

Wijkteams Arnhem

EEN ONDERZOEK NAAR DE ACTIVITEITEN VAN WIJKCOACHES
VOOR INWONERS MET FINANCIËLE PROBLEMEN

Laura van Dongen

BUREAU PENG | LAURA VAN DONGEN ADVIES | IN OPDRACHT VAN GEMEENTE ARNHEM

Inhoud

Samenvatting	3
Onderzoeksopzet en leeswijzer	4
1. Het wijkteamkader	5
2. Juridisch kader schuldhulpverlening	7
<i>Aanvraag</i>	7
<i>Besluit</i>	8
3. Uitvoeringskaders schuldhulpverlening	9
<i>Aanmelding</i>	9
<i>Intake</i>	9
Inventarisatie	9
Analyse	11
Advies	11
4. Praktijk: observeren gesprekken	12
<i>Deelvraag 1: Regie op financiën</i>	12
<i>Deelvraag 2: Aandacht voor gedrag</i>	13
<i>Deelvraag 3: Gestructureerd vervolgvactiteiten inzetten</i>	15
<i>Deelvraag 4: Kennis van financiële componenten en berekening van problematische schuldsituatie</i>	17
<i>Deelvraag 5: Aandacht voor achterliggende problematiek ten behoeve van integrale schuldhulpverlening</i>	19
<i>Deelvraag 6: Juiste vervolgvactie en toeleiding</i>	20
Conclusies en aanbevelingen	22

Samenvatting

In de afgelopen maanden is onderzocht of de wijkteams de inwoners van Arnhem op de juiste manier ondersteunen bij financiële problematiek en of deze ondersteuning op het juiste moment plaatsvindt. Om een antwoord op deze vraag te krijgen, zijn de relevante theoretische kaders bestudeerd en heeft observatie bij veertig gesprekken plaatsgevonden.

De wijkteams zijn op 1 januari 2015 gestart en zijn momenteel ongeveer een jaar onderweg. Bij het onderzoek is gebleken dat de brede uitvraag in keukentafelgesprekken een meerwaarde biedt, nu de oorspronkelijke vraag van de inwoner niet altijd de werkelijke vraag blijkt te zijn. Coaches ondersteunen inwoners bij het verhelderen van hun vraag en het opstellen van een eigen Plan. Inwoners benaderen coaches erg open, wat ervoor zorgt dat ook onderwerpen waarop een taboe kan rusten bespreekbaar zijn. Bijvoorbeeld over verslavingsproblematiek wordt open en eerlijk verteld. De informatie die daarmee wordt verzameld, is dan ook erg waardevol.

Het wijkteamkader is helder opgesteld en biedt handvatten om tot een gestructureerd proces te komen. Bij het onderzoek is gebleken dat het wijkteamkader voor de hulp bij financiële problematiek nog niet volledig aansluit op het juridisch kader en het uitvoeringskader van branche-organisatie NVVK. De interpretatie van definities als aanvraag, intake en besluit is nog niet uniform. Het zou verstandig zijn om hierover heldere afspraken te maken. Bij de inzet van specialistische voorzieningen bestaat momenteel de kans dat er dubbel werk verricht moet worden. De taak aanmelding en intake wordt door de wijkteams niet zodanig uitgevoerd dat een specialistische voorziening direct kan worden ingezet. Hierbij zal er nog een nieuw intakegesprek noodzakelijk zijn. De benodigde hulpverlening kan daardoor niet direct worden opgestart.

Bij het onderzoek is gebleken dat de wijkteams op vijf van de zes onderzochte punten ruim voldoende scoren. Coaches scoren sterk op:

- het achterhalen van achterliggende problematiek
- signaleren van psychosociale, psychische, psychiatrische en verslavingsproblematiek
- het activeren van inwoners
- het toeleiden naar specialistische voorzieningen waarbij wordt voorkomen dat de inwoner zijn verhaal volledig opnieuw moet vertellen

Op het onderdeel kennis van de financiële componenten en berekeningen in het kader van schuldhelpverlening is een verbeteringslag noodzakelijk. Opvallend is dat de scores van de individuele coaches ver uit elkaar liggen. De kwaliteit is hiermee onstabiel en dat brengt risico's met zich mee op het gebied van rechtsgelijkheid voor inwoners. De individuele verschillen doen zich voor verspreid over de zes onderzochte punten.

Naar aanleiding van dit onderzoek zijn aanbevelingen gedaan op het gebied van:

- Stabiele kwaliteit
- Afstemming juridisch kader en wijkteamkader
- Regie door kwetsbare inwoners en stabiele situaties

Onderzoeksopzet en leeswijzer

De gemeente wil graag weten hoe de wijkteams functioneren op het gebied van financiële problematiek. Daartoe is de volgende centrale vraag opgesteld:

Centrale vraag

Doen de wijkcoaches in het kader van schulddienstverlening, de juiste dingen op het goede moment, zodanig dat financiële problematiek zelf of met behulp van het netwerk kan worden opgelost of (indien noodzakelijk) toeleiding naar de juiste vervolgstap plaats vindt?

Om de centrale vraag te beantwoorden zijn zes deelcriteria opgesteld waarmee gemeten wordt of de coach op het juiste moment de juiste dingen doet.

1. Door de wijkcoach wordt onderzocht of de inwoner eigen regie kan voeren op de financiële huishouding, dat wil zeggen dat er inzicht is in de eigen administratie en het eigen budget. Indien wordt vastgesteld dat dit inzicht onvoldoende aanwezig is, worden stappen ondernomen om dit inzicht te verkrijgen.
2. De wijkcoach is in staat om het gedrag te achterhalen, dat achter de financiële problemen schuilgaat en maakt dit bespreekbaar zodat (op termijn) gedragsverandering kan plaatsvinden.
3. Er worden contactmomenten afgesproken waarbij de klant aantoont dat gestelde doelen zijn gerealiseerd (bijvoorbeeld zijn de financiële problemen onder controle, is begeleiding is bij een ketenpartner ingezet?).
4. Er is een berekening gemaakt op basis waarvan bepaald wordt of er sprake is van een problematische of niet problematische schuldenlast.
5. De wijkcoach erkent de belemmeringen die achterliggende problematiek kunnen vormen voor verdere schuldhulpverlening.
6. De wijkcoach weet welk vervolgproduct ingezet kan en moet worden en zorgt voor een zorgvuldige toeleiding.

Het voldoen aan deze criteria wordt gemeten aan de hand van 25 indicatoren. Per indicator kunnen 1,2,3 of 4 punten behaald worden. Het puntenaantal is afhankelijk van het al dan niet vertonen van het gedrag in combinatie met de effectiviteit van de interventie / vertoonde gedraging.

In Arnhem zijn verspreid over de acht wijkteams gesprekken geobserveerd door de onderzoeker. Deze gesprekken varieerden van startgesprekken tot vervolgesprekken tot slotgesprekken. Bij nagenoeg alle gesprekken was vooraf de inschatting dat er sprake was van financiële problematiek. Inwoners zijn voorafgaand aan het bezoek op de hoogte gebracht van het onderzoek en er is om toestemming gevraagd. De onderzoeker is geen deelnemer geweest in gesprekken en heeft een observerende rol ingenomen.

In dit onderzoeksrapport volgt eerst een beschouwing van het wijkteamkader, de juridische en overige kaders waarmee de wijkteams in het kader van schuldhulpverlening te maken hebben. Hierbij wordt de vergelijking gemaakt van de theorie en de Arnhemse praktijk. Vervolgens wordt gerapporteerd over de geobserveerde gesprekken. Het onderzoeksrapport eindigt met conclusies en aanbevelingen.

1. Het wijkteamkader

De wijkteams in Arnhem voeren in het kader van schuldhulpverlening de taak aanmelding en intake uit. Na een eerste gesprek waarin een brede uitvraag plaatsvindt (het keukentafelgesprek), vinden een of meer vervolggesprekken plaats. Indien noodzakelijk kan de wijkcoach de inwoner overdragen aan Rijnstad of het Budget Advies Centrum (BAC) voor het schuldhulpverleningstraject. De wijkcoaches hebben hierdoor een voorbereidende taak in het totale proces van schuldhulpverlening.

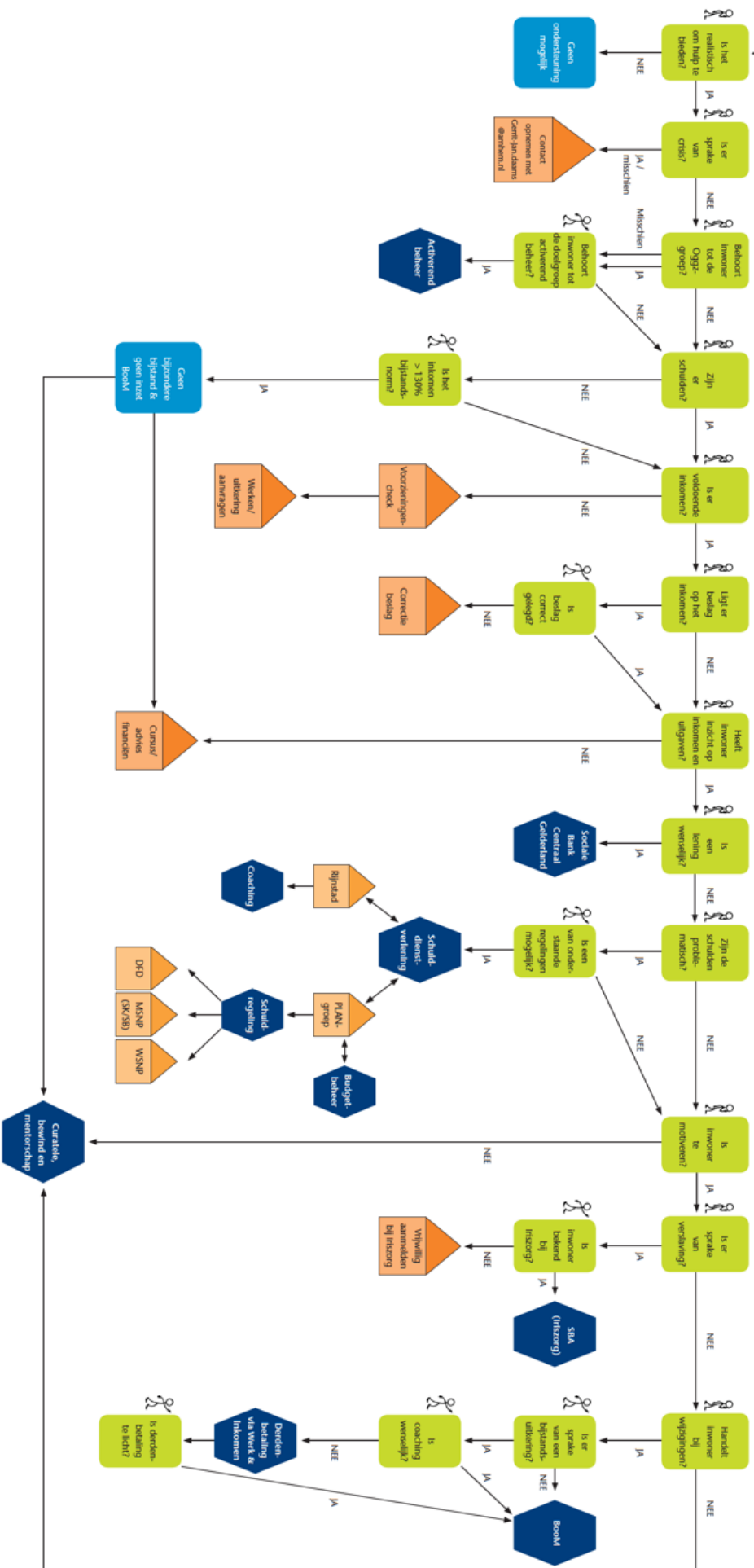
De wijkcoaches zijn generalisten met verschillende achtergronden. Binnen ieder team zijn een of meerdere coaches met kennis op het specifieke terrein van schuldhulpverlening aanwezig. Zij worden superusers genoemd. De generalisten kunnen met de superusers overleggen indien zij vragen hebben.

