alle cliënten die ik heb geïnterviewd, heb ik hiernaar gevraagd. Voor de overige cliënten heb ik gebruik gemaakt van wat hierover is geregistreerd in Central Station.

Van de 114 personen die zich voor een of meerdere AG-ochtenden hadden aangemeld, is 40 procent autochtoon, 25 procent Surinaams, 4 procent Antilliaans,

10 procent Marokkaans, 7 procent Turks, 12 procent overig allochtoon en 2 procent westers allochtoon.

Van de 88 deelnemers (cliënten die aan een of meerdere AG-ochtenden hebben deelgenomen) is 38 procent autochtoon, 24 procent Surinaams, 3 procent Antilliaans, 13 procent Marokkaans, 8 procent Turks, 13 procent overig allochtoon en 2 procent westers allochtoon. Geen van deze etnische groepen is derhalve noemenswaardig over- of ondervertegenwoordigd onder de deelnemers.

Van de 54 geïnterviewde deelnemers is 32 procent autochtoon, 28 procent Surinaams, 6 procent Antilliaans, 6 procent Marokkaans, 9 procent Turks, 13 procent overig allochtoon en 4 procent westers allochtoon. Daarmee zijn de autochtone Nederlanders en de Marokkanen ondervertegenwoordigd onder de geïnterviewden. Zij kwamen vaker dan gemiddeld niet opdagen, reageerden niet op voicemail, meldden zich ziek af of gaven te kennen niet te kunnen of niet te willen.

De AG is een nieuwe aanpak en het absolute aantal deelnemers eraan is dan ook nog beperkt. Ik heb echter een hoog percentage van hun geïnterviewd. Bovendien heb ik een omvangrijke groep cliënten die zowel de BSU- als de AG-methode hebben ervaren, gesproken. Autochtonen en Marokkanen zijn enigszins ondervertegenwoordigd, maar allochtonen als geheel zijn oververtegenwoordigd.

Aangezien ik alle twaalf medewerkers die hebben gewerkt volgens de AG-methode heb geïnterviewd, was deze steekproef zonder meer representatief.

2.6 Locatie en tijdsduur van de interviews

Aan elke cliënt heb ik voorgesteld om het interview bij hem thuis te laten plaatsvinden, maar als hij aangaf niet daar te willen worden geïnterviewd, maakten wij een afspraak op de wijkpost op de Volendammerweg.

De dertien interviews met degenen die niet aan de AG hadden deelgenomen, vonden telefonisch plaats. Van de 54 geïnterviewde cliënten die wel aan de AG hadden deelgenomen, zijn er 40 thuis geïnterviewd, 11 op de wijkpost, twee zowel thuis als op de wijkpost (interview in twee delen) en is er een telefonisch geïnterviewd.

De 54 interviews met deelnemers aan een AG-ochtend duurden gemiddeld 38 minuten.

De interviews met de medewerkers van Doras vonden plaats op kantoor en duurden gemiddeld vijftig minuten.

Hoofdstuk 3: Resultaten

3.1 Hoe verhoudt zich het uitvalpercentage van cliënten bij de AG-methode tot dat bij de BSU-methode?

3.1.1 Uitval voorafgaand aan de aanmeldgroep

Van de ingeboekte afspraken voor de aanmeldgroepen tijdens de onderzochte periode (14-10-2010 tot 01-02-2011), is 63,9 procent nagekomen en is 34,1 procent niet nagekomen. Van 2,1 procent was de situatie onbekend.⁸

Van de ingeboekte afspraken voor de budgetsprekuren tijdens de onderzochte periode (14-10-2010 tot 01-02-2011), is 67,6 procent nagekomen en is 29,4 procent niet nagekomen. Van 3,0 procent was de situatie niet ingevuld.

Het percentage cliënten dat bij de AG-methode niet komt opdagen is derhalve 4,7 procentpunt hoger dan dat bij de BSU-methode. Nadere bestudering leert dat dit verschil niet is te wijten aan opstartproblemen in de opstartfase van de AG: het geschetste patroon doet zich namelijk ook voor in de perioden december 2010 - januari 2011 en januari - april 2011.

3.1.2 Uitval (tijdens of) na de aanmeldgroep

Van de cliënten van de AG (in Nieuwendam) die zich tijdens de onderzochte periode (14-10-2010 tot 01-02-2011) voor schuldhulp hadden aangemeld, is het deel waarvan op 06-05-2011 het dossier is beëindigd “omdat de cliënt niet aan de voorwaarden voldoet”, met negen procent gedaald (van 50,6 naar 41,5 procent) in vergelijking tot degenen die zich een jaar eerder in dezelfde wijk voor schuldhulp hadden aangemeld. Voor de cliënten van het BSU (in de rest van Amsterdam-Noord) is datzelfde cijfer in een jaar met drie procent gestegen (van 40,1 naar 43,3 procent). De AG-methode scoort op deze indicator voor mislukking derhalve twaalf procentpunten gunstiger dan de BSU-methode.

Als bij deze cijfers worden opgeteld de cliënten die zonder nadere toelichting zijn uitgevallen (de categorie “vanwege uitval”), dan worden de verschillen nog groter: in Nieuwendam daalt de uitval in het jaar dat de AG-methode is ingevoerd met ruim tien procent (van 51,8 naar 41,5) en in de rest van Amsterdam-Noord – waar de BSU-methode in gebruik was en is – stijgt hij met ruim drie procent (van 43,4 naar 46,8). De AG-methode scoort op deze indicator voor mislukking (geen vervolgtraject – intern noch extern – na het eerste schuldhulpgesprek)⁹ derhalve bijna veertien procentpunten gunstiger dan de BSU-methode.

Van de cliënten van de AG (in Nieuwendam) die zich tijdens de onderzochte periode (14-10-2010 tot 01-02-2011) voor schuldhulp hadden aangemeld, is het percentage van wie op 06-05-2011 het eerste traject is beëindigd omdat de schuldhulpverlening

⁸ De gegevens weergegeven in paragraaf 3.1 zijn ontleend aan dossieronderzoek in Central Station, het registratieprogramma van Doras

⁹ Dit is de eerste fase van de schuldhulpverlening die Doras biedt, en omvat zowel het eerste gesprek met een schuldhulpverlener tijdens de AG als het eerste BSU-gesprek in de drie controlegroepen

is voortgezet in de vorm van een intake-traject¹⁰, met twaalf procent gestegen (van 28,4 naar 40,2 procent) in vergelijking tot dezelfde periode een jaar eerder. Voor de cliënten van het BSU is datzelfde cijfer met zes procent gedaald (van 29,7 naar 23,6 procent). Op deze indicator voor succes (cliënt krijgt een vervolgtraject na het eerste gesprek) scoort de AG-methode derhalve achttien procentpunten gunstiger dan de BSU-methode.

Als bij dit cijfer worden opgeteld de cliënten die met hulp hun schuldproblemen zelf kunnen oplossen, dan worden de verschillen wat kleiner: bij de AG-methode stijgt het succes met drie procent (van 40,7 naar 43,9) en in de rest van Amsterdam-Noord – waar de BSU-methode in gebruik was en is – daalt hij met bijna acht procent (van 42,9 naar 34,7). Op deze indicator voor succes scoort de AG-methode derhalve elf procentpunten gunstiger dan de BSU-methode.

Van de cliënten van de AG (in Nieuwendam) die zich tijdens de onderzochte periode (14-10-2010 tot 01-02-2011) voor schuldhulp hadden aangemeld, is het percentage van wie op 06-05-2011 het intake-traject is beëindigd omdat de cliënt “niet aan de voorwaarden voldoet” of “vanwege uitval”, met 39,1 procent gedaald (van 71,4 naar 32,3 procent) in vergelijking tot dezelfde periode een jaar eerder. Voor de cliënten van het BSU (overig Amsterdam-Noord) is datzelfde cijfer met 12,4 procent gestegen (van 32,4 naar 44,8 procent). Op deze indicator voor mislukking (uitval in het intake-traject) scoort de AG-methode derhalve 51,5 procentpunten gunstiger dan de BSU-methode; dit is een spectaculaire verbetering.

In de wijk Nieuwendam werd in de onderzochte periode de AG-methode gehanteerd en een jaar eerder de BSU-methode; in de rest van Amsterdam-Noord werd in beide onderzochte perioden de BSU-methode gehanteerd.

Jungmann¹¹ noemt de volgende factoren die van invloed kunnen zijn op de bereidheid van schuldeisers om mee te werken aan minnelijke regelingen: ontwikkelingen in het leengedrag en/of de inkomens, politieke ontwikkelingen en wijzigingen in aanpalende wetgeving. Ik zie geen aanleiding om aan te nemen dat deze factoren, voor zover zij zich überhaupt hebben voorgedaan, in Nieuwendam anders hebben doorgewerkt dan in de rest van Amsterdam-Noord. Voor zover bekend hebben zich ook in de wijken van Amsterdam-Noord geen veranderingen voorgedaan die verschillen tussen Nieuwendam en overig Noord zouden kunnen verklaren.

De geconstateerde verschillen tussen de prestaties van de schuldhulpverlening in Nieuwendam vorig jaar (toen de BSU-methode werd gehanteerd) en dit jaar (waarin de AG-methode wordt gehanteerd) zijn aanzienlijk. Opvallend is dat vergelijkbare tendensen zich niet hebben voorgedaan in de rest van Amsterdam-Noord, waar schuldhulpverleners van dezelfde organisatie in beide tijdvakken de BSU-methode hebben gehanteerd. Het lijkt daarom aannemelijk dat de geconstateerde resultaatverbetering is veroorzaakt door de gewijzigde aanpak van de schuldhulpverlening in Nieuwendam.

De hypothese dat de cliënten die afhaken dat doen omdat zij de doorlooptijd te lang vinden, wordt bevestigd door diverse auteurs en door sommige hulpverleners, waar zij de lengte van de trajecten aanwijzen als oorzaak voor uitval. Aan de cliënten die uit het schuldhulpintake-traject zijn uitgevallen heb ik niet gevraagd om welke redenen zij waren uitgevallen.

¹⁰ Dit is de tweede fase van de schuldhulpverlening die Doras biedt, ook wel geheten ‘de SHV-intake’

¹¹ Jungmann 2006, p. 13

3.1.3 Conclusie

Afhankelijk van welke maatstaf wordt gehanteerd, scoort de AG-methode elf tot achttien procentpunt hoger. Op uitval van cliënten uit de eerste schuldhulpfase (AG/BSU) scoort de AG-methode, vergeleken met een jaar eerder, 13,7 procentpunten beter dan de BSU-methode. Dit cijfer overtreft verre de vier procentpunt hogere *no-show* van cliënten voor de AG.

Op de uitval van cliënten uit de tweede schuldhulpfase (schuldhulpintaketraject) scoort de AG-methode, vergeleken met een jaar eerder, 51,5 procentpunt lager dan de BSU-methode.

3.2 Wat vinden de cliënten belangrijk aan de schuldhulpverlening?

Ik heb aan de cliënten gevraagd welke aspecten van de gesprekken tijdens de AG-ochtend zij het meest belangrijk vonden. Hierbij konden zij kiezen uit de lengte en de duur van de gesprekken, de inhoud/onderwerpen van de gesprekken, de wijze waarop zij worden bejegend (ontvangen/benaderd/behandeld), de mate waarin deze gesprekken hun hulp bieden bij hun probleem en de informatie die zij mondeling en/of schriftelijk tijdens de AG-ochtend hebben gekregen. Zij geven aan het belangrijkste te vinden achtereenvolgens in hoeverre zij informatie krijgen, in hoeverre de gesprekken hun directe hulp bieden en hoe zij bejegend worden.

Bijna de helft van de groep noemt informatie als (een van de) belangrijkste aspect(en). Hierbij worden vooral genoemd een overzicht van wat de hulpverlening gaat inhouden en wat de cliënt nu zelf kan doen aan de urgente problemen. Verder worden genoemd informatie over de kansen op succes, op welke voorzieningen de cliënt recht heeft en wat hij kan doen om herhaling te voorkomen.

Bijna een derde van de respondenten noemt directe hulp als (een van de) belangrijkste aspect(en). Daaronder blijkt men uiteenlopende dingen te verstaan: dat de hulpverleners meteen in gesprek gaan over wat ze voor de cliënt kunnen doen en dat er een plan wordt gemaakt, zich begrepen en welkom voelen en gerustgesteld worden, juridisch advies, hulp bij het aanvragen van voorzieningen en voorkoming van een dreigende ontruiming.

Bijna een kwart van de respondenten noemt de bejegening als belangrijkste aspect.

Veertien procent geeft aan dat zij alle zes genoemde aspecten belangrijk vinden en niemand geeft aan ze geen van alle belangrijk te vinden.

