

De kloof overbruggen?

Een onderzoek naar de schuldenaankpak van Humanitas in Feijenoord



Yke van der Schoor, MA
Prof. dr. Anja Machielse

Utrecht, Universiteit voor Humanistiek, april 2020

Opdrachtgever: Stichting Humanitas, Gemeente Rotterdam



Met dank aan: Stichting Humanitas, Gemeente Rotterdam en in het bijzonder aan de budgetcoaches, bewoners en beroepskrachten die hebben meegewerkt aan het onderzoek.

Inhoud

| | |
|--|----|
| 1. Introductie | 5 |
| 1.1. Rotterdamse schuldenproblematiek | 5 |
| 1.2. Rotterdamse schuldenaanpak: “Reset Rotterdam” | 6 |
| 1.3. Welzijnswerk in de nieuwe schuldenaanpak | 7 |
| 1.4. Humanitas’ schuldenaanpak in Feijenoord | 8 |
| 1.5. Onderzoeksdoel en vraagstelling..... | 9 |
| 1.6. Onderzoeksmethode | 10 |
| 1.7. Leeswijzer..... | 11 |
| 2. Feijenoorders met schulden ‘vinden’ | 13 |
| 2.1. De Infopleinen..... | 13 |
| 2.2. Meerwaarde van de Infopleinen | 15 |
| 3. Feijenoorders met schulden ‘motiveren’ | 16 |
| 3.1. Motiveren als proces | 16 |
| 3.2. Vertrouwen winnen | 16 |
| 3.3. Meerwaarde van de budgetcoaches..... | 18 |
| 4. Feijenoorders met schulden ‘toeleiden’ | 20 |
| 4.1. Toeleiding naar schuldhelpverlening | 20 |
| 4.2. Meerwaarde budgetcoaches | 20 |
| 5. Aandachtspunten bij de praktische doelstelling | 22 |
| 5.1. Aandachtspunten bij het ‘Vinden’ | 22 |
| 5.2. Aandachtspunten bij het ‘Motiveren’..... | 23 |
| 5.3. Aandachtspunten bij het ‘Toeleiden’ | 24 |
| 6. De maatschappelijke doelstelling van de aanpak | 27 |
| 6.1. De kloof tussen systeem- en leefwereld..... | 27 |
| 6.2. Uitgangspunten van Humanitas..... | 27 |
| 6.3. De rollen van budgetcoaches..... | 28 |
| 6.4. De budgetcoaches als leefwerelddeskundigen?..... | 30 |
| 7. Kwesties in de praktijk | 32 |
| 7.1. Vraagstukken voor budgetcoaches | 32 |
| 7.2. Vraagstukken voor Humanitas..... | 34 |
| 7.3. Ervaringen en verwachtingen van bewoners | 35 |
| 8. Conclusies en aanbevelingen | 38 |
| 8.1. Beantwoording onderzoeksvragen..... | 38 |

| | |
|---|-----------|
| 8.1.1. De schuldenaanpak van Humanitas in Feijenoord..... | 38 |
| 8.1.2. Aandachtspunten | 39 |
| 8.3. Aanbevelingen voor de praktijk..... | 40 |
| 8.3.1. Continuering..... | 40 |
| 8.3.2. Coöperatie..... | 40 |
| 8.3.3. Coördinatie..... | 41 |
| 8.3.4.Co-locatie | 41 |
| Literatuur | 42 |

1. Introductie

1.1. Rotterdamse schuldenproblematiek

“Drieduizend Rotterdammers met schulden hebben weer een beetje rust”, kopt het AD op 6 januari 2020.¹ In het krantenartikel stelt de Rotterdamse wethouder armoedebestrijding Michiel Grauss vast dat de gemeente het afgelopen jaar drieduizend bewoners met schulden heeft bereikt en hen uitzicht heeft geboden op een schuldenvrije toekomst. Met dit aantal lijkt de gemeente goed op weg haar ambitieuze collegetarget van 2022 te realiseren: vijftienduizend Rotterdammers, die “weer opgelucht ademen, omdat hun schulden onder controle zijn.”²

Niet voor niets heeft de gemeente zichzelf een ambitieus doel gesteld. De schuldenproblematiek in Rotterdam is immers groot: ongeveer zestigduizend huishoudens hebben (risico op) problematische schulden.³ Dat is bijna één op de zes inwoners. De omvang van de Rotterdamse schuldenproblematiek is hiermee aanmerkelijk groter dan gemiddeld in Nederlandse gemeenten.⁴ Met name aan de zuidkant van de Maas – in Feijenoord, Charlois en IJsselmonde – is het probleem aanzienlijk: bewoners van deze gebieden hebben meer kans op schulden en armoede dan elders in de stad.⁵

Schulden staan zelden op zichzelf. Veel mensen met schulden ervaren ook problemen op sociaal en persoonlijk gebied, waaronder werkloosheid, gezondheidsproblemen, eenzaamheid, psychische en mentale problemen, en problemen in het gezin.⁶ Hoewel de problemen zich opstapelen, zijn bewoners met schulden voor gemeenten vaak nog onzichtbaar: het overgrote deel neemt geen deel aan een minnelijk of wettelijk schuldhelpverleningstraject.⁷ De meeste mensen wachten bovendien lang voor ze aankloppen bij de schuldhelpverlening: gemiddeld vijf jaar vanaf de eerste schuld.⁸ Dit maakt schulden tot een ‘ongetemd’ probleem (*wicked problem*): het is moeilijk op te lossen, vanwege de onderlinge samenhang met andere problemen, en een gebrek aan kennis over de oorzaken, gevolgen en oplossingsmogelijkheden van het probleem.⁹

¹ Algemeen Dagblad, ‘Drieduizend Rotterdammers met schulden hebben weer een beetje rust’, 6 januari 2020. Via <https://www.ad.nl/rotterdam/drieduizend-rotterdammers-met-schulden-hebben-weer-een-beetje-rust~ac3dae9e/>

² Gemeente Rotterdam, uitvoeringplan ‘Reset Rotterdam’, 2019, p. 6. Via <https://www.rotterdam.nl/nieuws/reset-rotterdam/Reset-Rotterdam.pdf>

³ De term problematische schulden verwijst naar de omvang van de schuldenlast in relatie tot de aflossingscapaciteit. In de meeste onderzoeken wordt de volgende definitie gehanteerd: “Wanneer het bedrag dat in 36 maanden (duur van een gemiddeld schuldbemiddelingstraject) kan worden afgelost op de schulden lager is dan de totale schuldenlast, is sprake van een problematische schuldsituatie” (Panteia, ‘Huishoudens in de rode cijfers’, 2015, p. 34)

⁴ Rotterdamse Rekenkamer, ‘Hulp Buiten Bereik’, 2016

⁵ OBI, Wijkprofielen Feijenoord, Charlois, IJsselmonde, 2018. Via <https://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/2018/rotterdam>

⁶ Jungmann, ‘Onoplosbare schuldsituaties’, 2014; Madern, ‘Op weg naar een schuldenvrij leven’, 2015; OBI, ‘Schuldvorming en schuldpreventie’, 2015

⁷ Panteia, ‘Huishoudens in de rode cijfers’, 2015, p. 36

⁸ Social Force, ‘Vroegsignalering moet en kan!’, 2011, p. 12

⁹ Bekkers, ‘Beleid in beweging’, 2012; Gemeente Rotterdam, uitvoeringsplan ‘Reset Rotterdam’, 2019, p. 15

Schulden zijn niet alleen problematisch voor mensen zelf, maar ook voor de samenleving. De schuldenproblematiek (hulpverlening, schuldsanering, nazorg) in Nederland kost jaarlijks elf miljard euro.¹⁰ Mede om die reden trad in 2012 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking, waarbij gemeenten de taak kregen om een breed toegankelijke en integrale schuldhulpverlening te organiseren. Het doel van deze kaderwet is om een kwaliteitsbodemp te leggen in de gemeentelijke schuldhulpverlening, door bepalingen over de toegankelijkheid, wacht- en doorlooptijden, en integraliteit van schuldhulpverlening.¹¹ Hiermee beoogt de overheid de (groeierende) schuldenproblematiek in Nederland terug te dringen.

1.2. Rotterdamse schuldenaanpak: “Reset Rotterdam”

Schuldhulpverlening is een brede term die veel meer omvat dan alleen het oplossen van schulden. Hulp bij de administratie, budgetcoaching, preventieve interventies en vroegsignalering behoren ook tot (integrale) schuldhulpverlening.¹² Veel gemeenten, waaronder Rotterdam, leggen steeds meer nadruk op het vroegtijdig in beeld krijgen van bewoners met schulden om probleemcumulatie te voorkomen.¹³ In maart 2019 lanceerde de gemeente Rotterdam daarom haar nieuwe schuldenaanpak: “Reset Rotterdam”.¹⁴ Dit uitvoeringsplan kent drie pijlers: (1) *preventie en vroegsignalering*, (2) *meer bewoners naar schuldhulpverlening*, en (3) *innovatie en discussie met de Rijksoverheid*.¹⁵ Op grond van dit plan wordt de keten rondom schuldhulp in Rotterdam opnieuw ingericht. De nieuwe schuldenaanpak gaat gepaard met een extra investering van 12 miljoen euro.¹⁶ “Reset Rotterdam” sluit aan bij de plannen van het huidige kabinet om de schuldenproblematiek in Nederland tegen te gaan.¹⁷

In 2019 zijn pilotprojecten gestart in vier gebieden: Feijenoord, Charlois, Delfshaven en IJsselmonde. In deze pilotprojecten werkt de gemeente met zogeheten Trajectbegeleiders Schulden: financiële experts die bewoners ‘beetpakken’ vanaf het moment dat zij zich bij de gemeente melden voor schulphulp, samen met hen een plan opstellen om uit de schulden te komen en bewoners blijven monitoren gedurende het hele schuldhulpverleningstraject. De trajectbegeleiders (het Expertiseteam Financiën) vallen onder de Kredietbank Rotterdam (KBR) en houden kantoor op de verschillende Stadwinkels van de gemeente in Rotterdam-Zuid en Delfshaven. Trajectbegeleiders zijn een aanspreekpunt tussen bewoners en de KBR

¹⁰ Nibud, ‘Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland’, 2014; Aarts et al, ‘Kosten en baten van schuldhulpverlening’, 2011

¹¹ Rijksoverheid, Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening, 2012. Via <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031331/2017-04-01>

¹² Nibud, ‘Een open deur?’, 2018

¹³ Berenschot, ‘Evaluatie Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening’, 2016

¹⁴ ‘Reset Rotterdam’ is mede het antwoord van de gemeente op het kritische rapport van de Rotterdamse Rekenkamer (‘Hulp buiten bereik’, 2016). In dit rapport wordt geconcludeerd dat het schuldhulpverleningsbeleid van de gemeente Rotterdam gebrekkig functioneert, omdat bewoners met schulden onvoldoende worden bereikt en teveel Rotterdammers vroegtijdig uitvallen in het schuldhulpverleningstraject.

¹⁵ Gemeente Rotterdam, uitvoeringsplan ‘Reset Rotterdam’, 2019, p. 6

¹⁶ Binnenlands Bestuur, ‘Rotterdam gooit roer om met nieuwe schuldenaanpak’, 13 maart 2019. Via <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/rotterdam-gooit-roer-om-met-nieuwe-schuldenaanpak.9610571.lynkx>

¹⁷ Ministerie van SZW, ‘Actieplan Brede Schuldenaanpak’, 2018. Dit actieplan is gebaseerd op de pijlers (1) problematische schulden voorkomen, (2) ontzorgen en ondersteunen, en (3) maatschappelijk verantwoorde incasso

en worden primair ingezet om te voorkomen dat bewoners vroegtijdig stoppen met schuldhulpverlening.¹⁸ Per 2020 worden trajectbegeleiders ingezet in de hele stad.

1.3. Welzijnswerk in de nieuwe schuldenaanpak

De 'voorkant' van de schuldhulpverlening in Rotterdam bestaat uit een brede waaier van maatschappelijke organisaties en private partijen, die bewoners met schulden vaak in een vroeger stadium in beeld kunnen krijgen en hen kunnen doorverwijzen naar de benodigde hulp. Hierbij gaat het onder meer om welzijnsorganisaties, huisartsen, onderwijsinstellingen, woningcorporaties, en deurwaarders. De gemeente zet actief in op deze 'vindplaatsen' van (vroeg) schulden en wil afspraken met hen maken over het herkennen en bespreekbaar maken van financiële problemen bij bewoners, en over vormen van vervolgondersteuning die zij zelf kunnen bieden of naar doorverwijzen.¹⁹

In de vier pilotgebieden zijn met diverse welzijnsorganisaties afspraken gemaakt over de samenwerking en de inzet van welzijnswerk in de keten van schuldhulpverlening: (1) afspraken over het signaleren van financiële problemen in de wijk en het organiseren van laagdrempelige, collectieve informatievoorzieningen voor bewoners, (2) afspraken over warme toeleiding van bewoners met schulden naar de trajectbegeleiders van de gemeente, en (3) afspraken over de mogelijke inzet van welzijnsorganisaties bij de vervolgondersteuning en nazorg.

De nadere invulling van deze afspraken verschilt voor de diverse gebieden, afhankelijk van de doelstellingen en uitgangspunten van de betrokken welzijnsorganisatie. Zo wordt in Charlois en IJsselmonde door de betreffende welzijnsorganisaties zogeheten 'trajectplannen licht' opgesteld en afgerond voor bewoners met financiële problemen, waarbij sprake is van inhoudelijke ondersteuning bij financiële hulpvragen van bewoners. Terwijl in Feijenoord en Delfshaven is afgesproken dat welzijnsorganisaties hiervoor doorverwijzen naar de trajectbegeleiders van de gemeente. Ook verschillen welzijnsorganisaties in de manier waarop zij beroepskrachten en vrijwilligers inzetten bij hun aanpak van schulden, en of zij bewoners met schulden individueel of groepsgewijs begeleiden. Een programma manager van de nieuwe schuldenaanpak in Rotterdam licht toe:

"In Rotterdam bieden 7 welzijnspartijen verspreidt over de gebieden hun schulddienstverlening aan, en dat betekent 7 maal een eigen interpretatie van hoe ze dat doen. Humanitas zet bijvoorbeeld mensen uit de wijk in, leidt sleutelfiguren op en maakt daar verbindingsofficieren van; dat is de eigenheid van Humanitas en de visie waar zij in geloven. Maar bij [naam andere welzijnsorganisatie] geloven ze meer in dienstverlening, dus schuldhulpverleners die met de mensen gaan zitten, plannen opstellen en dan kijken wat ze vanuit hun eigen organisatie kunnen bieden en wat de gemeente kan bieden. Het hangt sterk af van de origine van de organisatie." (programma manager gemeente, R10)

De gemeente beoogt met "Reset Rotterdam" meer eenduidigheid te organiseren in de rol van welzijnswerk binnen de keten van schuldhulpverlening:

"Het moet niet van toevalligheid aan elkaar vasthangen dat je in Feijenoord, Schiebroek, of Hillegersberg woont, en dat je dan een andere dienstverlening krijgt. De variaties lopen

¹⁸ Gemeente Rotterdam, uitvoeringsplan 'Reset Rotterdam', 2019, p.12

¹⁹ Gemeente Rotterdam, uitvoeringsplan 'Reset Rotterdam', 2019, p. 9

nu nogal uiteen. Dat mag, want iedere organisatie heeft zijn eigen identiteit. Maar ik wil wel met hen kijken: wat is dan de basis?” (programma manager gemeente, R10)

1.4. Humanitas' schuldenaanpak in Feijenoord

Humanitas is de welzijnsorganisatie in Feijenoord, één van de pilotgebieden voor de nieuwe schuldenaanpak van de gemeente. Het doel van de schuldenaanpak van Humanitas is tweeledig:

1. Het *praktische* doel van Humanitas is Feijenoorders met schulden vroegtijdig vinden, motiveren en begeleiden naar de gemeentelijke trajectbegeleiders.
2. Het *maatschappelijke* doel is een brug slaan tussen leefwereld en systeemwereld op het gebied van schuldhulpverlening in Feijenoord. De termen systeem- en leefwereld slaan hierbij respectievelijk op de bureaucratisch ingerichte systemen van de overheid en andere organisaties (schuldhulpverlenende instanties) en het ervaringsdomein, waarin mensen met elkaar omgaan in en buiten de systemen (het dagelijks leven van mensen met schulden).²⁰ Werken vanuit de leefwereld maakt deel uit van de kernfilosofie van Humanitas.