De wijkteams kennen een eerste gesprek (keukentafelgesprek) waarin de vraag wordt verhelderd. Wijkcoaches hanteren een brede uitvraag op meerdere leefdoelgebieden. Indien wordt vastgesteld dat er sprake is van problemen op het financiële vlak, vindt er meestal een vervolggesprek plaats om inzicht in de problematiek te krijgen. Hulpvragen worden geregistreerd in een klantvolgsysteem en er wordt gebruik gemaakt van "Mijn plan, Ons plan" om tot een stappenplan te komen waarmee de gewenste eindsituatie bereikt kan worden. De gemeente is bezig om het systeem en daarmee het plan via DigiD direct voor inwoners digitaal toegankelijk te maken.

De wijkteams kunnen doorverwijzen naar Rijnstad voor stabilisatie en naar het BAC voor het treffen van schuldregelingen. Het BAC wordt vervangen door Plangroep. Naast curatieve schuldhulpverlening zijn er allerhande ondersteunende faciliteiten beschikbaar, zoals het ordenen van administratie, beantwoorden van sociaal juridische vragen, berekenen en corrigeren beslagvrije voet. De wijkcoaches zetten waar nodig deze ondersteunende voorzieningen in conform het onderstaande processchema.



De Arnhemse route voor financiële oplossingen



2. Juridisch kader schuldhulpverlening

Sinds 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Met de komst van deze wet is schuldhulpverlening een wettelijke taak van gemeenten geworden. Ook heeft met de komst van de Wgs het bestuursrecht zijn intrede gedaan bij het uitvoeren van schuldhulpverlening. Het bestuursrecht brengt onder andere met zich mee dat er besluiten genomen moeten worden over toelating, weigering en beëindiging van schuldhulpverlening. Tegen deze besluiten is bezwaar en beroep mogelijk. Ook is het van belang dat besluiten tijdig worden genomen. Indien een tijdige beslissing uitblijft, kan een dwangsom worden verbeurd. In dit hoofdstuk bekijken we het proces van schuldhulpverlening door een juridische bril.

Aanvraag

De schuldhulpverlening start juridisch gezien met de aanvraag. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) zegt dat de aanvraag het verzoek van een inwoner is om een besluit¹. De hoofdregel is dat aanvragen schriftelijk worden gedaan, tenzij de materiële wetgeving, in dit geval de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, anders bepaalt². De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening lijkt op dit punt af te wijken. De Wgs spreekt niet van een aanvraag maar van een verzoek en een verzoeker³. Er is sprake van een verzoek tot schuldhulpverlening indien de verzoeker zich wendt tot het college. Zich wenden tot is niet nader gedefinieerd waardoor de Wgs lijkt aan te geven dat de aanvraag vormvrij is. Daarnaast dient schuldhulpverlening laagdrempelig en breed toegankelijk te zijn, wat het standpunt dat de aanvraag vormvrij is, ondersteunt.

Vertaald naar de situatie in Arnhem betekent dit dat de aanvraag al kan plaatsvinden bij het maken van de eerste afspraak via het programma Timeblockr of het algemene telefoonnummer. In dit stadium kan de inwoner immer reeds aangeven hulp bij schulden of financiële problemen te willen. Dit kan gezien worden als zich wenden tot het college met het verzoek tot schuldhulpverlening. In andere situaties zal pas bij het eerste gesprek (tijdens de brede uitvraag) blijken dat er sprake is van een verzoek tot schuldhulpverlening. In beide situaties kan gesteld worden dat het aanvraagmoment plaatsvindt in het kader van contact met het wijkteam. We zullen op dit onderwerp terugkomen in de conclusies en aanbevelingen.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening stelt dat gemeenten het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld laten plaatsvinden binnen vier weken na het verzoek (maximale wachttijd). In geval van crisissituaties, dient deze termijn maximaal drie werkdagen te bedragen⁴. Het is daarmee ook vanuit juridisch oogpunt van belang om bij het verzoek vast te stellen of er sprake is van een crisissituatie. Daarnaast dient de verzoekdatum te worden geregistreerd om bijvoorbeeld de beslistermijn te bewaken. In principe moet binnen acht weken na het verzoek een besluit worden genomen⁵. Deze beslistermijn is (onder meer) te verlengen als voor het te nemen besluit noodzakelijke informatie ontbreekt⁶.

¹ Artikel 1:3 lid 3 Awb

² Artikel 4:1 Awb

³ Kamerstukken 32 291, nr. 3

⁴ Artikel 4 lid 1 Wgs

⁵ Artikel 4:13 Awb

⁶ Artikel 4:5 Awb

Besluit

Het besluit in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ziet op de toelating dan wel weigering van de schuldhulpverlening of voor lopende schuldhulpverleningstrajecten op de beëindiging daarvan⁷. Dit betekent dat bij een verzoek tot schuldhulpverlening dient te worden vastgesteld of de inwoner kan worden toegelaten tot schuldhulpverlening of dat er weigeringsgronden van toepassing zijn. Met het afgeven van de toelatingsbeschikking ontstaat het recht op schuldhulpverlening. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening biedt binnen dit recht de ruimte aan de gemeente om tot maatwerk te komen. Het aanbod kan bijvoorbeeld verder worden uitgewerkt in een Plan van Aanpak waarbij de verplichtingen in een schuldregelingsovereenkomst of budgetbeheerovereenkomst kunnen worden opgenomen.

Het afgeven van beschikking is een taak van het College van B&W. Zij kunnen deze taak echter mandateren aan ambtenaren of aan externe organisaties⁸. Hiervoor zal een mandaatbesluit genomen moeten worden.

Samenvattend: De wijkteams functioneren als poort en krijgen te maken met verzoeken schuldhulpverlening. Deze verzoeken zijn vormvrij en kunnen worden aangemerkt als een aanvraag. Het is van belang de aanvraagdatum te registreren in verband met het waarborgen van de maximale wachttijd en beslistermijn. Op de aanvraag moet een toelatings- of weigeringsbeschikking volgen. Deze taak ligt bij het college en kan via een mandaatbesluit worden gemandateerd aan ambtenaren of externe organisaties.

⁷ Kamerstukken 32 291, nr. 3

⁸ Artikel 10:3 Awb

3. Uitvoeringskaders schuldhulpverlening

Naast de wettelijke kaders hanteren veel gemeenten en schuldhulpverlenende instanties de richtlijnen van de NVVK. Het volgen van deze richtlijnen is geen wettelijke verplichting, de wetgever laat in de Memorie van toelichting bij de Wgs deze verantwoordelijkheid bij de betrokken partijen liggen. De NVVK geniet als branchevereniging het vertrouwen van schuldeisers, het hanteren van de NVVK-richtlijnen kan daarmee bijdragen aan een positieve samenwerking met schuldeisers en ketenpartners. In dit hoofdstuk schetsen we de geobserveerde werkwijze van de wijkteams in het licht van de NVVK-richtlijnen. Aangezien de wijkteams een taak verrichten in het kader van aanmelding en intake, beperken we ons hier tot deze onderdelen van de NVVK-richtlijnen.

Aanmelding

Volgens de NVVK-richtlijnen⁹ heeft de aanmelding als doel de hulpvraag van de inwoner te registreren. De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is voor de vervolgstap. Dit kan een intake of crisisinterventie zijn. De inwoner wordt geïnformeerd over de vervolgstappen en over de wachttijd tot het intakegesprek plaats vindt.

In de gemeente Arnhem voeren de wijkteams de aanmeldingsfase grotendeels conform de NVVK-richtlijnen uit. De hulpvraag wordt geregistreerd en de inwoner wordt geïnformeerd over vervolgstappen. Er is beperkt aandacht voor het signaleren van crisissituaties. Er wordt in het keukentafelgesprek niet structureel gevraagd of er sprake is van een dreigende ontruiming, of afsluiting van gas, water en elektra. Bij inzet van een specialistische voorziening is de wachttijd niet bekend.

Intake

Binnen de intake vinden volgens de NVVK-richtlijnen de activiteiten inventarisatie, analyse en advies plaats. We behandelen hierna de drie onderdelen.

Inventarisatie

In de NVVK-richtlijnen is vastgelegd welke gegevens moeten worden geïnventariseerd. Bij het observeren van de gesprekken met de wijkcoaches is gebleken dat nog niet alle gegevens worden geregistreerd. In de onderstaande tabel is weergegeven welke gegevens nu al door de coaches worden vastgelegd en welke gegevens wel geregistreerd moeten worden, maar nog niet (altijd) worden vastgelegd.

Gegevens die conform NVVK-richtlijnen dienen te worden geregistreerd:	Mate van registratie door wijkcoach	Toelichting:
Datum waarop begonnen wordt met de inventarisatie		
Algemene gegevens van de klant en eventuele partner inclusief burgerlijke staat		
Inkomsten (soorten inkomsten)		
Uitgaven		Voor de vaste lasten is voldoende aandacht. Voor de overige uitgaven is minder aandacht, terwijl deze vaak bespreekbaar moeten worden gemaakt om het budget sluitend te krijgen.