Kortom, cliënten vinden het belangrijkste achtereenvolgens in hoeverre zij informatie krijgen, in hoeverre de gesprekken hun directe hulp bieden en hoe zij bejegend worden.

3.3 Hoe tevreden zijn de cliënten van de AG-methode over de hulpverlening?

Over de informatie die de cliënt mondeling en/of schriftelijk tijdens de AG-ochtend heeft gekregen – het volgens de geïnterviewden belangrijkste aspect aan de gesprekken tijdens de AG – is tachtig procent (zeer) tevreden. In § 3.2 heb ik al toegelicht wat cliënten bedoelen met ‘informatie’ en ‘hulp’. Over de mate waarin de gesprekken tijdens de AG-ochtend de cliënt hulp boden bij zijn probleem is bijna

driekwart (zeer) tevreden. Over de manier waarop zij tijdens de AG-ochtend door medewerkers van Doras zijn behandeld/ontvangen/benaderd is 98 procent (zeer) tevreden.

Over de drie door hen als minst belangrijk bestempelde aspecten van de gesprekken is ruim tachtig tot ruim negentig procent zeer tevreden: aantal en lengte van de gesprekken die de cliënt tijdens de AG-ochtend met hulpverleners van Doras voerde, evenals de inhoud/ onderwerpen van die gesprekken.

Tijdens de AG-ochtend ervoer bijna negentig procent van de respondenten die bijeenkomst als (zeer) positief. Slechts vier procent (twee personen) was toen (zeer) negatief. Nu, enkele maanden later, erop terugkijkend vindt ruim 94 procent toen (zeer) goed geholpen te zijn. Achteraf is men dus nog iets positiever geworden dan men tijdens de bijeenkomst al was.

De hypothese dat bij de BSU-methode de cliënten door de hulpverleners onvoldoende worden geïnformeerd, voorgelicht en ondersteund, is van belang omdat cliënten aangeven dat zij het belangrijkste aan gesprekken met hulpverleners vinden in hoeverre zij informatie krijgen. Ter ondersteuning van deze hypothese spreekt dat de cliënten die met beide methoden ervaring hebben opgedaan, massaal de voorkeur geven aan de AG-methode, en dat bijna een kwart van hen aangeeft dat bij de AG-methode de aanpak grondiger en breder is, onder andere doordat de cliënt beter op de hoogte is van de stand van zaken. Overigens denkt van de hulpverleners de helft bij de AG-methode meer tijd voor informeren, voorlichten en ondersteunen te hebben en acht procent van niet.

Tachtig procent is het eens met de stelling “Doras heeft relevante problemen opgelost of is daarmee bezig”. Bijna twee derde is het (geheel) eens met de stelling “Ik word door Doras goed geholpen bij het oplossen van mijn schuldproblemen”; slechts zeven procent is het hiermee (geheel) oneens.

De hypothese dat de cliënten van de AG-methode zich meer gehoord, gezien en in al hun problemen erkend en geholpen voelen wordt ondersteund door sommige hulpverleners, waar zij stellen dat de cliënt zich meer gehoord voelt door de integrale aanpak. De cliënten waarderen de gesprekken met elk van de drie hulpverleners zeer en geven ook regelmatig aan dat de aanpak grondiger en breder is en dat zij het feit dat men met drie hulpverleners spreekt, waarderen omdat ze daardoor meer overzicht over hun problematiek en over wat Doras daaraan kan doen krijgen en daarnaast sneller vooruitgang boeken in het oplossen van de schuldproblemen.

Samenvattend: de cliënten zijn zeer tevreden over de hulpverlening.

3.4 Waarom zijn cliënten van de AG-methode niet komen opdagen?

Van de 114 mensen die zich een of meerdere malen hadden aangemeld in de onderzochte periode, kwam twintig procent gedurende deze periode een of meerdere malen niet opdagen. Daarvan gaf driekwart aan dat zichzelf of een van hun kinderen op die dag ziek was of dat zij verhinderd waren door een andere afspraak die zij niet konden afzeggen of die belangrijker was¹².

¹² Dat is niet vreemd, als bedacht wordt dat volgens Martens en Schruer 2007, 53 procent van de mensen met problematische schulden gezondheidsproblemen heeft (p. 254)

Van de respondenten die een of meerdere malen niet waren komen opdagen en die de vraag beantwoordden of zij daarna nog contact met Doras hebben gehad, antwoordde driekwart bevestigend (van wie het grootste deel naar eigen zeggen zelf weer contact had opgenomen).

Van de respondenten die een of meerdere malen niet waren komen opdagen, gaf de ene helft desgevraagd aan later alsnog naar een AG te zijn gekomen; van de andere helft vertelde bijna de helft dat zij evenmin naar de tweede afspraak voor de AG waren gekomen, omdat zijzelf of een van hun kinderen op die dag ziek was of dat zij verhinderd waren door een andere afspraak die zij niet konden afzeggen of die belangrijker was. Andere redenen om ook naar die tweede afspraak niet te komen waren uiteenlopend: "ik heb gehoord dat jullie mijn uitkering dan afpakken", "ik was te druk", "ik was te druk en voelde mij depressief", "ik maak mijn post niet meer open", "omdat ik in de WSNP heb gezeten, kunnen jullie mij niet meer helpen" en "ik heb het zelf opgelost" (2x).

Voor de overgrote meerderheid van de cliënten die bij de eerste afspraak om naar de aanmeldgroep niet zijn komen opdagen, speelde schaamte over hun schulden daarbij geen of nauwelijks een rol. Hier heb ik nadrukkelijk op doorgevraagd (ook door na te bellen).

De belangrijkste redenen waarom mensen afzeggen of niet komen opdagen zijn dus ziekte en een dubbele afspraak.

3.5 In hoeverre bekort de AG-methode de duur van de hulpverlening?

Het percentage van alle eerste schuldhulpgesprekken die meteen tot uitsluitel over de schuldhulpverlening leiden, was in de onderzochte periode (14-1-2010 tot 1-2-2011) bij de AG ruim dertien procent hoger dan bij de BSU: 68,3 om 55,1 procent. Een jaar eerder bedroegen beide cijfers 59,3 (BSU in Nieuwendam) en 63,7 procent (BSU in overig Amsterdam-Noord). In Nieuwendam is deze successcore dus met 9,0 procentpunt verbeterd en in overig Noord met 8,6 procentpunt verslechterd – derhalve een 17,6 procentpunt betere score voor de AG-methode.

Beide methoden slagen er even vaak in om al tijdens dat eerste gesprek succes te behalen door het traject af te ronden wegens de start van een intaketraject of omdat de cliënt het probleem met hulp zelf kan oplossen: 63,9 procent (AG) en 64,2 procent (BSU) van de cliënten die deze fase succesvol hebben afgerond, deden dat meteen op de dag dat het eerste gesprek plaatsvond. Een jaar eerder bedroegen deze cijfers 60,6 (Nieuwendam) en 55,8 procent (overig Amsterdam-Noord). In Nieuwendam is deze successcore dus met 3,3 procentpunt verbeterd en in overig Noord met 8,4 procentpunt verbeterd – derhalve een 4,9 procentpunt slechtere score voor de AG-methode.

Van 58,1 procent van de cliënten van de AG uit de onderzochte periode die na de AG een schuldhulpintaketraject had gekregen werd dit traject binnen een maand afgesloten, wat 29,5 procentpunt hoger is dan dit cijfer een jaar eerder in hetzelfde werkgebied. Van de cliënten die in overig Amsterdam-Noord (volgens de BSU-methode) werden geholpen, werd dit traject bij slechts 29,6 procent binnen een maand afgesloten: slechts 0,2 procent beter dan een jaar eerder in hetzelfde werkgebied. De AG-methode scoort dus 29,3 procentpunt beter dan de BSU-methode.

Van alle schuldhulpintaketrajecten die AG-cliënten hebben doorlopen, heeft 66,7 procent binnen een maand tot succes (te weten: de start van een schuldregeling) geleid. Dat betekent een 37 procent hogere successcore dan hetzelfde cijfer voor de BSU-cliënten (29,6 procent). Een jaar eerder bedroegen deze cijfers 25,0 (Nieuwendam) en 31,8 procent (overig Amsterdam-Noord). Deze successcore is in Nieuwendam in vergelijking met het voorgaande jaar dus met 41,7 procent gestegen en in overig Noord met 2,2 procent gedaald; de AG-methode scoort op dit aspect derhalve 43,9 procent hoger dan de BSU-methode.

Conclusie: in het kader van de AG wordt zowel het eerste schuldhulpgesprek als het daarop volgende intake-traject sneller afgerond dan via het BSU.

3.6 Hoe beoordelen de direct betrokken Doras-medewerkers de hulpverlening volgens de AG-methode?

3.6.1 Oordeel per verandering

Tabel 1 geeft weer in hoeverre de hulpverleners denken dat elk van de genoemde veranderingen die de invoering van de AG-methode heeft omvat, bijdraagt aan een effectievere schuldhulp aan de cliënt. Ze konden per aspect aangeven of ze het een verslechtering of verbetering vonden, waarbij 1 staat voor een grote verslechtering, 2 voor een kleine verslechtering, 3 voor geen verslechtering of verbetering, 4 voor een kleine verbetering en 5 voor een grote verbetering. De gemiddelde waardering die de hulpverleners voor dit aspect hebben, staat in de tweede kolom. Het aantal hulpverleners dat het desbetreffende aspect een kleine of grote verbetering vindt, staat in de derde kolom.

Tabel 1: In hoeverre denk jij dat elk van deze aspecten bijdraagt aan een effectievere schuldhulp aan de cliënt?

verschillen tussen AG en BSU	gemiddelde score	aantal verbetering
standaard wordt administratie geordend	5	12
standaard vindt inkomensreparatie plaats (SR)	5	12
standaard wordt gerapporteerd door de hulpverleners en wordt een integraal plan/ plan van aanpak opgesteld	4,82	11
standaard wordt het ontstaan van de schulden en eventuele achterliggende problematiek onderzocht en wordt het sociale netwerk van de cliënt geïnventariseerd (AMW)	4,75	11
administratie ordenen en de gesprekken met drie hulpverleners vinden in principe op één ochtend plaats	4,25	11
indien nodig wordt een casemanager/coördinator aangesteld	4,33	9
standaard wordt de financiële situatie van de cliënt onderzocht en cliënt krijgt advies over vervolgstappen	4,08	8
ontvangst en administratie ordenen vinden in groepsverband plaats	3,67	6
het sanctiebeleid is niet van toepassing	3	3

Ten aanzien van het groepsaspect zijn de volgende twee toelichtingen illustratief: “Sommige cliënten hebben problemen met privacy en/of schaamte, vooraf, maar juist zij geven vaak aan fijn te vinden dat zij niet de enige blijken te zijn die schulden hebben” en “BSU-cliënten voelen zich er vaak alleen voor staan; de groep geeft een beter gevoel”.

Gevraagd naar wat zij vinden van de hulpverlening die de cliënten tijdens de AG-ochtend krijgen van de maatschappelijk werker en van de sociaal raadvrouw, antwoordt ruim tachtig tot ruim negentig procent "(zeer) positief". Ten aanzien van het gesprek met AMW zijn de volgende twee toelichtingen illustratief: "Er is bijna altijd achterliggende problematiek die heeft geleid tot de schulden" en "Anders komt het pas bij de AMW-intake aan de orde en kan de hulpverlening pas veel later worden opgestart".

Over het feit dat het ordenen van de administratie en de gesprekken met drie hulpverleners in principe op één ochtend plaatsvinden, wordt onder andere aangegeven: "Het intensieve karakter is voor sommige cliënten lastig. Maar het saamhorigheidsgevoel dat ontstaat, is beter voor de motivatie", "Het is wellicht zwaar voor de cliënt, maar leidt wel tot meer vooruitgang" en "Het levert de cliënt duidelijkheid op, maar ook heel veel informatie".

Ten aanzien van het belang van ordenen van de administratie valt op dat bij de BSU-methode volgens twee derde van de hulpverleners een ongeordende administratie vaak tot altijd een belemmering is/was om een adequate inschatting van de schuldenproblematiek te maken. Bij de AG-methode is dat volgens geen enkele hulpverlener het geval.

Voor wat betreft het regisseurschap zijn de volgende opmerkingen representatief: "De cliënt blijft in zicht, er gebeurt wat voor of mee" en "Dit is nog te veel theorie. Mijn voorstel: houd elke drie maanden per cliënt een evaluatie van de voortgang".

Tabel 2 geeft weer in hoeverre de geïnterviewde hulpverleners denken dat elk van de genoemde veranderingen die de invoering van de AG-methode heeft omvat voor henzelf (hun eigen werk) een verslechtering of verbetering vormt. De kolommen 2 en 3 hebben dezelfde betekenis als in bovenstaande tabel.

