

Schulden? Geen probleem!



Naam:
Studentnummer:
In opdracht van:
Opleiding:
Periode:

Julia van der Geer
341973
Stichting Ontmoeting
Sociaal Juridische Dienstverlening
Juli 2016 - oktober 2016

Colofon

Dit is een publicatie van een afstudeeropdracht vanuit Saxion Hogeschool te Deventer, namens Stichting Ontmoeting locatie Deventer.

Auteur:

Julia van der Geer

Opleiding:

Sociaal Juridische Dienstverlening

Begeleider: de heer D. Hoekman

Opdrachtgever:

Stichting Ontmoeting locatie Epe

Begeleiders: de heer F. Jans en de heer T. Beekman

Epe, 24 oktober 2016

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie ‘Schulden? Geen probleem!’. Dit onderzoek is uitgevoerd bij en in opdracht van Stichting Ontmoeting. Met deze scriptie studeer ik af als Sociaal Juridisch Dienstverlener bij Saxion Hogeschool locatie Deventer.

De probleemstelling is ontstaan uit het gesprek met de heer F. Jans, manager van Stichting Ontmoeting locatie Epe. De aanleiding van het onderzoek kwam voort uit de aanbeveling van het onderzoek van E. van Voorneburg, voormalig student Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan het Windesheim. Tijdens dit onderzoek heeft de heer D. Hoekman, docent van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening, mij begeleid naar het eindproduct. Ook de afstudeerbegeleiders de heer F. Jans en de heer T. Beekman hebben mij vanuit Stichting Ontmoeting bijgestaan bij het onderzoek.

Middels dit voorwoord wil ik de begeleiders van harte bedanken voor de ondersteuning en begeleiding tijdens het afstuderen. In het bijzonder wil ik de heer D. Hoekman bedanken vanwege zijn flexibele opstelling in de begeleiding vanwege mijn zwangerschap.

Verder wil ik de medewerkers van Stichting Ontmoeting locatie Epe bedanken voor de fijne en gezellige tijd die ik gehad heb bij Stichting Ontmoeting. De adviezen van familie en vrienden hebben mij daarnaast ook geholpen in het proces naar het eindproduct. Hartelijk bedankt daarvoor.

Ik wens u veel plezier toe bij het lezen van deze scriptie.

Julia van der Geer

Samenvatting

Naar aanleiding van het onderzoek van E. van Voorneburg heb ik onderzoek gedaan naar de probleemstelling ‘Welke methode moet worden gehanteerd door de medewerkers en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting Epe om de schuldensituatie van de cliënt (zo) volledig (mogelijk) in kaart te brengen in een schuldendossier, zodat dit dossier kan worden overhandigd aan bewindvoering en/of schuldhulpverlening?’. Het doel van het onderzoek is dat er een methode is die de medewerkers en vrijwilligers gebruiken om de cliënten te ondersteunen met hun schuldenproblematiek. Het product van het afwerken de methode is een schuldendossier van de desbetreffende cliënt die (zo veel als mogelijk) aan de behoefte voldoet van de bewindvoerder en/of schuldhulpverlener.

Allereerst is onderzocht welke methodes bestonden in de literatuur. Vervolgens is onderzocht welke methodes worden gebuikt door organisaties die soortgelijke hulpverlening bieden en hoe deze organisaties de methodes in de praktijk toepassen. Vervolgens is gekeken naar welke behoeften de bewindvoerder en schuldhulpverlening heeft, wat betreft het aanleveren van informatie. Dit is gedaan door middel van een interview.

Uit het onderzoek is gebleken dat een aantal methodes relevant zijn voor Stichting Ontmoeting. Deze methodes zijn:

- Zelfjeschuldregelen.nl;
- Stabilisatiemethodiek;
- Methode Stichting Exodus;
- Methode Stichting Moria;
- Methode Stichting Door.

De methode van Exodus en Moria heeft als resultaat dat er een overzicht is van de schulden.

De bewindvoerder wil als informatie een zo volledig mogelijk ingevuld aanmeldformulier en de bijbehorende bewijsstukken ontvangen. Dit houdt ook een overzicht van de schulden in.

Schuldhulpverlening heeft een checklijst waarop vermeld staat welke gegevens aangeleverd moeten worden. Dit is de behoefte van de schuldhulpverlening.

Bovengenoemde bevindingen zijn verwerkt in een methode voor Stichting Ontmoeting. De medewerkers en vrijwilligers kunnen deze methode gebruiken om de schulden van de cliënten in kaart te brengen.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Samenvatting	4
Hoofdstuk 1 Aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen	7
1.1 Organisatie	7
1.2 Context.....	7
1.3 Aanleiding.....	8
1.4 Doelstelling	9
1.5 Probleemstelling	9
1.6 Onderzoeksvragen.....	9
1.7 Betrokkenen en belanghebbenden	9
1.8 Definities en belangrijke begrippen	10
Hoofdstuk 2 Theoretisch en juridisch kader	12
2.1 Theoretisch kader	12
2.2 Juridisch Kader	16
Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek.....	22
Hoofdstuk 4 Resultaten	27
4.1 Welke methodes bestaan er in de literatuur en bij soortgelijke organisaties als Stichting Ontmoeting om schuldendossiers in kaart te brengen en welke van deze methodes zijn relevant voor Stichting Ontmoeting?.....	27
4.1 Deelconclusie onderzoeksvraag 1.....	31
4.2 Hoe worden de uit onderzoeksvraag 1 relevante methodes van soortgelijke organisaties toegepast in de praktijk?	33
Deelconclusie onderzoeksvraag 2.....	34
4.3 Wat zijn de behoeften van de bewindvoerder, wat betreft het schuldendossier en het overhandigen hiervan?	36
Deelconclusie onderzoeksvraag 3.....	37
4.4 Wat zijn de behoeften van schuldhulpverlening, wat betreft het schuldendossier en de overhandiging hiervan?.....	39
Deelconclusie onderzoeksvraag 4.....	41
Hoofdstuk 5 Conclusie	43
Hoofdstuk 6 Aanbevelingen	44
Hoofdstuk 7 Bronnenlijst.....	46
Hoofdstuk 8 Bijlagen.....	48