⁹ Module Aanmelding en intake NVVK – openbaar via www.nvkk.eu

Vermogens- en schuldbposities		Schulden worden door de klant benoemd en niet geverifieerd aan de hand van documenten. Voor vermogen is geen aandacht.
Berekening Vrij te laten bedrag (VTLB) conform Recofa-rapport		Er wordt geen gebruik gemaakt van vrij beschikbare VTLB calculator
Oorzaken van financiële problemen		
Hulpvraag van de klant		
Werkervaring en opleidingsniveau		Deze gegevens zijn van belang om het perspectief op inkomensverbetering richting schuldeisers te schetsen, deze gegevens worden incidenteel geregistreerd in de brede uitvraag.
Afloscapaciteit of het aflosbedrag		Door het gebrek aan berekening van het vrij te laten bedrag, kan ook geen inschatting van de afloscapaciteit worden gemaakt.
De persoonlijke omstandigheden, achterliggende problematiek en de motivatie van de klant om mee te werken aan de oplossing van het probleem		
Flankerende hulpverlening die de klant al ontvangt of al ontvangen heeft; in eerdere trajecten in de schuldhulpverlening of Wsnp		Het eerder gebruik van schuldhulpverlening wordt niet structureel uitgevraagd. Indien het ter sprake komt, vragen coaches hier wel op door.

Aan het einde van de intakefase moeten deze gegevens bekend zijn als gekozen wordt voor instrumenten die door een NVVK-lid kunnen worden ingezet om een schuld duurzaam op te lossen of te stabiliseren. Tijdens de inventarisatie moeten bewijzen worden verzameld voor de volgende gegevens:

- algemene gegevens van de klant en eventuele partner, inclusief burgerlijke staat;
- inkomsten (soorten inkomsten);
- uitgaven;
- vermogens- en schuldbposities.

In Arnhem hebben coaches instrumenten ter beschikking om een schuldenoverzicht en een budgetplaatje van inkomsten en uitgaven te maken. De algemene gegevens van de klant worden wel geregistreerd, maar niet altijd van bewijsstukken voorzien. Bijvoorbeeld; een akte van huwelijkse voorwaarden is, indien van toepassing, een belangrijk bewijsstuk voor verdere schuldhulpverlening.

Samenvattend: In Arnhem dragen de wijkcoaches bij aan de inventarisatie die tijdens de intake moet plaatsvinden. Op drie onderdelen vindt geen registratie plaats, op drie andere onderdelen vindt onvoldoende structureel registratie plaats en op de overige zes onderdelen vindt voldoende tot goede registratie plaats. Naast registreren moeten ook bewijsstukken worden verzameld. Dit komt weinig aan de orde in gesprekken. De registratie is van belang om te bepalen wat het juiste vervolgproduct is. Bij het ontbreken van informatie ontstaat vertraging in het proces van schuldhulpverlening of wordt in het slechtste geval niet het juiste vervolgproduct ingezet.

Analyse

Tijdens de analyse vindt volgens de NVVK-richtlijnen onderzoek plaats naar de hulpvraag, de schulden en de onderliggende problematiek. Hierbij moet rekening worden gehouden met landelijke, regionale en lokale relevante afspraken met betrekking tot schuldhulpverlening en de lokale sociale kaart. In Arnhem doen de wijkcoaches voldoende aan analyse bij financiële problematiek. Zij inventariseren de hulpvraag en de onderliggende problematiek en stellen de klant in staat om zelfstandig tot inventarisatie van de schulden te komen. De wijkcoaches zijn goed op de hoogte van de lokale afspraken en sociale kaart.

Advies

In het onderdeel Advies wordt een advies geformuleerd dat de stappen beschrijft die noodzakelijk zijn om te komen tot een duurzame oplossing of stabilisatie van de schuld. Een advies is maatwerk en beschrijft het (de) instrument(en) die ingezet worden om een duurzame oplossing of stabilisatie van de schuld(en) te bereiken. Het advies moet volgens de NVVK-richtlijnen minimaal bestaan uit:

- Overzicht van geregistreerde gegevens;
- Analyse, inclusief een berekening van het VTLB;
- Advies over de keuze voor één of meer vervolgstappen in het schuldhulpverleningsproces:

Het advies tot het volgen van één of meer vervolgstappen in het schuldhulpverleningsproces moet voorzien zijn van een plan van aanpak. Het plan van aanpak moet in tweevoud ondertekend worden. Na de ondertekening start de uitvoering van het plan van aanpak.

In Arnhem wordt gewerkt met aanmeldformulieren waarin de hulpvraag (mijn Plan, ons Plan), achtergrond en eventuele bijzonderheden van de inwoner zijn opgenomen. Ook is aandacht voor eerder gebruik van schuldhulpverlening. Dit is een goede eerste aanzet om tot een Plan van Aanpak te komen dat direct voor de specialistische schuldhulpverlening bruikbaar is. Met de huidige aanmelding voor de specialistische schuldhulpverlening ontbreken nog relevante gegevens zoals:

- Opleiding, werkervaring, activiteiten als ondernemer, toekomstperspectief inkomensverbetering
- Beperkingen op psychosociaal of psychiatrisch gebied, verslavingsproblematiek
- Activiteiten en leeftijd inwonende (meerderjarige) kinderen in verband met kostgeldverplichting
- Vermogen, zoals auto, sieraden, onroerend goed in het buitenland, koopsommen, levensverzekeringen etc.

Ook kan het Plan van Aanpak benut worden om de inwoner inzicht te geven in de doorlooptijden.

Samenvattend: In Arnhem wordt het advies dat volgens de NVVK-richtlijnen binnen de intake moet worden afgegeven in grote mate uitgevoerd door de wijkcoaches. Zij stellen een Plan op (Mijn plan, ons plan) waarin de hulpvraag wordt vastgelegd en waarin de vervolgstappen worden geregistreerd. Het Plan van aanpak binnen de schuldhulpverlenende instelling zal echter uitgebreider zijn en meer nadruk leggen op financiële gegevens. Het is de vraag in hoeverre Mijn plan, ons plan in combinatie met de informatie uit het aanmeldformulier daadwerkelijk kan fungeren als Plan van aanpak zoals bedoeld in de NVVK-richtlijnen. Door het verschil in taakopvatting (wat behelst de taak aanmelding en intake) loopt de inwoner het risico bij inzet van een specialistische voorziening nogmaals in een intakefase te komen of mogelijk zelfs een andere uitslag te krijgen op basis van de gegevens die binnen de schuldhulpverlenende instelling worden verzameld. Het proces verloopt langer dan nodig omdat dubbel werk wordt verricht. Of de verwachtingen van de inwoner blijken achteraf niet juist te zijn. De motivatie kan hiermee onder druk komen te staan.

Praktijk: observeren gesprekken

Naast het bestuderen van de toepasselijke kaders heeft de onderzoeker 40 gesprekken verdeeld over 8 wijkteams bijgewoond. Bij deze gesprekken is alleen geregistreerd in welke wijk het gesprek plaatsvond, omwille van de vertrouwensband met de coach en de privacy van de inwoner.

De gesprekken werden grotendeels gevoerd door coaches zonder een achtergrond op het gebied van schuldhulpverlening. Bij een beperkt aantal gesprekken was de wijkcoach een superuser, een coach met specialistische kennis op het gebied van schuldhulpverlening. De geobserveerde gesprekken werden dus over het algemeen gevoerd door coaches zonder specialistische achtergrondkennis. In dit hoofdstuk worden de vooraf opgestelde deelvragen beantwoord aan de hand van de observaties in de gesprekken.

Deelvraag 1: Regie op financiën

Bij de eerste deelvraag staat het inzicht in de eigen financiën en daarmee het in staat zijn om op eigen regie de financiën te voeren centraal. Hierbij is het volgende deelcriterium geformuleerd:

Door de wijkcoach wordt onderzocht of de inwoner eigen regie kan voeren op de financiële huishouding, dat wil zeggen dat er inzicht is in de eigen administratie en het eigen budget. Indien wordt vastgesteld dat dit inzicht onvoldoende aanwezig is, worden stappen ondernomen om dit inzicht te verkrijgen.

In de bijgewoonde gesprekken zijn de volgende gedragingen geobserveerd om tot een beeld te komen van de werkwijze van de wijkcoaches op dit onderdeel:

Indicatoren	Score	Toelichting
De wijkcoach kan beoordelen of de administratie voldoende is geordend om het overzicht te behouden	8,2	De wijkcoaches hebben aandacht voor de staat van de administratie en wijzen op het belang hiervan. Indien nodig wordt ondersteuning geregeld.
De wijkcoach kan beoordelen of een budgetplan klopt en realistisch is	6,5	Inkomsten en uitgaven worden op hoofdlijnen uitgevraagd. In sommige teams krijgt de inwoner een format om zelf een budgetplan op te stellen. De werkwijze is niet uniform.
De wijkcoach kan indien noodzakelijk ondersteuning inschakelen bij het ordenen van de administratie	7,0	De wijkcoaches kunnen hulp inschakelen bij de administratie. Wanneer hulp wordt ingeschakeld verschilt per persoon.
De wijkcoach kan indien noodzakelijk samen met de inwoner een budgetplan opstellen	6,4	Het format voor een budgetplan wordt soms bij de inwoner achtergelaten (op papier of digitaal). Incidenteel wordt het budgetplan met de inwoner opgesteld.
De wijkcoach maakt financiële keuzes en besparingsmogelijkheden bespreekbaar zonder gemaakte keuzes te veroordelen.	6,6	

De wijkcoaches laten zien op bovenstaande vijf punten een ruime voldoende te scoren. De hoogste scores worden behaald op de onderdelen die zijn gerelateerd aan de administratie. Op het opstellen

van budgetplannen worden lagere (maar voldoende) scores behaald. Coaches hebben niet structureel aandacht voor het uitgavenpatroon van de inwoner. Inkomsten en uitgaven worden niet geverifieerd aan de hand van actuele stukken zoals rekeningoverzichten of uitkeringsspecificaties. Bij de observaties valt op dat het inkomen door coaches belangrijk wordt gevonden om een indicatie te krijgen van het wel of niet voldoen aan het criterium problematische schuld. Het budgetplan is echter met name bedoeld om te kijken of er een stabiele financiële inkomenssituatie aanwezig is op basis waarvan verdere schuldhulpverlening mogelijk is. Om deze reden is ook de uitgavenkant relevant.

Op het onderdeel administratie hanteren coaches een uiteenlopende aanpak. Enkele coaches controleren de aanwezige papieren, de meeste coaches nemen genoegen met de uitspraak van de inwoner dat de administratie op orde is. Het valt op dat er geen overeenstemming lijkt te bestaan over het begrip geordende administratie. Tijdens de gesprekken wordt weinig gekeken naar de ordening van de administratie. Regelmatig wordt de vraag gesteld of de inwoner het moeilijk vindt om de administratie bij te houden. Inwoners geven hier geen direct antwoord op. Men zou verwachten dat er naast het stellen van vragen gelet wordt op andere signalen, zoals de staat van documenten (in een map, of los in een la), hoe snel een inwoner gevraagde documenten kan vinden of vragen over financiën kan beantwoorden. Ondanks dat veel inwoners op deze punten toch moeite lijken te hebben met administratie, is in de bijgewoonde gesprekken geen hulp ingeschakeld bij het ordenen van administratie.