Tabel 2: In hoeverre vind jij elk van deze aspecten voor jezelf (jouw eigen werk) een verslechtering of verbetering ten opzichte van de BSU-methode?

verschillen tussen AG en BSU	gemiddelde score	aantal verbetering
standaard vindt inkomensreparatie plaats (SR)	4,82	11
standaard wordt administratie geordend	4,75	10
standaard wordt het ontstaan van de schulden en eventuele achterliggende problematiek onderzocht en wordt het sociale netwerk van de cliënt geïnventariseerd (AMW)	4,5	9
standaard wordt de financiële situatie van de cliënt onderzocht en cliënt krijgt advies over vervolgstappen	4,5	8
indien nodig wordt een casemanager/coördinator aangesteld	4,5	7
standaard wordt gerapporteerd door de hulpverleners en wordt een integraal plan/ plan van aanpak opgesteld	4,33	10
administratie ordenen en de gesprekken met drie hulpverleners vinden in principe op één ochtend plaats	4,17	9
ontvangst en administratie ordenen vinden in groepsverband plaats	3,67	6
het sanctiebeleid is niet van toepassing	2,33	0

De oordelen van de maatschappelijk werkers (AMW'ers) wijken op sommige aspecten af van die van de sociaal raadvrouwen en vooral de schuldhulpverleners. Zij zijn gemiddeld minder enthousiast over de volgende aspecten:

- dat de administratie standaard wordt geordend
- dat het administratie ordenen en de gesprekken met drie hulpverleners in principe op één ochtend plaatsvinden.

Dat AMW'ers minder enthousiast over het eerstgenoemde punt zijn, vind ik niet verrassend aangezien zij, gezien hun rol, daarvan minder de vruchten plukken. Voor het tweede punt heb ik geen verklaring.

De AMW'ers zijn juist positiever over de volgende aspecten:

- dat de ontvangst en het administratie ordenen in groepsverband plaatsvinden
- dat standaard de financiële situatie van de cliënt wordt onderzocht en de cliënt advies krijgt over de vervolgstappen
- dat standaard inkomensreparatie plaatsvindt
- dat standaard wordt gerapporteerd door de hulpverleners en een integraal plan/ plan van aanpak wordt opgesteld
- dat het sanctiebeleid niet van toepassing is.

Ten aanzien van de rol van de AMW'er werd onder meer opgemerkt: "Het is een goede eerste scan, maar betekent wel meer werk voor mij als AMW'er" en "Wij schakelen nog te weinig maatjes, steunvrouwen, MEE en Punt P in, ons AMW wil te veel zelf oplossen".

In totaal vier medewerkers wijzen een aspect aan dat voor hen meer werk betekent.

De belangrijkste andere verschillen tussen AG en BSU die worden genoemd zijn "Overleggen met collega's is gemakkelijker en vaker mogelijk. We komen nu ook eerder tot een besluit. En er is meer uniformiteit in onze aanpak", "Een BSU-medewerker die een cliënt naar AMW verwijst, doet dat met een koude overdracht en laat hem vervolgens los, wat tot meer uitval leidt" en "Doordat AMW er vanaf het begin bij is betrokken, kan de urgentie van de problematiek beter worden ingeschat".

Dat de doorlooptijden korter zijn (zoals uiteengezet in § 3.5), wordt door negen hulpverleners waargenomen en door twee (beiden schuldhulpverlener) niet. Een citaat: "Doordat de cliënt tijdens de AG meerdere gesprekken krijgt, maken ze meer vooruitgang. Cliënten zeggen in het vervolgtraject minder gesprekken af. Diverse hulptrajecten vinden parallel plaats in plaats van na elkaar".

Meer tijd voor het onderzoeken van de aard van de problematiek en het bepalen van vervolgstappen bij de AG-methode denkt een derde te hebben, zeventien procent denkt juist van niet. Meer tijd voor informeren, voorlichten en ondersteunen van de cliënt denkt de helft van de hulpverleners te hebben, acht procent denkt van niet.

3.6.2 Globaal oordeel

Elf van de twaalf medewerkers geven aan dat zij de begeleiding die de cliënten van Doras in de AG-methode bij de start van de schuldhulpverlening krijgen, als goed waarderen. Twee representatieve toelichtingen daarop luiden: "De aanmeldgroep geeft vanuit diverse disciplines een blik op de situatie, leidend tot een gezamenlijke aanpak en helderheid over fasering en taakverdeling" en "We zijn heel duidelijk, maar voor cliënten bestaan toch onduidelijkheden over wat wanneer waarom moet gebeuren. Onze uitleg kan beter."

Driekwart van de medewerkers geeft aan in belangrijke mate of volledig te vinden dat cliënten door Doras goed worden geholpen bij het oplossen van hun schuldproblemen. Het resterende kwart – vooral sociaal raadvrouwen – is deze mening 'niet veel en niet weinig' toegedaan.

Gevraagd naar wat men het liefste aan het programma van de AG-ochtend zou veranderen, antwoordt een derde van de hulpverleners een kleinere groep, een

langere bijeenkomst en/of meer tijd te willen, meldt een derde iets aan de structuur, de organisatie of de volgorde te willen veranderen en noemt een derde een andere verandering.

Gevraagd naar wat men het liefste aan de schuldhulp van Doras zou veranderen, antwoordt een derde van de hulpverleners een kleinere *caseload* te willen, een zesde minder rigide beleid vanuit de centrale stad en een zesde meer afstemming/uniformiteit tussen SHV'ers.

3.6.3 Conclusie

Vrijwel alle medewerkers waarderen de begeleiding die de cliënten van Doras in de AG-methode bij de start van de schuldhulpverlening krijgen als goed.

Vrijwel unaniem zijn zij van mening dat grote bijdragen aan de effectiviteit van de schuldhulpverlening zijn dat standaard administratie wordt geordend, inkomensreparatie plaatsvindt, eventuele achterliggende problematiek wordt onderzocht en een integraal plan/ plan van aanpak wordt opgesteld. Eveneens vrijwel unaniem zijn de medewerkers van mening dat eerstgenoemde vier ook voor het eigen functioneren van de desbetreffende medewerker een grote verbetering zijn, wat ook geldt voor het standaard onderzoeken van de financiële situatie van de cliënt en hem advies geven over vervolgstappen, evenals dat indien nodig een casemanager/coördinator wordt aangesteld.

Een derde van de hulpverleners zou het liefste een kleinere groep, een langere bijeenkomst en/of meer tijd willen, een derde zou iets aan de structuur, de organisatie of de volgorde willen veranderen en een derde noemt een andere verandering.

3.7 Welke oorzaken van de verschillen in resultaat (uitval, cliënttevredenheid) tussen beide methoden kunnen uit de uitlatingen van cliënten en medewerkers worden afgeleid?

3.7.1 Hulpverleningsvoorgeschiedenis van de cliënten

Van de geïnterviewden die hebben deelgenomen aan de aanmeldgroep, maakte ruim de helft (dertig personen) daaraan voorafgaand ook al gebruik van de schuldhulp van Doras (toen nog via de BSU-methode). Voor veertig procent was dat voor het eerst in 2007 of eerder, voor een derde in 2008 en voor het resterende kwart in 2009 of 2010.

Van de dertig respondenten die al gebruik hadden gemaakt van schuldhulp van Doras voordat de AG-methode bestond, geeft bijna zestig procent aan de schuldhulpverlening die zij toen volgens de BSU-methode kregen, goed tot heel goed te hebben gevonden. De meest genoemde redenen voor dit oordeel zijn dat een oplossing werd geboden (ruim de helft noemde deze reden), de bejegening, de deskundigheid van de hulpverleners en de aanpak.

Ruim dertig procent geeft aan deze slecht tot heel slecht te hebben gevonden. Als reden daarvoor noemen zij – in volgorde van belangrijkheid – een gebrekkige gang van zaken, dat zij geen oplossing kregen, dat het tempo van hulpverlening te laag was, dat de gestelde voorwaarden voor de cliënt problematisch waren en dat een oplossing niet van de grond kwam terwijl dit niet aan de cliënt lag.

3.7.2 Voorbereiding op de AG-ochtend

Van de geïnterviewden die hebben deelgenomen aan de aanmeldgroep, had twee derde zich zelf via het Loket Zorg en Samenleven voor schuldhulp aangemeld en was ruim een kwart via een hulpverlener aangemeld.

Negentig procent van de deelnemers had voorafgaand aan de AG een brief met bevestiging en nadere informatie gekregen. Een op de acht respondenten geeft aan deze brief niet te hebben gelezen. 85 Procent vond het een duidelijke brief, 5 procent een onduidelijke.

De hoeveelheid informatie over de werkwijze van de AG die de cliënten vooraf hebben ontvangen, is volgens twee derde van de respondenten precies goed. Het overige derde vindt dat het vooraf daarover te weinig informatie had ontvangen; degenen die zich via het Loket hadden aangemeld, vinden dit vaker (39 procent) dan degenen die via een hulpverlener waren aangemeld (15 procent). De cliënten die zich via het Loket hadden aangemeld, vinden dus dat zij minder uitgebreid over de aanmeldgroep zijn voorgelicht.

De werkelijke inhoud van de AG-ochtend wijkt volgens ruim een derde enigszins en volgens bijna een kwart zelfs totaal af van wat zij van tevoren hadden verwacht. Gevraagd naar de belangrijkste verschillen tussen verwachting en werkelijkheid, noemt negentien procent van alle respondenten vooraf niet te hebben begrepen dat deels in een groep zou worden gewerkt, tien procent het feit dat zij drie gesprekken met drie hulpverleners kregen en nog eens acht procent een combinatie van beide elementen. Negen procent (drie mensen) noemde spontaan de gezelligheid. Degenen die zich via het Loket hadden aangemeld vinden vaker (31 procent) dat de AG totaal anders was dan zij zich hadden voorgesteld dan degenen die via een hulpverlener waren aangemeld (7 procent). Omgekeerd vonden degenen die zich via het Loket hadden aangemeld, veel minder vaak (31 procent) dat de AG precies zo was als zij zich hadden voorgesteld dan degenen die via een hulpverlener waren aangemeld (67 procent). De cliënten die zich via het Loket hadden aangemeld, vinden dus dat zij minder adequaat over de aanmeldgroep zijn voorgelicht.

Opvattingen voorafgaand aan de bijeenkomst over het groepsaspect

Ik heb vier stellingen aan de deelnemers voorgelegd over het al dan niet opzien tegen de bijeenkomst vanwege het groepsaspect. Bij de beoordeling van de antwoorden moet bedacht worden dat het percentage respondenten dat er om genoemde reden tegen had opgezien, wellicht hoger zou zijn geweest als iedereen van tevoren überhaupt zou hebben begrepen dat er een groepsaspect was.

Bijna de helft van de respondenten heeft er van tevoren niet tegen opgezien in een groep te moeten komen en ruim een derde juist wel (evenals bij de hierna volgende drie stellingen geldt, dat de rest het niet eens en niet oneens met deze stelling was).

Driekwart van de respondenten geeft aan het oneens te zijn met de stelling er, omdat zij zich meestal ongemakkelijk voelen in een groep, van tevoren tegen op te hebben gezien en minder dan een vijfde geeft aan het met die stelling eens te zijn.

Twee derde geeft aan het oneens te zijn met de stelling er, omdat zij hun privacy belangrijk vinden en/of misbruik van hun gegevens te willen voorkomen, van tevoren tegen op te hebben gezien en ruim een kwart geeft aan het met die stelling eens te zijn.

Drie vijfde geeft aan, van tevoren niet vanwege schaamte voor hun schulden vervelend te hebben gevonden dat er een groepsaspect aan de AG-ochtend zat, en twee vijfde geeft aan dat dit juist wel voor hen gold.

Kortom: een flinke minderheid (ten minste 20-40 procent) heeft er van tevoren tegen opgezien in een groep terecht te komen.

3.7.3 Verschillen in aanpak tijdens de AG-ochtend: beoordeling door cliënten

Van de 29 cliënten die met beide methoden ervaring hebben opgedaan, spreekt driekwart een voorkeur uit: 86 procent kiest voor de AG-methode en 14 procent voor de BSU-methode.

Gevraagd naar het belangrijkste verschil tussen BSU- en AG-methode noemt ruim een derde van diezelfde 29 cliënten het feit dat de administratie van de cliënt wordt geordend. Bijna een kwart noemt dat de aanpak van de schuldenproblematiek grondiger en breder is (door administratie te ordenen en gesprekken met drie hulpverleners is zowel de cliënt als de hulpverlener beter op de hoogte van de stand van zaken, zo geeft men aan) en een zevende noemt het hogere tempo van hulpverlening.

