

## HOOFDPUNTEN UIT DE DEELSESSIES '(NOG) BETERE DIENSTVERLENING BIJ ARMOEDE EN SCHULDEN' (26-02-2020)

### Investeren in de relatie met cliënten

De **bejegening** van cliënten verdient meer aandacht van dienstverlenende organisaties, op alle niveaus. Uitvoerende medewerkers zijn zich vaak onvoldoende bewust hoe hun houding en gedrag bij cliënten overkomen. Goede bejegening moet structureel aandacht krijgen, in werkprocessen, scholing, enz., en er moet sturing op zijn vanuit bestuur en management. Ervaringsdeskundigen kunnen helpen de kloof tussen cliënt en dienstverlener te verkleinen; een inlevingsspel is een bruikbaar hulpmiddel.

**Kenmerken van goede bejegening:** 'niet redeneren vanuit regels, maar kijken wat nodig is', verwachtingen afstemmen, denken in mogelijkheden, vertrouwen als vertrekpunt, empathie, stress sensitiviteit, tijd om te luisteren, evenwaardigheid in de relatie, communicatievorm (digitaal, face-to-face, thuis, op kantoor etc.) afstemmen op cliënt, vaste of minder vaak wisselende contactpersonen.

*Luister en kijk naar de mens achter de schuld.*

*Medewerker moet ruimte krijgen en zoeken om niet de regels,  
maar de mens centraal te stellen.*

*Eigen initiatieven van de cliënt bemoedigen in plaats van ontmoedigen.*

**Transparantie en verwachtingsmanagement** zijn belangrijke kernbegrippen. Door hier aan te werken kunnen veel onduidelijkheid en onnodige teleurstellingen voorkomen worden.

*Zorg voor goede voorlichting en verwachtingsmanagement aan de telefoon.*

### Voorkomen van (ergere) problemen

Schulden leiden tot persoonlijke problemen en maatschappelijke kosten. **Preventie** is daarom belangrijk voor alle partijen die in aanraking komen met betalingsachterstanden. Preventie is het voorkomen dat er (in dit geval financiële) problemen ontstaan door van tevoren in actie te komen. Preventie betekent ook het voorkomen van grotere financiële problemen of herhaling.

Allerlei partijen die in aanraking komen met betaalachterstanden van personen, kunnen bijdragen aan preventie. Denk aan: scholen, bedrijven, corporaties, nutsbedrijven, financieel dienstverleners, wijkteams etc.

**Voorlichting, scholing en educatie** worden als het belangrijkste middelen tot preventie gezien. Een pleidooi is om scholing rond financiën standaard op te nemen in het pakket van primair en voortgezet onderwijs.

*Bij de overgang 18-/18 plus: meer voorlichting en geldlessen. En uitleg geven aan ouders wat voor verandering er komen als een kind 18 wordt.*

*Een vraag om nader te onderzoeken: Hoe krijg je jongeren meer zelfredzaam?*

**Vroegsignalering** kan door **afspraken** te maken **met bedrijven en instellingen** over vindplaatsen, doorverwijzing en signalering van hun klanten. Van belang is dat gemeenten **goed beleid** maken.

*Een voorbeeld is de samenwerking van woningcorporaties,  
Menzis en de gemeente Groningen.*

In meerdere deelsessies is genoemd dat we het vooral anders moeten doen dan we dat de afgelopen periode deden en dat we met elkaar en op zoek moeten gaan hoe wij het snelste in contact kunnen komen met mensen met beginnende financiële problemen.

*Brandjes voorkomen in plaats van blussen!*

### Werken aan toekomstperspectief

In meerdere deelsessies is gepleit voor **fondsen of budgetten**, die het perspectief van mensen in armoede of schulden vergroten en (grotere) problemen voorkomen: een perspectieffonds voor jongeren, statushouders, e.a., een opleidingsbudget, een 'vangnetbudget' voor financiële tegenvallers.

In de gemeente of provincie moeten we **nieuwe oplossingen** voor schuldenproblematiek uitproberen, die de cliënt meer perspectief bieden.

*Een experiment vormgeven waar regelvrij kan worden geëxperimenteerd met  
oplossingen voor schulden, bijvoorbeeld afkoop van schulden.*

*Bevriezen schulden, mandaat bij gemeente.*

Ook het **opbouwen van een persoonlijk netwerk** kan in veel gevallen helpen het toekomstperspectief te vergroten. Dit verdient meer aandacht in de dienstverlening.

Nu is er vaak een gat, als de dienstverlening is gestopt. De kans op terugval is daardoor groot. Dit **gat moeten we dichten**. Er moet vroegtijdig worden begonnen met het regelen van de nazorg en er moet een betere aansluiting komen op de arbeidsmarkt.

*Uitstroom naar werk moet soepeler.*

*Laat talentontwikkeling parallel lopen aan het schuldentraject.*

Ook zijn **wettelijke stappen** nodig om te voorkomen dat mensen in (grotere) problemen komen en steeds verder verwijderd raken van een goede oplossing met toekomstperspectief. Suggesties hiervoor zijn: afschaffen van de toeslagen, verbieden doorverkopen schulden, invoeren basisinkomen.

### Denken vanuit de cliënt, geen versnipperd aanbod meer

Om de cliënt een meer samenhangend aanbod te kunnen bieden is **één loket** een zinvol middel. Eén loket zorgt voor meer duidelijkheid en voorkomt dat inwoners moeten zoeken naar de juiste instantie voor hun probleem.

Omdat veel cliënten hulp en steun krijgen van **meerdere instanties** zijn de suggesties: ‘een persoon/hulpverlener die kan schakelen en bemiddelen tussen de cliënt en al die instanties’, bundeling van informatie over alle instanties en het aantal overdrachtmomenten beperken.

Op het niveau van samenwerking tussen betrokken organisaties bleek behoefte aan meer duidelijkheid over de **rollen en taken**. Er moet transparantie en overeenstemming zijn over wie, waarvan is. Hierdoor kan men duidelijker afspraken maken en is het helder welke afspraken worden nagekomen en welke niet.

Ook wordt het belangrijk gevonden om **alle relevante partners te betrekken**, ook partijen waar je wellicht nu nog niet mee samenwerkt, of partijen waar je niet direct aan zou denken. Twee voorbeelden hiervan zijn het actiever betrekken van banken en meer samenhang zoeken met het Rijk.

Met de verschillende partners moeten we vervolgens proberen zo veel mogelijk **kennis te delen** en een **integraal dienstverleningsaanbod** te creëren.

*Vaker ervaringsdeskundigen inzetten.*

*Oplostafels instellen: integraal oplossingen zoeken voor specifieke casussen, en dan pas van tafel als er een echte oplossing ligt*