Het bespreken van gemaakte financiële keuzes is vaak een lastig onderdeel in gesprekken. Hierbij dient een zorgvuldig evenwicht te worden gezocht tussen het bespreken van problemen in het uitgavenpatroon zonder de gemaakte keuzes te veroordelen. De wijkcoaches laten zien dat zij over het algemeen de keuze volledig bij de inwoner laten, ook al ontstaan hierdoor financiële problemen.

Samenvattend: Coaches hebben voldoende aandacht voor de staat van de administratie en hebben voldoende basiskennis voor het opstellen van een budgetplan. De score op deze deelvraag is een 6,9 gemiddeld. Voor administratie is meer aandacht dan voor het budget. Door meer aandacht voor het budget kan sneller worden gewerkt aan een voor schuldhulpverlening benodigde stabiele financiële situatie. Er wordt weinig gebruik gemaakt van documenten om bedragen te verifiëren. Tussen coaches zitten grote verschillen in het inschakelen van hulp bij administratie en het bespreekbaar maken van een bovenmatig uitgavepatroon.

Deelvraag 2: Aandacht voor gedrag

Schulden zijn zelden enkel een financieel-technisch probleem. Het gedrag van de inwoner is een belangrijke factor bij het laten ontstaan van schulden. Om tot duurzame oplossingen te komen, is het van belang dat er inzicht bestaat in het gedrag van de inwoner en dat dit gedrag bespreekbaar kan worden gemaakt. Hierbij is het volgende deelcriterium geformuleerd:

De wijkcoach is in staat om het gedrag te achterhalen, dat achter de financiële problemen schuilgaat en maakt dit bespreekbaar zodat (op termijn) gedragsverandering kan plaatsvinden.

In de bijgewoonde gesprekken zijn de volgende gedragingen geobserveerd om tot een beeld te komen van de werkwijze van de wijkcoaches op dit onderdeel:

Indicatoren	Score	Toelichting
De wijkcoach kent de verschillende ontstaansoorzaken van (problematische) schulden	8,7	Door de open gespreksvoering komen de oorzaken van de schuldenproblematiek snel boven water. De wijkcoaches herkennen de verschillende oorzaken en handelen hier naar.
De wijkcoach vraagt door en vat samen om achter het probleem-achter-het-probleem te komen	8,7	De brede uitvraag brengt met zich mee dat er een goed beeld ontstaat van de vraag achter de vraag. De wijkcoaches vragen goed door indien er zaken onduidelijk zijn.
De wijkcoach kan het gedrag benoemen en bespreken met de inwoner, op een zodanige wijze dat de inwoner over het eigen gedrag gaat nadenken	6,5	De wijkcoaches nemen een luisterende houding aan en staan naast de inwoner. De beperking van deze houding is dat (probleem)gedrag meestal niet bespreekbaar wordt gemaakt op een zodanige wijze dat er verandering gaat plaatsvinden.
De wijkcoach kan de inwoner motiveren en coachen om het gedrag te veranderen	8,1	De wijkcoaches maken regelmatig gebruik van complimenten en gebruiken dit middel ook opnieuw gewenst gedrag te stimuleren.

De wijkcoaches scoren goed op het achterhalen van achterliggende problematiek. Deze scores hangen vooral samen met een structurele brede uitvraag en een goede gesprekstechniek. Ook valt op dat veel inwoners zich zodanig op hun gemak voelen dat zij uit eigen beweging zorgwekkend gedrag bespreken. De meeste coaches zijn in staat om ondanks de methodiek van de brede uitvraag een open gesprek met de inwoner aan te gaan en lopen alle onderwerpen op een natuurlijke wijze na door middel van samenvatten en doorvragen. Voordeel van deze werkwijze is dat inwoners over het algemeen erg open zijn in de gesprekken met de coaches en meer informatie geven dan een regulier gesprek in een spreekkamer met een schuldhelpverlener.

Het bespreekbaar maken van probleemgedrag vinden coaches vaak lastig. Wellicht ligt de oorzaak hiervan in het spanningsveld tussen de benodigde vertrouwensband en de benodigde confrontatie. Coaches proberen door het geven van complimenten inwoners te motiveren. Ook wordt gebruik gemaakt van gesprekstechnieken als de "droomvraag". Het opstellen van Mijn Plan Ons Plan is een belangrijk instrument om te werken aan gedragsverandering en hier wordt wel voldoende gebruik van gemaakt. Dit instrument werkt echter alleen als de inwoner reeds gemotiveerd is om aan zijn probleem te werken en is minder geschikt als inwoners (nog) niet klaar zijn om aan het eigen gedrag te werken. Om inwoners "in beweging" te krijgen en te motiveren om het gedrag te veranderen zouden ook andere technieken kunnen worden ingezet, zoals het benoemen van probleemgedrag of het confronteren van de inwoner met de gevolgen van het eigen gedrag.

Samenvattend: coaches hebben veel aandacht voor gedrag, de gemiddelde score op dit onderdeel is een 8,0. Hierbij gelden het signaleren van problematiek en vraagverheldering als zeer sterke kwaliteiten van de coaches. Coaches kunnen inwoners motiveren om actie te ondernemen, hiertoe wordt een positieve insteek gebruikt waarbij het geven van complimenten veelvuldig voorkomt. Coaches maken minder gebruik van technieken om gedragsverandering te bewerkstelligen.

Ter illustratie

Een inwoner meldt zich aan met een opvoedkundig probleem. Bij doorvragen in het eerste gesprek blijkt er ook een financieel probleem te zijn. Nu vindt het tweede gesprek plaats. Het gaat erom dat de inwoner zelf bewindvoerder is van iemand uit haar naaste omgeving en dat de inwoner zonder toestemming geld heeft geleend van deze persoon. Ze moet dit nu terugbetalen. Naast deze vordering zijn er ook nog andere schulden. Door de penibele situatie is de houding van de coach zeer bepalend voor het verloop van dit tweede gesprek. Door de open en niet veroordelende houding van de coach ontstaat een open sfeer waarin de inwoner vertrouwelijke dingen durft te vertellen.

Deelvraag 3: Gestructureerd vervolgactiviteiten inzetten

Indien een probleem wordt geconstateerd zal de coach samen met de inwoner tot vervolgstappen moeten komen. Het omzetten van goede intenties in concrete acties is van belang om tot een eindresultaat te komen. Hierbij is het volgende deelcriterium opgesteld:

Er worden contactmomenten afgesproken waarbij de klant aantoont dat gestelde doelen zijn gerealiseerd (bijvoorbeeld zijn de financiële problemen onder controle, is begeleiding is bij een ketenpartner ingezet?).

In de bijgewoonde gesprekken zijn de volgende gedragingen geobserveerd om tot een beeld te komen van de werkwijze van de wijkcoaches op dit onderdeel:

Indicatoren	Score	Toelichting
De wijkcoach betreft de inwoner bij het maken van vervolgafspraken	8,3	We zien een tweedeling tussen coaches die sturend optreden bij het uitzetten van vervolgafspraken en coaches die hierbij de inwoner leidend laten zijn.
De wijkcoach kan afspraken SMART formuleren	8,0	Coaches kunnen goed aangeven wat er moet gebeuren (specifiek). Niet altijd wordt aangegeven wanneer de vervolgstap moet plaatsvinden (tijdgebonden) of wat het resultaat zou moeten zijn (meetbaar)
De wijkcoach kan de inwoner activeren om activiteiten te ondernemen	8,8	Coaches zijn duidelijk in wat er moet gebeuren om tot een gewenst einddoel te komen. Ook worden veel complimenten gegeven over reeds behaalde stappen.
De wijkcoach controleert of de inwoner de afspraken begrijpt	7,9	Coaches stellen controlevragen of sturen de inwoner om zaken op te schrijven. Hierdoor wordt meestal duidelijk dat de inwoner de informatie wel of niet heeft begrepen.

Bij het gestructureerd werken aan oplossingen laten coaches zien dat ze zeer goed in staat zijn in het activeren van inwoners. De coaches geven de klant in alle gevallen vervolgoopdrachten, waardoor inwoners onder eigen regie aan oplossingen kunnen werken.

In de gesprekstechnieken is nog verbetering aan te brengen, op het onderdeel SMART formuleren van afspraken. Inwoners vragen regelmatig wat nu precies de bedoeling is en wat wanneer moet gebeuren. Door het niet SMART formuleren van afspraken, loopt de coach het risico dat de inwoner niet tijdig de juiste stappen zet. Coaches controleren voldoende of de inwoner de afspraken begrijpt. Bijvoorbeeld het vragen of de inwoner de afspraken wil opschrijven of het vragen naar de mening van de inwoner over de gemaakte afspraken, zijn goede methodes om te controleren of de inwoner de gegeven informatie of gemaakte afspraken heeft begrepen.

Sommige coaches hebben de neiging om sturend op te treden bij het uitzetten van vervolgactiviteiten, terwijl een gedeeld plan waarbij gezamenlijk vervolgstappen worden bedacht waarschijnlijk meer effectief is door een groter draagvlak bij de inwoner. We zien hier een beeld van volledige scores of de minimale score. De goede score op onderdeel a is hiermee met name te danken aan een aantal coaches die deze vaardigheid zeer goed beheersen en niet een algemeen beeld.

Samenvattend: De wijkcoaches scoren goed op het gestructureerd inzetten van vervolgactiviteiten. De gemiddelde score op dit onderdeel is een 8,3. Opvallend zijn de grote individuele verschillen op dit onderdeel. Meer aandacht kan besteed worden aan het meetbaar en tijdgebonden maken van afspraken.

Ter illustratie

In een vervolgesprek blijkt dat de inwoner al bij de administratiecursus is geweest. Zijn situatie is veranderd doordat zijn partner is vertrokken naar een ander onderkomen. De relatie bevindt zich in een onduidelijke situatie. De inwoner is bezig met werk en opleiding en zoekt hierin naar wegen om te bewandelen. De coach geeft toe nog weinig te weten van financiën, dit zal ze later oppakken met een collega. De opstelling van de wijkcoach geeft een gevoel van teamvorming: “we weten allebei niet hoe we dit nu moeten oplossen, maar ik help jou je vragen helder te krijgen en ga het voor je uitzoeken met mijn collega’s”

Ter illustratie

Aan het einde van een vervolgesprek vraagt de wijkcoach nog naar de mogelijkheden voor vloerbedekking op de slaapkamer van de dochter. Hij vindt het een ontwikkelingsbedreigende situatie dat zij niet over een eigen kamer kan beschikken. Wijkcoach geeft aan dat zij hiervoor bijzondere bijstand kunnen aanvragen bij de gemeente en dat zij dan waarschijnlijk een bedrag toegekend zullen krijgen voor vloerbedekking, maar dan wel in de vorm van een lening. Zij benoemt dat inwoners er rekening mee moeten houden dat de gemeente dit meteen zal gaan verrekenen als zij een aanvullende PW uitkering of een volledige PW uitkering zullen gaan ontvangen van de gemeente. Mevrouw ziet dit niet zitten en wil dit niet doen. Wijkcoach benoemt dat zij dan afhankelijk zijn van stichtingen die wellicht een bedrag als gift willen verstrekken. Inwoners geven aan dat zij hiervoor al een aanvraag hebben gedaan bij Stichting de Dullerd, maar dat dit is afgewezen. De andere wijkcoach vraagt zich af waarom. Dit weten de inwoners niet. De andere wijkcoach gaat hierover contact opnemen met de Dullerd.