Administratie ordenen

Toen de respondenten zich aanmeldden, had driekwart zijn administratie niet op orde. 98 Procent vindt het (heel) goed dat Doras tijdens de AG-ochtend tijd heeft ingeruimd voor het ordenen van die administratie. De kwaliteit van de hulp bij het ordenen daarvan die tijdens deze bijeenkomst door Doras is gegeven, wordt door 94 procent als (zeer) goed gekenschetst. Ongeveer tachtig procent geeft aan te vinden dat zij het min of meer eens zijn met de stelling dat zij tijdens deze bijeenkomst voldoende handvatten hebben gekregen om deze voortaan zelf op orde te houden en nog eens een zesde dat zij het hier geheel mee eens is. Vrijwel iedereen geeft aan het (heel) belangrijk te vinden dat zij tijdens deze bijeenkomst direct resultaat van het ordenen van de administratie hadden. Tachtig procent was van mening dat zijn administratie na afloop van de bijeenkomst goed op orde was.

Een van de mensen die hielpen tijdens het ordenen van de administratie was een vrijwilliger van Doras. Ruim de helft van de respondenten maakt het niet uit dat zij die vrijwilliger uit hun buurt al kenden, hadden kunnen kennen of nu op straat kunnen tegenkomen; twee vijfde vindt dat (heel) leuk.

Gesprekken met drie hulpverleners

De gesprekken met een maatschappelijk werker werden door ruim negentig procent van de respondenten (heel) nuttig/plezierig/belangrijk gevonden. De gesprekken met een schuldhulpverlener werden door 85 procent (heel) nuttig/plezierig/belangrijk gevonden en die met een sociaal raadvrouw door bijna tachtig procent.

Al met al worden alle drie de soorten gesprekken zeer gewaardeerd. Cliënten geven ook regelmatig spontaan aan dat zij het feit dat ze met drie hulpverleners spreken, waarderen omdat ze daardoor meer overzicht over hun problematiek en over wat Doras daaraan kan doen krijgen en daarnaast sneller vooruitgang boeken in het oplossen van de schuldproblemen.

Opvattingen tijdens de bijeenkomst over het groepsaspect

Het (deels) in een groep zitten vond 61 procent fijn en 14 procent niet fijn.

- Zien dat zij niet de enige zijn met problematische schulden vond ruim driekwart tijdens de bijeenkomst fijn; een zesde vond dit juist niet fijn.
- Zich schamen voor hun schulden was voor driekwart tijdens de bijeenkomst geen probleem; een vijfde vond dat wèl vervelend.
- Privacybescherming en/of het willen voorkomen van misbruik van hun gegevens vormde voor driekwart tijdens de bijeenkomst geen probleem; voor een zesde was het dat wèl.
- Hulp of tips van een of meerdere andere cliënten krijgen, was tijdens de bijeenkomst voor een kwart een voordeel van het groepsaspect; twee derde vond dat juist niet.

De verbanden tussen enerzijds etniciteit en anderzijds schaamte over hun schulden – zowel gedurende de periode die vooraf ging als tijdens de AG-ochtend – zijn zwak en bovendien statistisch niet significant¹³. De hypothese dat allochtone cliënten meer weerstand tegen het groepsaspect van de AG hebben, kan daarom als gefalsifieerd worden beschouwd.

Achteraf op de bijeenkomst terugkijkend, is twee derde (zeer) tevreden dat zij deels in een groep hebben gewerkt en nog geen acht procent (zeer) ontevreden. De helft van het aandeel (twee vijfde) dat *van tevoren* vanwege schaamte voor hun schulden vervelend vond dat er een groepsaspect aan de AG-ochtend zat, vond dat ook nog *tijdens* de bijeenkomst vervelend. Het groepsaspect, inclusief schaamte voor de eigen schulden, weerhoudt slechts weinigen ervan om aan de schuldhulpverlening te beginnen.

Wachttijden

Over de wachttijd tussen aanmelding en AG-ochtend is ruim negentig procent (zeer) tevreden en is acht procent (zeer) ontevreden.

Over de wachttijd tussen de programmaonderdelen en over de tijdsduur van de hele AG-ochtend is 83 procent (heel) tevreden. Tien procent vindt dat de bijeenkomst (veel) te lang duurde; deze cliënten zijn sindsdien allen uitgevallen.

Over de wachttijd tussen AG-ochtend en de eerstvolgende afspraak met een hulpverlener is 85 procent (zeer) tevreden en is acht procent (zeer) ontevreden.

Algemeen oordeel

Toen de cliënten aan het eind van de ochtend het gebouw uitliepen, was 21 procent zeer tevreden en nog eens 64 procent tevreden over de hulpverlening die zij hadden gekregen en verwachtten nog te zullen gaan krijgen.

Op de open vraag wat zij aan het programma van de AG-ochtend zouden veranderen als zij dat mochten, geeft 38 procent geen antwoord en zegt 16 procent dat zij niets zou veranderen. Elf procent zou het groeps-element eruit halen, negen procent zou ofwel een grotere zaal gebruiken, ofwel de groep verkleinen ofwel de bijeenkomst verlengen en vier procent zou de bijeenkomst juist bekorten. Van de overige 22 procent noemt ieder een andere, unieke reden.

Concluderend kan gesteld worden dat cliënten het belangrijkste verschil tussen BSU- en AG-methode vinden achtereenvolgens dat de administratie van de cliënt wordt geordend, dat de aanpak van de schuldenproblematiek grondiger en breder is (door administratie te ordenen en gesprekken met drie hulpverleners is zowel de

¹³ Regressieanalyse leverde een verklaarde variantie van 8 promille voor schaamte vooraf en 1 promille voor schaamte tijdens de aanmeldgroep, met overschrijdingskansen van respectievelijk 54 en 90 procent. Ook een variantieanalyse met Bonferroni-toets van beide verbanden constateert geen statistisch significante verschillen. Regressieanalyse van twintig andere verbanden waarbij etniciteit als onafhankelijk variabele werd gehanteerd, leverde verklaarde varianties op van maximaal niet meer dan tien procent.

cliënt als de hulpverlener beter op de hoogte van de stand van zaken, zo geeft men aan) en het hogere tempo van hulpverlening. Het groepsaspect, inclusief schaamte voor de eigen schulden, weerhoudt slechts weinigen ervan om aan de schuldhulpverlening te beginnen.

3.7.4 Verschillen in aanpak na de AG-ochtend tot aan de intake: beoordeling door cliënten

Bijna driekwart van de cliënten vindt dat zij tijdens de AG-ochtend de juiste hoeveelheid informatie over hoe de (vervolg)hulpverlening eruit zou gaan zien, hebben gekregen. De rest had meer informatie willen krijgen.

Na afloop van de AG had ruim de helft van de respondenten al een (vervolg)afspraken staan. Van de rest was tachtig procent tevreden over de wachttijd die verstrekt alvorens Doras weer contact opnam om een eventueel vervolg te bespreken, en vond de overige twintig procent die wachttijd (veel) te lang. Over de wachttijd die vervolgens verstrekt voordat de vervolghulpverlening van start ging, was, op drie procent (een persoon) na, iedereen tevreden.

In totaal heeft na de AG-ochtend bijna negentig procent van de respondenten een vervolgspraak gekregen. Daarvan zegt ruim 95 procent ook naar de bijeenkomst te zijn gekomen. Over deze vervolgspraak was bijna 95 procent (zeer) tevreden. Over het feit dat deze vervolghulpverlening, anders dan een deel van de AG-ochtend, op individuele basis is, is 85 procent (zeer) tevreden; vier procent (twee personen) is er ontevreden over.

Over de gehele hulpverlening die de cliënten sinds de AG-ochtend hebben gekregen, is zestig procent tevreden en twintig procent zeer tevreden.

Samenvattend kan gesteld worden dat de cliënten tevreden zijn over de hulpverlening in deze fase.

3.7.5 Verschillen in aanpak: beoordeling door medewerkers

Ruim de helft van de medewerkers denkt dat de AG-methode een bijdrage levert aan het bestrijden van de uitval die zich voordoet wanneer een cliënt binnen Doras is doorverwezen naar een ander type (AMW, SR, SHV) hulpverlener en vervolgens niet verschijnt op de afspraak met die hulpverlener.

Als belangrijkste oorzaak van deze vorm van uitval noemt de helft van de medewerkers dat de cliënt het nut ervan niet begrijpt, een zesde dat geen warme overdracht plaatsvindt, een zesde dat het traject te lang duurt en een zesde weerstanden of andere problemen bij de cliënt. Een representatief citaat: "Het plan, de vervolgstappen en de ratio erachter zijn onduidelijk: 'als ik vanwege schulden kom, waarom moet ik dan naar AMW of SR?' Voor de cliënt duurt het dan te lang, hij geeft het dan op".

De medewerkers die denken dat de AG-methode een bijdrage levert aan het bestrijden van deze vorm van uitval wijzen op de kortere wachttijd, dat alle gesprekken op dezelfde locatie plaatsvinden en dat er meer regie is. Daarnaast wordt genoemd dat al een eerste kennismaking plaatsvindt, waardoor de drempel voor de cliënt is verlaagd en hij de logica van doorverwijzing beter begrijpt.

Als belangrijkste voordeel van de AG-methode noemt driekwart van de hulpverleners de integrale aanpak, een kwart het ordenen van de administratie, een kwart de duidelijkheid die het plan van aanpak aan de hulpverleners geeft en een zesde het

betere begrip bij de cliënt van de logica van doorverwijzing en de verlaagde drempel naar AMW doordat al is kennisgemaakt.

Als belangrijkste nadeel van de AG-methode noemt de helft van de hulpverleners de hectiek en belasting van deze ochtend voor de ingeroosterde hulpverlener, een kwart de extra werkdruk/*caseload* die het gevolg is van de AG-methode, een zesde dat je ook als niet ingeroosterde hulpverlener amper aan je eigen werk toekomt, een zesde dat je als SHV'er nu minder overzicht dan vroeger hebt en een zesde dat je door het hogere tempo en de kortere gesprekken meer fouten maakt. Twee citaten: "Ik ben na een AG-ochtend helemaal gebroken, want je kunt geen pauze nemen, je moet heel snel schakelen" en "Door de korte duur en het hoge tempo van de gesprekken sla je de plank wel eens mis".

Ten slotte geven hulpverleners aan dat de cliënt zich meer gehoord voelt door de integrale aanpak en dat de hulpverlening sneller resultaten boekt zowel doordat een vliegende start wordt gemaakt als doordat vervolgens diverse trajecten parallel kunnen worden uitgevoerd.

Samenvattend zijn medewerkers van mening dat de AG-methode de drempel naar AMW en SR verlaagt, de wachttijd verkort, meer duidelijkheid voor cliënt en hulpverlener oplevert, het tempo verhoogt en een betere aanpak van de problemen oplevert.

3.8 Welke aanknopingspunten bij het dusdanig inrichten van de schuldhulpverlening dat de uitval van deze cliënten wordt geminimaliseerd, biedt de literatuur?

3.8.1 Oorzaken voor uitval

Over de oorzaken voor uitval zijn geen harde cijfers voorhanden. De meeste onderzoekers registreren wat schuldenaren en/of schuldhulpverleners daarover zeggen.

Volgens Haster vindt uitval tijdens het minnelijke traject onder meer plaats doordat cliënten het regime van het budgetbeheer en/of het moeten leven van een beperkt budget als te zwaar en beperkend ervaren, doordat cliënten een andere manier hebben gevonden om de financiële problemen op te lossen en doordat de door schuldhulpverleners nagestreefde gedragsverandering niet is wat de cliënten verwachten¹⁴.

Jungmann haalt in haar dissertatie¹⁵ haar onderzoek uit 2002 naar de redenen waarom schuldenaren afhaken aan. De redenen die schuldenaren zelf het meeste noemen zijn dat zij niet willen of kunnen voldoen aan de voorwaarden die de schuldhulpverlenende organisaties stellen of dat men de procedure te lang vindt duren.

¹⁴ Haster 2005, pp. 144-147

¹⁵ Jungmann 2006, p. 106

Elders stellen Jungmann e.a.¹⁶ dat een derde van de mislukkingen is te wijten aan de schuldeisers, een derde aan de schuldenaar en de rest hoofdzakelijk aan de gemeente.

Berg en Eiting¹⁷ vermelden voor uitval uit schuldhulp ruim dertig risicofactoren genoemd door 35 Amsterdamse schuldhulpverleners en ruim twintig genoemd door acht cliënten en koppelen die risicofactoren aan een van in totaal acht partijen. Hiervan behandel ik er hier drie.