Om deze twee doelen te bereiken, voert Humanitas sinds de zomer van 2019 een budgetcoachproject uit. Hierbij worden tien vrijwilligers als budgetcoaches ingezet om bewoners met schulden in Feijenoord te vinden en begeleiden naar het schuldhulpverleningsloket van de gemeente.²¹ De taak van deze budgetcoaches is om contact te leggen met bewoners met schulden, hen te motiveren hun problemen aan te pakken en met hen mee te gaan naar (de eerste afspraken bij) de gemeentelijke trajectbegeleiders. De budgetcoaches worden primair ingezet als 'leefwerelddeskundigen'. Uitgangspunt hierbij is dat zij, als vrijwilligers en bewoners van Feijenoord, gemakkelijker en eerder contact kunnen leggen met Feijenoorders met schulden, omdat ze dicht bij de leefwereld van deze (mede)bewoners staan. Zij werken in principe niet als coach op het gebied van de persoonlijke financiën of administratie van een bewoner, maar vooral als vertrouwenspersoon, iemand die de bewoner begrijpt en weet waar hij naartoe kan voor hulp bij schulden. Humanitas kiest zodoende voor een individuele aanpak in de begeleiding van bewoners met schulden.²² De vrijwilligers hebben verschillende culturele achtergronden en opleidingsachtergronden, en een aantal vrijwilligers werken vanuit Prestatie010.²³ Voor hen is de functie van budgetcoach een werkervaringsplaats.

Humanitas werkt in de pilot in Feijenoord samen met bewindvoeringskantoor Stichting Veritas Vertegenwoordiging. Humanitas is verantwoordelijk voor de werving, coördinatie en de praktische begeleiding van de budgetcoaches. De begeleiding en training van de budgetcoaches op het gebied van financiën en schuldenproblematiek vindt plaats via

²⁰ Van der Lans, 'Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk', 2010

²¹ Daarmee sluit Humanitas aan op de eerste twee pijlers van Reset Rotterdam: 1) preventie en vroegsignalering, en 2) de toeleiding van bewoners naar schuldhulpverlening.

²² De keuze van Humanitas voor een individuele schuldenaanpak is mede gebaseerd op het onderzoek van de Rotterdamse Rekenkamer (2016) naar de inzet van welzijn in de Rotterdamse schuldhulpverlening, waaruit bleek dat een collectieve aanpak (groepsbijeenkomsten) ongeschikt is in de eerste fase van schuldhulpverlening. Zie: Rekenkamer Rotterdam, 'Hulp buiten bereik', 2016, pp. 93-109

²³ Prestatie010 is de Rotterdamse aanpak van de Tegenprestatie, waarbij werkzoekenden met een uitkering van de gemeente een "tegenprestatie" leveren voor 20 uur per week of naar vermogen. Dat gebeurt onder andere door het verrichten van vrijwilligerswerk. Via <https://www.rotterdam.nl/werken-leren/prestatie010/Prestatie010-ledere-stap-telt.PDF>

Veritas. Met de gemeente heeft Humanitas afgesproken om bewoners voor de inhoudelijke hulp bij financiële problemen door te verwijzen naar de trajectbegeleiders. De projectleider van Humanitas licht toe:

“Burgers kunnen bij ons terecht op de Infopleinen om ingekomen post te laten lezen, om deze post te laten uitleggen en om eenvoudige formulieren in te kunnen laten vullen, bijvoorbeeld het aanvragen van kwijtschelding van gemeentebelasting. En uiteraard kunnen burgers bij ons terecht voor een luisterend oor, het aan afspraken herinneren en zo nodig meegaan naar afspraken. De inhoudelijke component van de vervolgondersteuning blijft naar ons idee bij de trajectbegeleider liggen. Dit betreft alles wat inhoudelijk met de financiële zaken te maken heeft” (projectleider Humanitas)²⁴

Indien blijkt dat een bewoner te maken heeft met multi-problematiek, of wanneer structurele ondersteuning nodig is, moet het wijkteam of een WMO-aanbieder worden ingeschakeld (2^e lijn). Humanitas beschouwt de nieuwe Rotterdamse schuldenaanpak als een gezamenlijke inspanning van alle betrokkenen, die afhankelijk is van onderdelen die verschillende organisaties voor hun rekening nemen. Humanitas verwacht daarom dat in de samenwerking niet alleen de verwachtingen van de gemeente over de inzet van Humanitas worden beschreven, maar ook de verwachtingen vanuit Humanitas over de inzet van de gemeente.

1.5. Onderzoeksdoel en vraagstelling

Dit rapport doet verslag van een onderzoek naar de ervaringen van betrokkenen met de schuldenaanpak van Humanitas, als onderdeel van de nieuwe gemeentelijke schuldenaanpak in het pilotgebied Feijenoord, in de periode september 2019 – januari 2020. Doel van het onderzoek is inzicht bieden in het verloop van de schuldenaanpak van Humanitas en de mate waarin de inzet van vrijwillige budgetcoaches het beoogde effect heeft.

De vraagstelling van het onderzoek is als volgt geformuleerd:

1. Hoe verloopt de schuldenaanpak van Humanitas in Feijenoord?
2. Levert de schuldenaanpak volgens betrokkenen (budgetcoaches, beroepskrachten en bewoners) de beoogde resultaten op?
3. Welke aandachtspunten zijn volgens hen belangrijk om de aanpak te verbeteren?

Het onderzoek biedt hiermee inzicht in:

1. De uitvoering van de schuldenaanpak van Humanitas, als onderdeel van de nieuwe schuldenaanpak van de gemeente (implementatie-effectiviteit).
2. De resultaten die bereikt worden in de aanpak (experientiële effectiviteit).
3. De verbetermogelijkheden in de aanpak.

De resultaten van het onderzoek zijn relevant voor Humanitas en de gemeente bij het verder ontwikkelen en verbeteren van de nieuwe schuldenaanpak in pilotgebied Feijenoord. Daarnaast zijn ze van belang voor het maatschappelijke debat over de rol van welzijnswerk en vrijwillige inzet in de (Rotterdamse) schuldhelpverlening.

²⁴ Stichting Humanitas, ‘Verder met de samenwerking Schuldenaanpak in Feijenoord’, 18 september 2019

1.6. Onderzoeksmethode

Het onderzoek heeft de vorm van een *case study* en maakt deel uit van een promotieonderzoek naar het welzijnswerk van Stichting Humanitas in Rotterdam in de periode 2018-2022. Casusonderzoek is een geschikte methode om zicht te krijgen op specifieke interventies en projecten in het sociaal domein, omdat het de mogelijkheid biedt om gedetailleerde, contextuele en op de praktijkgerichte informatie te verzamelen, aan de hand van verschillende bronnen.²⁵

De dataverzameling bestaat uit diverse kwalitatieve onderzoeksmethoden:

1. Documentanalyse

- *Beleidsdocumenten van de Rijksoverheid en Gemeente Rotterdam*. De beleidsdocumenten bevatten de plannen van het kabinet en het Rotterdamse College van B&W voor de aanpak van schulden.
- *Werkplannen van Stichting Humanitas*. Werkplannen van Stichting Humanitas geven de visie en strategie weer van de welzijnsorganisatie met betrekking tot schulden en armoede in Feijenoord.
- *Werkafspraken tussen Stichting Humanitas en Gemeente Rotterdam*. Werkafspraken tussen Stichting Humanitas en Gemeente Rotterdam bieden een nadere invulling van de afspraken tussen beide partijen over de uitvoering van de schuldenaanpak in Feijenoord.

2. Semigestructureerde interviews

- *Budgetcoaches bij Stichting Humanitas*. Deze onderzoeksgroep bestaat uit vrijwilligers die door Humanitas als budgetcoach zijn ingezet bij het project. De onderzoeker werd door beroepskrachten geïntroduceerd aan de vrijwilligers en sloot vanaf september 2019 aan bij de wekelijkse intervisiebijeenkomsten voor budgetcoaches. Na een aantal weken zijn de vrijwilligers door de onderzoeker benaderd voor een interview. Acht van de tien vrijwilligers zijn geïnterviewd; één vrijwilliger kon door ziekte niet meedoen, een andere vrijwilliger vanwege persoonlijke omstandigheden.
- *Beroepskrachten bij Stichting Humanitas en Gemeente Rotterdam, en bewoners met schulden*. Deze onderzoeksgroep bestaat uit: beroepskrachten bij Stichting Humanitas, die het project coördineren en de budgetcoaches begeleiden; beroepskrachten bij de gemeente Rotterdam, die samenwerken met de budgetcoaches; enkele bewoners die begeleid zijn door een budgetcoach. De beroepskrachten zijn door de onderzoeker benaderd voor een interview. De bewoners met schulden zijn via hun budgetcoach benaderd voor een interview.
- In totaal zijn drieëntwintig respondenten geïnterviewd voor het onderzoek; acht budgetcoaches, dertien beroepskrachten, en twee bewoners met schulden.
- De gesprekken duurden gemiddeld een uur en vonden plaats in diverse Huizen van de Wijk in Feijenoord, of op werklocaties van de gemeente. Belangrijkste thema's in de interviews waren: visie op schulden; aanleiding schuldenaanpak

²⁵ Yin, 'Case Study Research. Design and Methods', 2014

verwachtingen schuldenaanpak; inhoud schuldenaanpak; ervaren resultaat schuldenaanpak; aandachtspunten schuldenaanpak.

3. Participerende observaties

- *Werkzaamheden budgetcoaches.*
- *Intervisiebijeenkomsten budgetcoaches.*
- *Trainingen budgetcoaches.*
- *Bijeenkomsten Stichting Humanitas en Gemeente Rotterdam.*
- In totaal zijn van achttien activiteiten veldnotities gemaakt; acht veldnotities van werkzaamheden van individuele budgetcoaches, vijf veldnotities van intervisiebijeenkomsten van budgetcoaches, één veldnotitie van een training aan budgetcoaches, en vier veldnotities van bijeenkomsten van Stichting Humanitas en Gemeente Rotterdam. De duur van deze activiteiten varieerde van twee tot vier uur.

4. Informele gesprekken

- Informele gesprekken met budgetcoaches, beroepskrachten en bewoners met schulden vonden plaats op verschillende momenten tijdens het onderzoek.

De data is verzameld door één onderzoeker (eerste auteur). Alle interviews zijn met een voicerecorder opgenomen en na afloop verbatim getranscribeerd. De respondenten tekenden een toestemmingsformulier voor het interview en de geluidsopname. Een aantal bewoners met schulden had bezwaar tegen een interview of geluidsopname en wilde geen toestemmingsformulier tekenen. Met hen zijn daarom informele gesprekken gevoerd; relevante informatie uit deze gesprekken is later aan het onderzoeksmateriaal toegevoegd.

De interviews en veldnotities zijn thematisch geanalyseerd en geordend. Allereerst werd het onderzoeksmateriaal gecategoriseerd in werkzame elementen, knelpunten en verbetermogelijkheden in het budgetcoachproject (deductieve analyse). Vervolgens kwamen de subthema's per categorie tot stand door inductieve analyse. Voor de eindrapportage van het onderzoek is het onderzoeksmateriaal geanonimiseerd en integratief verwerkt. De namen die in het rapport worden genoemd zijn gefingeerd. Om de leesbaarheid te verbeteren zijn citaten soms redactioneel bewerkt.

1.7. Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. We starten met bevindingen die betrekking hebben op de *praktische* doelstelling van de schuldenaanpak van Humanitas. Daarbij gaan we achtereenvolgens in op het *vinden* van bewoners met schulden (hoofdstuk 2), de wijze waarop budgetcoaches bewoners met schulden proberen te *motiveren* (hoofdstuk 3), en de *toeleiding* van bewoners met schulden naar de trajectbegeleiders van het gemeentelijke loket voor schuldhulpverlening (hoofdstuk 4). In deze hoofdstukken wordt beschreven hoe de schuldenaanpak van Humanitas in de praktijk verloopt, en welke factoren hierbij succesvol zijn. In hoofdstuk 5 wordt aandacht besteedt aan de knelpunten in de aanpak.

In hoofdstuk 6 beschrijven we de bevindingen met betrekking tot de *maatschappelijke* doelstelling van de schuldenaanpak van Humanitas. Daarbij gaan we in op de vraag of, en op

welke manier, budgetcoaches een brug (kunnen) vormen tussen de leefwereld en systeemwereld.

In hoofdstuk 7 staan we stil bij de vragen waar budgetcoaches en Humanitas mee te maken krijgen in hun werkpraktijk. Ook de rol van vrijwillige inzet bij schuldhulpverlening en de ervaringen van cliënten zelf komen hier aan bod. In hoofdstuk 8 geven we een concluderend antwoord op de onderzoeksvragen.

2. Feijenoorders met schulden ‘vinden’

Humanitas stelt zichzelf het praktische doel Feijenoorders met schulden te *vinden*, *motiveren* en *toe te leiden* naar het gemeentelijke loket voor schuldhelpverlening. Dit hoofdstuk laat zien hoe Humanitas bewoners met schulden probeert te **vinden**, en welke elementen hierbij van meerwaarde zijn.

2.1. De Infopleinen

De belangrijkste ‘vindplaats’ voor bewoners met schulden zijn de Infopleinen: inlooppunten die Humanitas, sinds de start van de welzijnsopdracht in 2018, organiseert in de Huizen van de Wijk en op locaties van samenwerkingspartners²⁶ in Feijenoord. Bewoners met vragen en problemen kunnen hier terecht voor advies, informatie en steun. Op een Infoplein zijn verschillende diensten aanwezig, zoals een formulierenbrigade en loketten voor taal of werk. De Infopleinen zijn van maandag tot en met vrijdag, ongeveer twee uur per dag, geopend. Humanitas organiseert de Infopleinen geografisch verspreid over de verschillende wijken in het gebied. Op deze wijze beoogt Humanitas de afstand voor en naar bewoners zo klein mogelijk te houden. Sinds medio mei 2019 zijn de budgetcoaches van Humanitas werkzaam bij deze Infopleinen.

De Infopleinen zijn een belangrijke vindplaats voor bewoners met schulden, omdat bezoekers zich regelmatig bij de balie melden met brieven over betalingsachterstanden, van deurwaarders of andere instanties. Als het om betalingsachterstanden gaat, verwijst de medewerker achter de balie de bewoner(s) door naar de budgetcoach. Het aanmeldformulier voor het Infoplein is de basis voor het eerste contact met de budgetcoach, die die vervolgens met de bewoner in gesprek gaat, diens (financiële) problemen inventariseert en bespreekt welke soort hulp nodig is.