Deelvraag 4: Kennis van financiële componenten en berekening van problematische schuldsituatie

Om de juiste specialistische voorziening te kunnen bepalen voor inwoners met financiële problemen is gedegen kennis van relevante inkomsten, uitgaven, vermogensbestanddelen en soorten schulden noodzakelijk. Bijvoorbeeld om te kunnen berekenen of er sprake is van een problematische schuldsituatie, maar ook om te kunnen bepalen of een schuldregeling tot de mogelijkheden behoort. Voor dit onderdeel is het volgende deelcriterium opgesteld:

Er is een berekening gemaakt op basis waarvan bepaald wordt of er sprake is van een problematische of niet problematische schuldenlast.

In de bijgewoonde gesprekken zijn de volgende gedragingen geobserveerd om tot een beeld te komen van de werkwijze van de wijkcoaches op dit onderdeel:

Indicatoren	Score	Toelichting
De wijkcoach heeft inzicht in relevante inkomsten en uitgaven	6,1	Coaches verifiëren nauwelijks inkomsten en uitgaven. Hierdoor blijven zaken als beslag, boetepremie voor de zorgverzekering en overige uitgaven onduidelijk. Ook meer bijzondere vormen van inkomen zoals alimentatie en kostgeld roepen vaak nog vragen op.
De wijkcoach heeft inzicht in relevante vermogensbestanddelen	4,3	Het onderwerp vermogen komt niet aan de orde in gesprekken. Ook indien er aanleiding is om aan te nemen dat er vermogen is, wordt dit niet verder besproken. Voorbeelden zijn erfenissen en vermogen in het buitenland.
De wijkcoach kan een globaal schuldenoverzicht opstellen of een opgesteld overzicht op juistheid beoordelen	5,1	Schulden worden geïnventariseerd aan de hand van een schatting van de inwoner of de inwoner wordt geacht alle schuldeisers na te bellen voor een overzicht. Een middenweg waarbij een globaal schuldenoverzicht aan de hand van de laatste correspondentie wordt gemaakt, wordt niet gezocht.
De wijkcoach kan aan de hand van inkomen, uitgaven, vermogen en schulden inschatten of er sprake is van een problematische schuldsituatie	4,7	Gezien de beperkte informatie op bovenstaande punten is de schatting niet met voldoende zekerheid te maken. Vooral de eerste afweging (schulden minus vermogen) wordt niet gemaakt.

De score op inzicht in inkomsten en uitgaven is een matige voldoende, de scores op de andere onderdelen zijn onvoldoende. Hierdoor lopen de coaches het risico dat hun adviezen niet correct zijn en dat een verkeerde vervolgstap wordt gezet. Doordat wijkcoaches vaak naar andere instanties verwijzen, kunnen verkeerde keuzes achteraf worden rechtgezet waardoor geen ernstige fouten te verwachten zijn. Wel kunnen trajecten langer duren of kan de motivatie van de inwoner onder druk komen te staan doordat onterecht verwachtingen zijn gewekt.

Tijdens het onderzoek werd geconstateerd dat coaches onvoldoende kennis hebben van relevante inkomsten en de problemen die hiermee samenhangen. Voorbeelden zijn alimentatieverplichtingen, looncessie en kostgeld. In de meeste situaties wordt informatie niet geverifieerd aan de hand van loonstroken en uitkeringspecificaties, hierdoor heeft de coach bijvoorbeeld geen inzicht in beslag. Bij 2

gesprekken is inzicht verkregen in de juistheid van de ontvangen toeslagen, de overige coaches besteden hier niet direct aandacht aan.

Coaches vragen nauwelijks naar vermogen. De indruk ontstaat dat zij er van uit gaan dat inwoners met schulden per definitie niet over vermogen beschikken. In de bijgewoonde gesprekken bleek echter een inwoner vermogen in het buitenland te hebben, een inwoner had nog een vordering op de ex-partner en verschillende inwoners bezaten een auto. Bij slechts een gesprek is de waarde van de auto ter sprake gekomen. Bij de overige inwoners is niet verder doorgevraagd op deze vermogenssignalen.

Om inzicht te krijgen in de schuldenproblematiek is een globaal schuldenoverzicht van belang. Een coach liet de inwoner zelf een overzicht opstellen. Bij de overige inwoners is vaak wel naar de hoogte van de schulden gevraagd, maar niet naar de aard van de schulden of welke schuldeisers er waren. Dit kan van belang zijn voor de keuze van de vervolgstap. Bijvoorbeeld boetes bij het CJIB vergen andere oplossingen dan het krediet bij het postorderbedrijf. Door het gebrekkige beeld van alle bovengenoemde onderdelen is het niet mogelijk om een goede inschatting te maken van de schuldenproblematiek. De berekening met betrekking tot het wel of niet aanwezig zijn van een problematische schuldsituatie zal in veel gevallen achteraf juist blijken, nu alleen wordt gekeken naar het inkomen en de hoogte van de schulden. Desondanks is een bredere benadering van belang om een zorgvuldige inschatting te kunnen maken.

Samenvattend: De wijkcoaches hebben een matige kennis van financiële componenten en kunnen hierdoor niet altijd een juiste berekening maken van de schuldsituatie. De gemiddelde score op dit onderdeel is een 5,1. Conform het gedachtegoed van de wijkteams ligt een hoge mate van verantwoordelijkheid bij de inwoner, terwijl voor een juiste calculatie onafhankelijke gegevens benodigd zijn. Meer aandacht voor vermogensbestanddelen en kennis van schuldsorten zal bijdragen een hogere score op dit onderdeel.

Ter illustratie

We komen bij een inwoner voor een keukentafelgesprek de eerste hulpvraag was niet geheel duidelijk. Het blijkt dat het gaat om een inwoner met een verstandelijke uitdaging die met de begeleider op ons wacht. De inwoner heeft een begeleider en zijn zus is de curator. De inwoner heeft vragen over de regiopas en de valiespas o.a. om te kunnen reizen. Door de brede kennis en ervaring van de coach kan zij zeer goed inspelen op het niveau van de inwoner en door door te vragen komen ook het budgetplan aan de orde en de nodige vragen die het mogelijk maken te bepalen of er nog andere (financiële) problemen zijn. De inwoner en de begeleider zijn zeer tevreden over de benadering en werkwijze. Diverse ketenpartners komen aan de orde voor de andere levensgebieden. Er worden concrete afspraken gemaakt (SMART) en het vervolg van het traject wordt besproken. Het netwerk van partners is bij deze voor alle partijen verbreed.

Deelvraag 5: Aandacht voor achterliggende problematiek ten behoeve van integrale schuldhulpverlening

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is het bieden van integrale schuldhulpverlening verplicht gesteld. Dat wil zeggen dat gemeenten als regievoerder niet slechts aandacht moeten hebben voor de financiële kant van schuldenproblematiek, maar ook voor de problemen die samengaan of ten grondslag liggen aan schulden. Schuldhulpverlening kan alleen tot een duurzaam resultaat leiden indien ook de schuldenproblematiek integraal wordt benaderd en naast het treffen van schuldregelingen ook gewerkt wordt aan bijvoorbeeld aanwezige verslavingsproblematiek.

Bij dit onderdeel is het volgende deelcriterium opgesteld:

De wijkcoach erkent de belemmeringen die achterliggende problematiek kunnen vormen voor verdere schuldhulpverlening.

In de bijgewoonde gesprekken zijn de volgende gedragingen geobserveerd om tot een beeld te komen van de werkwijze van de wijkcoaches op dit onderdeel:

Indicatoren	Score	Toelichting
De wijkcoach herkent signalen van bijvoorbeeld verslaving, psychosociale problematiek, psychiatrische problematiek	9,1	De wijkcoaches hebben veel aandacht voor problematiek die een belemmering kan vormen voor schuldhulpverlening.
De wijkcoach kan het signaal richting de inwoner benoemen op een zodanige wijze dat de achterliggende problematiek bespreekbaar wordt gemaakt.	6,7	Het bespreekbaar maken van de achterliggende problematiek gaat meestal zonder moeite omdat de inwoner zelf open over zijn situatie is. Wanneer deze informatie niet vanuit de inwoner komt, is het voor sommige coaches lastig om de problematiek bespreekbaar te maken.
De wijkcoach kan flankerende hulpverlening inschakelen	5,0	Het beroep op zelfredzaamheid en eigen kracht is groot. In de meeste situatie is reeds flankerende hulp ingeschakeld, maar wanneer dit niet het geval is, zet de coach weinig ondersteuning in, ondanks dat dit zou gelopen om de belemmering voor het schuldhulpverleningstraject op te lossen.
De wijkcoach weet wanneer achterliggende problematiek geen belemmering (meer) vormt voor verdere schuldhulpverlening.	5,9	Achterliggende problematiek wordt door de meeste coaches niet als een belemmering voor verdere schuldhulpverlening gezien, alhoewel er een stabiele situatie nodig is om de kans op een geslaagd traject te vergoten.

Het onderdeel integrale schuldhulpverlening kent een diffuus beeld van scores. Het herkennen van signalen van achterliggende problematiek gaat de wijkcoaches zeer goed af en zij kunnen deze problematiek ook voldoende bespreekbaar maken. Vervolgens ontstaan er bij de benodigde vervolgedraging, namelijk het inschakelen van flankerende hulp of het constateren dat er geen hulp

meer noodzakelijk is onvoldoende scores. Coaches zien problematiek en bespreken dit, maar hebben moeite om hier actie op te ondernemen. Het is onduidelijk waarom niet wordt doorgepakt.

Het past binnen de visie van wijkteams om pas te spreken van een probleem als de inwoner dit zelf als een probleem ervaart, bij schuldhulpverlening dient echter onafhankelijk te worden vastgesteld of de inwoner een (financieel) probleem heeft en welke problematiek daar aan ten grondslag ligt. Deze constatering is relevant voor de slagingskans van het minnelijk schuldentractaat en is ook een vraag die bij toelating tot het wettelijk schuldentractaat zeker gesteld wordt. Voor inwoners die willen werken aan het financiële probleem, zal dus ook gesproken moeten worden over de acties die nodig zijn op het gebied van achterliggende problemen. Uiteraard kan de wijkcoach dan de keuze om hulp te zoeken wel bij de inwoner laten, mits de inwoner op de hoogte is van de gevolgen van het niet zoeken van hulp voor de schuldhulpverlening.