Risicofactoren voor uitval die betrekking hebben op de **schuldhulpverlener** zijn, volgens uitvoerende schuldhulpverleners: onervarenheid van cliënten met schuldhulp, onvoldoende helderheid van de procedure en wantrouwen in de hulpverlening. Volgens cliënten zijn dit: een hoge drempel voor hulpverlening, dat zij geen huisbezoeken afleggen, niet luisteren naar de cliënt, geen daadkracht tonen, papieren niet uitzoeken, te streng zijn, onvoldoende bereikbaar zijn, lange wachttijden hanteren en dat zich verhuizingen en personele wisselingen voordoen.

Risicofactoren voor uitval die betrekking hebben op de **cliënt** zijn, volgens de schuldhulpverleners: het hebben van weinig inzet, doorzettingsvermogen, zelfkennis en zelfvertrouwen, niet kunnen leren of hun gedrag veranderen, niet zelfredzaam of welwillend zijn en geen doel voor ogen hebben, ongeduldig zijn, geen opening van zaken geven, geen financieel overzicht maken, informatie niet gebruiken, ongemotiveerd en/of onverantwoordelijk zijn, het probleem niet erkennen en de noodzaak tot veranderen niet zien. Volgens de geïnterviewde cliënten zijn dit: niet hebben van een positieve levensinstelling, niet kunnen budgetteren, weigeren een budgetteercursus te volgen en niet verkopen van de auto.

Risicofactoren voor uitval die betrekking hebben op de **partner, familie en vrienden** van de cliënt zijn, volgens de schuldhulpverleners: multiprobleemgezinnen en het ontbreken van een sociaal netwerk. Volgens de cliënten zijn dit: geen materiële steun krijgen, niet met familie delen van de zorgen en het voortduren van financieel misbruik.

Martens en Schruer noemen als oorzaken het niet nakomen van aan cliënten gestelde voorwaarden, het verstrekken van onjuiste informatie en overlijden van de cliënt.

Akkermans¹⁸ noemt de volgende oorzaken van uitval onder cliënten van de Kredietbank Utrecht en van het project Voorkom huisuitzetting!. Ten eerste doen de wachttijden en doorlooptijden een te groot beroep op discipline, geduld en zelfredzaamheid van de cliënt. Ten tweede begrijpen of accepteren veel mensen de officiële werkelijkheid van regels, procedures en criteria niet. Ten slotte verwachten de meeste uitvallers dat hun in jaren ontstane problemen snel zouden worden opgelost. Haar aanbeveling is dan ook om de verwachtingen van de cliënt goed te managen. Zij stelt voorts dat vaak moeilijk onderscheid valt te maken tussen of een cliënt niet wil of niet kan voldoen aan de voorwaarden.

Belangrijke oorzaken zijn dus de lengte van de procedure, de voorlichting die cliënten daarover krijgen, het begripsvermogen van de cliënten en hun verwachtingen.

¹⁶ Jungmann e.a. 2008, p. 21

¹⁷ Berg en Eiting, 2009, pp. 38-41

¹⁸ lezing van C. Akkermans tijdens de bijeenkomst 'Schuldhulp en het voorkomen van huisuitzetting', georganiseerd door het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht en Bureau Akkermans, 4 april 2011, Buurthuis Cumulus Sterrenzicht Utrecht

3.8.2 Risicofactoren voor problematische schulden bij cliënten

Volgens Haster¹⁹ is essentieel dat de cliënt zijn gedrag wil veranderen, anders wil gaan leven, ervan overtuigd is dat te kunnen en dat waardevol acht. Cruciaal is de vraag: hoe wil ik leven? Daarbij is het persoonlijk contact met de hulpverleners van groot belang.

Voorals mens die zich (ernstig) eenzaam voelen, weten niet bij welke instanties zij moeten zijn voor ondersteuning²⁰. Het zich een weg banen door een ontoegankelijk woud aan regelingen veronderstelt zelfredzaamheid, maar dat is juist deel van het probleem: mensen zijn onvoldoende zelfredzaam om kennis te nemen en gebruik te maken van het aanbod. Voorzieningen zijn dan ook juist onder lager opgeleiden minder goed bekend. Ook de hulpverlening veronderstelt een zekere mate aan zelfredzaamheid, niet alleen om binnen te komen maar ook als einddoel. De hulp duurt daarvoor echter vaak te kort. Zo is een deel van de doelgroep zwakbegaafd en zal zij nooit het stadium van volledige zelfredzaamheid bereiken. Doordat de hulp te zeer aanbodgericht is, lopen mensen die te maken hebben met multiproblematiek tegen schotten aan. Ook is het moeilijk om een gerichte hulpvraag te formuleren als de problemen meerdimensionaal zijn²¹.

Dijkshoorn e.a. geven aan dat dertien procent van de inwoners van Amsterdam-Noord ernstig eenzaam is.²² Ernstige eenzaamheid komt vooral vaak voor bij laagopgeleiden, gescheiden en verweduwd mensen, Turkse Amsterdammers en inwoners van krachtwijken. Uit het feit dat deze groepen zijn oververtegenwoordigd onder de schuldhulpcliënten van Doras, kan worden opgemaakt dat eenzaamheid een risicofactor is waar Doras rekening mee moet houden.

Een kwart van de Amsterdamse bijstandsgerechtigden en van de cliënten van een aantal hulpverlenende organisaties wenst extra ondersteuning: zij noemen vooral een maatje/buddy en financiële begeleiding.²³

Van Tilburg²⁴ noemt een aantal kenmerken van cliënten die moeilijk uit de schulden komen. Het betreft cliënten die ten eerste moeilijk kunnen leren en van anderen structuur nodig hebben om zich staande te houden in de samenleving. Ten tweede hebben zij een gebrek aan kennis en vaardigheden om schuldhulpverleningsprocedures te kunnen hanteren. Ten derde verkeren zij in multiproblemsituaties zoals (dreigende) dakloosheid, psychosociale problemen, werkloosheid en verslaving. En ten slotte willen zij hun levensstijl niet veranderen.

Risicofactoren bij cliënten voor problematische schulden zijn dus eenzaamheid, leervermogen, kennis en vaardigheden om met bureaucratische procedures om te gaan en multiproblemsituaties.

¹⁹ Haster 2005, pp. 119-135

²⁰ Van Lindert en Van Amstel 2010, pp. 10-11

²¹ Van Lindert en Van Amstel 2010, p. 67

²² Dijkshoorn, Van Dijk en Janssen, p. 63

²³ Van Lindert en Van Amstel 2010, p. 10

²⁴ Van Tilburg 2010, p. 18

3.8.3 Suggesties vanuit de literatuur voor een aanpak van de uitval

De Adviesraad Diversiteit en Integratie onderschrijft dat het aanzienlijk bekorten van de periode tussen aanmelding van individuele gevallen en het in werking treden van een schuldhulpverleningstraject een belangrijk criterium voor succesvolle schuldsanering is.²⁵

Jungmann e.a. stellen dat schuldhulpverleners de kans dat schuldenaren niet meewerken, kunnen verkleinen door lange wachtlijsten te voorkomen, rekening te houden met de individuele situatie van de schuldenaar en schuldenaren te informeren over de verwachte doorlooptijd en over de stappen die hij onderneemt.²⁶ Ook Haster stelt dat adequate voorlichting en informatieverstrekking aan mensen die gaan deelnemen aan een schuldhulptraject kunnen voorkomen dat er verkeerde verwachtingen bestaan over wat er van deelnemers verwacht wordt.²⁷ Ook volgens Kok ligt, omdat er sprake is van voorwaardelijke hulpverlening, het gevaar op de loer dat de schuldhulpverlener vergeet de cliënt in het hulpverleningsproces mee te krijgen.²⁸ *Last but not least* stelt hij dat belangrijk is dat je al heel snel in het hulpverleningsproces helder bent over wat de cliënt van jou kan verwachten. Hij pleit voor het opstellen van een contract met de cliënt waarin ook de inspanningsverplichtingen van de organisatie worden genoemd.

Volgens Madern en Jungmann kunnen de voordelen die vrijwilligers bieden ten opzichte van professionals echt het verschil maken.²⁹ Zij bevelen gemeenten aan om vrijwilligers in te zetten op specifieke activiteiten (niet op zware multiproblematiek), om de meerwaarde van de positie van de vrijwilliger (deze ligt in een gelijkwaardiger verhouding tot de cliënt, dat ze geen sancties kunnen opleggen, dat ze meer tijd hebben, dat ze vaker bij iemand thuis komen en dat zij laagdrempeliger zijn) te benutten en om minimale kwaliteit te garanderen door eisen te stellen aan de in te zetten vrijwilligers.³⁰

Er wordt, kortom, voor gepleit om wachttijden te bekorten, goede voorlichting te geven en vrijwilligers in te zetten.

3.8.4 Vraaggestuurd werken

Vraagsturing betekent dat niet de dienstverlener beslist wat een cliënt krijgt, maar dat de cliënt daarin kan sturen. Dit betekent dat de cliënt de regie voert en dat hij middelen moet krijgen om daadwerkelijk invloed te kunnen uitoefenen. Hierdoor krijgt hij een vorm van dienstverlening die hem op het lijf geschreven is; er wordt rekening gehouden met zijn specifieke situatie en wensen. Een voorwaarde om vraaggestuurd werken tot een succes te maken is dat er wederkerigheid moet zijn, respect en gelijkwaardigheid. Ook *commitment* is een voorwaarde. Door de cliënt medeverantwoordelijk te maken voor de aan hem geleverde diensten, profiteert hij van een in zijn perspectief gunstigere en effectievere dienstverlening.³¹

Een achtergrond van vraagsturing is dat de kritische burger keuzevrijheid en maatwerk wil. Bij gesubsidieerde instellingen is vraagsturing een prima alternatief

²⁵ Adviesraad 2009, p. 5

²⁶ Jungmann e.a. 2008, pp. 22 en 26

²⁷ Haster 2005, pp. 202-203

²⁸ Kok 2007, p. 127

²⁹ aldus de directeuren van Nibud en ANBO in het voorwoord van: Madern en Jungmann 2011

³⁰ Madern en Jungmann 2011, p.9

³¹ Haster 2005, pp. 133-135

voor privatiseren om het doorbreken van de monopoliepositie te realiseren. Vertaald naar dienstverlening wordt een taak van de dienstverlener om bij vraagverheldering nadruk te leggen op het benoemen van de wensen en behoeften van de cliënt. Door de voorwaarden en de regels waaraan schuldhulpverlening is gebonden, zijn er nog niet zo veel mogelijkheden tot vraagsturing. Mogelijkheden liggen in het feit dat schuldhulpverlening maatwerk is en dat de cliënt op de hoogte is van zijn mogelijkheden. Tonkens (2003) is echter van mening dat er alleen van vraagsturing in de hulp- en dienstverlening sprake kan zijn als er een machtsvrije en open dialoog kan zijn tussen professional en cliënt. Dit is voor haar de kern van de hulp- en dienstverlening.³²

Cliënten zouden dus invloed moeten kunnen uitoefenen op de dienstverlening. De vraag is welke mogelijkheden de schuldhulpverlening in Amsterdam hiertoe biedt.

3.8.5 Integraal werken

Volgens Haster heeft de problematische schuldensituatie meerdere componenten: het preventieve, het financieeltechnische, het psychosociale, het wettelijke c.q. juridische aspect en het aspect van de uitval³³. Om te voorkomen dat de cliënt voor iedere deskundigheid naar een andere organisatie toe moet, streeft men naar een bundeling van deskundigheden. Je kunt kiezen voor de bundeling in één persoon of in twee à drie personen. De integrale aanpak streeft een volledige aanpak van een problematische schuldensituatie na door een bundeling en inzet van alle deskundigheden die daarvoor nodig zijn. De samenhangende aspecten waaruit de problematische schuldensituatie bestaat, dienen in hun samenhang (volgens Witte betekent dit: inzichtelijk, overzichtelijk³⁴) te worden aangepakt.

Cliënten moeten dus door nauw met elkaar samenwerkende hulpverleners worden geholpen.