In de praktijk is niet altijd duidelijk met welke problemen een bewoner met betalingsachterstanden te maken heeft. Vaak blijkt dat de vraag waarmee iemand bij de balie komt, niet de enige vraag is, maar dat er meer speelt. Het onderstaande voorbeeld maakt duidelijk hoe het eerste contact met bewoner(s) met schulden op de Infopleinen kan verlopen:

“Een echtpaar dat nauwelijks Nederlands spreekt meldt zich bij de balie met een aantal brieven. De baliemedewerkster bekijkt de brieven en stelt vragen om te achterhalen wat er precies aan de hand is. Het gesprek verloopt wat chaotisch; meneer en mevrouw praten door elkaar heen. Een mobiel gaat af; mevrouw neemt op en begint te telefoneren. Vanwege een brief over een belastingschuld verwijst de baliemedewerkster het echtpaar door naar de budgetcoach. Ze vult het aanmeldformulier in, geeft meneer een wachtnummer en wijst naar een zitplek. Terwijl de baliemedewerkster de volgende bewoner te woord staat, loopt de vrouw van het echtpaar naar de onderzoeker toe, die naast de baliemedewerkster zit. Ze geeft aan dat ze de persoon die belt niet kan verstaan en drukt haar telefoon tegen het oor van de onderzoeker. De onderzoeker krijgt een mevrouw aan de lijn van een

²⁶ Zadkine wijkleerbedrijf op Katendrecht; Trefpunt in Vreewijk.

energiebedrijf, die vertelt dat de nota van augustus nog niet is betaald. Ze vraagt wanneer de klant deze nota gaat voldoen.”²⁷

Uit dit voorbeeld blijkt dat belastingschuld van de bewoner niet de enige betalingsachterstand is; er is ook een schuld bij het energiebedrijf, die in dit geval per ‘toeval’ boven tafel komt. Het echtpaar spreekt bovendien zeer beperkt Nederlands, waardoor de baliemedewerkster op basis van de brieven die ze bij zich hebben hun hulpvraag moet achterhalen. Het voorbeeld maakt duidelijk dat de hulpvraag en problematiek van bewoners niet altijd meteen helder of eenduidig is, en mensen die zich bij het Infoplein melden vaak ook te maken hebben met andere problemen, zoals een taalbarrière.

Het komt regelmatig voor dat bewoners niet alleen vragen over financiën of betalingsachterstanden hebben, maar ook andere vragen voorleggen aan de budgetcoach tijdens de eerste kennismaking, bijvoorbeeld over langdurige zorg of WMO-regelingen. Onderstaand voorbeeld maakt dat duidelijk:

“Goedemorgen, neemt u plaats. Wat kan ik voor u doen?” zegt de budgetcoach tegen mevrouw. Mevrouw vertelt dat ze een betalingsregeling wil treffen met de belastingdienst. Ook wil ze dat haar zoontje van 5 naar school gebracht en opgehaald wordt: “want ik ben al 10 jaar ziek.” Dit ophalen en wegbrengen was geregeld via de WMO, maar is gestopt. De budgetcoach zegt: “Hiervoor ga ik u doorsturen naar mijn collega en ik ga u helpen met de betalingsregeling voor de belastingdienst. “Ok”, zegt mevrouw. “Hoeveel schuld heeft u?”, vraagt de budgetcoach. Mevrouw vertelt over een betalingsregeling die zij vorig jaar had getroffen met de belastingdienst, maar die was komen te vervallen. De budgetcoach stelt ondertussen vragen over of mevrouw een inkomen heeft, of ze kindertoeslag ontvangt en hoe ze woont. De budgetcoach geeft aan dat ze voor mevrouw een afspraak wil maken bij een trajectbegeleider van de gemeente, want: “die helpt met schulden.” “Oh ja, ik wil wel af van de schulden”, antwoordt mevrouw. “Ik ga uw gegevens doorgeven en dan wordt u gebeld voor een afspraak en dan ga ik met u mee”, zegt de budgetcoach.”²⁸

Voor budgetcoaches betekent dit dat ze niet alleen doorverwijzen naar de trajectbegeleiders van de gemeente om de schuldenproblematiek aan te pakken, maar dat ze bewoners ook regelmatig moeten doorverwijzen naar andere collega’s op het Infoplein, die kunnen helpen bij andersoortige problematiek. Een goede **inventarisatie** van de problematiek van bewoners met schulden is essentieel om hen via het Infoplein naar de juiste loketten te verwijzen. Een budgetcoach licht toe:

“Ik vind het fijn dat je op de Infopleinen bij het begin van een problematische schuld kan zijn. Dat je dat kunt ondervangen en gelijk doorzetten naar de gemeente, voordat het escaleert. Er wordt gericht gezocht van: ‘hé, er zijn meerdere betalingsachterstanden, ik zet ze gelijk neer bij een budgetcoach en die kan gericht vragen stellen, het vertrouwen winnen en doorzetten.” (budgetcoach, R16)

²⁷ VN-SHV1

²⁸ VN-SHV3

2.2. Meerwaarde van de Infopleinen

De belangrijkste meerwaarde van de Infopleinen bij de nieuwe schuldenaanpak van Humanitas is de laagdrempeligheid, de integraliteit van de hulp en het feit dat budgetcoaches verschillende culturele- en taalachtergronden hebben.

Het Infoplein heeft een **laagdrempeliger en toegankelijker** karakter dan (sommige) gemeentelijke instanties. Een afspraak maken is niet nodig, er is gratis koffie en thee en de Infopleinen zijn huiselijk ingericht. Bovendien worden de Infopleinen in de wijk georganiseerd. Sommige bewoners zien dat als een voordeel:

“Ik kreeg reclame [over het Infoplein] en toen dacht ik: “oké, dat is mooi meegenomen, dan hoef ik niet steeds helemaal naar die grotere [bij Stadswinkel Feijenoord] toe”. Het is allemaal dichterbij in de buurt hier” (bewoner, R22)

Daarnaast is de **integraliteit** van de Infopleinen een belangrijke meerwaarde, omdat veel mensen met schulden ook problemen ervaren op andere vlakken.²⁹ Op de Infopleinen zijn diverse loketten met verschillende expertise bijeengebracht, waardoor de lijnen kort zijn. Een van de coördinatoren licht toe hoe de integraliteit op het Infoplein werkt:

“De cliënt komt eerst bij de balie en als ze daar goed doorvragen dan komen ze meteen bij een budgetcoach terecht. Gebeurt dat niet dan komt ‘ie bij de formulieren vrijwilligers. Want soms vertellen ze niet dat ze een betalingsregeling willen, maar zeggen ze bij de balie: “ik heb een brief en wil daar uitleg over.” Dan komen ze bij de formulierenbrigade, wordt het uitgelegd en dan is het: “ik wil een betalingsregeling”. En dan zeg je gewoon: “ik heb een collega die hier verstand van heeft, dus ik neem je mee naar een ander loketje.”” (coördinator, R17)

Een derde meerwaarde van de Infopleinen is de aanwezigheid van budgetcoaches met **diverse culturele achtergronden** die vaak **verschillende talen** spreken: naast Nederlands onder meer Arabisch, Spaans, Frans, Turks en Bulgaars. Hierdoor kunnen ze de hulpvraag van bewoners die geen Nederlands spreken gemakkelijker achterhalen en in hun moedertaal uitleg of advies geven. Budgetcoaches geven aan dat veel bewoners met schulden die bij hen komen op het Infoplein de Nederlandse taal niet goed machtig zijn:

“De taalbarrière is moeilijk. Als iemand zich niet goed kan verwoorden, dan moet je met handen en voeten kijken wat hun vraag is. En dat is best wel een ding.” (budgetcoach, R20)

Hoewel bewoners in eerste instantie via de Infopleinen bij de budgetcoaches terecht komen, vinden budgetcoaches bewoners met schulden ook via **informele** kanalen. De budgetcoaches wonen zelf in Feijenoord en een aantal van hen was al actief als vrijwilliger. Daardoor zijn sommigen een ‘bekend gezicht’ in de wijk of op het Infoplein.³⁰ Dit maakt dat ze gemakkelijker te vinden zijn voor bewoners met schulden.

Soms komen bewoners bij de budgetcoaches terecht via **mond-tot-mond reclame**, zoals in de onderstaand voorbeelden.

²⁹ Jungmann, ‘Onoplosbare schuldsituaties’, 2014; Madern, ‘Op weg naar een schuldenvrij leven’, 2015; OBI, ‘Schuldvorming en schuldpreventie’, 2015

³⁰ R12; R15; R16; R17

“Ik heb heel veel [cliënten] gekregen via-via. Die persoon kwam weer met zijn vrouw, en die kwam weer met haar vriend, en die weer met zijn vriendin. En van mevrouw [naam cliënt] kende ik toevallig de dochter en die zei van: “weet je, ik red het niet, dus zou jij het even willen overnemen?”” (budgetcoach, R14)

“Ik word ook rechtstreeks gebeld. Dan zijn mijn cliënten zo blij met mij, dan geven ze mijn nummer aan andere vrienden of vriendinnen die hulp nodig hebben. En dan komen ze op mijn pad terecht, dan hoef ik weinig te doen.” (budgetcoach, R23)

3. Feijenoorders met schulden ‘motiveren’

Wanneer het eerste contact met een bewoner met schulden is gelegd, heeft de budgetcoach de taak hem te motiveren om zijn problemen aan te pakken en de eerste stap naar schuldhulpverlening te zetten. Uit onderzoek blijkt dat de (blijvende) motivatie van een schuldenaar – naast diens vaardigheden - cruciaal is om duurzaam uit de schulden te komen.³¹ Dit hoofdstuk laat zien hoe de budgetcoaches bewoners met schulden **motiveren**, en welke elementen hierbij van meerwaarde zijn.

3.1. Motiveren als proces

Motivatie is een ingewikkeld concept. In het dagelijks spraakgebruik wordt motivatie meestal gebruikt als een moreel en binair begrip: iemand wil ‘gewoon’ wel of niet zijn problemen aanpakken. Het nadeel van deze manier van denken is dat motivatie te veel wordt beschouwd als een eigenschap van iemand, en dat motiveren betekent dat budgetcoaches simpelweg de ‘knop’ omzetten bij bewoners, waarna zij klaar zijn voor het hele schuldhulpverleningstraject. Deze opvatting zien we soms terug bij beroepskrachten in de schuldhulpverlening:

“Het gaat om dat mindsetklaar maken van burgers: ze vinden, ze klaarmaken, en dan aanbieden.” (programmanager gemeente, R10)

Motivatie gaat echter niet over ‘gewoon’ willen en daarna doen, maar heeft te maken met de mate waarin iemand de intentie en het vermogen heeft om bepaald gedrag, voor langere tijd, te vertonen. Bovendien wordt motivatie sterk gevormd door sociale normen en cultuur: hoe denkt iemand dat anderen (familie, vrienden, buurtgenoten) tegenover het gedrag staan?³² Motiveren is dus niet zozeer een handeling (‘de knop omzetten’) maar een relationeel en dynamisch proces, dat plaatsvindt in de interactie tussen hulpverlener en bewoner.

3.2. Vertrouwen winnen

Budgetcoaches geven aan dat de eerste gesprekken met bewoners over schulden wisselend verlopen. Sommige bewoners praten makkelijk over hun financiële problemen, andere juist niet:

³¹ Geuns, Jungmann & De Weerd, ‘Klantprofielen voor Schuldhulpverlening’, 2011, pp. 15-21

³² Fishbein & Ajzen, ‘Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research, 1975; Miller & Rolnick, ‘Motiverende gespreksvoering. Een methode om mensen voor te bereiden op gedragsverandering’, 1991; Geuns, Jungmann & De Weerd, ‘Klantprofielen voor Schuldhulpverlening’, 2011

“Sommige bewoners gooien alles over tafel heen en bij sommigen moet je het eruit trekken. Of ze vertellen de helft en de andere helft weer niet. Het hangt van de cliënt af.” (budgetcoach, R20)

Budgetcoaches merken dat praten over schulden voor veel bewoners beladen is. Dat maakt het voor budgetcoaches lastig om bewoners te ‘overtuigen’ de problemen aan te pakken en de stap naar gemeentelijke schuldhulpverlening te zetten. Eerst moet een vertrouwensband worden opgebouwd tussen de bewoner en diens budgetcoach en dat vergt vaak tijd. Bij sommige bewoners gaat het gevoel van schaamte zo ver dat ze hun problemen aanvankelijk ontkennen:

“Heel veel mensen hebben schulden, maar als je vraagt: “heb je schulden?”, zeggen ze: “nee, ik heb geen schulden.” “Betaal je de huur?” “Nee, ik heb drie maanden achterstand.” “En de verzekering?” “Ja, ik ben al 6 maanden bezig met een betalingsregeling.” “Energiebedrijf?” “Ja, ik was wel aan het betalen, maar de eindejaarsnota moest ik nog terugbetalen en dat heb ik niet gedaan.” “Ja meneer, dat zijn schulden.” “Nee, nee, ik heb geen schulden.”” (budgetcoach, R15)

Als bewoners terughoudend zijn met praten over hun schulden, proberen budgetcoaches op andere manieren de problematiek te achterhalen:

“Je begint met vragen stellen, maar daarmee loop ik weleens in de knoop als ik eerlijk moet zijn. Want het is heel persoonlijk en mensen hebben eergevoel. Dan vraag ik: “meneer of mevrouw, heeft u nog andere schulden of is dit het enige?” En soms zeggen ze: “dit is het enige.” Maar dan ben je met dingen bezig, met brieven lezen, en dan kom je achter heel veel andere dingen.” (budgetcoach, R23)

Veel bewoners zijn bovendien wantrouwend naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Eerdere, negatieve ervaringen van henzelf of van mensen uit hun omgeving met schuldhulpverlening spelen hierbij een rol, alsmede het negatieve imago van de Kredietbank Rotterdam.³³ Een trajectbegeleider van de gemeente beaamt dit:

“Als mensen horen kredietbank.. Ga hier in Rotterdam staan en zeg “kredietbank”, nou je wordt.. je hoort zoveel verhalen. En 9 van de 10 keer zijn dat geen positieve verhalen.” (trajectbegeleider, R5)

Bewoners zijn vaak ook terughoudend in het vragen van hulp bij de gemeente omdat zij zich schamen, of omdat hun motivatie steeds opnieuw op de proef wordt gesteld – zeker als zij al langer kampen met schulden en aanverwante problemen.³⁴ Zo vertelt een bewoner met schulden:

“Mensen zijn het zat, want je blijft in een soort cirkel zitten. Dat gebeurt nu ook met mij, ik word het ook zat op een gegeven moment. En dan komt het zo over bij de gemeente dat je niet gemotiveerd bent. Ja, vind je het gek?” (bewoner, R22)

Volgens budgetcoaches is daarom de belangrijkste eerste stap in het motivatieproces proberen het vertrouwen te winnen van bewoners:

³³ Theunissen, ‘Schuldhulpverlening in perspectief’, 2015, pp. 312-314

³⁴ Madern, ‘Op weg naar een schuldenvrij leven’, 2015

“Als ze je vertrouwen, komen ze echt los. Maar dat vertrouwen moeten ze eerst krijgen.” (budgetcoach, R23)

Om vertrouwen op te bouwen is het volgens budgetcoaches essentieel om begrip te tonen voor de lastige situatie waarin veel mensen met schulden verkeren:

“Ik beloof ze niks, maar geef mensen wel het gevoel van: “ik begrijp jouw situatie, ik snap waar je inzit.” En ik denk dat dat het meeste doet voor hun vertrouwen.” (budgetcoach, R14)

Een vertrouwensband met de budgetcoach is een belangrijke voorwaarde voor bewoners om hun schulden aan te pakken en de stap naar de gemeente te zetten. Die vertrouwensband ontstaat door het bieden van emotionele en sociale steun, maar volgens budgetcoaches is ook het bieden van praktische hulp essentieel om vertrouwen te winnen en bewoners te motiveren (schuld)hulp te zoeken:

“Mensen hebben stress en willen zien dat er wat gedaan wordt. Die hebben geen zin in een gesprekje van een uur terwijl er niks [gedaan wordt]. Deze mensen willen hulp, en ze willen zien dat er wat gedaan wordt.” (budgetcoach, R16)

3.3. Meerwaarde van de budgetcoaches

De budgetcoaches hebben de taak bewoners met schulden te motiveren om hulp te zoeken en hun problemen aan te pakken. De belangrijkste meerwaarde van de inzet van budgetcoaches bij het motiveren van bewoners, is de **vertrouwensband** die zij met hen kunnen opbouwen. Een aantal elementen is hierbij belangrijk.