Samenvattend: Wijkcoaches hebben veel aandacht voor achterliggende problematiek. De signalen worden bespreekbaar gemaakt, maar niet altijd opgevolgd door het inschakelen van flankerende hulp. De noodzaak van stabiele achterliggende problematiek voor verdere schuldhulpverlening wordt matig onderkend, De gemiddelde score voor dit onderdeel komt, ondanks een zeer hoge score voor signalering van achterliggende problematiek, uit op een 6,7.

Ter illustratie

Een inwoner is door scheiding en ontruiming in de problemen gekomen. Het keukentafelgesprek vindt plaats bij de vrienden waar de inwoner woont. Hier gaat de coach in op de directe schulden terwijl de voorliggende problemen nog enorm zijn. Zo is er geen stabiele woonsituatie (adres). De administratie is niet aanwezig en een budgetplan is niet aan de orde. De hele situatie is instabiel en de coach biedt aan om een ordner te gaan regelen voor de inwoner.

Een voorbeeld waarbij financiën en schulden nog niet aan de orde zijn. Er wordt geconstateerd dat er geen sprake is van een crisis maar er wordt niet aan verwachtingsmanagement gedaan. Ook worden alle levensgebieden onvoldoende uitgevraagd. Hier zou de coach kunnen doorverwijzen naar ketenpartner om enige stabiliteit in de situatie van de inwoner te creëren op sociaal, emotioneel en maatschappelijk gebied.

Deelvraag 6: Juiste vervolgactie en toeleiding

De wijkcoaches vormen toegang tot specialistische voorzieningen. Op het gebied van financiële problematiek zijn dat bijvoorbeeld de stabilisatietrajecten van Rijnstad en de schuldregelingen bij het Budget Advies Centrum (BAC). Om een juiste vervolgstap te kunnen zetten, is inzicht in de inhoud van trajecten nodig, kan de wijkcoach uitleg geven over deze trajecten en is de coach in staat om de toeleiding zo vorm te geven dat de inwoner niet van voor af aan zijn verhaal hoeft te vertellen.

Hierbij is het volgende deelcriterium gesteld:

De wijkcoach weet welke specialistische voorziening ingezet kan en moet worden en zorgt voor een zorgvuldige toeleiding.

In de bijgewoonde gesprekken zijn de volgende gedragingen geobserveerd om tot een beeld te komen van de werkwijze van de wijkcoaches op dit onderdeel:

Indicatoren	Score	Toelichting
De wijkcoach kent de inhoud van de specialistische voorzieningen zodanig dat een passende voorziening kan worden ingezet bij de situatie	6,4	Specialistische voorzieningen worden niet altijd zorgvuldig ingezet, in sommige situaties is de vervolgstap nog te vroeg en in sommige situaties duurt het contact langer dan nodig voordat verwijzing plaatsvindt.
De wijkcoach kent de voorwaarden en beperkingen van de specialistische voorzieningen, zodanig dat er geen belemmeringen meer zijn om de vervolgstap te starten.	5,8	Coaches hebben niet voldoende aandacht voor en zicht op belangrijke zaken als fraudevorderingen, recidive, vermogen en beperkingen van achterliggende problematiek om op het juiste moment de juiste verwijzing te doen.
De wijkcoach kan het vervolg aan de inwoner uitleggen op een zodanige wijze dat de inwoner een juiste verwachting van het vervolg heeft	7,8	De coaches weten goed hoe vervolgtrajecten in elkaar zitten en communiceren helder over de vervolgstappen.
De wijkcoach kan een specialistische voorziening inzetten, zodanig dat de inwoner niet zijn volledige verhaal opnieuw hoeft te vertellen.	9,2	Door het vastleggen van informatie in het systeem is er een duidelijk beeld van de inwoner en de inwoner wordt geactiveerd om zoveel mogelijk gegevens te verzamelen om hier geen tijd in te verliezen.

Bij het inzetten van vervolgstappen en vervolgproducten blijkt dat er (nog) beperkte kennis is van de praktijk van schuldhulpverlening. Dit blijkt uit matige scores op de eerste twee onderdelen. Bijvoorbeeld een inwoner die niet zelfredzaam is door een taalprobleem en onvoldoende kennis van financiën krijgt de keuze tussen beschermingsbewind of een project met begeleiding op deze punten. Bij enige weerstand wordt de keuze voor schuldhulpverlening toegevoegd, terwijl dit traject voor deze inwoner niet zonder ondersteuning mogelijk is. Bij andere inwoners is geen duidelijk beeld van de financiële situatie, waardoor een verwijzing naar schuldhulpverlening mogelijk niet passend is. De vraag rijst wat de meerwaarde van de gesprekken met de wijkcoach is, op het moment dat de schuldhulpverlener alles nog in kaart moet brengen en mogelijke belemmeringen nog niet in beeld zijn gebracht.

Samenvattend: De wijkcoaches scoren een ruimte voldoende (7,3) op het onderdeel vervolgstap en toeleiding. De score wordt in hoge mate beïnvloed door de prettige warme overdracht waarbij voldoende informatie over de inwoner wordt overgedragen zodat deze niet wederom zijn verhaal hoeft te vertellen. De inzet van specialistische voorzieningen verloopt weinig gestructureerd en is niet geüniformeerd, het is afhankelijk van de individuele coach of er een voorziening wordt ingezet en zo ja welk product.

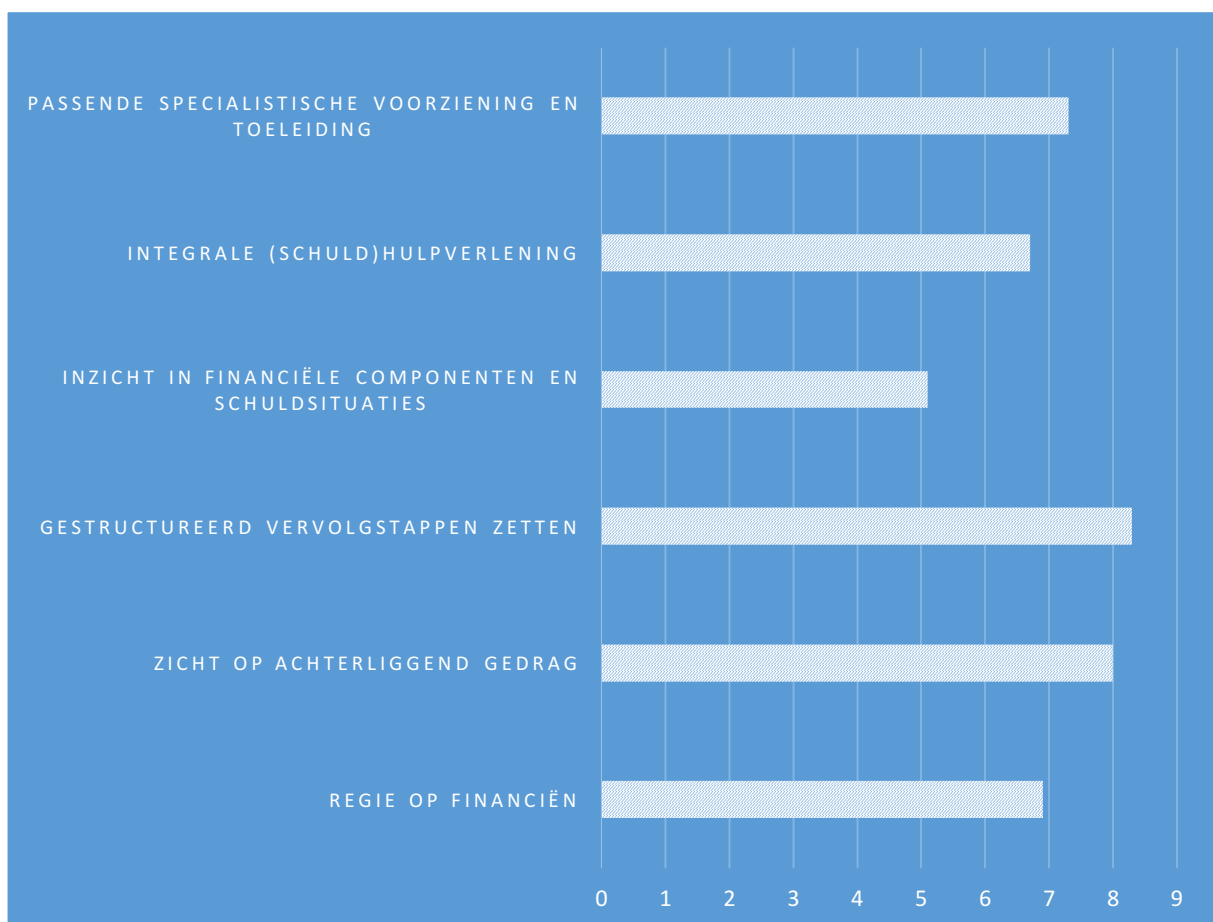
Conclusies en aanbevelingen

De wijkteams zijn op 1 januari 2015 gestart en nu ongeveer een jaar onderweg. De onderzoeker heeft veertig gesprekken bijgewoond en hierdoor een organisatie gezien die zich enorm ontwikkeld en die zich elke dag wil verbeteren om de inwoners van Arnhem optimaal te ondersteunen.

De wijkteams hebben te maken met zeer complexe situaties. Een aanmelding gaat gepaard met summiere informatie en dat betekent dat een wijkcoach in de meest complexe situaties terecht kan komen zonder voorkennis of voorbereiding. Dit vergt naast goede gesprekstechnieken, veel kennis op verschillende terreinen en het vermogen om snel te kunnen schakelen. Daarnaast is het van belang dat de wijkcoach de inwoner zoveel mogelijk eigen regie laat behouden. Het is niet verwonderlijk dat, een jaar na de aftrap, er nog verbeterpunten aanwezig zijn. Men kan zelfs stellen dat het bijzonder is dat er al zoveel bereikt is.

Indien we de scores die zijn behaald in de geobserveerde gesprekken vertalen naar een antwoord op de centrale vraag, *doen de wijkcoaches in het kader van schulddienstverlening, de juiste dingen op het goede moment, zodanig dat financiële problematiek zelf of met behulp van het netwerk kan worden opgelost of (indien noodzakelijk) toeleiding naar de juiste vervolgstap plaatsvindt*, dan kunnen we de onderzoeksvraag van een bevestigend antwoord voorzien.

Dit bevestigend antwoord is zichtbaar in de onderstaande grafiek. Op de zes benodigde kwaliteiten wordt in vijf gevallen een ruime voldoende gescoord. Desondanks is er ook nog ruimte voor verbetering zichtbaar.