3.8.6 Outreachend werken

Onder *outreachend* werken (ook wel: 'bemoeizorg', 'achter de voordeur' of 'eropaf' genoemd) verstaan Van Doorn e.a. een proactieve manier van contactlegging met mensen die wellicht hulp behoeven, maar die niet zelf om hulp vragen en die géén (adequate) hulp ontvangen. Het gaat daarbij om mensen die kampen met een opeenstapeling van problemen.³⁵

Volgens Van der Lans is outreachend werken effectiever en misschien uiteindelijk efficiënter.³⁶ Hij signaleert enerzijds dat de bestuurlijke drang tot afrekenen aan de hand van cijfermatige prestatienormen geen gunstige voedingsbodem voor een verder ontwikkeling van outreachend werken is, maar wijst anderzijds op een andere tendens. Die uit zich in een ergernis over bureaucratische traagheid, ongenoegen over de 'onbestuurbaarheid' van veel professionele instellingen die – in de ogen van veel politici – zich maar zelden uit eigen beweging richten op urgente vraagstukken. Dat zou ook aanleiding kunnen zijn voor een kritisch zelfonderzoek: zijn we niet te bureaucratisch, kunnen we ons gezicht meer laten zien? Politici en beleidsmakers zullen de instellingen steeds meer met deze vragen gaan bestoken, zo stelt hij. In de

³² Witte 2006, p. 107

³³ Haster 2005, pp. 133-135

³⁴ Witte 2006, p. 362

³⁵ Van Doorn e.a. 2008, p. 20

³⁶ Van der Lans 2003, pp. 31-34

bijlagen is opgenomen een overzicht van de belangrijkste weerstanden tegen outreachend werken, voorzien van zijn commentaar daarop.

Outreachend werken vormt dus een antwoord op het probleem dat steeds meer cliënten ofwel geen hulp vragen, ofwel er niet in slagen om de juiste papieren mee te nemen.

3.8.6 Conclusies

De AG-methode biedt het hoofd aan een groot aantal in de literatuur genoemde oorzaken voor uitval.

Ten eerste sluit het feit dat de AG-methode de duur van de schuldhulptrajecten verkort, goed aan op de genoemde verklaring voor uitval dat cliënten de procedure te lang vinden duren.

Ten tweede krijgen, doordat de AG-methode gesprekken met drie hulpverleners biedt, zowel de hulpverleners als de cliënten een beter beeld van de situatie van de cliënten van wat cliënt en hulpverleners daaraan (dienen te) gaan doen. Door adequate voorlichting worden de verwachtingen van de cliënt realistischer.

Ten derde sluit de integrale aanpak aan op de in de literatuur genoemde oorzaak van uitval dat hulp te zeer aanbodgericht is.

Ten vierde presteert Doras met de AG-methode goed op het aspect van de bejegening, wat van groot belang is voor het persoonlijk contact met de hulpverleners.

Ten vijfde sluit het standaard inzetten van AMW aan op de volgende oorzaken voor uitval: het verkeren in multiproblemsituaties, geen sociaal netwerk hebben, financieel worden misbruikt, (dreigend) dakloos zijn en psychosociale problemen hebben. Een mogelijk voordeel van de AG-methode is dat AMW'ers misschien beter zijn toegerust om de cliënt in het hulpverleningsproces mee te krijgen en gedragsverandering te bewerkstelligen.

3.9 Welke aanknopingspunten bij het dusdanig inrichten van de schuldhulpverlening dat de uitval van deze cliënten wordt geminimaliseerd, bieden de ervaringen van andere schuldhulporganisaties?

3.9.2 Bureau Schuldhulpverlening Gemeente Tilburg

Het Bureau Schuldhulpverlening heeft een inloopspreekuur dat plaatsvindt op alle werkdagen van negen tot vier uur, uitgezonderd vrijdagmiddag. In deze eerste screening van 15-20 minuten wordt bepaald of het probleem direct kan worden opgelost, of de cliënt kan worden aangemeld voor schuldhulp of dat hij via een warme overdracht extern moet worden doorverwezen. Als de cliënt wordt aangemeld voor schuldhulp, dan krijgt hij een afspraak voor een gegevensverzamelgesprek waarvoor hij zijn gehele administratie moet meenemen. Die wordt dan in gemiddeld een half uur geordend. Als de cliënt ervan blijk geeft zijn best te doen - een

inspanningsverplichting dus - dan krijgt hij een afspraak voor de intake; zo niet, dan moet hij terugkomen en zijn huiswerk overdoen.

Het startpunt van de hulpverlening is een brede intake. De medewerkers die deze gesprekken voeren, hebben een diverse achtergrond; het merendeel heeft hbo maatschappelijk werk of sociaaljuridische dienstverlening gestudeerd. In het intakegesprek wordt niet alleen aan de cliënt gevraagd welke financiële problemen hij heeft, maar wordt vooral gekeken naar de oorzaken die er toe hebben geleid dat iemand in de problemen kwam. Het leven van de cliënt vanaf zijn geboorte tot nu wordt besproken, waarbij de verschillende leefgebieden aan de orde komen. Dit gesprek leidt tot een hulpverleningsplan dat bestaat uit een stabilisatietraject met een aantal budgetteringselementen (inkomensreparatie, motivatie en beperking van uitgaven), waarbij soms verwijzing naar een zorgverlener (vooral AMW, verslavingszorg en maatschappelijke opvang) plaatsvindt. De cliënt wordt geleerd hoe om te gaan met brieven van schuldeisers, evenals dat cruciaal is om afspraken na te komen en om zijn schuldeisers te blijven informeren (door dat zelf te doen, leert hij het meeste). Tilburg plaatst zo min mogelijk cliënten onder budgetbeheer; zij leert het cliënten zelf te doen en controleert dat elke twee tot drie weken aan de hand van hun bankafschriften. Als cliënten het niet zelf blijken te kunnen, is meestal sprake van complexe problematiek en vindt warme overdracht plaats. Als een stabiele situatie is gecreëerd, kan de cliënt worden voorbereid voor het minnelijke traject.

Alles wat de schuldhulpverleners doen, is gebaseerd op de visie dat hun inzet moet bijdragen aan de duurzame zelfredzaamheid en vitaliteit van de cliënt. Vanuit de overtuiging dat een integrale aanpak de juiste is, geeft Tilburg aan sturen op gedrag en het ontwikkelen van vaardigheden een belangrijke plek in de schuldhulpverlening. Het uitgangspunt is dat niet wordt overgenomen wat de cliënt zelf kan doen en dat hij bij dat laatste wordt gecoacht.

Om de schuldenaar en schuldeisers blijvend te motiveren om mee te doen aan de vaak intensieve trajecten van schuldhulpverlening, is van het grootste belang dat zij weten waar ze aan toe zijn en waar ze (niet) op kunnen rekenen. Aan zowel de schuldenaar als de schuldeisers vertellen wat ze van de schuldhulpverlener kunnen verwachten, is een belangrijke activiteit waarin Tilburg veel tijd steekt en waarop het zijn werkwijze heeft ingericht.

De gehele hulpverlening gebeurt in een-op-eengesprekken, uitgezonderd de deelname aan budgetteringsgroepen.

Om te bepalen wat zij voor een individuele schuldenaar kan betekenen, werkt Tilburg met een kader. De twee centrale vragen daarin luiden of de schuldenaar regelbaar is en of de schuldsituatie regelbaar is. Een regelbare schuldenaar houdt zich (met hulp) aan afspraken en is gemotiveerd. In een regelbare schuldsituatie is geen sprake van schulden die niet voor een schuldregeling in aanmerking komen of die waarbij door juridische procedures nog jaren duurt voordat duidelijk is hoe hoog de vordering is. Door te werken met dit kader steekt de gemeente geen energie in dossiers waar op voorhand al duidelijk is dat de schuldenaar niet of onvoldoende te helpen is. Cliënten voor wie de schuldhulpverlening vrijwel niets kan betekenen, krijgen van de gemeente veelal een samenhangend arrangement aangeboden in samenwerking met GGZ, verslavingszorg of ander organisaties. Laatstgenoemd aspect van de aanpak sluit aan bij de visie van Schut en Jungmann³⁷, die stellen dat niet voor iedereen is weggelegd om te werken aan een schuldevrije toekomst. Op een bijeenkomst in Utrecht pleitte Jungmann recentelijk voor een selectievere aanpak in

³⁷ Schut en Jungmann 2010, p. 23

de schuldhulpverlening die zich meer richt op degenen die uit de schulden willen komen. Zij pleit voor wat zij een meer vraaggerichte aanpak noemt: onderzoeken waar de motivatie van de cliënt vandaan komt, wat hij nodig heeft en mist, hoe dat kan worden gecompenseerd en wat voor iedere cliënt het hoogst haalbare is.³⁸

3.9.3 Pilot schuldhulpverlening van VONK Amsterdam

VONK is een initiatief van twee oud-bestuursleden van de Voedselbank Amsterdam en is ondergebracht bij De Regenboog Groep. Het koppelt vrijwilligers ('maatjes') aan cliënten van voedselbanken en aan cliënten van de schuldhulpverlening in Amsterdam.

De pilot richt zich op cliënten van schuldhulpverlening die door omstandigheden regelmatig niet op afspraken verschijnen, niet de juiste formulieren weten in te leveren of zich eigenlijk niet realiseren wat ze moeten doen om het traject te doorlopen en daar hulp bij nodig hebben. Het maatjescontact is een sociaal en praktisch ondersteunend contact, dat aanvullend van aard is en naast de professionele zorg staat. Bij de ondersteuning van de cliënt staat centraal het aanpakken van zijn praktische problemen tijdens de stabilisatiefase en daarbij het bevorderen van het zelfoplossend vermogen van de cliënten. Het contact omvat ongeveer een dagdeel per week. Tot de taken van een maatje behoren:

- het begeleiden tijdens bezoeken naar maatschappelijke dienstverlening en zorg- en welzijnsinstellingen;
- praktische hulp bieden bij het lezen, schrijven en invullen van brieven en formulieren;
- administratie uitzoeken of eventueel de cliënt doorsturen/begeleiden naar een sorteergroep;
- verzamelen van benodigde gegevens voor een aanvraag bij de GKA;
- aanzetten tot of zo nodig helpen bij maken van afspraken en dergelijke;
- een luisterend oor bieden;
- vertrouwenspersoon zijn.

Met het oog op de hoge uitval van cliënten van de schuldhulpverlening is vanuit de politiek en de maatschappelijke dienstverlening de vraag gesteld of het aanbod van VONK ook effectief kan zijn voor schuldhulpcliënten. In maart 2010 heeft de Dienst Werk en Inkomen VONK opdracht gegeven om in 2010 vijftig schuldhulpcliënten te koppelen aan een maatje. Het aantal maatjes van VONK is gestegen van 15 in het startjaar (2007) tot 150 in 2011. De eindevaluatie van de pilot schuldhulpverlening zal eind 2011 plaatsvinden.

Uit een tussenevaluatie bleek dat de deelnemende cliënten vooral steun van een maatje wilden om hun administratie te ordenen, om gegevens aan te vragen en te verzamelen en om mee te gaan naar instanties. Soms hebben de cliënten taalproblemen. De helft van de cliënten is ook op zoek naar sociaal contact, een luisterend oor en emotionele steun.

De **cliënten** vinden de begeleiding goed en vinden dat sinds de komst van het maatje hun schuldhulpverleningstraject sneller gaat. Zij vinden het doorlopen van het traject minder zwaar doordat ze zich gesteund voelen door hun maatje. Meer dan de helft van hen denkt het traject zelfs niet te kunnen voltooien zonder maatje.

³⁸ lezing tijdens de bijeenkomst 'Schuldhulp en het voorkomen van huisuitzetting', georganiseerd door het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht en Bureau Akkermans, 4 april 2011, Buurthuis Cumulus Sterrenzicht Utrecht

Negentig procent van de **maatjes** denkt dat hun cliënt ook nog met andere problemen kampt, en noemt vooral depressie, gezondheidsproblemen en cognitieve beperking. De helft van de maatjes geeft aan dat de cliënt sprongen vooruit heeft gemaakt en dat de cliënt zijn zelfredzaamheid terugkrijgt doordat ze samen de praktische zaken aanpakken. De meest genoemde veranderingen zijn die in het contact met de hulpverlening en een activerende functie ten aanzien van de cliënt. Als belangrijkste tot dusver behaalde resultaat noemt de meerderheid het ordenen en sorteren van de administratie.

De meeste **schuldhulpverleners** geven aan dat zij de cliënten hebben aangemeld voor praktische zaken zoals ordenen van de administratie, meegaan naar en bellen met instanties en het schrijven van brieven. Ze noemen ook vaak het oplossen van taalproblemen en eenzaamheid. Zeventig procent van hen heeft een gesprek gehad met een maatje en dat verliep goed. Zestig procent vindt dat door het maatje het inleveren van alle stukken is gelukt; veertig procent dat cliënten beter begrijpen hoe de schuldhulp werkt, en dertig procent dat de motivatie van de cliënten is verbeterd en dat zij de schuldhulpverleners beter op de hoogte houden van de voortgang. Tachtig procent vindt dat het traject hierdoor sneller verloopt.