Bijlage 1 Methode voor Ontmoeting	49
Bijlage 2 Overzicht schulden	53
Bijlage 3 Map financiën.....	54
Bijlage 4 Opvragen vorderingen belastingdienst.....	55
Bijlage 5 Analyse Stichting Leger des Heils	56
Bijlage 6 Analyse methode Stichting Exodus.....	60
Bijlage 7 Analyse methode Stichting Moria	64
Bijlage 8 Analyse methode Stichting Door	73
Bijlage 9 Vragenlijst onderzoeksvraag 2	78
Bijlage 10 Analyse Exodus onderzoeksvraag 2.....	80
Bijlage 11 Analyse respons Moria onderzoeksvraag 2.....	86
Bijlage 12 Analyse interview onderzoeksvraag 3.....	97
Bijlage 13 Analyse interview onderzoeksvraag 4.....	115
Bijlage 14 Checklijst schuldhulpverlening	143

Hoofdstuk 1 Aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen

1.1 Organisatie

Stichting Ontmoeting locatie Epe, is een organisatie die een werk-woontraject aanbiedt voor dak- en thuislozen met een detentieverleden om te resocialiseren in de samenleving. Stichting Ontmoeting werkt met een aantal vrijwilligers die de bewoners ondersteunt met het resocialisatieproces. Het woon-werktraject wat wordt aangeboden door Stichting Ontmoeting valt onder de forensische zorg die is opgelegd vanuit het ministerie van Veiligheid en justitie. Stichting Ontmoeting werkt vanuit een christelijke visie waar de drijfveer is: ‘God lief te hebben boven alles en onze naasten als onszelf’ (Ontmoeting, z.d.). In deze visie staat de cliënt centraal (Ontmoeting, z.d.). Stichting Ontmoeting heeft ongeveer de 21 bewoners, 37 medewerkers en 140 vrijwilligers. (Persoonlijke mededeling)

Stichting Ontmoeting werkt veel samen met ketenpartner Bureau Tjeenk Willink (persoonlijke mededeling). Bureau Tjeenk Willink is een bewindvoerderskantoor die beschermingsbewind, financiële zorgverlening, inkomensbeheer, schulddienstverlening e.d. aanbiedt (Bureautw, z.d.).

1.2 Context

De schuldenproblematiek onder ex-gedetineerden is groot. Uit onderzoek blijkt dat in 2012 58,8% van de gedetineerden met schulden met ontslagen zijn uit detentie (Beerthuizen, Beijersbergen, Noordhuizen & Weijters, 2015). Tegelijkertijd is schuldhelpverlening en de hulp van andere soortgelijke organisaties voor deze doelgroep, slecht toegankelijk. Ook blijkt dat de ex-gedetineerden niet voldoende worden voorbereid op het weer oppakken van hun verantwoordelijkheid omtrent schulden en financiën. Tevens weten zij niet waar zij hulp kunnen krijgen om deze verantwoordelijkheid op te leren pakken. (Dijk, 2003). Ook bij Stichting Ontmoeting hebben de meeste cliënten te maken met schulden. Over het algemeen zijn deze schulden problematisch.

Wanneer cliënten bij Stichting Ontmoeting komen wonen, wordt in de eerste weken van hun verblijf een inschatting gemaakt van de financiële zelfredzaamheid. Dit wordt gedaan door de procesbegeleider. Wanneer blijkt dat een cliënt waarschijnlijk niet zelf in staat is zijn financiën te beheren, wordt er toegewerkt naar onderbewindstelling. De financiële zelfredzaamheid van de cliënt blijkt over het algemeen uit zaken als weten waar de vaste lasten liggen. Als bijvoorbeeld blijkt dat een cliënt geen idee heeft waar zijn zorgverzekering liep voordat hij in detentie ging, is dit een signaal dat de cliënt niet in staat is zelf zijn financiën te beheren. Als daar bovenop blijkt dat de administratie veel ongeopende enveloppen bevat, wordt er door de procesbegeleiders aangenomen dat de cliënt niet financieel zelfredzaam is.

De beschermingsbewindvoerder (hierna bewindvoerder) moet de financiële belangen, waaronder de schulden, van de cliënt gaan behartigen. Om dit goed te kunnen doen heeft de bewindvoerder de nodige stukken van de cliënt nodig. Deze stukken zijn onder andere bewijsstukken van inkomsten, uitgaven en schulden. Wanneer een cliënt niet over deze stukken beschikt, moet de bewindvoerder deze namens de cliënt opvragen. Dit proces vergt veel tijd. Hierdoor is de kans dat in de eerste maanden vaste lasten en dergelijke niet betaald wordt. Dit werkt in het nadeel van de cliënt, de cliënt loopt kans om op die manier nieuwe

schulden te maken. Het is daarom van belang om een zo zorgvuldig dossier aan te leveren bij de bewindvoerder.