Een belangrijk element is dat de budgetcoaches niet met targets werken en niet verplicht zijn om een bepaald aantal bewoners aan te melden bij de trajectbegeleiders. Zij kunnen hierdoor de **tijd** nemen die zij nodig vinden voor een bepaalde bewoner en samen met hem de frequentie en de inhoud van de afspraken bepalen. Dat is een meerwaarde, omdat de behoefte en complexiteit van de problematiek sterk verschilt per bewoner en niet altijd vooraf goed in te schatten is. Bovendien voelen bewoners zich hierdoor prettig bejegend:

“Met hem [naam budgetcoach] is er toch iets meer tijd. Bij de beroepskrachten is het meestal druk en willen ze het snel afwerken. En hier hebben ze meer tijd. Ik word niet afgesnauwd, er wordt gewoon met geduld naar mijn probleem gekeken.” (bewoner, R22)

De **ervaringsdeskundigheid** van sommige budgetcoaches kan ook een voordeel zijn. Zij weten uit eigen ervaring hoe het is om schulden te hebben en dat maakt het gemakkelijker vertrouwen te winnen. Zo vertelt een van de budgetcoaches:

“Ik herken natuurlijk de problemen. De druk van deurwaarders aan de deur. [Ik vertel] dat ik ook één van hen ben, ook schulden had. Dus die klik die ik met de mensen heb is heel fijn.” (budgetcoach, R16)

Een ander voordeel is dat bewoners die bereid zijn om hulp te zoeken en de stap naar schuldhulpverlening te zetten, in de nieuwe schuldenaanpak van de gemeente **snel terecht kunnen** voor een afspraak bij de trajectbegeleiders (‘ijzer smeden als het heet is’). Volgens budgetcoaches is dat positief voor de motivatie van bewoners:

“Ik merk dat het vrij snel gaat. Je doet een aanmelding en binnen een paar dagen staat er een afspraak” (budgetcoach, R23)

4. Feijenoorders met schulden ‘toeleiden’

De budgetcoaches leggen contact met bewoners met schulden, motiveren hen om hun problemen aan te pakken, zorgen ervoor dat zij bij het juiste loket van de gemeente terecht komen en gaan met hen mee naar (de eerste afspraken bij) de trajectbegeleiders. Dit hoofdstuk laat zien hoe de budgetcoaches bewoners met schulden **toeleiden** naar de gemeentelijke trajectbegeleiders en welke elementen hierbij van meerwaarde zijn.

4.1. Toeleiding naar schuldhulpverlening

Wanneer een bewoner met schulden bereid is om professionele schuldhulp te zoeken, wordt deze door de budgetcoach toegeleid naar een trajectbegeleider van het Expertise Team Financiën van de gemeente. Op deze manier zijn ruim 130 bewoners van Feijenoord sinds de start van het pilotproject door Humanitas aangemeld bij de trajectbegeleiders van de gemeente.

De budgetcoach noteert op een aanmeldformulier de persoonsgegevens en een korte schets van de problematiek van een cliënt. Binnen enkele dagen neemt de trajectbegeleider contact op met de bewoner en diens budgetcoach om een kennismakingsgesprek in te plannen. Een trajectleider legt uit hoe dit eerste gesprek verloopt:

“Ik nodig ze uit voor een oriëntatiegesprek, dat kan een half uur tot een uur duren. En dat is eigenlijk elkaar een beetje leren kennen: “wie zit er tegenover me? Wat is je toekomst? Wat is jouw beeld?” Dan geef ik aan dat ik een aanmelding hebben binnengekregen waarop ook staat dat er schulden zijn. En dan vraag ik: “wat wil je met je schulden doen?”” (trajectbegeleider, R5)

De budgetcoach gaat met een bewoner mee naar het eerste gesprek bij de trajectbegeleider. Afgezien van een kennismaking, wordt in het eerste gesprek ook de schuldenproblematiek van de bewoner verkend, en een trajectplan opgesteld. Zodra de trajectbegeleider een trajectplan heeft opgesteld waar de bewoner achter staat, kan de budgetcoach de bewoner in principe ‘loslaten’. De budgetcoach krijgt dan weer ruimte om nieuwe bewoners met schulden te vinden en aan te melden. Budgetcoaches maken zelf een inschatting wanneer dat zover is.

“Cliënten [laat ik los] als ik weet dat het echt goed zit, dat het trajectplan echt goed verloopt.” (budgetcoach, R23)³⁵

4.2. Meerwaarde budgetcoaches

De budgetcoaches hebben de taak om bewoners te begeleiden naar de trajectbegeleiders van de gemeente. De belangrijkste meerwaarde van de budgetcoaches hierbij is dat zij een **houvast** zijn voor bewoners, en zorgen voor een **‘warme’ overdracht** bij de trajectbegeleiders.

³⁵ Op dit moment wordt (nog) niet teruggekoppeld aan Humanitas wat de status is van het trajectplan nadat bewoners door de budgetcoaches zijn aangemeld bij het Expertiseteam Financiën. Budgetcoaches registreren niet hoe lang de begeleiding van bewoners duurt en wanneer zij cliënten hebben ‘losgelaten’.

Budgetcoaches geven aan dat een deel van hun cliënten het spannend vindt om naar de gemeente te gaan en het daarom prettig vindt dat de budgetcoach er de eerste keer bij is:

“De gemeente: op de een of andere manier schrikt de mensen dat af. Het is zakelijk, je voelt je opgelaten om daarheen te gaan. Dus dan is het fijn dat ze iemand bij zich hebben.” (budgetcoach, R20)

Sommige bewoners willen dat de budgetcoach meerdere keren meegaat:

“Bij sommige [bewoners] is het: zelfs al spreken ze de Nederlandse taal, dan nog hebben ze die houvast nodig, van: “kom toch maar mee.”” (budgetcoach, R23)

Budgetcoaches en trajectbegeleiders zijn over het algemeen tevreden over de toeleiding. De onderlinge communicatielijnen zijn kort en trajectbegeleiders zijn positief over de (warme) overdrachtsfunctie van de budgetcoaches:

“[Wat ik prettig vind] is dat ze al iemand aan de hand hebben, iets aan het opbouwen zijn en vanaf het begin meekomen. Dat vergroot de kansen dat iemand ook blijft komen.” (trajectbegeleider, R8)

5. Aandachtspunten bij de praktische doelstelling

In de vorige hoofdstukken is beschreven hoe budgetcoaches van Humanitas bewoners met schulden *vinden*, *motiveren* en *toeleiden* naar het schuldhulpverleningsloket van de gemeente: de praktische doelstelling van de schuldenaanpak van Humanitas. Tevens is beschreven welke elementen hierbij van meerwaarde zijn. In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de belangrijkste **knelpunten** in de verschillende fasen van het proces.

5.1. Aandachtspunten bij het ‘Vinden’

Een **eerste** aandachtspunt is de beperkte aansluiting van budgetcoaches bij de teams van Humanitas in de wijk. Hoewel de budgetcoaches aan de verschillende wijken in Feijenoord gekoppeld zijn en weten bij welke wijkregisseur zij terecht kunnen om vragen te stellen of bewoners naar door te verwijzen, maken zij geen integraal onderdeel uit van de ‘wijkteams’ van Humanitas. In haar werkplannen beoogt Humanitas echter wel om op langere termijn zo veel mogelijk van de uitvoering van het welzijnswerk in Feijenoord bij lokale netwerken te beleggen.³⁶ Een betere aansluiting van de budgetcoaches bij het eigen team kan hier mogelijk een bijdrage aan leveren; zo kan het op termijn nieuwe vindplaatsen ontsluiten, en budgetcoaches doen aansluiten bij diverse lokale netwerken, zoals bewonersorganisaties en andere maatschappelijke partners. Dit versterkt de (vroeg)signaleringsfunctie van Humanitas. Hoewel hierbij rekening gehouden moet worden met de caseload van budgetcoaches (en trajectbegeleiders), is het aantal bewoners dat hulp nodig heeft bij schulden maar onvoldoende bereikt wordt door schuldienstverlening immers zeer groot.³⁷

Een **tweede** aandachtspunt is een verschil in ideeën van Humanitas en de gemeente over de manier waarop budgetcoaches zouden moeten werken. De gemeente beoogt een meer ‘outreaching’ aanpak vanuit welzijn. Een programma manager van “Reset Rotterdam” legt uit welke rol de vrijwillige budgetcoaches daarbij zouden kunnen spelen:

“Vrijwilligers [uit de wijk] weten echt wel of een bepaald gezin in de financiële problemen zit. En dat er dan gewoon aangebeld wordt en gekeken van: ‘kunnen wij u ergens mee helpen?’ Want ik zeg altijd tegen welzijnsorganisaties: ‘jullie zijn drempelverlagend, maar jullie kunnen ook aanbellen bij die dame, bij dat gezin, die heer die al een tijdje niet gezien is.” (programma manager gemeente, R10)

Humanitas geeft echter aan dat deze beoogde rol voor vrijwilligers onvoldoende aansluit bij de praktijk in Feijenoord. Voorgaande hoofdstukken laten bovendien zien dat veel bewoners wantrouwend zijn tegenover (schuld)hulpverlening. Desalniettemin geven ook sommige budgetcoaches aan op zoek te zijn naar manieren om meer ‘outreaching’ contact te leggen met bewoners met schulden – dus niet alleen via de Infopleinen of andere informele kanalen waarbij bewoners met schulden in principe zélf bij de budgetcoach terecht komen.³⁸ Dit is een aandachtspunt in de vervolgfase(n) van “Reset Rotterdam” en de aanpak van Humanitas.

³⁶ Humanitas, ‘Wel-zijn in Feijenoord. Werkplan Stichting Humanitas’, 2018, p. 4

³⁷ Rekenkamer Rotterdam, ‘Hulp buiten bereik’, 2016

³⁸ R15; R17; R18

5.2. Aandachtspunten bij het ‘Motiveren’

Een **derde** aandachtspunt is dat beroepskrachten van Humanitas en de budgetcoaches verschillende ideeën lijken te hebben over het type ondersteuning dat het meeste bijdraagt aan de motivatie van bewoners. Humanitas traint de budgetcoaches vooral in het bieden van emotionele en sociale steun.³⁹ In de praktijk blijkt echter dat het motiveren van bewoners om de stap zetten naar professionele schuldhulpverlening meer inhoudt dan het bieden van emotionele of sociale steun. Volgens budgetcoaches is ook praktische hulp essentieel om vertrouwen te winnen en bewoners te motiveren (schuld)hulp te zoeken (3.2.). Sommige budgetcoaches voelen zich echter in het geven van die praktische hulp aan bewoners beperkt door Humanitas.⁴⁰ Een budgetcoach licht dit aandachtspunt toe:

“We hoorden tijdens de intervisie dat we cliënten alleen maar moesten vinden en aanmelden, en verder moesten we niets doen. Maar er wordt ook van ons gevraagd dat wij ons best doen om cliënten met schulden te motiveren. En als je een cliënt wil stimuleren om iets aan zijn problemen te doen, en we zeggen dat we klaar staan om hem te helpen. Als ik verder met die cliënt moet, dan moet ik toch wat doen. Iets dat niet bij mijn werk hoort moet ik gewoon doen, zodat die cliënt niet weggaat.”
(budgetcoach, R18)

Een **vierde** aandachtspunt is dat het verschil in kennis en expertise tussen de budgetcoaches relatief groot is, en hun werkwijzen soms sterk uiteenlopen. Dit blijkt onder meer uit de manier waarop budgetcoaches hun werk organiseren, hoe (snel) ze informatie opzoeken en verwerken, en hoe ze communiceren met cliënten en trajectbegeleiders.⁴¹ Hoewel Humanitas hen trainingen en ondersteuning aanbiedt, leveren deze verschillen het risico op dat bewoners, afhankelijk van de budgetcoach die zij treffen, verschillende soorten ondersteuning ontvangen, in verschillende mate en van verschillende kwaliteit.

Een **vijfde** aandachtspunt is de mogelijke selectiviteit van de ondersteuning door de budgetcoach. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie met een cliënt is een belangrijke voorwaarde in de route naar schuldhulpverlening, maar het levert ook een risico op: namelijk dat budgetcoaches zich vooral richten op bewoners die zij aardig vinden, waar ze zich mee identificeren of medelijden mee hebben. Voor budgetcoaches is positieve feedback van cliënten immers een belangrijke motor achter hun vrijwillige inzet. Onderstaande voorbeelden lichten dit toe:

“Mijn beloning is wanneer ik zie in de ogen van de cliënten dat zij blij zijn. Hun glimlach is mijn beloning.” (budgetcoach, R18)

“Wat betreft mijn cliënten, die laten het gewoon zien, van: “wat ben jij een schatje, of wat ben jij lief, dankjewel, zonder jou had ik het niet gekund.” (budgetcoach, R23)

Bewoners die te veel weerstand bieden, claimedrag vertonen of onverschillig lijken, kunnen hierdoor buiten de boot vallen. Dit is een veelvoorkomend knelpunt in de schuldhulpverlening; mensen hebben hulp nodig, maar lijken niet te willen, vertonen

³⁹ Wel is het de bedoeling dat budgetcoaches eerst een korte inkomen- en uitgavencheck doen, alvorens ze een klant aanmelden bij de trajectbegeleider.

⁴⁰ R14; R15; R16; R18; R19

⁴¹ VN-SHV1; VN-SHV2; VN-SHV3; VN-SHV4; VN-SHV5; VN-SHV6; VN-SHV7; VN-SHV8

calculerend gedrag, of stellen zich – in de ogen van hulpverleners – te gemakzuchtig op.⁴² Dit risico op selectiviteit in de ondersteuning geldt in het bijzonder voor organisaties die veel met vrijwilligers werken; uit onderzoek blijkt dat vrijwilligers afhaken als zij vinden dat het werk te lastig wordt en stellen vanuit hun persoonlijke gevoelens voorwaarden aan hun inzet en betrokkenheid.⁴³

5.3. Aandachtspunten bij het ‘Toeleden’

Een **zesde** aandachtspunt is de duur van de begeleiding door budgetcoaches. In de praktijk blijkt dat het ‘loslaten’ van bewoners, wanneer deze zijn aangemeld bij de trajectbegeleider, ingewikkeld is. Een budgetcoach licht dit punt toe:

“Ik denk dat de gemeente het beeld heeft, en wat we ook op de interviews meekrijgen, van: we leveren die mensen af bij de gemeente en dan zijn we weg. Maar dat is niet zo in de praktijk. Ik heb geen enkele [cliënt] tot nu toe losgelaten.”
(budgetcoach, R14)

De moeilijkheid om cliënten los te laten zit enerzijds in de vertrouwensband die budgetcoaches met hun cliënten ervaren (zie 3.2.), en anderzijds in de verantwoordelijkheid die budgetcoaches voelen ten aanzien van de cliënten en het vervolg van de hulpverlening:

“Vandaag had ik een afspraak met een cliënt die niet meer in het traject zit. Meneer was niet tevreden over de oplossing van de trajectbegeleider en hij wilde zelf zijn probleem oplossen. Wij hebben vandaag een afspraak gehad en een gesprek gehad over zijn schulden. [Dus] ik ga naar Humanitas om daar mijn best te doen [en] mijn collega’s [te] overtuigen dat die meneer verder geholpen moet worden, want hij is echt gemotiveerd.” (budgetcoach, R18)

Budgetcoaches geven aan dat bewoners niet zomaar akkoord gaan met de voorgestelde schuldoplossing(en) van trajectbegeleiders, waardoor zij soms afhaken. Bewoners willen dan liever toch hun eigen problemen proberen op te lossen. Trajectbegeleiders geven aan dat de druk om bewoners zo snel mogelijk door te verwijzen naar de kredietbank hier een belangrijke rol in speelt:

“Als ze mij echt mijn gang laten gaan, dan lever ik minder dossiers aan, want ik neem de tijd om stress-sensitief bezig te zijn. Maar formeel voel ik de hete adem, van: we verwachten wel dat je min of meer binnen 8 weken een complete map hebt. [Maar] als ik push richting kredietbank en hij staat er niet helemaal achter, dan ben ik bang dat iemand af gaat haken.” (trajectbegeleider, R8)

⁴² Theunissen, ‘Schuldhelpverlening in perspectief’, 2015. Een bekend onderscheid in klantprofielen in de professionele schuldhelpverlening is dat tussen ‘niet-kunners’ (schuldenaren die wel gemotiveerd zijn, maar die langdurige hulp en ondersteuning nodig hebben bij hun financiën), ‘niet-lukkers’ (schuldenaren die tijdelijk niet gemotiveerd zijn door omstandigheden, maar met de juiste ondersteuning zelf hun financiën op orde kunnen krijgen en houden) en ‘niet-willers’ (schuldenaren die niet gemotiveerd zijn om hun financiën op orde te krijgen en houden) (Geuns, Jungmann & De Weerd, ‘Klantprofielen in de schuldhelpverlening’, 2011)

⁴³ Bochhove, Verplancke & Tonkens, ‘Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?’, 2014; Hustinx, ‘De individualisering van het vrijwillig engagement’, 2009; Burchhardt, Jones & Obolenskaya, ‘Formal and Informal Long-Term Care in the Community: Interlocking or Incoherent Systems?’, 2018

Het gevolg is dat budgetcoaches, mede vanuit een plichtsbesef, het gevoel hebben cliënten niet te kunnen loslaten; zij blijven hulp verlenen aan de bewoners die ‘tussen wal en schip’ vallen bij verschillende hulpverlenende instanties. Een budgetcoach licht toe:

“We zijn nu bezig met een cliënt die iets van 80.000 euro schuld heeft. Maar tot nu toe is de map nog niet klaar en we lopen het risico dat zij uitvalt, want mevrouw kwam niet op de afspraken en toen besloot de trajectbegeleider ermee te stoppen. Maar ik dacht: “als je gaat sluiten, gaat zij niet meer terugkomen.” Ik zie dat er nog hoop is, dat er nog wat mogelijk is. Als wij iets van extra tijd besteden, samen met [naam collega budgetcoach].. Want als ik me aan het systeem houd, dan is mevrouw misschien over een paar weken dakloos.” (budgetcoach, R18)

Een **zevende** aandachtspunt zijn de onderlinge verwachtingen van budgetcoaches en trajectbegeleiders over hun taken en verantwoordelijkheden, en de samenwerking. In het toelidingsproces naar de gemeente is het belangrijk dat bewoners weten wat ze (ongeveer) kunnen verwachten van de trajectbegeleiders. De budgetcoach speelt hierbij een belangrijke rol. Budgetcoaches willen aansluiten bij de belevingswereld van hun cliënten en proberen hen te stimuleren zich aan te melden. Sommige budgetcoaches leggen aan hun cliënt uit wat trajectbegeleiders zijn, wat ze doen en wat ze ongeveer kunnen verwachten bij een eerste gesprek, maar anderen geven nauwelijks uitleg.⁴⁴ Ook de toon waarmee budgetcoaches over trajectbegeleiders praten varieert: soms heel positief (‘de trajectbegeleider gaat uw schulden oplossen!’) en soms vrij negatief (‘het is heel vervelend om hier naartoe te moeten’).⁴⁵

Budgetcoaches merken dat er verschillen zijn in de taken die trajectbegeleiders zelf op zich nemen, of juist beleggen bij de bewoner en diens budgetcoach. Sommige trajectbegeleiders ordenen bijvoorbeeld de administratie samen met cliënten en maken tijdens de afspraken de map op orde voor een aanvraag bij de kredietbank, terwijl anderen ervanuit gaan dat cliënten dit zoveel mogelijk zelf of met hun budgetcoach doen:

“Sommigen begrijpen wel dat het hun taak is om cliënten met hun administratie te helpen, maar anderen niet. Ze verwachten steeds van ons dat wij het meeste werk doen.” (budgetcoach, R18)

Trajectleiders herkennen deze verschillen, maar geven aan per gebied andere werkafspraken te hebben over de samenwerking en verdeling van verantwoordelijkheden tussen henzelf en de betrokken welzijnsorganisatie. Ze geven aan dat het daarom ook niet altijd duidelijk is wat ze wel en niet van de budgetcoaches in Feijenoord kunnen verwachten:

“Kijk, een budgetcoach kan natuurlijk heel veel doen. Het woord zegt het al: budget, het kunnen helpen met het budget. Maar dat is het eigenlijk ook weer niet. Wij als trajectbegeleiders hebben de regie, maar we kunnen wel kleine taken met de budgetcoach bespreken die dat kan overnemen. Maar dat is echt nog wel een beetje zoeken.. Wij zijn daarin nog heel erg zoekende.” (trajectbegeleider, R5)

Verschillen in de samenwerking op casusniveau hebben dan ook te maken met onduidelijkheid over de rolinvulling en het takenpakket van zowel trajectbegeleiders als budgetcoaches. In hoeverre trajectbegeleiders primair een uitvoerings- dan wel regierol

⁴⁴ VN-SHV2

⁴⁵ VN-SHV2; VN-SHV3; VN-SHV4

hebben in het schuldhulpverleningstraject was bij de start van de pilot bijvoorbeeld nog niet duidelijk. Een projectmedewerker van de nieuwe schuldenaanpak licht toe:

“Die strijd wordt nog wel eens gevoerd, van: “in hoeverre moet een trajectbegeleider alles doen?” Of moet hij alles kunnen doen, waardoor die het goed snapt en vervolgens dingen uitzetten bij anderen, en daar juist de regie over voeren?”
(programmamedewerker schuldenaanpak gemeente, R11)

Sommige trajectbegeleiders zijn kritisch op deze onduidelijkheid over hun takenpakket:

“We zouden aanvankelijk twee verschillende functies krijgen: trajectspecialist, die de mappen [voor een aanvraag bij de kredietbank] klaar zou maken samen met de mensen. En de trajectbegeleider, die gesprekken met hen zou voeren, intern doorverwijzen en van een afstandje kijken of het allemaal lekker loopt. Maar de mededeling was uiteindelijk: “jullie gaan toch allemaal hetzelfde doen.” Toen dacht ik: “hoe serieus kunnen we het dan allemaal nemen?” (trajectbegeleider, R8)

Humanitas heeft met de gemeente in Feijenoord afgesproken dat budgetcoaches geen inhoudelijke schuldhulp bieden aan bewoners.⁴⁶ Tegelijkertijd geven sommige budgetcoaches aan dat deze afbakening van hun taken niet altijd aansluit bij wat ze zélf graag voor bewoners willen doen. Dit geldt in het bijzonder voor budgetcoaches die voorheen een andere vrijwilligersfunctie vervulden. Onderstaand voorbeeld is een toelichting hierop:

“In het begin was de omschrijving van de functie anders dan het nu is. In het begin gaf Humanitas aan dat wij de mensen moesten gaan helpen met schulden. Later was het: alleen mensen met schulden vinden. En dat betekent dat ik alleen die mensen moet zoeken, naar de trajectbegeleider brengen en dan is het klaar. Maar daarvoor was het: je gaat mensen verder helpen om uit de schulden te komen. En dat betekent [in mijn ogen] dat je alles voor die mensen kan regelen, alles mag doen: je belt hier en daar, je maakt een afspraak hier en daar. Dat valt nu niet meer onder onze functie, maar ik doe het nog steeds.” (budgetcoach, R15)

Onduidelijkheid over wat budgetcoaches en trajectbegeleiders van elkaar kunnen verwachten in combinatie met hun eigen ideeën over de invulling van hun takenpakket, maakt de onderlinge samenwerking soms ingewikkeld. Dit is een belangrijk aandachtspunt in de vervolgfase(n) van het project. Een trajectbegeleider licht toe:

“We moeten een manier gaan vinden om samen te werken en allemaal het gevoel [te] hebben: “we zijn goed bezig.” Het punt is dat die afspraken er moeten gaan komen, die samenwerking. En dat we niet moeten blijven hangen in: “jij moet dit doen, jij moet dat doen.”” (trajectbegeleider, R8)

⁴⁶ Stichting Humanitas, ‘Verder met de samenwerking Schuldenaanpak in Feijenoord’, 18 september 2019

6. De maatschappelijke doelstelling van de aanpak

Het vorige hoofdstuk beschrijft de schuldenaanpak van Humanitas, als onderdeel van de gemeentelijke aanpak. De focus lag daarbij op het praktische doel: Feijenoorders met schulden vinden, motiveren en toeleiden naar de trajectbegeleiders van de gemeente. In dit hoofdstuk beschrijven we de bevindingen die te maken hebben met het maatschappelijke doel van de schuldenaanpak van Humanitas: de kloof overbruggen tussen de systeemwereld en leefwereld op het gebied van schuldhulpverlening in Feijenoord.

6.1. De kloof tussen systeem- en leefwereld

Denken in termen van systeem- en leefwereld is het afgelopen decennium populair geworden in het sociaal domein. In Nederland is cultuurpsycholoog Jos van der Lans een belangrijke voortrekker in het gebruik van deze begrippen bij het (denken over) sociaal werk, omdat ze een kader bieden om de verhouding tussen burgers, beroepskrachten en overheid te begrijpen en opnieuw invulling te geven.⁴⁷ Van der Lans omschrijft de termen als volgt:

“De systeemwereld is alles wat mensen ontwikkeld hebben aan instellingen en structuren op gebieden als economie, politiek, onderwijs, wetenschap, overheid, gezondheidszorg, verzorgingsstaat enz. enz. (...) De leefwereld is het ervaringsdomein, waarin mensen met elkaar omgaan in en buiten de systemen.”⁴⁸

Beide begrippen leveren bepaalde associaties op. De systeemwereld roept doorgaans ‘harde’ associaties op, zoals formeel, bureaucratisch en onpersoonlijk, terwijl de leefwereld meer ‘zachte’ belevingen oproept, zoals informeel, persoonlijk en vertrouwelijk. Van der Lans stelt dat het denken en handelen vanuit de systeemwereld (regels en bureaucratie) onvoldoende aansluit op de belevingswereld van mensen die hulp nodig hebben en dat dit negatief uitwerkt voor cliënten. Om die reden roept hij organisaties in het sociaal domein op om deze kloof te dichten.

Onderzoek laat zien dat vrijwilligers en ervaringsdeskundigen de afstand tussen cliënten en professionele hulpverleners kunnen verkleinen omdat ze dichterbij de dagelijkse leefwereld van cliënten staan.⁴⁹ Ze delen vergelijkbare ervaringen met cliënten en kunnen deze ervaringen inzetten bij het oplossen van actuele hulpvragen. Door de inzet van ervaringsdeskundigen wordt tevens een nieuw perspectief in de hulpverleningssituatie betrokken.⁵⁰

6.2. Uitgangspunten van Humanitas

Ook Humanitas wil de kloof tussen de leefwereld en de systeemwereld dichten. Aansluiten bij de leefwereld van cliënten is volgens Humanitas een voorwaarde om effectief te kunnen zijn. Uitgangspunten van de visie van Humanitas (zie hoofdstuk 1) zijn:

- Leef- en systeemwereld drijven steeds verder uit elkaar in de samenleving;

⁴⁷ Van der Lans, ‘Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk’, 2010; Mensing, ‘Systeem- en leefwereld: hoe de kloof te dichten?’, 2015. Via <https://www.socialevraagstukken.nl/systeem-en-leefwereld-hoe-de-kloof-te-dichten/>

⁴⁸ Van der Lans, ‘Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk’, 2010, p. 47

⁴⁹ Keuzenkamp, ‘Wat werkt en wie werkt? De rol van ervaringsdeskundigen bij de aanpak van armoede en schulden’, 2017

⁵⁰ Zorg & Welzijn, ‘Inzetten van ervaring is niet alleen pakkie-an van ervaringsdeskundige’, 2016

- Beroepskrachten (ambtenaren, sociaal werkers) lopen risico te worden opgezogen door de systeemwereld en worden door een bureaucratische logica gevormd;
- Maatschappelijke verbetering en effectief sociaal werk ontstaat door aansluiting bij de leefwereld. De systeemwereld moet zich in eerste instantie voegen naar de leefwereld, niet andersom.

Vrijwilligers en ervaringsdeskundigen kunnen **de brug slaan** tussen beide werelden, door te werken vanuit de leefwereld. De budgetcoaches kunnen volgens Humanitas de brug slaan omdat zij meer ‘feeling’ hebben met de leefwereld en daardoor eerder in staat zijn om mensen te bewegen tot gedragsverandering.⁵¹ Onderstaand voorbeeld licht dit standpunt toe:

“Een budgetcoach is een belangstellende vreemdeling die aan de ene kant in jou investeert en zegt: ‘goh, wat is er toch allemaal aan de hand en wat vervelend voor je’. En aan de andere kant zegt: ‘dit is ook te moeilijk voor mij, kom we gaan naar de gemeente.’” (betrokken deskundige schuldenaanpak Humanitas, R2)

Humanitas past deze visie ook toe op de schuldenaanpak in Feijenoord. Zij probeert de kloof tussen beide werelden te dichten door vrijwilligers en ervaringsdeskundigen (de budgetcoaches) in te zetten bij de route naar schuldhulpverlening. De veronderstelling is dat vrijwilligers bij uitstek degenen zijn die de leefwereld van bewoners met schulden begrijpen en daardoor een belangrijke bijdrage leveren aan de effectiviteit van interventies. Onderstaand voorbeeld licht dit standpunt toe:

“Er is inderdaad een kloof. En mensen, om welke reden dan ook, overbruggen zelf die kloof niet. En daarin zie ik echt de rol van een vrijwilliger die uitstraalt: “ja, tuurlijk is het lang, en tuurlijk is het irritant, maar dat geeft niet, want ik ben er en ik ga je neerzetten en dan komt alles goed.” Want de kredietbank is in zichzelf, als je er eenmaal zit, heel succesvol. Maar het probleem is om erin te komen” (betrokken deskundige schuldenaanpak Humanitas, R2)

Niet alleen Humanitas, maar ook cliëntenorganisaties in de schuldhulpverlening wijzen op een te grote afstand tussen de leefwereld van cliënten enerzijds, en de systeemwereld van gemeentelijke schuldhulpverlening anderzijds.⁵² De gemeente Rotterdam wil hier in haar aanpak op aansluiten door in te zetten op “stress-sensitieve dienstverlening” en een “benadering gebaseerd op vertrouwen”.⁵³ De nieuwe schuldenaanpak is hiermee gericht op een betere aansluiting tussen de formele wereld van gemeentelijke schuldhulpverlening en de ervaringen van bewoners met schulden, en daarmee op een meer effectieve aanpak.

6.3. De rollen van budgetcoaches

Humanitas ziet de vrijwillige budgetcoaches als **leefwerelddeskundigen** bij uitstek. Via hun werk begeven de budgetcoaches zich zowel in de leefwereld van bewoners met schulden als in de systeemwereld van gemeentelijke schuldhulpverlening. Wanneer zij één-op-één contact hebben met cliënten bewegen zij vooral naar hun ervaringswereld toe. Als zij met

⁵¹ Voor toelichting visie Humanitas op aansluiten bij behoeften van bewoners om te werken aan gedragsverandering, raadpleeg: Stichting Humanitas, ‘Plan van aanpak’, 2018

⁵² Berenschot, ‘Evaluatie Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening’, 2016, p. 16

⁵³ Gemeente Rotterdam, uitvoeringsplan ‘Reset Rotterdam’, 2019, p. 13. In het uitvoeringsplan wordt niet verwezen naar de termen leef- en systeemwereld

een cliënt naar de gemeente gaan, komen ze terecht in de meer formele wereld van schuldhulpverlening.