In het onderstaande figuur zijn samenvattend de tops en tips opgenomen. De onderbouwing en aanbevelingen wordt hierna gegeven.



Tops

- Vraaggerichte aanpak: De wijkcoaches weten door de brede uitvraag het werkelijke probleem in beeld te krijgen.
- Vertrouwen: De wijkcoaches hebben een vertrouwensband met de inwoner waardoor inwoners meer dan gebruikelijk openheid van zaken geven. Wijkcoaches benaderen inwoners met respect en positiviteit.
- Brede kennis: De coaches vormen met elkaar een enorme kennisbron, waardoor de meest complexe vragen van een antwoord kunnen worden voorzien.



Tips

- Zorg dat de verschillende kaders meer op elkaar aansluiten om de kwaliteit op juridisch gebied, bedrijfsvoering en klantgerichtheid te waarborgen.
- Blijf investeren in opbouw van kennis en vaardigheden. Schuldhulpverlening verandert nog iedere dag en het dienstverlenende, zakelijke aspect vraagt om uitbreiding van gesprekstechnieken.
- Durf te vragen! Het vergt lef om toe te geven dat je kennis mist, maar het is geen schande als de wijkcoach niet direct alle antwoorden heeft. Het is wel een probleem als adviezen gebaseerd zijn op onvolledige kennis zonder een specialist te raadplegen.

Stabiliteit in kwaliteit

Bij de gevoerde gesprekken is gelet op 25 aspecten waarbij een score van 1 tot 4 kon worden gehaald. Hierdoor is per gesprek een score mogelijk. Uit de scores van de individuele gesprekken blijkt dat er grote onderlinge kwaliteitsverschillen tussen de coaches zijn waar te nemen, de eindcijfers variëren van 3,8 tot 10 voor de individuele gesprekken. Bij de gesprekken waar een onvoldoende is gescoord valt op deze score wordt veroorzaakt doordat de coach onjuiste vervolgstappen zet op basis van onvolledige informatie. Op de volgende indicatoren lopen de scores erg uiteen:

- De wijkcoach kent de inhoud van de specialistische voorzieningen zodanig dat een passende voorziening kan worden ingezet bij de situatie.
- De wijkcoach kan het signaal richting de inwoner benoemen op een zodanige wijze dat de achterliggende problematiek bespreekbaar wordt gemaakt.
- De wijkcoach kan beoordelen of een budgetplan klopt en realistisch is

Ter illustratie

Een inwoner geeft een signaal af over vermogen in het buitenland. Hier wordt niet op doorgevraagd. De inwoner krijgt een specialistische voorziening (traject bij Rijnstad). Het vermogen kan ervoor zorgen dat er geen problematische schulden aanwezig zijn.

Ter illustratie

Een inwoner die zijn post niet open maakt, brieven niet begrijpt en zelf geen wijzigingen kan doorgeven voor zijn recht op uitkering en toeslagen wordt gewezen op de mogelijkheid van beschermingsbewind. De inwoner staat hier negatief tegenover. De inwoner mag van de coach vervolgens kiezen: of beschermingsbewind of inzet van specialistische schuldhulpverlening. Voor de schuldhulpverlening is een stabiele situatie noodzakelijk. Schuldhulpverlening is geen alternatief voor beschermingsbewind, deze voorzieningen gaan vaak gepaard in complexe situaties bij inwoners die niet in staat zijn zelf regie op hun financiën te voeren.

Op wijkteamniveau zijn de verschillen minder groot, de gemiddelde scores liggen dicht bij elkaar. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit over het algemeen op orde is, maar het wel afhankelijk is van welke individuele coach bij de inwoner betrokken is om te bepalen of de juiste dingen op het juiste moment worden gedaan. Uit het oogmerk van het rechtszekerheidsbeginsel en het gelijkheidsbeginsel zijn dergelijke grote kwaliteitsverschillen niet wenselijk.

Op het gebied van kennis van de financiële aspecten van schuldhulpverlening en de juridische zaken rondom schuldhulpverlening is nog veel winst te behalen. Bij financiële aspecten kan worden gedacht aan kennis over vermogensbestanddelen, maar ook over welke inkomsten relevant zijn voor schuldhulpverlening of de verplichting om kostgeld te vragen aan meerderjarige kinderen. De benodigde aanpalende juridische kennis betreft bijvoorbeeld het afronden van een eigen onderneming, rechten en plichten bij alimentatie, huwelijksrecht en beslagrecht. In een gesprek werd bijvoorbeeld een akte van cessie aangezien voor een beslaglegging, waardoor de inwoner het advies kreeg om correctie van de beslagvrije voet aan te passen, in plaats van in gesprek te gaan met de cessionaris.

Ook bij het invullen van het budgetoverzicht valt op dat niet alle coaches alert zijn op het correct ontvangen van alle inkomensondersteunende voorzieningen. Hierbij geldt dat te weinig ontvangen niet goed is, maar ook bij het ontvangen van (bijvoorbeeld) te veel toeslagen een probleem wordt veroorzaakt. De inwoner bouwt immers iedere maand een nieuwe schuld op. In de documentatie van de wijkteams wordt wel verwezen naar programma's zoals Berekenuwrecht of Nibud, maar inwoners werden hier tijdens de geobserveerde gesprekken niet op gewezen.

Aanbeveling:

De scores van de individuele coaches liggen ver uit elkaar. Zwakke scores worden over het algemeen veroorzaakt door gebrek aan kennis. Zonder de juiste achtergrondkennis wordt niet op essentiële zaken doorggevraagd, worden niet de juiste berekeningen gemaakt, wordt niet de juiste specialistische voorziening ingezet en kan ook geen correct beeld over schuldhulpverlening aan de inwoner worden gegeven. Om dit te verbeteren is het van belang om het kennisniveau van de coaches te vergroten, maar ook ervoor te zorgen dat coaches beter kunnen omgaan met een gebrek aan kennis. Het is immers onmogelijk dat iedere coach van alle wet- en regelgeving op de hoogte is. Niet alle coaches stappen makkelijk naar een superuser bij vragen, zij willen de inwoner graag direct helpen en geven niet aan dat zij het antwoord niet paraat hebben. Gelukkig zijn sommige coaches hier wel toe in staat. Zij durven zich kwetsbaar op te stellen en geven toe niet de benodigde kennis te hebben. Ze gaan naast de inwoner staan en maken er een gezamenlijke zoektocht van. De inwoner voelt zich gesteund en de coach loopt niet het risico verkeerde informatie te geven.

Om tot een stabiele kwaliteit te komen, zijn de volgende zaken van belang:

- Probeer inzicht te krijgen in het huidige kennisniveau van de individuele coach en train waar nodig bij.
- Bouw verschillende verplichte stappen in het proces in, zoals een voorzieningencheck.
- Blijf aandacht houden voor intervisie om van elkaar te leren en tot een gelijkwaardig niveau te komen.
- Leer coaches omgaan met situaties waarin zij niet direct een antwoord weten. Er zijn verschillende coaches die hier een voorbeeldfunctie in kunnen vervullen.

Brede uitvraag en doorlooptijden

In de bijgewoonde gesprekken wordt direct de meerwaarde van de wijkteams zichtbaar in de brede uitvraag. De initiële vraag blijkt vaak niet de werkelijke vraag van de inwoner.

Ter illustratie:

Achter een verzoek tot toelating tot de Voedselbank blijkt het verhaal van een jongeman in psychische nood schuil te gaan, die begeleiding nodig heeft om passende hulpverlening te vinden, aan zijn eigenwaarde en daginvulling te werken. In een gezin met een vraag voor begeleiding blijkt een arbeidsconflict in een familiebedrijf te spelen.

De brede insteek van de wijkteams heeft hier duidelijk voordelen ten opzichte van “verkokerde” hulp- en dienstverlening. De wijkcoaches beheersen allen voldoende gesprekstechnieken om deze brede uitvraag goed vorm te geven en worden hierbij ondersteund door instrumenten zoals Mijn Plan - Ons Plan.

Bij de brede uitvraag wordt niet in alle bijgewoonde gesprekken aandacht besteed aan de aanwezigheid van crisissituaties. Het is zowel vanuit juridisch oogpunt als vanuit dienstverlenend oogpunt noodzakelijk om snel in te grijpen als er een crisissituatie zich voordoet. De brede uitvraag brengt ook met zich mee dat vaak meerdere gesprekken nodig zijn om tot inzet van een specialistische voorziening te komen. Tussen de afspraken verstrijken vaak een á twee weken, waardoor deze eerste fase meerdere weken in beslag neemt. In deze weken wordt wel aan vraagverheldering gewerkt en wordt voorbereidend werk gedaan. Het is de vraag in hoeverre deze voorbereiding de benodigde tijd bij instanties als BAC en Rijnstad heeft verminderd of dat met de komst van de wijkteams de totale doorlooptijd voor inwoners met schulden juist is toegenomen. Voor veel inwoners duurt het schuldhulpverleningstraject al (te) lang. Zo lang er geen regeling is (dit vergt toch al vaak enige maanden), mogen schuldeisers door blijven gaan met invorderingsmaatregelen.

In principe vindt de intake voor het traject schuldhulpverlening plaats in de wijkteams. Als we kijken naar wat de NVVK verstaat onder intake en de activiteiten die in deze fase behoren plaats te vinden, dan zien we dat wijkcoaches meer gegevens moeten registreren, zoals de schuld- en vermogenspositie, een VTLB-berekening moeten maken en daarmee ook het aflosbedrag berekenen. Verder moeten niet alleen deze gegevens worden geregistreerd, maar moeten ook voldoende bewijsstukken worden verzameld. Momenteel is de registratie en gegevensverzameling onvoldoende om te kunnen spreken van een intake in termen van de NVVK. Het gevolg is dat deze werkzaamheden door Rijnstad of BAC moeten plaatsvinden. Zij zullen ook nog een apart Plan van Aanpak moeten opstellen nu de aanmelding bij deze organisaties onvoldoende input levert om tot een voor schuldhulpverlening geschikt Plan van Aanpak te komen. Het traject loopt hierdoor onnodig vertraging op.

Aanbeveling

Door de brede uitvraag zijn vaak meerdere gesprekken noodzakelijk voordat een specialistische voorziening kan worden ingezet. Bij een crisissituatie zal snel moeten worden ingegrepen, het is dus belangrijk dit te signaleren. Het voeren van meerdere gesprekken kan noodzakelijk zijn om de situatie van de inwoner goed in beeld te krijgen. Het is belangrijk dat deze gesprekken ervoor zorgen dat het verdere schuldhulpverleningstraject sneller of eenvoudiger kan verlopen. Het risico bestaat dat werkzaamheden dubbel moeten worden gedaan als de overdracht van de wijkteams naar de uitvoerders van de specialistische voorzieningen niet op elkaar aansluiten.