De conclusie van de tussenevaluatie is dat de maatjes het schuldhulpverlenings-traject verkorten en de mate van zelfredzaamheid en isolement van de cliënt in positieve zin veranderen. De cliënten hebben door de motivatie en het luisterend oor van de maatjes meer kracht, doorzettingsvermogen en energie om de draad weer op te pakken of juist door te zetten. Daarnaast hebben de maatjes nog een waardevolle sociale functie. De schuldhulpverleners vertellen dat zij door de maatjes zijn ontlast van bepaalde werkzaamheden en dat zo ook het Loket minder bezoeken en telefoontjes van cliënten ontvangt. Volgens hen wordt de zelfstandigheid van de cliënt vergroot, is de terugkoppeling verbeterd en houdt de cliënt zich beter aan afspraken. Cliënten openen hun post weer, voelen zich gesteund doordat een maatje een luisterend oor biedt en bloeien op van het zo nu en dan vertier hebben met het maatje waardoor ze uit hun isolement raken.

Sommigen cliënten hebben geen maatje nodig, anderen hebben daarvoor een te zware problematiek, weer anderen willen geen maatje, al dan niet omdat zij een voorkeur hebben voor een groepsaanpak of voor een professionele hulpverlener. Dat neemt echter niet weg dat veel schuldhulpcliënten wel degelijk baat bij een maatje kunnen hebben. Doras heeft tot dusver voor nog maar weinig schuldhulpcliënten om een maatje gevraagd.

VONK zou veel meer maatjes kunnen koppelen aan schuldhulpcliënten dan zij nu doet, mits de stadsdelen voor financiering zorgen en er goede samenwerkingsverbanden komen met verschillende organisaties. Vanaf 2012 stopt de DWI met de financiering van VONK en worden de stadsdelen daarvoor verantwoordelijk. VONK denkt het huidige groeitempo de komende jaren te kunnen volhouden. Financiering is nodig om veel aandacht te kunnen blijven besteden aan het werven, selecteren, trainen, matchen en verder begeleiden van de maatjes. Die worden namelijk onderdeel van het sociale netwerk van de cliënt met wie hij veel deelt. Veel cliënten zijn kwetsbaar en teleurgesteld door eerdere ervaringen, waardoor ofwel hun schaamte, ofwel hun trots hen belet om hulp te accepteren, en gewaarborgd moet worden dat noch de cliënt, noch het maatje slechter wordt van de dienstverlening.

3.9.4 Conclusie

Tilburg kiest voor een integrale intake en aanpak, frequente contacten, veel aandacht voor voorlichting aan de cliënt en voor het versterken van zijn zelfredzaamheid, en selectieve hulpverlening. Dit zijn dezelfde elementen als waaruit de AG-methode is samengesteld.

VONK stelt bij de ondersteuning van de cliënt centraal het aanpakken van zijn praktische problemen en daarbij het bevorderen van het zelfoplossend vermogen. De maatjes verkorten het schuldhulpverleningstraject en veranderen de mate van zelfredzaamheid en isolement van de cliënt in positieve zin. De schuldhulpverleners en het Loket worden door de maatjes ontlast. Maatjes lijken een bijdrage te kunnen leveren aan het verlagen van de uitval en van de werkdruk.

Zoals in § 3.8.2 en 3.8.3. is aangegeven, sluit de inzet van maatjes aan bij de behoefte van ruwweg een kwart van de cliënten aan extra ondersteuning en wordt zij in de literatuur aanbevolen.

3.10 Wat zijn de extra kosten van de AG-methode ten opzichte van de BSU-methode?

De kostprijs van de BSU-methode bedraagt € 240,37 zonder en € 271,36 met inkomensreparatie per cliënt. De kosten van de hbo-professional en de vrijwilliger die de cliënten helpen met het ordenen van hun administratie zijn omgerekend naar een prijs per cliënt op basis van het feit dat in Nieuwendam het gemiddelde aantal deelnemers per AG 6,5 bedraagt.

kostenpost	BSU	AG
product budgetsprekkuur	€ 120,49	€ 120,49
product SR als actie nodig is (reparatie voorwaarden) of product SR als geen actie nodig is (I&A SR)	€ 90,93 of € 59,94	€ 90,93 of € 59,94
product AMW (I&A AMW)	€ 59,94	€ 59,94
in groepsverband administratie ordenen door hbo-professional	n.v.t.	€ 58,42
in groepsverband administratie ordenen door vrijwilliger	n.v.t.	€ 7,38
in groepsverband informeren en voorlichten	n.v.t.	gratis

Onbekend is wat de effecten van het standaard inschakelen van AMW zijn op de benodigde inzet van andere producten, zoals uren schuldhulpverlening en de cursus Orde in uw Administratie. Aannemelijk lijkt dat het heeft bijgedragen aan de in § 3.1.2 vermelde vermindering van de uitval en hogere successcore van zowel de eerste schuldhulpgesprekken als het schuldhulpintaketraject. Deze bijdrage bestaat uit het verlagen van de psychologische drempel naar de vervolghulpverlening, het beter in kaart brengen van de problematiek en het sneller doen verlopen van de schuldhulpverlening doordat hulptrajecten gelijktijdig worden uitgevoerd. Ook de in § 3.5 vermelde versnelling van de schuldhulpverlening lijkt ten dele hieraan te danken te zijn.

Conclusie: de bekende kosten van de AG-methode zijn hoger dan die van de BSU-methode, maar een aantal besparingen die hier tegenover staan kunnen niet worden gekwantificeerd.

3.11 Overige uitkomsten

3.11.1 Vervolgbijsluitingen

Als Doras themabijsluitingen in groepsverband zou aanbieden, bijvoorbeeld over slim winkelen, budgetteren of een kasboek bijhouden, dan lijkt dat 45 procent (zeer) aantrekkelijk en geeft een zesde aan niet te weten of zij er belangstelling voor zouden hebben.

3.11.2 Begripsvermogen

Tijdens het afnemen van de interviews met de 54 deelnemers aan de AG maakten elf van hen (twintig procent van het totaal) een zo ontreddende indruk of gaven zij zo indringend aan dat zij zich grote zorgen maakten over de aard en mate van hulpverlening, dat ik mij geroepen voelde om naderhand contact met een of meerdere hulpverleners op te nemen. Daaruit bleek dat de meesten van deze elf cliënten niet begrepen wat de schuld- of andere hulpverlener voor hen aan het doen was. Enkele anderen hadden – overigens ten onrechte – de indruk dat Doras niets meer voor hen kon of wilde betekenen.

3.11.3 Taalbeheersing

Van de 54 interviews met cliënten die aan de AG hadden deelgenomen, vonden er vijf plaats met behulp van een tolkend familielid (meestal een zoon of dochter). Bij een van die vijf gesprekken vertaalde het tolkende familielid slecht wat ik zei en bij een tweede werd de geïnterviewde al snel zo ongeduldig dat ik het interview heb moeten inkorten.

Bij nog eens vijf interviews bleek naar mijn oordeel een tolk nodig maar was die niet beschikbaar, of is het interview in het Engels afgenomen, hoewel dat niet de moedertaal van de cliënt was. In totaal beheersten dus tien van de 54 cliënten, oftewel negentien procent van het totaal, de Nederlandse taal onvoldoende. Omdat mij aannemelijk lijkt dat cliënten die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, minder bereid zullen zijn om zich over de schuldhelpverlening te laten interviewen, verwacht ik dat onder de totale groep deelnemers het percentage cliënten dat de Nederlandse taal onvoldoende beheerst nog hoger dan de eerder geconstateerde negentien procent is.

3.11.4 Vergelijking van cliënten met begrips- en/of taalproblemen

Uit een vergelijking van de groep cliënten met taalproblemen met de groep cliënten voor wie ik nader contact met de midoffice heb opgenomen, blijkt dat het om in totaal zeventien verschillende deelnemers aan de AG gaat. Dit betekent dat een derde deel van de geïnterviewde deelnemers aan de AG ofwel aantoonbaar onvoldoende begrijpt hoe hun situatie is en wat Doras daarin voor hen doet of kan doen, ofwel zonder goede tolk (waaronder ik versta iemand die zowel taalkundig en inhoudelijk begrijpt wat er wordt gezegd als in staat èn bereid is om dit goed te vertalen) niet begrijpt wat er aan de hand is.

Hoofdstuk 4: Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

4.1.1 Inleiding

De centrale vraag van dit onderzoek luidt: hoe kan Stichting Doras de opzet van de schuldhulpverlening in de fase die begint met de aanmelding van haar cliënten en eindigt met hun eerste individuele gesprek na de aanmeldgroep zo inrichten dat de uitval van deze cliënten wordt geminimaliseerd?

4.1.2 Uitval: oorzaken, voorgestelde aanpak en resultaten AG-methode

Belangrijke oorzaken van uitval zijn, volgens de literatuur, de aanbodgerichtheid van de hulp is, de lengte van de procedure, de voorlichting die cliënten daarover krijgen, de verwachtingen van cliënten, hun begripsvermogen, eenzaamheid, kennis en vaardigheden om met bureaucratische procedures om te gaan en multiproblemsituaties.

Uitval kan worden bestreden door wachttijden te bekorten, goede voorlichting te geven en vrijwilligers in te zetten, aldus de literatuur. Cliënten moeten invloed kunnen uitoefenen op de dienstverlening. Zij moeten door nauw met elkaar samenwerkende hulpverleners worden geholpen. (Schuld)hulpverleners moeten outreachend werken.

De AG-methode biedt het hoofd aan een groot aantal in de literatuur genoemde oorzaken voor uitval. Zo sluit het standaard inzetten van AMW aan op het verkeren in multiproblemsituaties, eenzaamheid, psychosociale problemen hebben, financieel worden misbruikt en (dreigend) dakloos zijn. Bovendien is een mogelijk voordeel van de AG-methode dat AMW'ers misschien beter dan SHV'ers zijn toegerust om de cliënt in het hulpverleningsproces mee te krijgen en gedragsverandering te bewerkstelligen.

Ten tweede sluit de integrale aanpak aan op de in de literatuur genoemde oorzaak van uitval dat hulp te zeer aanbodgericht is.

Ten derde krijgen, doordat de AG-methode gesprekken met drie hulpverleners biedt, zowel de hulpverleners als de cliënten een beter beeld van de situatie van de cliënten en van wat cliënt en hulpverleners daaraan (dienen te) gaan doen. De adequatere voorlichting aan de cliënt maakt zijn verwachtingen realistischer, wat volgens de literatuur belangrijk is om uitval te voorkomen.

Ten vierde presteert Doras met de AG-methode goed op het aspect van de bejegening, wat van groot belang is voor het in de literatuur als belangrijk bestempelde persoonlijk contact met de hulpverleners.

Cliënt en hulpverlener zijn het eens over de belangrijkste voordelen van de AG-methode. De cliënten noemen als belangrijkste verschil achtereenvolgens dat de administratie van de cliënt wordt geordend, dat de aanpak van de schuldenproblematiek grondiger en breder is en dat het tempo van hulpverlening hoger is.

De hulpverleners noemen als belangrijkste voordeel van de AG-methode de integrale aanpak, het ordenen van de administratie, de duidelijkheid die het plan van aanpak aan de hulpverleners geeft en de verlaagde drempel naar andere hulpverleners doordat al is kennisgemaakt.

De AG-methode is samengesteld uit dezelfde elementen als de Tilburgse methode, die als *best practice* bekend is komen te staan: een integrale intake en aanpak, frequente contacten, selectieve hulpverlening, en veel aandacht voor voorlichting aan de cliënt en voor het versterken van zijn zelfredzaamheid.

VONK stelt bij de ondersteuning van de cliënt centraal het aanpakken van zijn praktische problemen en daarbij het bevorderen van het zelfoplossend vermogen. De maatjes blijken het schuldhulpverleningstraject te verkorten en de mate van zelfredzaamheid en isolement van de cliënt in positieve zin te veranderen. Door de inzet van maatjes worden de schuldhulpverleners en het Loket ontlast. Maatjes lijken dan ook een bijdrage te kunnen leveren aan het verlagen van de uitval en van de werkdruk. De inzet van maatjes sluit aan bij de behoefte van ruwweg een kwart van de cliënten aan extra ondersteuning en wordt in de literatuur aanbevolen.

In het kader van de AG wordt zowel het eerste schuldhulpgesprek als het daarop volgende intake-traject sneller afgerond dan via het BSU. Op het percentage van alle eerste schuldhulpgesprekken die meteen tot uitsluitel over de schuldhulpverlening leiden, scoort de AG-methode, vergeleken met een jaar eerder, 17,6 procent beter dan de BSU-methode. Op het percentage van alle schuldhulpintake-trajecten die binnen een maand werden afgesloten, scoort de AG-methode, vergeleken met een jaar eerder, 29,3 procent beter dan de BSU-methode. Hiermee speelt Doras goed in op de in de literatuur genoemde oorzaak van uitval dat cliënten de procedure te lang vinden duren.