Als blijkt dat de cliënt wel zelf in staat is zijn financiën te beheren, wordt de cliënt hierin ondersteund en wordt er, indien dat mogelijk en relevant is, toegewerkt naar schuldhulpverlening. Er wordt niet naar schuldhulpverlening toegewerkt als de cliënt geen schulden heeft of als er sprake is geweest van een mislukt schuldhulpverleningstraject. De laatste reden sluit de cliënt uit van schuldhulpverlening. (Persoonlijke mededeling) De schuldhulpverleningsorganisatie waar de cliënten van Stichting Ontmoeting hun hulpvraag kunnen neerleggen is schuldhulpverlening van Gemeente Epe. De cliënten staan namelijk in Gemeente Epe ingeschreven.

1.3 Aanleiding

Stichting Ontmoeting Epe speelt een belangrijke rol in de resocialisatie voor de ex-gedetineerden. Om de begeleiding goed te laten verlopen en zinvol te maken, moeten eventuele andere belemmeringen worden aangepakt om de kans op een succesvolle resocialisatie zo groot mogelijk te maken. Een van die belemmeringen zijn de schulden van de cliënten.

Mevrouw E. van Voorneburg, student van het Windesheim, heeft een onderzoek gedaan bij Stichting Ontmoeting naar 'Welke van de 8 levensgebieden van de cliënt met een detentieverleden hebben prioriteit binnen de re-integratie bij Stichting Ontmoeting, locatie Epe?' (Van Voorneburg, z.d., p. 3). De uitkomst van het onderzoek is dat goed functioneren op het leefgebied 'praktisch functioneren' voor elke cliënt prioriteit is. Dit levensgebied houdt het omgaan met en de aanpak van financiële problemen in. Een van de aanbevelingen van de onderzoeker is dat er een protocol wordt opgesteld waarmee de medewerkers en vrijwilligers de cliënten gaan begeleiden in de aanpak van de financiële problemen. (Van Voorneburg, z.d.)

Uit een gesprek met de heer F. Jans, manager van Stichting Ontmoeting locatie Epe, blijkt dat er op twee vlakken financiële problemen bestaan. Allereerst is er het vlak van huisvesting, vaste lasten en inkomsten. Het tweede vlak betreft de schulden van de cliënt. Vragen die bij de cliënten leven zijn: *'Welke vaste lasten zijn er?'* *'Hoe krijg ik inkomen en waar ga ik wonen?'* *'Welke schulden heb ik en hoe kunnen deze worden opgelost?'* Het tweede vlak blijkt uit ervaring het grootste struikelblok te zijn in de begeleiding voor de medewerkers en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting. (Persoonlijke mededeling). Omdat een onderzoek naar deze twee vlakken te groot zou worden, wordt er onderzoek gedaan naar het tweede vlak, de schulden.

Uit hetzelfde gesprek met de heer F. Jans blijkt dat medewerkers en vrijwilligers ervaren dat zij geen goede methode hebben om de cliënten te ondersteunen met betrekking tot de schulden van cliënten. Ook bestaat er geen uniforme werkwijze onder de medewerkers en vrijwilligers voor de aanpak van de schuldenproblematiek van de ex-gedetineerden. Er is een vraag naar een protocol/werkwijze/methode voor de aanpak van deze schuldenproblematiek, waarmee de medewerkers en vrijwilligers te werk kunnen gaan. (Persoonlijke mededeling)

Omdat 'de aanpak van schulden' een breed begrip is, is het belangrijk om in te kaderen wat er precies wordt onderzocht in dit onderzoek. Er bestaan twee manieren om een schuldregeling uit te voeren, het minnelijke traject en het wettelijke traject. In het minnelijke traject treft de

schuldregelaar een betalingsregeling met de schuldeisers van de cliënt. In drie jaar wordt dan een bepaald percentage afgelost van de schuld. Een voorwaarde voor het slagen van het minnelijk traject is dat alle schuldeisers akkoord gaan met het percentage dat wordt afgelost. Wanneer het niet lukt om een minnelijk traject rond te krijgen, kan er een wettelijk traject worden aangevraagd. (Kok, 2014)

Het wettelijk traject is beschreven in de Faillissementswet (Fw). Volgens art. 284 Fw kan een cliënt een verzoek indienen om de schuldsaneringsregeling toe te passen. In het verzoek worden zaken als schulden, uitgave en een verklaring van het niet slagen van het minnelijke traject opgenomen (art. 285 Fw). Dit verzoek wordt ingediend bij de rechtbank. De rechter beoordeelt vervolgens het verzoekschrift en doet uitspraak over het al dan niet toepassen van de schuldsaneringsregeling.

Het traject waar Stichting Ontmoeting zich voor de cliënten mee bezig houdt, is het voortraject op het minnelijke en/of wettelijke traject. Dit houdt in dat de schulden in kaart worden gebracht en er een dossier wordt gemaakt dat kan worden overgeleverd aan schuldhulpverlening en/of de bewindvoerder. Het minnelijke en/of wettelijke traject wordt dus niet gestart.