Om dubbele werkzaamheden te voorkomen, zijn de volgende zaken van belang:

- In alle gevallen aandacht te hebben voor mogelijke crisissituaties
- Een parallel traject te kunnen opstarten waarbij aan acute problematiek gewerkt wordt en tegelijkertijd gekeken wordt naar een duurzame oplossing voor de lange termijn en gevoel te ontwikkelen wanneer een dergelijk parallel traject noodzakelijk is.
- Samen met de uitvoerders van specialistische voorzieningen af te stemmen waar de taak van de wijkteams ophoudt en hun dienstverlening begint en duidelijke randvoorwaarden voor inzet van specialistische voorzieningen af te spreken (welke informatie moet bekend zijn en wat kan ook nog later?).

Juridisch kader en wijkteamkader

Het juridisch kader van schuldhulpverlening wordt gevormd door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De wijkteams opereren binnen het Wijkteamkader. Uit de bestudeerde documenten in combinatie met de observaties is gebleken dat niet consequent de juridische kaders worden gevolgd. Zo bestaat er onduidelijkheid over het begrip aanvraag, intakegesprek en besluit. In de gemeente worden beschikkingen op aanvraag afgegeven. Dat is een begrijpelijk standpunt uit oogpunt van vermindering van regeldruk en administratieve lastenverlichting, maar uit oogpunt van rechtszekerheid wel een aandachtspunt. Wijkcoaches hebben niet allemaal werkervaring bij een bestuursorgaan, waardoor er weinig inzicht is in het eigen handelen in relatie tot het bestuursrecht of de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Doordat coaches geen beschikkingen hoeven op te stellen, is het ook moeilijk om hier gevoel voor te ontwikkelen.

Ter illustratie:
In de praktijk levert dit bijvoorbeeld een probleem op bij een gehuwd echtpaar waarbij slechts een van de partners aanwezig is en schuldhulpverlening wenst. De hulpvraag van de echtgenoot is hierdoor niet in beeld en ook zijn gebrek aan toestemming vormt een belemmering voor inzet van specialistische schuldhulpverlening.

Aanbevelingen:

Het is van belang dat coaches op de hoogte zijn van de spelregels waarmee iedere gemeente te maken heeft. Zij vertegenwoordigen immers de gemeente Arnhem en horen dus ervoor te zorgen dat zij minimaal voldoen aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, met als belangrijkste het rechtszekerheidsbeginsel, het motiveringsbeginsel, het gelijkheidsbeginsel en het zorgvuldigheidsbeginsel. Verder moet geen onduidelijkheid bestaan over vaste ijkpunten in het proces van schuldhulpverlening, zodat inwoners binnen een redelijke termijn een besluit op hun aanvraag kunnen verwachten, maar ook aan de bel kunnen trekken als termijnen overschreden dreigen te worden. Wanneer definities duidelijk zijn en registraties plaatsvinden, kan ook beter worden gestuurd op termijnen.

Om de processen beter op elkaar te laten aansluiten en meer structureel te voldoen aan het juridisch kader, zijn de volgende zaken van belang:

- Maak coaches bekend met de basisbeginselen van het bestuursrecht zodat zij zich bewust zijn in welk veld zij opereren.
- Leg vast wanneer er sprake is van een aanmelding/aanvraag en registreer dit moment zorgvuldig voor termijnbewaking.
- Leg vast wanneer sprake is van een intakegesprek, nu de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voorschrijft dat de wachttijd wordt gemeten vanaf het moment van aanmelding tot het intakegesprek.
- Geef per definitie een beschikking af over het recht op toegang tot schuldhulpverlening. Dit dient de rechtszekerheid maar vormt voor inwoners ook een bewijs dat zij bekend zijn bij gemeentelijke schuldhulpverlening waardoor sommige schuldeisers meer geduld betrachten.
- Zorg dat er inzicht komt in doorlooptijden van specialistische voorzieningen. Inwoners hebben al langere periode contact met het wijkteam voordat een specialistische voorziening wordt ingezet. Het is belangrijk dat er geen gat ontstaat in de ondersteuning en dat de inwoner gemotiveerd blijft. De gemeente is ook wettelijk verplicht om inzicht te geven in de doorlooptijden omdat dit de motivatie ten goede komt.

Kwetsbare inwoners, regie en stabiele situaties

De wijkcoaches hebben te maken met kwetsbare inwoners. Zeker inwoners met financiële problemen zijn vaak het overzicht in hun situatie kwijtgeraakt. Het gebrek aan overzicht in combinatie met aanwezige achterliggende problematiek (psychische problemen, licht verstandelijke beperkingen, verslavingen) zorgt ervoor dat inwoners vaak niet meer in staat zijn om volledig de eigen regie te voeren. Bij de observaties is gebleken dat wijkcoaches in nagenoeg alle gevallen de inwoner zelf aan de slag zetten met de administratie met als enige hulpmiddel een formulier voor de inkomsten en uitgaven en een in te vullen schuldenoverzicht. Dat gebeurde ook bij inwoners die op dat moment niet eens de post meer open maakten. Het stimuleren en activeren van inwoners is een belangrijk onderdeel van het wijkteamkader, maar kan ook tot overvragen van kwetsbare inwoners leiden.

Soms zijn de achterliggende problemen zo groot dat er nog geen ruimte is om aan de financiële problemen te werken. Coaches hebben soms moeite om in te schatten wanneer er sprake is van een voldoende stabiele situatie om effectief een schuldhulpverleningstraject in te gaan.

Ter illustratie:
Een inwoner zonder vaste woonplaats die met ernstige psychische problemen kampt kan niet garanderen dat hij 36 maanden voldoende voor zijn schuldeisers kan sparen. Sommige coaches hebben hier al wel gevoel voor ontwikkeld, bijvoorbeeld voor een inwoner die net twee weken gestopt was met drugsgebruik werd geen specialistische schuldhulpverlening ingezet.

Aanbevelingen

Om tot een oplossing van problematische schulden te kunnen komen, kan onderscheid worden gemaakt tussen mensen die niet kunnen en die niet willen. Voor mensen die niet kunnen is de gevraagde eigen regie vaak een stap te ver. Het overvragen van deze inwoners kan leiden tot demotivatie of zelfs zorgmijdend gedrag. Bij mensen die hun post niet open maken moet niet als eerste de opdracht worden gegeven om dit voortaan wel te doen; belangrijker is te achterhalen waarom dit niet meer is gedaan. Het kan helpen om inwoners eerst te ontzorgen om weer in een veilige situatie te komen, voordat de eigen regie weer wordt aangesproken.

Om tot een zorgvuldig beroep op de eigen regie te komen, zijn de volgende zaken van belang:

- Aandacht te hebben voor de niet-willers en de niet-kunners.
- Controleer of inwoners een kleine taak ter plaatse kunnen uitvoeren om inzicht te krijgen in de huidige capaciteiten van de inwoner.
- Neem de tijd om zaken samen te ordenen.
- Besef dat inwoners die al langdurig met financiële problemen kampen vaak niet meer de capaciteit hebben om weer op eigen kracht het overzicht over de geldzaken terug te krijgen.
- Kies voor tijdelijk ontzorgen om vanuit een stabiele situatie weer de eigen regie op te bouwen.
- Besteed tijdens intervisie aandacht aan het begrip stabiele situatie, nu een stabiele situatie noodzakelijk is voor een succesvol schuldhulpverleningstraject.

Sterke punten per wijkteam

Om het lerend vermogen tussen de wijkteams te bevorderen is in de onderstaande tabel weergegeven welk team het meest gescoord op elk van de onderzochte componenten.

De wijkcoach kan beoordelen of de administratie voldoende geordend is om het overzicht te behouden	Presikhaaf
De wijkcoach kan beoordelen of een budgetplan klopt en realistisch is	Noord-Oost
De wijkcoach kan indien noodzakelijk ondersteuning inschakelen bij het ordenen van de administratie	Noord-West
De wijkcoach kan indien noodzakelijk samen met de inwoner een budgetplan opstellen	Rijkerswoerd, Vredenburg, Kronenburg
De wijkcoach maakt financiële keuzes en besparingsmogelijkheden bespreekbaar zonder gemaakte keuzes te veroordelen	Arnhemse broek, Centrum, Spijkerviertel
De wijkcoach kent de verschillende ontstaansoorzaken van problematische schulden	Schuytgraaf, Elderveld
De wijkcoach vraagt door en vat samen om achter het probleem probleem te komen	De Laar, Elden
De wijkcoach kan het probleemgedrag benoemen en bespreken met de inwoner op een zodanige wijze dat de inwoner over het eigen gedrag gaat nadenken	Noord-West
De wijkcoach kan de inwoner motiveren en coachen om het gedrag te veranderen	De Laar, Elden
De wijkcoach betreft de inwoner bij het maken van vervolgafspraken	Noord-West
De wijkcoach kan afspraken smart formuleren	Noord-West
De wijkcoach kan de inwoner activeren om activiteiten te ondernemen	Malburgen, Immerloo, 't Duifje
De wijkcoach controleert of de inwoner de afspraken begrijpt	Malburgen, Immerloo, 't Duifje
De wijkcoach heeft inzicht in relevante inkomsten en uitgaven	Presikhaaf
De wijkcoach heeft inzicht in relevante vermogensbestanddelen	Rijkerswoerd, Vredenburg, Kronenburg
De wijkcoach kan een globaal schuldenoverzicht opstellen of een opgesteld overzicht op juistheid beoordelen	De Laar, Elden

De wijkcoach kan aan de hand van inkomen, uitgaven, vermogen en schulden inschatten of er sprake is van een problematische schuldsituatie	Rijkerswoerd, Vredenburg, Kronenburg
De wijkcoach herkent signalen van verslaving, psychosociale problematiek en psychiatrische problematiek	Presikhaaf
De wijkcoach kan het signaal richting de inwoner benoemen op een zodanige wijze dat de achterliggende problematiek bespreekbaar wordt gemaakt	Presikhaaf
De wijkcoach kan flankerende hulpverlening inschakelen	Rijkerswoerd, Vredenburg, Kronenburg
De wijkcoach weet wanneer achterliggende problematiek geen belemmering meer vormt voor verdere schuldhulpverlening	Noord-Oost
De wijkcoach kent de inhoud van de vervolgproducten zodanig dat een bij de situatie passende vervolgstap kan worden gezet	Noord-West
De wijkcoach kent de voorwaarden en beperkingen van de vervolgproducten, zodanig dat er geen belemmeringen meer zijn om de vervolgstap te zetten.	Noord-Oost
De wijkcoach kan het vervolg aan de inwoner uitleggen op een zodanige wijze dat de inwoner een juiste verwachting van het vervolg heeft	De Laar, Elden
De wijkcoach kan een juiste verwijzing maken, zodanig dat de inwoner niet zijn volledige verhaal opnieuw hoeft te vertellen.	Presikhaaf