Bij de AG is de *no-show* van cliënten 4,7 procentpunt hoger dan bij het BSU. De belangrijkste redenen waarom cliënten hun afspraak bij de AG afzeggen of niet komen opdagen zijn ziekte en een dubbele afspraak. Schaamte over hun schulden speelt nauwelijks een rol.

De uitval van cliënten uit de eerste schuldhulpfase (AG/BSU) is bij de AG-methode, vergeleken met een jaar eerder, 13,7 procentpunten lager dan bij de BSU-methode. De uitval van cliënten uit de tweede schuldhulpfase (schuldhulpintake-traject) is bij de AG-methode, vergeleken met een jaar eerder, 51,5 procentpunt lager dan bij de BSU-methode.

4.1.3 Oordeel van cliënten en medewerkers over de schuldhulpverlening

Cliënten zijn zeer tevreden over de hulpverlening. Toen de respondenten aan het eind van de AG-ochtend het gebouw uitliepen, was 85 procent (zeer) tevreden over de hulpverlening die zij hadden gekregen en verwachtten nog te zullen gaan krijgen. Van de 29 cliënten die zowel met de BSU- als met de AG-methode ervaring hebben opgedaan en die een voorkeur uitspreken, kiest 86 procent voor de AG-methode. Zij vinden naar eigen zeggen het belangrijkste achtereenvolgens in hoeverre zij informatie krijgen, in hoeverre de gesprekken hun directe hulp bieden en hoe zij bejegend worden.

De medewerkers waarderen de begeleiding die de cliënten van Doras in de AG-methode bij de start van de schuldhulpverlening krijgen als goed. Vrijwel unaniem is men van mening dat grote bijdragen aan de effectiviteit van de schuldhulpverlening

zijn dat standaard administratie wordt geordend, inkomensreparatie plaatsvindt, eventuele achterliggende problematiek wordt onderzocht en een integraal plan/ plan van aanpak wordt opgesteld. Eveneens vrijwel unaniem is men van mening dat eerstgenoemde vier ook voor het eigen functioneren van de desbetreffende medewerker een grote verbetering zijn, wat ook geldt voor het standaard onderzoeken van de financiële situatie van de cliënt en hem advies geven over vervolgstappen, evenals dat indien nodig een casemanager/coördinator wordt aangesteld.

Een derde van de hulpverleners zou het liefste een kleinere groep, een langere bijeenkomst en/of meer tijd willen, een derde zou iets aan de structuur, de organisatie of de volgorde willen veranderen en een derde noemt een andere verandering.

4.1.4 Succesvolle en niet succesvolle cliënten

De niet succesvolle cliënten (cliënten van wie het administratieve traject dat in het kader van hun deelname aan de aanmeldgroep was geopend, is beëindigd omdat de cliënt niet aan de voorwaarden voldoet of omdat hij voor zijn schuldproblematiek is doorverwezen) hebben enerzijds vooraf iets minder vaak vervelend gevonden dat zij in een groep zaten omdat zij zich schaamden voor hun schulden, maar zijn anderzijds vaker (zeer) ontevreden over het feit dat zij deels in een groep hebben gewerkt. Zij noemen twee maal zo vaak als de succesvollen het groepsaspect als verschil tussen hoe de hulpverlening tijdens de aanmeldgroep was en wat zij hadden verwacht. Zij zijn minder tevreden over de hoeveelheid informatie die Doras hen tijdens de aanmeldgroep heeft gegeven over hoe de verdere (vervolg)hulpverlening eruit zou gaan zien.

4.1.5 Groepsaspect

Het groepsaspect van de AG-methode is voor slechts een klein deel van de cliënten een probleem: weliswaar bedraagt het aandeel van de deelnemers die *van tevoren* vanwege schaamte voor hun schulden vervelend vond dat er een groepsaspect aan de AG-ochtend zat, twee vijfde, maar vrijwel geen enkele cliënt was om die reden niet komen opdagen op de AG-ochtend. Twee derde van de cliënten is (zeer) tevreden dat zij deels in een groep hebben gewerkt en amper acht procent is (zeer) ontevreden. Van alle deelnemers antwoordt slechts elf procent op de vraag wat zij aan het programma zouden veranderen dat zij het groepsaspect eruit zouden halen.

4.1.6 Begripsvermogen en taalbeheersing

Ruim de helft van de cliënten is van mening dat de werkelijke inhoud van de AG-ochtend enigszins of zelfs totaal anders was dan zij van tevoren hadden verwacht. Dit betekent dat de voorlichting verdere verbetering behoeft. Hierbij zou moeten worden ingespeeld op het feit dat minstens een derde van de cliënten van de AG onvoldoende begripsvermogen en taalbeheersing heeft om voldoende te begrijpen hoe hun situatie is en wat Doras daarin voor hen doet of kan doen. Ik heb dat weliswaar niet onderzocht, maar ik heb wel geconstateerd dat zij na de AG en een of meerdere vervolggesprekken nog met vragen zitten waarop zij de antwoorden waarschijnlijk al hebben gehad. Daarmee kan deze categorie cliënten een verhoogd risico op uitval in een latere fase van de schuldhulpverlening lopen.

4.1.7 Kosten van de AG-methode

De bekende kosten van de AG-methode zijn 24 procent hoger dan die van de BSU-methode, maar een aantal besparingen waarvan mogelijk sprake is, kunnen niet worden gekwantificeerd.

4.2 Aanbevelingen

Blijf werken volgens de AG-methode, die wordt gekenmerkt door een groepsgewijze start en een integrale aanpak die inhoudt dat de cliënt op de AG-ochtend zijn administratie ordent en met drie hulpverleners spreekt die vervolgens gezamenlijk een plan van aanpak opstellen. Op de AG-ochtend wordt een vliegende start gemaakt, waarna diverse trajecten parallel kunnen worden uitgevoerd. Deze aanpak leidt tot een hoger tempo en een lagere uitval.

Besteed extra aandacht aan de informatieverstrekking aan de cliënt tijdens de hulpverlening over hoe de cliënt zich tot de voorwaarden voor schuldhulpverlening verhoudt, over wat de cliënt nu moet doen en over wat Doras voor de cliënt doet/gaat doen. Verstrek deze bijvoorbeeld ook schriftelijk, opdat de cliënt haar ook later kan bestuderen en interpreteren. Overleg hierbij periodiek een planning waarin staat aangegeven in welke periode welke taken door wie worden uitgevoerd, met een actuele prognose van de verwachte duur van hun gehele traject.

Zet meer vrijwilligers in. Hierdoor kan Doras beter inspelen op een aantal in de literatuur genoemde oorzaken van uitval die de cliënt betreffen: dat hij onvoldoende inzet, doorzettingsvermogen, zelfkennis, zelfvertrouwen en een doel voor ogen heeft, dat hij eenzaam, ongeduldig en niet zelfredzaam is, dat hij moeilijk kan leren, van anderen structuur nodig heeft om zich staande te houden in de samenleving en dat hij de zorgen niet met familie deelt.

De vrijwilliger kan ook bijdragen aan een beter begrip of betere acceptatie van de officiële werkelijkheid van regels, procedures en criteria, en kan de cliënt vaardigheden bijbrengen om schuldhulpverleningsprocedures te hanteren.

Maak de cliënt vooraf duidelijk welke activiteiten in groepsverband zullen plaatsvinden. Geef daarbij aan dat de ervaring leert dat veel mensen er weliswaar eerst tegen opzien, maar dat de meesten het al snel juist fijn blijken te vinden. Geef deze voorlichting zowel bij aanmelding als tijdens het herinneringstelefoontje dat kort voor de AG-ochtend wordt gepleegd. Een suggestie is om enkele *testimonials* van deelnemers op te nemen in de schriftelijke informatie (al moet de totale omvang van de schriftelijke informatie niet veel toenemen).

Met deze verduidelijking kan de weerstand die de groepsgewijze aanpak in eerste instantie bij een grote minderheid oproept, worden verkleind.

Creëer interactieve terugkombijeenkomsten waar cliënten van de schuldhulpverlening ervaringen kunnen uitwisselen. Zorg daarbij voor een moderator die een inleiding op het thema van de bijeenkomst kan geven, die het gesprek tussen deelnemers op gang kan brengen en die antwoorden en suggesties kan geven naar aanleiding van wat zich voordoet.

Ontwikkel een aanpak voor de grote groep cliënten die onvoldoende begripsvermogen en/of taalbeheersing heeft om gang van zaken volgens de huidige aanpak te begrijpen. Deze categorie cliënten kan een verhoogd risico op uitval in een latere fase van de schuldhulpverlening lopen. Het lijkt de moeite waard om dit alsnog te onderzoeken.

Bijlage: Literatuurlijst

Adviesraad Diversiteit en Integratie Gemeente Amsterdam (2009). *Is er een weg uit de armoede? Praktische oplossingen voor een hardnekkig probleem*. Amsterdam: Adviesraad Diversiteit en Integratie

Berg, M. en Eiting, M. (2009). *Schuldhelpverlening in Amsterdam – vraaggesprekken met cliënten en hulpverleners*. Amsterdam: Stichting Ontwikkeling en ondersteuning Maatschappelijke dienstverlening

Blaauwbroek, H. (2003). *Vraaggericht werken: Wat heb je dan nodig?* Gepubliceerd in: Cliënt & Raad, 2003, nr. 4. Landelijke Organisatie Cliëntenraden.

Doorn, L. van, Etten, Y. van en Gademan, G. (2008). *Outreaching werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Dijkshoorn, H., Van Dijk, T.K. en Janssen, A.P., *Amsterdamse Gezondheidsmonitor 2008*, Amsterdam: GGD Amsterdam, cluster EDG

Haster, D., (red.) (2005). *Integrale schuldhelpverlening*. Houten Groningen: Wolters-Noordhoff.

Jungmann, N. (2006). *De Wsnp: bedoelde en onbedoelde effecten op het minnelijk traject*. Leiden: Leiden University Press

Jungmann, N. en anderen (2008). *Schulden? De gemeente helpt! – Naar effectieve gemeentelijke schuldhelpverlening*. Utrecht: Hiemstra & De Vries en Significant

Jungmann, N., Vries, J. de en Werven, S. van (2009). *Naar hanteerbare schuldsituaties!* Utrecht: Hiemstra & De Vries

Jungmann, N. en Iperen, F. van (2011). *Schuldpreventiewijzer. Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven*. Op www.schuldpreventiewijzer.nl, publicaties

Kamerstukken II 2009-2010, 32 291, nr. 2, 3, 4, 6 en 9

Kock, J. de (2010). *Schulden? De gemeente Tilburg helpt!*. Verkregen op 10 mei 2011 via www.gemeente.nu, Actueel, Sociale Zaken, Schuldhelpverlening, 01-02-2010

Kok, M.S. (2007). *Schuldhelpverlening – van taak naar methodiek*. Soest: Uitgeverij Nelissen hoofdstuk 9

Lans, J. van der, Räkens, M. en Medema, N. (2003). *Bemoeien werkt*. Amsterdam: De Balie.

Lindert, H. van en Amstel, Y. van (2010). *Van uitsluiting naar verbinding. Een explorerend onderzoek naar (de aanpak van) armoede en eenzaamheid in Amsterdam*. Huizen: Van Amstel Advies.

- Madern, T. en Jungmann, N. (2011). *Hulp aan vrijwilligers bij projecten thuisadministratie en schuldpreventie. Verkenningen van mogelijkheden voor gemeenten en vrijwilligersorganisaties*. Nibud en ANBO
- F.L. Martens en H.D.L.M. Schruer (red.) (2007). *Schuld of geen schuld*. Doetinchem: Reed Business
- Notten, A.L.T. (2008). *De lerende stad: het laboratorium Rotterdam*. Antwerpen Amsterdam: Garant
- NVVK (2009). *Jaarverslag 2009; Hulp onder druk – schuldhulpverlening ten tijde van economische crisis*. Utrecht: NVVK
- Schut, M. en Jungmann, N. (2010). *Schuldhulpverlening. Strategische keuzes voor gemeenten*. Utrecht: Divosa
- Vries, S. van (2007). *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Onderwijs
- Witte, L. (2006). *Methodisch werken in de sociaaljuridische hulp- en dienstverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Tilburg, L. van (2010). *Kind van de rekening – Zicht op schuldhulpverlening in Nederland*. Haarlem: Lectoraat Maatschappelijk Werk Hogeschool Inholland
- Zwan, P. van der (2009). Echte drukte moet nog komen. Wachttijden kredietbanken lopen snel op. *VNG-magazine*, 2009/17 en via www.vng.nl, producten en diensten, VNG-magazine