1.4 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is dat er een methode is die de medewerkers en vrijwilligers gebruiken om de cliënten te ondersteunen met hun schuldenproblematiek. Het product van het afwerken van de methode is een schuldendossier van de desbetreffende cliënt die (zo veel als mogelijk) aan de behoefte voldoet van de bewindvoerder en/of schuldhulpverlener.

1.5 Probleemstelling

Welke methode moet worden gehanteerd door de medewerkers en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting Epe om de schuldensituatie van de cliënt (zo) volledig (mogelijk) in kaart te brengen in een schuldendossier, zodat dit dossier (zo veel als mogelijk) voldoet aan de behoeften van bewindvoering en/of schuldhulpverlening?

1.6 Onderzoeksvragen

1. Welke methodes bestaan er in de literatuur en bij soortgelijke organisaties als Stichting Ontmoeting om schuldendossiers in kaart te brengen en welke van deze methodes zijn relevant voor Stichting Ontmoeting?
2. Hoe worden de uit onderzoeksvraag 1 relevante methodes van soortgelijke organisaties toegepast in de praktijk?
3. Wat zijn de behoeften van de bewindvoerder, wat betreft het schuldendossier en het overhandigen hiervan?
4. Wat zijn de behoeften van schulddienstverlening, wat betreft het schuldendossier en de overhandiging hiervan?

1.7 Betrokkenen en belanghebbenden

Medewerkers en vrijwilligers Stichting Ontmoeting

De grootste groep belanghebbenden bij dit onderzoek zijn de vrijwilligers en medewerkers van Stichting Ontmoeting. Zij krijgen een methode waarmee zij de cliënten kunnen begeleiden in het opbouwen van een schuldendossier.

Cliënten

De cliënten van Stichting Ontmoeting zijn ook belanghebbenden bij dit onderzoek. Het resultaat van het onderzoek zal hen uiteindelijk helpen te resocialiseren. Door middel van de methode kunnen de medewerkers en vrijwilligers hen beter ondersteunen bij het praktisch functioneren op financieel gebied. Voor de cliënten die geen schulden hebben, is dit onderzoek niet relevant.

Bureau Tjeenk Willink

Bureau Tjeenk Willink is een ketenpartner van Stichting Ontmoeting. Bureau Tjeenk Willink is de bewindvoerder waar veel mee wordt samengewerkt. Dit is een betrokkene bij het onderzoek, een deel van het onderzoek wordt gebaseerd op de behoeften van Bureau Tjeenk Willink. Daarnaast heeft Bureau Tjeenk Willink baat bij het onderzoek omdat het product van de methode aan moet gaan sluiten op de behoefte van Bureau Tjeenk Willink.

Schuldhelpverlening Gemeente Epe

Schuldhelpverlening Gemeente Epe is de schuldhelpverleningsorganisatie waar de cliënten op dit moment op zijn aangewezen omdat zij woonachtig zijn in Gemeente Epe.

Schuldhelpverlening Gemeente Epe is een betrokkene bij het onderzoek, een deel van het onderzoek wordt gebaseerd op de behoeften van Schuldhelpverlening Gemeente Epe.

Daarnaast heeft de schuldhelpverlening baat bij het onderzoek omdat het product van de methode aan moet gaan sluiten op de behoefte van Schuldhelpverlening Gemeente Epe.

1.8 Definities en belangrijke begrippen

Schuldendossier

Met schuldendossier wordt bedoeld een schuldenoverzicht met de bijbehorende bewijsstukken en de benodigde zaken om schulden op te vragen. Voorbeelden hiervan zijn een geldig identiteitsbewijs, een werkende DigiD Code en inschrijving de BRP (Basisregistratie Personen).

Methode

Marcel Sem Kok geeft in zijn boek ‘Handboek Schuldhelpverlening’ een definitie van methode: ‘een methodiek is het werken volgens specifiek vastgesteld interventies die onderdeel uitmaken van een basismethode waarin op een vooraf vastgestelde manier bepaalde stappen worden gezet.’ (2014, p. 244)

Resocialisatie

Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) omschrijft resocialisatie als ‘Is de behandeling of maatregel eenmaal achter de rug, dan kunnen patiënten (meestal) terugkeren in de samenleving. Dit is het proces van resocialisatie, waarbij patiënten weer stap voor stap gaan deelnemen aan de maatschappij.’ (DJI, z.d.)

Financiële zelfredzaamheid

Nibud geeft een definitie van financiële zelfredzaamheid: ‘iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op korte als op lange termijn’ (Nibud geciteerd in Madern, Van der Schors & Weijers, 2015, p. 1). Financieel zelfredzaam zijn heeft volgens het artikel ‘Geld en gedrag: weten, kunnen en doen’ twee aspecten: er is een technische en cijfermatige kant en een gedragsmatige kant. De technische en cijfermatige kant houdt in dat een persoon in staat is om informatie in te winnen over het budget en een budget te berekenen. De gedragsmatige kant van financieel

zelfredzaam zijn is het (uitgave-)gedrag aan te passen op het budget. (Madern, Van der Schors & Weijers, 2015)

Hoofdstuk 2 Theoretisch en juridisch kader

2.1 Theoretisch kader

Inleiding

In het theoretisch kader wordt ingegaan op de grond waarop ex-gedetineerden woonachtig zijn bij Stichting Ontmoeting, de situatie rondom de schulden van ex-gedetineerden en de relevantie van het juist aanpakken van deze schulden.