De budgetcoaches zoeken in hun werk naar mogelijkheden om beide werelden met elkaar te verbinden. Zij doen dit op verschillende manieren, afhankelijk van de cliënt, de persoon van de budgetcoach zelf, en de houding en verwachtingen van beroepskrachten, zoals de trajectbegeleiders en beroepskrachten van Humanitas. In één-op-één afspraken met bewoners stellen zij zich anders op dan bij een gezamenlijk bezoek aan een trajectbegeleider of bij de gemeente. De rol die budgetcoaches spelen kan dus verschillen per situatie. We lichten een aantal rollen toe aan de hand van voorbeelden:

Sommige budgetcoaches beschouwen zichzelf tijdens één-op-één afspraken met bewoners vooral als vertrouwenspersoon, vriend of familielid:

“Ik voel me meer als een moeder. Als je het goed gedaan hebt, krijg je een tikje op je rug. En soms moet je even wakker worden, van: “hé, die leuke dingen kunnen nog 10 minuutjes wachten, je moet nu eerst die opdracht doen.”” (budgetcoach, R19)

Anderen houden bewust meer afstand tot hun cliënten. Zij zien zichzelf vooral als adviseur of coach, en voelen dat cliënten hen in die rol respecteren:

“[Ik heb] ook een grens. Maar het is ook altijd van: “mevrouw, mevrouw.” Terwijl ze soms 20 jaar ouder zijn dan ik. Maar ze hebben dan respect voor mij.” (budgetcoach, R23)

Wanneer budgetcoaches met bewoners naar de gemeente toegaan, stellen zij zich soms op als een advocaat, die de belangen van de cliënt behartigt:

“Dan krijg je weer een medewerker aan de balie die alles beter weet: “ja, dat kan niet, dat kan echt niet.” Ik zeg: “Jawel mevrouw.” Ja potverdorie, ik sta hier niet zomaar. En dan denk ik van: als die mensen alleen waren geweest, waren ze weer weggegaan, omdat er tegen hen wordt gezegd: dit kan niet. En dan weten ze zichzelf niet te verdedigen.” (budgetcoach, R14)

Tijdens afspraken met cliënten bij de trajectbegeleiders, beschouwen sommige budgetcoaches zichzelf vooral als een bemiddelaar tussen beide partijen:

“Zo sta ik er ook in, tussen [cliënten] en trajectbegeleiders. Ik kan goed luisteren, en dan hoor ik wat er speelt bij de mensen. Dus ik denk dat ik wel een rol kan spelen in het geheel, om dingen naar mekaar toe te trekken.” (budgetcoach, R16)

Veel budgetcoaches zien zichzelf echter in de eerste plaats als **hulpverlener**. Ze willen cliënten helpen met hun problemen, op een manier die het beste past bij de hulpvrager:

“Het belang van de cliënt staat centraal, dat is een kwestie van principe. Het is de bedoeling dat je iemand helpt. En ik wil geen slachtoffer worden van de bureaucratie. Ik wil gewoon mensen helpen. Mijn motivatie is helpen van mensen.” (budgetcoach, R18)

In de hiervoor beschreven rollen vertrekken budgetcoaches vooral vanuit de leefwereld van de client. Dat is echter niet altijd het geval. Sommige budgetcoaches stellen zich in het contact met cliënten - met name op de Infopleinen, wanneer het druk is – weinig

empathisch op; op zo'n moment vormen ze eerder een representant van de systeemwereld, dan van de leefwereld:

Een mevrouw van middelbare leeftijd loopt naar de tafel toe. "Goedemorgen, neemt u plaats. Wat kan ik voor u doen?", zegt de budgetcoach. De coördinator van het Infoplein geeft ondertussen een briefje aan haar met de tekst: "Je hebt nog 4 klanten, graag rekening houden met de tijd." De budgetcoach pakt het aanmeldformulier voor de trajectbegeleiders en begint het in te vullen aan de hand van het registratieformulier van het Infoplein. Wanneer ze het BSN-nummer van mevrouw moet invullen, vraagt ze: "Wat is uw BSN-nummer?" "Adres?", reageert mevrouw. "Nee, sofi-nummer." Mevrouw pakt haar ID-kaart. "Uw sofi-nummer staat hier niet op" zegt de budgetcoach. "Jawel", zegt de onderzoeker, en ze wijst naar de achterkant van de ID-kaart. Nadat het formulier is ingevuld, zegt de budgetcoach: "Ik ga u aanmelden bij de trajectbegeleider en ga mee naar het gesprek. Maar ik heb wel uw documenten nodig: zorgtoeslag, huurtoeslag, verzekeringen. Kunt u morgen hierheen komen voor een afspraak met mij?" De onderzoeker heeft intussen de indruk dat mevrouw er niet veel van begrijpt; het is immers niet duidelijk welke schulden mevrouw heeft en wat precies haar vraag is. Mevrouw geeft aan dat ze morgenochtend naar het ziekenhuis moet. "Zorg dan dat u morgen om half 12 hier bent, met alle documenten" zegt de budgetcoach.⁵⁴

6.4. De budgetcoaches als leefwerelddeskundigen?

Hoewel de budgetcoaches primair worden ingezet om het **leefwereldperspectief** te vertegenwoordigen, en daarmee de kloof naar de systeemwereld te verkleinen of te overbruggen, lukt dat niet altijd. Sommige budgetcoaches zoeken en vinden niet de persoonlijke aansluiting bij bewoners die nodig is om de kloof tussen leefwereld en systeemwereld te overbruggen. Ook gebeurt het soms dat budgetcoaches zich – vanuit hun verantwoordelijkheidsgevoel – de situatie van cliënten te veel 'toe-eigenen'. Een budgetcoach geeft dan bijvoorbeeld een bewoner advies over de schuldoplossingsmogelijkheden die de trajectbegeleider aandraagt.⁵⁵

De budgetcoaches vervullen dus niet zonder meer de rol van 'bruggenbouwer' tussen systeem- en leefwereld. Dat heeft ook te maken met het feit dat de afbakening van de taken van de budgetcoaches en trajectbegeleiders niet altijd helder is. Soms gaat de budgetcoach zelf schuldhulp verlenen (overleg met schuldeisers, betalingsregelingen treffen), of diens cliënt inhoudelijk advies geven over schuldoplossingsmogelijkheden (zoals wel of geen aanvraag indienen bij de kredietbank). In deze gevallen nemen budgetcoaches een rol in die – vanuit de visie van Humanitas - niet bij hun functie hoort.

Ook de complexiteit van de problemen van bewoners met schulden én de manier waarop (schuld)hulpverlening georganiseerd maakt de taak van budgetcoaches ingewikkeld. Bewoners met schulden hebben vaak problemen op meerdere levensdomeinen, en moeten in de route naar een oplossing voor hun problemen langs verschillende instanties. Voor budgetcoaches is het niet altijd duidelijk hoe de (gemeentelijke) systeemwereld precies in elkaar zit: wie doet wat, wanneer en onder welke voorwaarden?

⁵⁴ VN-SHV3

⁵⁵ VN-SHV18

Samenvattend kunnen we concluderen dat het voor budgetcoaches ingewikkeld is om 'de kloof' naar de systeemwereld te overbruggen. Budgetcoaches proberen op individueel niveau bewoners te helpen, maar geven aan tegen het probleem aan te lopen dat de professionele hulpverlening nog (te) ingewikkeld georganiseerd is. Budgetcoaches roepen daarom op tot een herziening van de systeemwereld met betrekking tot schuldhulpverlening in Rotterdam. Onderstaand voorbeeld licht dit toe:

“Het probleem ligt aan het systeem. De gemeente zegt: wij willen mensen helpen. Maar het probleem is dat het systeem herzien moet worden. De bedoeling is goed, maar hoe wij [als budgetcoaches] omgaan met cliënten.. dat kan niet met grote aantallen. Maar het systeem.. het concept moet veranderen. Of ze moeten zorgen dat de gemeente meer personeel aanneemt die met welzijn te maken hebben; als dat meer is, is dat beter.”
(budgetcoach, R18)

7. Kwesties in de praktijk

De manier waarop budgetcoaches invulling geven aan hun rol als ‘bruggebouwer’ roept vragen op over de praktische mogelijkheden en de (morele) grenzen van vrijwillige inzet. We gaan achtereenvolgens in op de kwesties waar budgetcoaches mee te maken krijgen en de vragen voor Humanitas als welzijnsorganisatie. Daarbij komen ook de ervaringen van cliënten aan bod.

7.1. Vraagstukken voor budgetcoaches

Een **eerste** vraagstuk voor de budgetcoaches is de mate waarin ze beschikbaar zijn voor hun cliënten: hoe vaak hebben ze contact, voor hoe lang, en wanneer kunnen ze de cliënt loslaten? In de praktijk zijn er grote verschillen. Sommige budgetcoaches houden alleen tijdens werkdagen en -uren contact:

“Ik probeer werktijden aan te houden. Op zaterdag en zondag doen de meesten hun telefoon uit. Dat is mij ook geadviseerd. Ik probeer de weekenden voor mezelf te houden.” (budgetcoach, R20)

Anderen vinden dat ze altijd beschikbaar moeten zijn:

“Als ik iemand wil helpen, moet ik daar alles voor overhebben: tijd, geld. Zonder dat krijg [je] geen goede oplossing.” (budgetcoach, R18)

Hoewel tijdens intervisies wordt benadrukt dat de budgetcoaches in het contact met cliënten hun eigen, persoonlijke grenzen goed moeten bewaken, wordt het contact tussen cliënten en budgetcoaches door Humanitas niet gecontroleerd of gemonitord. Verschillen in de mate waarin budgetcoaches (ook buiten contracturen) beschikbaar zijn voor hun cliënten hangen zodoende sterk af van de persoonlijke invulling van budgetcoaches. Dat hoeft geen probleem te zijn, als de betreffende vrijwilliger aansluiting weet te vinden bij de leefwereld van de bewoners en deze kan toeleiden naar de schuldhulpverlening. Het levert echter wel een risico op dat budgetcoaches zich – bijvoorbeeld vanuit een plichtsgevoel - te veel mee laten slepen door het werk. Het kan ook leiden tot een verschillende kwaliteit van hulpverlening voor verschillende cliënten (zie hoofdstuk 5.2).

Een **tweede** vraagstuk voor de budgetcoaches heeft betrekking op hun rol en hun verhouding met de trajectbegeleiders (zie hoofdstuk 5.3). Het is niet altijd duidelijk welke taken bij de budgetcoach horen en wat precies de rol en de positie van de trajectbegeleiders is. Dit maakt het voor sommige budgetcoaches lastig om grenzen te bepalen:

“Soms vragen ze [de trajectbegeleiders] je om iets te gaan doen, maar dan zit je echt te twijfelen: valt dat onder wat ik hoor te doen, of niet?” (budgetcoach, R20)

Een **derde** kwestie voor budgetcoaches is dat ze niet goed weten wat de reikwijdte van hun handelen is en welke andere kanalen ze kunnen inzetten bij de hulpverlening aan hun client. Hoe vrij zijn ze om hier zelf keuzes in te maken? Mogen ze bijvoorbeeld de hulp inroepen van een sociaal raadslid dat ze kennen?⁵⁶

Een **vierde** vraagstuk, dat samenhangt met het voorgaande, is onduidelijkheid over de ruimte en de bevoegdheden die budgetcoaches hebben om cliënten zelf te helpen. Wat

⁵⁶ VN-SHV8

mogen ze zelf doen, en waar moeten ze een beroepskracht voor inschakelen? Met name voor budgetcoaches die voorheen een andere (vrijwilligers)functie vervulden, levert dit vragen op (zie tevens hoofdstuk 5.3):

“Nu als budgetcoach moet ik [bewoners] doorzetten naar de trajectbegeleiders, terwijl ik eigenlijk hiervoor alles zelf deed. Het doorzetten heb ik best wat moeite mee, zonder het voorwerk gedaan te hebben.” (budgetcoach, R16)

Een **vijfde** kwestie heeft betrekking op de werkafspraken tussen Humanitas en de gemeente. De budgetcoaches mogen in principe geen praktische (inhoudelijke) schuldhulp bieden aan de cliënten, terwijl ze vinden dat dit vaak essentieel is om cliënten te motiveren (zie hoofdstuk 3.3.). Veel budgetcoaches voelen zich beperkt door deze werkafspraken. Ze willen graag de ruimte om mensen ‘gewoon’ te helpen, op een manier die ze passend vinden, zonder al te veel regels en richtlijnen:

“Ik ben misschien koppig, maar het is een kwestie van principe. Het is de bedoeling dat je iemand helpt, en ik wil geen slachtoffer worden van de bureaucratie. Humanitas en de gemeente hebben een contract, [maar] als iets contractueel niet goed gaat, [is dat] de taak van Humanitas en de gemeente. Ik wil gewoon mensen helpen.” (budgetcoach, R18)

Een **zesde** vraagstuk dat hiermee samenhangt, is de verantwoording van de budgetcoaches over hun werkzaamheden naar Humanitas. Omdat niet altijd duidelijk is wat hun ruimte en bevoegdheden zijn, vinden ze het lastig om zich naar Humanitas te verantwoorden en precies aan te geven wat ze voor een client doen. Sommige budgetcoaches ervaren de huidige werkafspraken als een beperking van bevoegdheden:

“We horen elke maandag [bij de intervisie] van: “dit mag niet, dat mag niet.” (budgetcoach, R20)

Niet elke budgetcoach bespreekt daarom met Humanitas wat ze voor cliënten doen.

“Ik kan niet alles vertellen. Er zijn dingen die ik graag wil uiten, en de rest niet. Ik kan iets doen wat niet mag, maar eigenlijk [wel] de bedoeling is.” (budgetcoach, R18)

Een **zevende** kwestie doet zich voor bij de budgetcoaches die als vrijwilliger werkzaam zijn bij Humanitas vanuit Prestatie010 (zie 1.4). Voor hen is de functie van budgetcoach een werkervaringsplaats. Hierdoor hebben ze bepaalde behoeften en verwachtingen ten aanzien van hun werk, en de ondersteuning van Humanitas en de gemeente, bijvoorbeeld wat de doorgroeimogelijkheden betreft. Budgetcoaches met een werkervaringsplaats hebben vaak behoefte aan ondersteuning en professionele ontwikkeling zodat ze door kunnen groeien naar betaald werk. Sommigen vinden het onduidelijk hoe de ondersteuning om verder te komen, geregeld is.⁵⁷ Dit levert soms frustratie op:

“Weet je, ik wil hen niet zwart maken, maar het is niet de eerste keer [dat] er zoveel dingen [worden] beloofd. Maar hoe ze verder die ondersteuning geven om verder te kunnen komen aan betaald werk, dat mis ik. Die vrijwilligersfunctie is niet erg, want dan wordt er bij de gemeente wel gezien wat je doet, maar het is [toch] vervelend.” (budgetcoach, R14)

⁵⁷ R14; R16; R20

Wat betreft het vervolg van het project heeft Humanitas aan de gemeente voorgesteld het ervaren 'gat' tussen budgetcoach en trajectbegeleider te overbruggen met een nieuwe functie ('Trajectbegeleider-light' of 'Budgetcoach-Plus'). Het idee is om dit een nieuwe, betaalde functie te laten zijn, waar budgetcoaches met een werkervaringsplaats naar kunnen doorgroeien. Deze nieuwe functionaris neemt een aantal taken over die nu nog (formeel) bij de trajectbegeleider liggen.