Forensische zorg

Stichting Ontmoeting biedt forensische zorg aan die wordt bekostigd door het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Forensische zorg kan onder verschillende omstandigheden worden opgelegd. (Forensischezorg, z.d.) De forensische zorg die het meest voorkomt bij Stichting Ontmoeting is:

- voorwaardelijke veroordeling, op grond van art. 14a Wetboek van Strafrecht (Sr);
- schorsing voorlopige hechtenis met voorwaarden, op grond van art. 80 Wetboek van Strafvordering (Sv);
- voorwaardelijke invrijheidstelling met bijzondere voorwaarden, op grond van art. 15a Sr;
- overbrenging vanuit Gevangeniswezen voor hulpverlening op grond van art. 43 Penitentiaire beginselenwet (Pbw);
- plaatsing in een inrichting voor stelselmatige daders op grond van art. 38p Sr, art. 38m Sr en/of art. 44b-44q Penitentiaire maatregel (Pm);
- zorg zonder strafrechtelijke titel: voorgenomen indicatiestelling. (Persoonlijke mededeling)

Naast Stichting Ontmoeting zijn er een aantal vergelijkbare organisaties die deze zorg aanbieden: Exodus, Leger des Heils, Moria en Door. Deze organisaties bieden een programma aan voor gedetineerden in de laatste detentiefase. (Van den Braak et al., 2003)

Schulden ex-gedetineerden

De schuldenproblematiek onder ex-gedetineerden is groot. Uit het onderzoek 'vierde meting van de monitor nazorg ex-gedetineerden' van WODC blijkt dat in 2011 56,5% van de gedetineerden die met ontslag uit detentie gingen, schulden had. In 2012 was dit percentage 58,8%. (Beerhuizen, Beijersbergen, Noordhuizen & Weijters, 2015). Dit betekent dat veel ex-gedetineerden, meer dan de helft, te maken hebben met schulden.

Tegelijkertijd is schuldhelpverlening en de hulp van andere soortgelijke organisaties voor deze doelgroep, slecht toegankelijk. Ook blijkt dat de ex-gedetineerden niet voldoende worden voorbereid op het weer oppakken van hun verantwoordelijkheid omtrent schulden en financiën. Tevens weten zij niet waar zij hulp kunnen krijgen om deze verantwoordelijkheid op te leren pakken. (Dijk, 2003)

Het slecht toegankelijk zijn van schuldhelpverlening en soortgelijke instanties lijkt te worden veroorzaakt door de volgende factoren:

- geen of weinig inkomen;
- geen vaste woon- en/of verblijfplaats;
- verslavingen;
- het niet bekend zijn met hulpverleningsinstanties. (Dijk, 2003)

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) biedt de mogelijkheid mensen uit te sluiten van hulp (Anderson, Jungmann, Menger & Stam, 2014). Dit gebeurt dan voornamelijk op basis van bovengenoemde punten.

Daarnaast blijkt dat ex-gedetineerden vaak niet weten waar hun schulden liggen. Schuldeisers schakelen regelmatig een deurwaarder of een incassobureau in. Deze instanties kopen en verkopen hun dossiers regelmatig. (Anderson et al., 2014)

Gedetineerden hebben geen inkomen in de periode dat zij daadwerkelijk in detentie zitten. Wanneer zij niet meer in detentie zitten en dus ex-gedetineerden zijn, hebben zij (over het algemeen) wel recht op inkomen. Cliënten van Stichting Ontmoeting hebben wel een inkomen, een bijstandsuitkering ter hoogte van de inrichtingen norm. Volgens art. 23 lid 1 sub b Participatiewet (Pw) heeft een alleenstaande woonachtig in een inrichting in 2016 recht op €309,38 per maand. Deze uitkering moet wel aangevraagd worden of zijn. Als dit niet het geval is, moet de uitkering alsnog aangevraagd worden. Hiervan moeten kosten als zorgverzekering betaald worden (persoonlijke mededeling).

Wanneer schuldeisers worden aangeschreven, verwachten zij dat er iets met de schulden zal worden gedaan. Als de ex-gedetineerde geen of weinig inkomen heeft, kan de cliënt nog niets aan zijn schuld aflossen. Dit zorgt ervoor dat schuldeisers en/of deurwaarders de incassoprocedures weer opstarten en de schulden weer oplopen. Het probleem wordt op die manier alleen maar groter. Het is daarom van belang dat er een goede ondersteuning voor de ex-gedetineerde komt wat betreft schuldenproblematiek.

Over de relatie tussen schulden en recidive is niets te zeggen in concrete cijfers. Echter concluderen Anderson, Jungmann, Menger en Stam in hun onderzoek dat

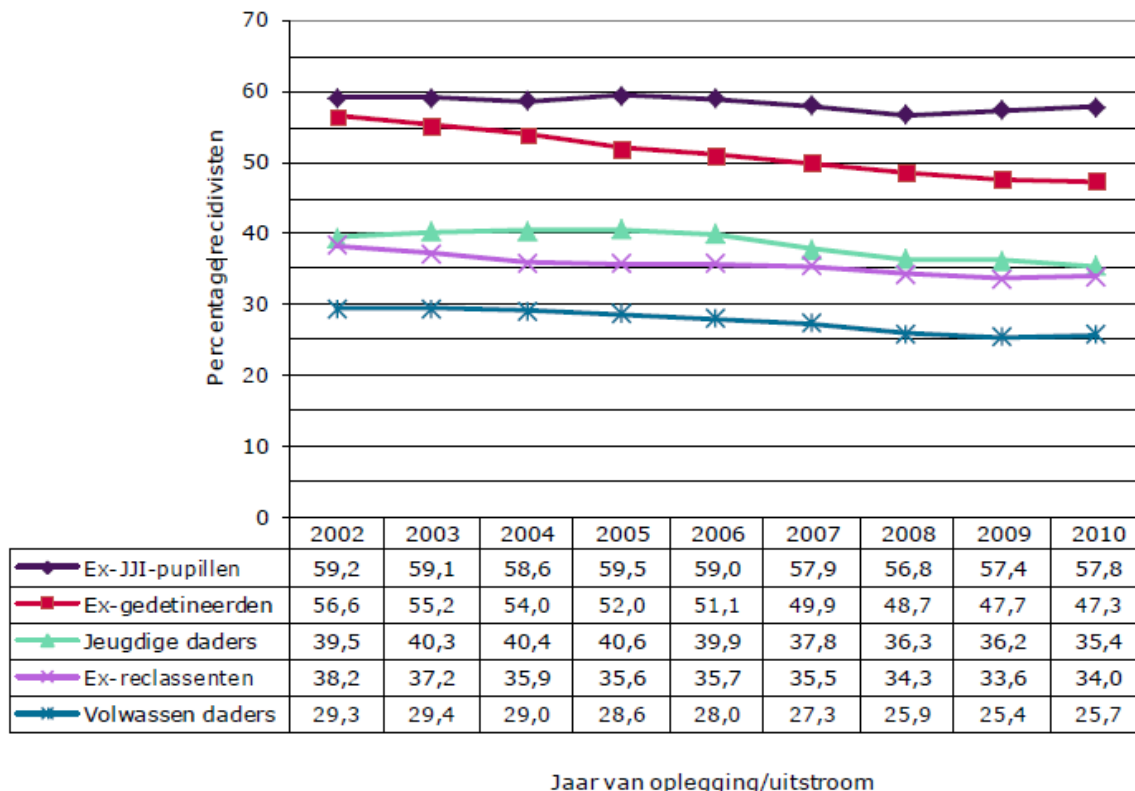
‘...[...JG] gesteld kan worden dat er alle reden is om onderzoek naar het verband tussen schulden en recidive te intensiveren. De indicaties omtrent dit verband zijn al dusdanig aannemelijk en sterk dat er bovendien alle reden is om beleid en methoden te ontwikkelen voor het werken aan schuldenproblematiek van (verslaafde) delinquenten bij (verslavings-) reclassering. Werken aan oplossingen van problematische schulden kan een belangrijke hefboom zijn voor verandering, re-integratie en een delictvrij bestaan.’ (2014, p. 29)

De combinatie van schuldenproblematiek, het slecht toegankelijk zijn van hulpverleningsinstanties voor ex-gedetineerden en onvoldoende voorbereiding zorgt ervoor dat de kans hoger is dat de ex-gedetineerden na hun detentieperiode weer in de problemen komen, door bijvoorbeeld te recidiveren. Uit bovengenoemd citaat blijkt dat werken naar een oplossing voor de schulden van ex-gedetineerden, een belangrijke verandering teweeg kan brengen in het al dan niet recidiveren.

Recidive

Uit het onderzoek ‘terugval in recidive’, wat in opdracht van de overheid is uitgevoerd, is gebleken dat het recidivecijfer over het algemeen lager is geworden in 2010 ten opzichte van 2002. In het onderzoek is gekeken naar recidive over de jaren 2002 tot en met 2010. In figuur 1 worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Uit deze grafiek blijkt dat onder ex-gedetineerden, de doelgroep van dit onderzoek, het verschil het grootst was: 56,6% recidivisten binnen twee jaar na uitstroom in 2002 ten opzichte van 47,3% recidivisten binnen

twee jaar na uitstroom in 2010. (Homburg, Timmermans, Tollenaar, Wartna & Witvliet, 2014, p. 15)



Figuur 1. ‘Gecorrigeerde percentages algemene recidive 2 jaar na oplegging van de straf c.q. uitstroom uit de inrichting in de periode 2002 – 2010 naar sector’. Overgenomen uit *Terugval in recidive* (p.15), door Homburg et al., 2014 (http://www.canonsociaalwerk.eu/1990_whatworks/Onderzoek%20WODC%20afname%20recidive%202014.pdf). Copyright 2014, Homburg et al.

Ondanks dat het recidive cijfer naar beneden is gegaan ten opzichte van 2002, vervalt van de ex-gedetineerden nog 47,3% in recidive binnen twee jaar na uitstroming heeft (Homburg, et al., 2014). Dit is bijna de helft van de ex-gedetineerden, mijns inziens een hoog aantal. Mede gezien het feit dat zij al een keer straf hebben ontvangen voor een delict en dat zij al bekend zijn bij organisaties als justitie.