7.2. Vraagstukken voor Humanitas

Humanitas heeft er — vanuit haar visie — bewust voor gekozen om in de schuldenaanpak te werken met vrijwilligers uit de eigen leefomgeving van bewoners van Feijenoord. Sommige van deze vrijwilligers hebben ook persoonlijke ervaring met de situatie waarin bewoners met schulden verkeren. Volgens Humanitas zijn de vrijwillige budgetcoaches beter in staat om aan te sluiten bij de leefwereld van bewoners met schulden dan (veel) beroepskrachten, wat de aanpak effectiever maakt. Daarnaast heeft Humanitas met de gemeente afgesproken om werkervaringsplaatsen te creëren voor vrijwilligers met een Tegenprestatie (zie hoofdstuk 1.4). Door met deze vrijwilligers te werken, slaat Humanitas dus twee vliegen in één klap. Het werken met vrijwilligers stelt Humanitas ook voor een aantal kwesties; vrijwilligers leveren immers een ander soort dynamiek op voor de organisatie dan betaalde krachten.⁵⁸

Ook de werkafspraken met de gemeente op het gebied van schuldhulpverlening hebben effect op het uitvoeringsproces van de schuldenaanpak van Humanitas: *wie* precies wel en niet verantwoordelijk is voor *welke* aspecten in de (toeleiding naar) schuldhulpverlening in Feijenoord, is een veelvoorkomend onderwerp in de overleggen tussen Humanitas en de gemeente.⁵⁹ Beide aspecten (werken met vrijwilligers en de samenwerking met de gemeente) stelt Humanitas voor een aantal kwesties.

Humanitas heeft ten **eerste** te maken met vragen ten aanzien van het aansturen, toerusten, beoordelen, toezicht houden en belonen van budgetcoaches. Hoe spreek je budgetcoaches aan op het al dan niet nakomen van bepaalde verantwoordelijkheden? Hoe krijg je inzicht in wat een budgetcoach wel of niet doet voor cliënten? Hoe zit het met (het verschil in) de belastbaarheid en expertise van budgetcoaches? Welke vormen van beloning, ondersteuning en waardering zijn voor hen passend? Hoewel dergelijke vragen ook spelen bij het werken met beroepskrachten krijgen ze bij vrijwillige inzet een andere (morele) lading.⁶⁰ Een beroepskracht van Humanitas licht dit vraagstuk toe:

“Op het moment dat je een professional hebt, is het toch weer anders. Die professionals hebben meer tools en opleidingen gekregen. En [de budgetcoaches] hebben dat niet: eigenlijk [handelen] ze meer vanuit hun eigen instinct en ervaring. Dus het is heel lastig als je dat nu bijna gaat behandelen als een professional.”
(beroepskracht Humanitas, R1)

Een **tweede** kwestie voor Humanitas heeft betrekking op de implementatie en de duurzaamheid van de schuldenaanpak in Feijenoord. Hoe lang blijft een budgetcoach als vrijwilliger aan het project verbonden? Wat als een budgetcoach niet goed (genoeg) functioneert? En vooral: welke richting gaat de gemeente uit met de schuldenaanpak, en

⁵⁸ Grootegoed et al, 'Aan de andere kant van de schutting', 2018

⁵⁹ VN-SHV9; VN-SHV12; VN-SHV13

⁶⁰ Bochhove, Verplancke & Tonkens, 'Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?', 2014; Grootegoed et al, 'Aan de andere kant van de schutting', 2018

welke gevolgen heeft dat voor de uitvoering van de welzijnsopdracht? Sommige beroepskrachten die betrokken zijn bij de begeleiding van de budgetcoaches zijn kritisch op de nieuwe schuldenaanpak van de gemeente en de mate hierbij wordt geleund op de (vrijwillige) inzet vanuit welzijn:

“Het staat in heel Reset Rotterdam niet, de budgetcoach. Dus het is mooi dat ‘ie er is en dat ‘ie wat kan toevoegen, maar daar moeten ze [gemeente] niet te veel van uitgaan.” (beroepskracht Veritas, R13)

Een **derde** vraagstuk hangt samen het voorgaande, en heeft betrekking op de begrenzing en invulling van de taken van Humanitas op het gebied van schuldhulpverlening, en daarmee op de taken van de budgetcoaches. Wie doet wat op het gebied van schuldhulpverlening in Feijenoord? Hoe zijn de taken en verantwoordelijkheden tussen gemeente en Humanitas precies verdeeld? Wat mogen budgetcoaches wel en niet doen? En *wie bepaalt* dat uiteindelijk? Een voorbeeld hiervan zijn werkafspraken over de vervolgondersteuning van bewoners die reeds zijn aangemeld bij de trajectbegeleiders. Volgens de werkafspraken met de gemeente kan Humanitas betrokken worden bij de ‘dagdagelijkse ondersteuning’ van deze bewoners. Deze term blijkt echter vatbaar voor verschillende interpretaties; welke taken vallen precies onder ‘dagdagelijkse ondersteuning’ en in hoeverre is deze ondersteuning kortdurend of structureel? Aangezien het werk rondom een bewoner met schulden veelal arbeidsintensief is én gepaard gaat met inhoudelijke beslissingen (afspraken met schuldeisers), leidde dit tijdens overleggen tussen Humanitas en de gemeente tot discussie over de precieze interpretatie van ‘dagdagelijkse ondersteuning’: wie opent bijvoorbeeld de nieuw binnengekomen post van deurwaarders met een bewoner en houdt de administratie daarvan bij?⁶¹

Dat budgetcoaches ‘gaten’ in de hulpverlening proberen op te vullen door extra en/of complexere taken op zich te nemen dan formeel tussen beide partijen is afgesproken, zoals blijkt uit de vorige hoofdstukken, is kenmerkend voor de toegenomen druk op vrijwillige inzet sinds de decentralisatie van belangrijke delen van het sociaal beleid in Nederland; uit recente onderzoeken blijkt dat steeds meer en steeds complexere vragen bij vrijwilligers worden belegd.⁶² Dit brengt risico’s met zich mee, zowel voor de vrijwilligers (hun draagkracht en motivatie), als voor de hulpvragers (niet de juiste hulp ontvangen). Dit is een aandachtspunt in de gezamenlijke schuldenaanpak van de gemeente en Humanitas in Feijenoord.

7.3. Ervaringen en verwachtingen van bewoners

In de nieuwe schuldenaanpak staan de bewoners met schulden centraal. Zij kunnen om allerlei redenen in de schulden zijn gekomen: door eigen toedoen (overbesteding, gebrekkig financieel beheer), levensgebeurtenissen (werkloosheid, scheiding) of uit noodzaak (overlevingsschulden).⁶³ Gemeenschappelijk is dat bewoners met schulden vooral van hun problemen af willen.

⁶¹ VN-SHV13

⁶² Grootegoed et al., ‘Aan de andere kant van de schutting’, 2018

⁶³ Voor een overzicht van de verschillende oorzaken van (problematische) schulden, zie o.a.: OBI, ‘Schuldvorming en schuldpreventie’, 2015, p. 13.

Veel Feijenoorders met schulden hebben te maken met multi-problematiek. Dat betekent dat de schulden slechts één van de problemen is waar ze mee kampen, en voor hen niet eens altijd de meest urgente. Zij zoeken daarom niet zozeer ‘hulp bij schulden’, maar vooral ‘gewoon’ hulp:

“Toen zei hij [budgetcoach] dat hij ook mensen helpt, dat hij bij Humanitas werkt. En toen had ik zoiets van: “oké, als hij me goed van dienst kan zijn, dan wil ik ook hulp van hem.”” (bewoner, R22)

Bewoners met schulden willen in eerste instantie hulp bij directe problemen, zoals inkomen en huisvesting, en een gevoel van zekerheid en perspectief op de toekomst:

“Ik wil ergens belanden waar ik zekerheid [heb]. En natuurlijk ga ik mijn best doen en natuurlijk wil ik niet mijn hele leven in de uitkering zitten. Maar het moet ook positief zijn, en garantie aan verbonden zijn.” (bewoner, R22)

Cliënten bevestigen dat budgetcoaches hen ook veel praktische hulp geven:

“Hij [budgetcoach] heeft echt de hele mikmak [gedaan]. Hoe noemen ze dat? Het ordenen van de map. Hij doet zoveel.” (bewoner, R21)

Voor de meeste bewoners maakt het niet *principeel* uit of ze door een vrijwilliger of door een beroepskracht worden geholpen: als ze maar goed geholpen worden. Het is echter cruciaal of de hulpverlener voldoende tijd heeft en of de client met respect benaderd wordt:

“Het enige verschil vind ik dat er met hem [budgetcoach] toch iets meer tijd is. Bij die beroepskrachten is het meestal druk en willen ze het snel afwerken. En hier hebben ze meer tijd. Tot nu toe, vanaf dat ik hier [infoplein] kom, ik mag niet klagen, het is altijd positief. Ik word niet afgesnauwd. Er wordt gewoon met geduld naar mijn probleem gekeken.” (bewoner, R22)

Dat laatste kan te maken hebben met het feit dat vrijwilligers meer tijd hebben om hun werk te doen en door hun eigen ervaringen beter kunnen aansluiten bij de leefwereld van de cliënten en hen daardoor beter kunnen helpen (zie 3.2). Sommige bewoners geven aan dat ze van een vrijwilliger makkelijker feedback aannemen dan van een beroepskracht:

“Ik vroeg aan [naam budgetcoach]: ben je vrijwilliger of ben je medewerker van die dingen? En hij is vrijwilliger. Met die positie, ik ga zeggen: van vrijwilliger accepteer ik meer.” (bewoner, R21)

Sommige bewoners hebben ook een mening over de positie van vrijwilligers die hen helpen. Ze vinden dat de budgetcoaches eigenlijk betaald moeten worden voor hun inzet:

“Hij [naam budgetcoach] moet ook betaald worden. Mensen doen vrijwilligerswerk [maar] op een gegeven moment, als je dat doet voor instanties die geld krijgen, dan moet je ook geld krijgen.” (bewoner, R21)

Rotterdam wil met haar nieuwe schuldenaanpak mensen duurzaam uit de schulden krijgen. Ze verwacht daarbij veel van de bewoners zelf. Vanuit de bewoners gezien zijn deze verwachtingen echter vaak (te) hooggespannen. Uit onderzoek blijkt ook dat mensen die

langdurig met stress en geldzorgen leven, hun acties en gedrag niet meer kunnen overzien.⁶⁴ Hierdoor maken bewoners met schulden niet altijd de ‘verstandige’ keuze:

“Mijn toeslagen waren onterecht ingehouden, dus dat heb ik toen met terugwerkende kracht teruggekregen. Dat is bijna 2000 euro. En met dat geld ga ik lekker op vakantie. Ja, sorry. Ik zit in de bijstand, maar je hebt ook recht op 28 vakantiedagen.”
(bewoner, R22)

Het ontbreekt veel mensen met schulden aan de mentale ruimte die nodig is om de oorzaken van hun problemen aan te pakken.⁶⁵ Ze willen hulp bij hun problemen, maar weten vaak niet waar ze moeten beginnen:

“Als ik schulden heb ben ik bang, ik word gek van de wereld, niemand die weet of hulp biedt, of dat hulp bestaat” (bewoner, R21)

Bewoners geven ook aan dat de organisatie van de (schuld)hulpverlening erg ingewikkeld en ondoorzichtig is (zie tevens hoofdstuk 6). Ze moeten voor verschillende problemen steeds bij andere loketten of andere personen zijn:

“Het probleem is dat ik moet zorgen dat ik inkomen heb, om financiële dingen af te ronden. [Maar] daar kunnen hun [budgetcoaches, trajectbegeleiders] mij niet mee helpen” (bewoner, R22)

Samenvattend kunnen we concluderen dat de hulp van budgetcoaches voor bewoners met schulden van toegevoegde waarde is. Dit is vooral het geval omdat zij vaak kampen met problemen op meerdere levensgebieden. Dat de budgetcoaches zich vrijwillig inzetten – en geen beroepskracht zijn – lijkt voor cliënten in principe niet uit te maken, hoewel sommigen aangeven dat ze van vrijwilligers makkelijker advies aannemen dan van beroepskrachten. Voor Feijenoorders met schulden is het vooral belangrijk dat ze ergens terecht kunnen waar ze ‘echt’ geholpen worden, dat hulpverleners hen serieus nemen en voldoende tijd hebben om naar hun (verschillende) problemen te kijken. Dit is een belangrijke aanvulling op de eerder genoemde knelpunten in het toeleidingsproces naar schuldhulpverlening (zie hoofdstuk 5.3), namelijk dat bewoners ook in het traject bij een trajectbegeleider van de gemeente nog naar veel verschillende loketten toe moeten, op verschillende locaties in de stad.

⁶⁴ Mullainatan & Shafir, ‘Scarcity: why having too little means so much’, 2013

⁶⁵ Madern, ‘Op weg naar een schuldenvrij leven’, 2015; Mullainatan & Shafir, ‘Scarcity: why having too little means so much’, 2013

8. Conclusies en aanbevelingen

Dit rapport bevat de bevindingen van het casusonderzoek naar de schuldenaanpak van Humanitas, als onderdeel van de gemeentelijke aanpak, in de periode september 2019 – januari 2020. In het onderzoek staan twee soorten effectiviteit centraal: experiëntiële effectiviteit (ervaringen van betrokkenen) en implementatie effectiviteit (het uitvoeringsproces). In dit hoofdstuk grijpen we kort terug op de hoofdvraag van het onderzoek en doen we aanbevelingen voor de praktijk.

8.1. Beantwoording onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is inzicht bieden in de manier waarop bewoners, budgetcoaches en beroepskrachten de schuldenaanpak van Humanitas ervaren. De vraagstelling van het onderzoek is als volgt:

1. Hoe verloopt de schuldenaanpak van Humanitas in Feijenoord?
2. Levert de schuldenaanpak volgens betrokkenen (budgetcoaches, beroepskrachten en bewoners) de beoogde resultaten op?
3. Welke aandachtspunten zijn volgens hen belangrijk om de aanpak te verbeteren?

Hierna geven we een concluderend antwoord op de onderzoeksvragen.

8.1.1. De schuldenaanpak van Humanitas in Feijenoord

Hoe verloopt de schuldenaanpak van Humanitas in Feijenoord en levert de aanpak volgens bewoners, budgetcoaches en beroepskrachten de beoogde resultaten op?

De rol van Humanitas in de nieuwe schuldenaanpak zit vooral aan de ‘voorkant’ van schuldhulpverlening: preventie, vroegsignalering en toeleiding van bewoners met schulden naar de gemeente. Humanitas werkt met budgetcoaches: vrijwilligers en ervaringsdeskundigen die de taak hebben om bewoners met schulden te *vinden, motiveren* en *toe te leiden* naar de trajectbegeleiders van het Expertiseteam Financiën van de gemeente. De budgetcoaches hebben een vrijwilligerscontract bij Humanitas. De coördinatie, werving en praktische ondersteuning vindt plaats door beroepskrachten van Humanitas. De budgetcoaches worden inhoudelijk begeleid op het gebied van schuldhulpverlening via wekelijkse intervisies door bewindvoeringskantoor Stichting Veritas Vertegenwoordiging.

Budgetcoaches *vinden* bewoners met schulden vooral via de Infopleinen die Humanitas organiseert in de Huizen van de Wijk. De Infopleinen zijn een collectieve voorziening, waar bewoners zonder afspraak terecht kunnen voor advies, informatie en steun. De infopleinen zijn door de inrichting en de laagdrempeligheid toegankelijker dan (sommige) gemeentelijke instanties. Bovendien zijn op de infopleinen diverse loketten met verschillende expertisen bij elkaar gebracht waardoor bewoners niet alleen hun schulden, maar ook andere (daarmee samenhangende) problemen kunnen bespreken. De lijnen zijn kort en bewoners kunnen meestal direct (op de juiste plek) terecht. De laagdrempeligheid en toegankelijkheid wordt versterkt doordat budgetcoaches met verschillende culturele achtergronden aanwezig zijn. Zij spreken veelal de taal van de bewoners, waardoor die meestal in hun moedertaal uitleg of advies kunnen krijgen.