Naast bovengenoemd onderzoek, waarin algemene landelijke cijfers worden gepresenteerd, is er ook onderzoek gedaan naar recidive bij de organisaties Exodus, Door, Stichting Ontmoeting en Door. In het onderzoek ‘Recidive na Exodus, DOOR, Ontmoeting en Moria’ blijkt dat 45,6% van de oud-bewoners van Stichting Ontmoeting recidiveert. Wanneer dit cijfer wordt vergeleken met de verwachte recidivekans, 54,5%, is dit cijfer relatief gezien laag. (Alberda, Moerings, Wartna, Van Wilsem & Van Wingerden, 2010). Het verwachte recidivecijfer ligt hoger dan het landelijk gemiddelde van ex-gedetineerden, zoals te zien is in figuur 1. Hiervan ligt de oorzaak in de specifieke kenmerken als geslacht, leeftijd en het aantal eerdere veroordelingen (Alberda et al., 2010).

Conclusie

Stichting Ontmoeting is een organisatie die ex-gedetineerden helpt met het resocialiseren. Dit doet Stichting Ontmoeting door forensische zorg aan te bieden. Een van de struikelblokken voor resocialisatie is de schuldenproblematiek die heerst onder ex-gedetineerden. De schuldensituatie van ex-gedetineerden is een probleem waar lastig mee om te gaan is voor hulpverlenende instanties. Het is wel belangrijk de schuldenproblematiek aan te pakken om zo de ex-gedetineerde een beter resocialisatieproces te geven en de kans op recidive te verkleinen. Dit onderzoek dient ervoor om de juiste aanpak voor de schuldenproblematiek van ex-gedetineerden van Stichting Ontmoeting te vinden. Wanneer de schuldenproblematiek op een juiste manier wordt aangepakt, voorkomt dit extra problemen voor de ex-gedetineerden. Dit kan bijdragen aan het terugdringen van recidive.

2.2 Juridisch Kader

Inleiding

In het juridisch kader wordt ingegaan op de ruimte die medewerkers hebben om schulden van cliënten in kaart te brengen. Dit is relevant voor de uitvoering van de methode voor het in kaart brengen van de schulden van de cliënten. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) staat hier centraal in.

Daarnaast wordt ingegaan op de taken van de bewindvoerder wat betreft het onderwerp schulden. De bewindvoerder moet uiteindelijk verder met het schuldendossier. Om te weten te komen wat de bewindvoerder precies van de cliënt nodig heeft, is het belangrijk om te weten wat de bewindvoerder met het schuldendossier moet gaan doen. Schuldhelpverlening is wettelijk geregeld.

Ook komt de wet- en regelgeving omtrent schuldhelpverlening aan bod. Het is relevant om de wet- en regelgeving omtrent schuldhelpverlening uit te werken omdat bij sommige cliënten wordt toegewerkt naar schuldhelpverlening. Op deze manier wordt meer inzicht verkregen in de werkzaamheden van schuldhelpverlening. Door meer inzicht te krijgen in de werkzaamheden van schuldhelpverlening, wordt naar verwachting de behoefte van schuldhelpverlening aan het schuldendossier duidelijker.

Wet bescherming persoonsgegevens

Om art. 1 sub a Wbp wordt een definitie gegeven van ‘persoonsgegevens’:
‘Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;’

In art. 1 sub b Wbp wordt een definitie gegeven van ‘verwerking persoonsgegevens’:
‘Verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;’

Het maken van een overzicht van schulden wordt gedaan door middel van het opvragen, ordenen en bijwerken van schulden. Het maken van een overzicht van schulden valt dus onder verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in art. 1 sub b Wbp.

In art. 8 Wbp wordt beschreven hoe persoonsgegevens mogen worden verwerkt. Deze lijst is limitatief. Dit houdt in dat het alleen op deze manieren mag gebeuren en niet op een andere manier.

Art. 8 Wpb:

‘Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:

- a.** de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- b.** de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;

- c. de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;
- d. de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;
- e. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt, of
- f. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.'

Stichting Ontmoeting heeft niet de wettelijke bevoegdheid om gegevens op grond van die wettelijke bevoegdheid te verwerken of verstrekken. Stichting Ontmoeting kan om die reden alleen persoonsgegevens verwerken op grond van art. 8 sub a Wbp, dus met toestemming van de cliënt. Dit betekent dat de medewerkers en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting alleen de schulden mogen opvragen, verwerken en bijwerken met toestemming van de cliënt.

Bewindvoering

De wet- en regelgeving omtrent bewindvoering is geregeld in het Burgerlijk Wetboek (BW) boek één, titel 19.

Een persoon kan om twee redenen onder bewind worden gesteld. Dit kan op grond van art. 1:431 lid 1 sub a BW zijn omdat deze persoon geestelijk of lichamelijk niet in staat is zijn eigen financiële belangen waar te nemen. De andere reden is dat er sprake is van verkwisting of problematische schulden (art. 1:431 lid 1 sub b BW). In het verzoekschrift tot beschermingsbewind moet de reden tot verzoek worden opgegeven. (Rechtspraak, z.d.) Deze reden moet worden aangetoond door bijvoorbeeld een verklaring van de hulpverleners bij de reden 'lichamelijk of geestelijk niet in staat zijn'. Bij de reden problematische schulden moet er een schuldenoverzicht worden overhandigd. In het aanvullend plan van aanpak bij problematische schulden/verkwisting, deze moet worden aangeleverd bij het verzoek tot bewind, wordt een schatting van het inkomen gegeven. Op basis van het inkomen en het schuldenoverzicht kan de rechter zien of er sprake is van problematische schulden.