Budgetcoaches proberen op verschillende manieren cliënten te *motiveren* hun problemen aan te pakken. Het motiveren van bewoners met schulden is niet eenvoudig en hangt af van

de vertrouwensband die budgetcoaches met bewoners (kunnen) opbouwen, de tijd die budgetcoaches hebben voor afspraken met hun cliënten en de mate waarin bewoners het gevoel hebben dat zij in praktische zin door hun budgetcoach worden geholpen. Omdat sommige budgetcoaches hun eigen ervaringen inzetten hebben ze vaak veel begrip voor de situatie van hun cliënten. Ze herkennen de stress, schaamte en de onzekerheid waar bewoners met schulden vaak mee kampen. In veel gevallen bieden de budgetcoaches ook hulp bij praktische zaken. Budgetcoaches proberen hierbij cliënten te activeren, bijvoorbeeld door samen administratieve taken af te handelen.

Sinds de aanvang van het project in mei 2019, hebben de budgetcoaches van Humanitas ruim 130 Feijenoorders *toegeleid* naar de trajectbegeleiders van het Expertiseteam Financiën. Bewoners met schulden weten via de budgetcoaches de gemeente te vinden. Trajectbegeleiders nemen snel contact op met bewoners en budgetcoaches om een eerste afspraak in te plannen. Budgetcoaches gaan met bewoners mee naar de eerste afspraken bij de trajectbegeleiders ('warme overdracht') en herinneren cliënten telefonisch aan hun afspraak. Dit verkleint de kans dat bewoners niet komen opdagen of dat een traject vroegtijdig wordt beëindigd. Budgetcoaches vinden het lastig om cliënten los te laten wanneer deze zijn aangemeld bij de gemeente; dit komt onder andere omdat budgetcoaches niet weten wat er na aanmelding met 'hun' cliënt gebeurt, en door het praktische werk dat moet worden verricht om een aanvraag voor schuldhulpverlening in te dienen bij de kredietbank. Voor bewoners met schulden lijkt het in principe niet uit te maken of zij in de route naar een oplossing voor hun schulden worden geholpen door vrijwilligers of beroepskrachten; als ze maar (praktische) hulp krijgen. Een prettige bejegening en hulpverleners die de tijd nemen om naar hun situatie te kijken zijn daarbij voor hen belangrijk.

8.1.2. Aandachtspunten

Welke aandachtspunten zijn volgens bewoners, budgetcoaches en beroepskrachten belangrijk om de aanpak te verbeteren?

Een eerste aandachtspunt is de onduidelijkheid over de **rol- en taakverdeling** van budgetcoaches en trajectbegeleiders. Uit het onderzoek blijkt dat budgetcoaches veel praktisch (uitvoerend) werk doen voor en met bewoners rondom de aanvraag van een schuldregeling, zoals de administratie uitzoeken, schuldeisers bellen, en het ordenen van de map voor een aanvraag bij de kredietbank. Formeel is dat tegen de werkafspraken in tussen Humanitas en de gemeente over de schuldenaanpak in Feijenoord. De trajectbegeleiders van het Expertiseteam Financiën werken echter niet gebieds-gebonden, en hebben zodoende met elke welzijnsorganisatie andere werkafspraken over wie wat doet. Om de aanpak te verbeteren, is het volgens budgetcoaches en trajectbegeleiders daarom belangrijk om meer helderheid te krijgen in het takenpakket en onderlinge verwachtingen goed af te stemmen.

Een tweede aandachtspunt is het verschil in de **kennis en expertise** van budgetcoaches. Uit het onderzoek blijkt dat budgetcoaches sterk verschillen in hun kennis over schuldhulpverlening, manier van werken en mate van belastbaarheid. Dit hoeft op zichzelf geen probleem te zijn; budgetcoaches zetten zich immers vrijwillig in. Het levert echter wel een risico op ten aanzien van cliënten; die ontvangen – afhankelijk van de budgetcoach die zij treffen – andersoortige hulp en ondersteuning, in verschillende mate en van verschillende kwaliteit. Om de aanpak te verbeteren, is het daarom belangrijk om budgetcoaches voldoende training en ondersteuning te bieden. Meer duidelijkheid over de rol- en

taakverdeling tussen trajectbegeleiders en budgetcoaches levert hier mogelijk ook een bijdrage aan, doordat het kan voorkomen dat budgetcoaches teveel (complexe) taken op zich nemen die, volgens de huidige werkafspraken tussen de gemeente en Humanitas, formeel bij de trajectbegeleiders horen.

Een laatste aandachtspunt is de **communicatie** naar en **hulpverlening** aan (potentiële) cliënten. Voor hen is het ingewikkeld dat zij voor schuldhulp vaak naar verschillende loketten en locaties toe moeten. Cliënten willen graag praktische hulp bij directe problemen, zoals hun inkomen, huisvesting en een oplossing voor de stress van deurwaarders aan de deur en brieven op de mat. Of deze hulp door vrijwilligers of beroepskrachten geboden wordt, maakt voor hen niet principieel uit; essentieel is echter wel dat hulpverleners voldoende tijd voor bewoners hebben, hen op een gelijkwaardige manier bejegenen, en dat bewoners niet voor ieder 'probleem' naar een apart loket hoeven. Een mogelijke manier om dit te verbeteren is door de expertises en afdelingen die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening aan cliënten meer integraal en gebiedsgericht te organiseren. Dit voorkomt dat cliënten 'van het kastje naar de muur' worden gestuurd. Belangrijk hierbij is tevens dat budgetcoaches weten waar cliënten naartoe kunnen en zij goed op de hoogte zijn van wat cliënten kunnen verwachten van de trajectbegeleiders.

8.3. Aanbevelingen voor de praktijk

Op basis van de onderzoeksbevindingen doen we hieronder een viertal aanbevelingen voor de praktijk. Deze aanbevelingen zijn bedoeld voor Humanitas en de gemeente om de gezamenlijke schuldenaanpak in Feijenoord verder te verbeteren, en pogen recht te doen aan het specifieke karakter van (vrijwillige) inzet vanuit welzijn. De aanbevelingen zijn samengevat in vier organisatieprincipes: *continuering*, *coöperatie*, *coördinatie* en *co-locatie*.

8.3.1. Continuering

De eerste aanbeveling is om de schuldenaanpak in Feijenoord, waarbij budgetcoaches bewoners met schulden *vinden*, *motiveren* en *toeleiden* naar de trajectbegeleiders van de gemeente, te **continueren**. Budgetcoaches zijn door hun aanwezigheid op de infopleinen en andere 'vindplaatsen' in de wijk in staat om bewoners met schulden in een vroeg(er) stadium te signaleren en hen te helpen om de eerste stap naar professionele schuldhulpverlening te zetten. Gezien de aard en omvang van de schuldenproblematiek in Feijenoord is dit een belangrijke taak. Essentieel hierbij is dat in de aanpak blijvend wordt aangesloten bij de ervaringen, behoeften en belastbaarheid van budgetcoaches. Gezien het vrijwillige karakter van de inzet van budgetcoaches is het belangrijk dat zij voldoende tijd en ruimte (blijven) behouden om bewoners te ondersteunen in de route naar schuldhulpverlening. Voor budgetcoaches met een werkervaringsplaats is het belangrijk om de ontwikkeling naar betaald werk gericht te faciliteren.

8.3.2. Coöperatie

De tweede aanbeveling is om de **samenwerking** tussen budgetcoaches en trajectbegeleiders in Feijenoord te vergroten. Uit het onderzoek blijkt dat de taak- en rolverdeling tussen budgetcoaches en trajectbegeleiders per casus verschilt. Hoewel flexibiliteit in taken ook de mogelijkheid biedt om maatwerk te leveren aan bewoners, leidt het gebrek aan samenwerking op teamniveau ertoe dat veel van het uitvoeringswerk rondom een schuldoplossing terecht komt bij cliënten en budgetcoaches. Een heldere rol- en

taakverdeling en intensievere samenwerking tussen de teams zijn nodig om de aansluiting tussen budgetcoaches en trajectbegeleiders op casusniveau te verbeteren.

8.3.3. Coördinatie

De derde aanbeveling is om de schuldenaanpak in Feijenoord intensiever en meer gebiedsgericht te **coördineren**. Dit houdt in dat verschillende soorten en gradaties van schuldhulpverlening worden betrokken bij de lokale aanpak van schulden. Uit het onderzoek blijkt dat budgetcoaches en trajectbegeleiders niet altijd weten wie wat doet, en welke mogelijkheden er zijn voor hulpverlening aan bewoners in Feijenoord. Trajectbegeleiders en budgetcoaches kunnen hierin meer ondersteund worden, door hen overzicht te bieden in de verschillende diensten, producten en organisaties (formeel en informeel) op het gebied van integrale schuldhulpverlening in Feijenoord en Rotterdam.

8.3.4. Co-locatie

De vierde aanbeveling is om budgetcoaches, trajectbegeleiders en andere beroepskrachten die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening aan cliënten gebruik te laten maken van **gezamenlijke werklocaties** in Feijenoord (co-locatie). Uit het onderzoek blijkt dat het voor bewoners lastig is dat zij in de route naar schuldhulpverlening op verschillende momenten op verschillende plekken moeten zijn. Het gevoel 'van het kastje naar de muur' te worden gestuurd kan verkleind worden door de diverse expertises die betrokken zijn bij schuldhulpverlening te huisvesten op dezelfde locaties in Feijenoord. Dit biedt hen de mogelijkheid om bewoners met schulden nog eerder toe te leiden en hen dichtbij huis te helpen, door een combinatie van professionele schuldhulpverlening en vrijwillige ondersteuning.

Literatuur

Algemeen Dagblad. 'Drieduizend Rotterdammers met schulden hebben weer een beetje rust', artikel 6 januari 2020.

Aarts, L., Douma, K., Frierson, R., Schrijvershof, C., & Schut, M. (2011). *Kosten en baten van schuldhulpverlening*. Den Haag: APE.

Ark, T. van (2018, 23 mei). Brede Schuldenaanpak [Kamerbrief]. Via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/05/23/kamerbrief-brede-schuldenaanpak>.

Baan, A., Louwes, K., & Oostveen, A. (2016). *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag: Berenschot.

Bekkers, V. (2012). *Beleid in beweging*. Uitgeverij Boom.

Binnenlands Bestuur. 'Rotterdam gooit roer om met nieuwe schuldenaanpak', artikel 13 maart 2019.

Boksebeld, B., Gramberg, P., & Swart, J. de (2020). *Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening*. Enschede: Saxion.

CBS. (2018). *Armoede en sociale uitsluiting 2018*. Den Haag: CBS.

Dubois, H., & Anderson, R. (2010). *Managing household debts: Social service provision in the EU*. Dublin: Eurofound.

Erp, van N., Rijkaars, A., Boertien, D., Van Bakel, M. & Van Rooijen, S. (2012), *Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid*. Trimbos

Fishbein, M. & Azjen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Massachusetts: Addison – Wesley.

Gemeente Rotterdam. (2018). *De staat van de stad 2018. Feiten en cijfers over Rotterdam*. Rotterdam: OBI.

Gemeente Rotterdam. (2019). *Reset Rotterdam, op weg naar een schuldenvrije generatie*. Uitvoeringsplan. Rotterdam: Cluster maatschappelijke ontwikkeling.

Geuns, R. van, Jungmann, N., & Weerd, M. de (2011). *Klantprofielen voor schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan.

Greef, M. de. (1992). *Het oplossen van problematische schuldsituaties. Een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisatorische samenwerking en huishoudkenmerken op de effectiviteit van schuldregelingen* [Dissertatie]. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Grootegoed, E., Machielse, A., Tonkens, E., Blonk, L., & Wouters, S. (2018). *Aan de andere kant van de schutting. Inspelen op de toenemende vraag naar vrijwillige inzet in het lokale sociale domein*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.

Head, B.W. (2008). Wicked problems in public policy. *Public Policy*, 3(2), 101-118.

- Jungmann, N., & Anderson, M. (2011). *Vroegsignalering moet en kan!* Utrecht: Social Force.
- Jungmann, N., Geuns, R. van, Kruis, G., Calkoen, P., & Anderson, M. (2011). *Schuldhelpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhelpverlening*. Amsterdam: Regioplan.
- Jungmann, N., & Madern, T. (2011). Welkom, vrijwilliger. *WMO Magazine*, 2, 16-19.
- Keuzenkamp, S. (2017). 'Wat werkt en wie werkt? De rol van ervaringsdeskundigen bij de aanpak van armoede en schulden [Oratie].
- Madern, T. (2014). *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T. (2015). *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om problemen te voorkomen* [Dissertatie]. Leiden: Universiteit Leiden.
- Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149), 976-980.
- Mensing, W. (2015), 'Systeem- en leefwereld: hoe de kloof te dichten?', artikel Sociale Vraagstukken. Via <https://www.socialevraagstukken.nl/systeem-en-leefwereld-hoe-de-kloof-te-dichten/>.
- Miller, W. & Rolnick, S. (1991), *Motiverende gespreksvoering. Een methode om mensen voor te bereiden op gedragsverandering*. Uitgeverij Ekklesia.
- Moors, F. & Libregts, I. (2015). *Schuldvorming en schuldpreventie. Achtergronden van schuldvorming en mogelijkheden van preventie*. Rotterdam: OBI.
- Mullainatan, M. & Shafir, E. (2013). *Scarcity: why having too little means so much*. New York: Henry Holt.
- NVVK. (2018). *Jaarverslag 2018*. Via <http://jaarverslag.nvbk.eu/2018/cijfers/index.html>.
- Lans, van der J. (2010), *Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk*. Uitgeverij Augustus.
- Oudenampsen, D., Nederland, T., & Stavenuiter, M. (2012). *Vrijwillig, effectief en efficiënt. Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhelpverlening*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Oudenampsen, D., & Vliet, K. van (2007). *Vrijwillige inzet in de zorg en maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Rekenkamer Rotterdam. (2016). *Hulp Buiten Bereik. Effectiviteit van het schulddienstverleningsbeleid*. Rotterdam: Rekenkamer Rotterdam.
- Rutte, M., Haersma-Buma, S. van, Pechtold, A., & Segers, G. (2017). *Vertrouwen in de toekomst. Regeerakkoord 2017-2021*. Via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2017/10/10/regeerakkoord-2017-vertrouwen-in-de-toekomst>.

Schonewille, G. & Crijnen, C. (2019). *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*. Utrecht: Nibud.

Stichting Humanitas. (2018). *Wel-zijn in Feijenoord. Werkplan 2019*. Rotterdam: Stichting Humanitas.

SZW. (2018). Actieplan Brede Schuldenaanpak. Via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2018/05/23/actieplan-brede-schuldenaanpak>

Theunissen, A. (2015). *Schuldhelpverlening in perspectief. Over de ervaringen van klanten en dienstverleners van de Rotterdamse kredietbank met het minnelijke traject schuldhelpverlening* [Dissertatie]. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Tuzgöl-Broekhoven, A., Atalikyayi, R., Ten Berge, E., Van den Berg, W., Hanse, D. (2018), *Een open deur? Een onderzoek naar de toegang tot gemeentelijke schuldhelpverlening*. Den Haag: De Nationale Ombudsman.

Veer, A. van der & Jungmann, N. (2018). Problematische schulden in de spreekkamer, over de doorwerking van geldzorgen op gezondheid. *Bijblijven*, 3-4.

Verhoeven, I., & Tonkens, E. (2013). 'Wat de overheid van burgers wil. De framing van de veranderende verzorgingsstaat in Nederland en Engeland.' In: Kampen, T. Verhoeven, I., & Verplanke, L. (red.) *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep, 25-40.

Westhof, F., & De Ruig, L. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.

Wet gemeentelijke schuldhelpverlening 2012. Via <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031331/2017-04-01>.

WRR. (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR.

Yin, R. (2014). *Case Study Research. Design and Methods*. Los Angeles: SAGE.

Zorg & Welzijn. 'Inzetten van ervaring is niet alleen pakkie-an van ervaringsdeskundige', artikel augustus 2016.

Zuithof, M., Mateman, H., & Verweij, S. (2016). *Wat werkt bij.. Schuldhelpverlening* [Kennisdossier]. Utrecht: Movisie.