Verplichtingen bewindvoerder

In art. 1: 436 BW worden de verplichtingen van de bewindvoerder beschreven. Dit zijn:

- het zo spoedig mogelijk aanleveren van een beschrijving van de boedel (lid 1);
- het zo spoedig mogelijk inschrijven van openbare registers als het CCBR-register (Centraal Curatele- en Bewindregister) en het Kadaster (lid 3);
- het zo spoedig mogelijk openen van een rekening voor rechthebbende (lid 4);
- het verstrekken van inlichtingen als hem dit wordt gevraagd door de kantonrechter (lid 5);
- het geven van inzage in documenten als hem dit wordt gevraagd (lid 6).

Naast de verplichtingen genoemd in art. 1:436 BW, is er de verplichting om jaarlijks een rekening en verantwoording te schrijven op grond van art. 1:445 BW.

In art. 1:441 lid 1 BW wordt de taak van de bewindvoerder omschreven:

'Tijdens het bewind vertegenwoordigt de bewindvoerder bij de vervulling van zijn taak de rechthebbende in en buiten rechte. De bewindvoerder draagt zorg voor een doelmatige

belegging van het vermogen van de rechthebbende, voor zover dit onder het bewind staat en niet besteed behoort te worden voor een voldoende verzorging van rechthebbende. De bewindvoerder kan voorts voor de rechthebbende alle handelingen verrichten die aan een goed bewind bijdragen.'

De bewindvoerder is aansprakelijk als hij te kort schiet in zijn bewind. Wanneer het te kort schieten de bewindvoerder niet aan te rekenen is, dan is de bewindvoerder hier niet aansprakelijk voor, art. 1:444 BW.

Taken bewindvoerder

In het document 'Aanbevelingen meerderjarigenbewind' vastgesteld voor het LOVCK, worden de taken beschreven van de bewindvoerder. Deze worden beschreven als 'aanbevelingen omtrent de taken van de bewindvoerder'. Er is een grote overlap tussen de taken en verplichtingen van de bewindvoerder. Dat is logisch aangezien er een taak aan een verplichting hangt. Om geen dubbele informatie te geven, worden alleen de taken genoemd die niet zijn genoemd onder het kopje 'verplichtingen bewindvoerder'.

Taken van de bewindvoerder:

- het aanschrijven van de Belastingdienst zodat de belastingdienst op de hoogte is van het beschermingsbewind van de cliënt;
- indien er recht bestaat op bijzondere bijstand voor de bewindvoerderskosten, moet de bewindvoerder deze eerst op de beheerrekening van de cliënt laten storten en dit vervolgens overmaken naar de rekening van bewindvoerder;
- optreden tegen schuldeisers die zich niet houden aan art. 1:440 BW;
- bij langdurig bewind een vijfjaarlijkse evaluatie aan de kantonrechter overhandigen;
- in geval van overlijden van de cliënt, moet de bewindvoerder de kantonrechter zo snel mogelijk op de hoogte stellen van het overlijden. Het bewind wordt dan per direct beëindigd;
- schuldhelpverlener, alleen als de toeleiding tot het reguliere minnelijke en/of wettelijke traject niet mogelijk is. (Rechtspraak, 2015)

De gewone en niet tot gewone behorende werkzaamheden tijdens het (intake)bewind zijn ook beschreven door LOVCK. De voor dit onderzoek relevante gewone werkzaamheden (intake)bewind zijn:

- werkzaamheden voor intake bewind: 'in kaart brengen samenstelling vermogen, inkomsten, uitgaven, schulden en vorderingen; beschrijven boedel' (Rechtspraak, 2015, p. 14);
- werkzaamheden bewind: 'het treffen van enkele afbetalingregelingen' (Rechtspraak, 2015, p.14).

De volgende werkzaamheden (die relevant zijn voor dit onderzoek) die niet behoren tot de gewone werkzaamheden tijdens het (intake)bewind zijn:

- werkzaamheden voor intake bewind: 'werkzaamheden ten behoeve van het stabiliseren van problematische schuldsituaties in het voortraject en in het kader van de toeleiding tot een minnelijke- of wettelijke schuldregeling.' (Rechtspraak, 2015, p. 14);
- werkzaamheden bewind: 'werkzaamheden ten behoeve van het stabiliseren van problematische schuldsituaties in het voortraject en in het kader van de toeleiding tot een minnelijke- of wettelijke schuldregeling' (Rechtspraak, 2015, p.15).

Jurisprudentie

In de jurisprudentie¹ wordt ook uitspraak gedaan over hoe bewindvoerders om moeten gaan met schulden. Daarin wordt gesteld dat de bewindvoerder verplicht is om schuldeisers tijdig aan te schrijven en, indien mogelijk, een betalingsregeling of schuldregeling te treffen, dan wel handelingen te treffen die leiden tot een (minnelijke of wettelijke) schuldregeling. (een voorbeeld hiervan is het aanmelden van een cliënt bij schuldhulpverlening)

Samenvattend zijn in de wet de verplichtingen en taken van de bewindvoerder, omtrent de schulden van de cliënt niet duidelijk omschreven. De bewindvoerder is verplicht alle handelingen te verrichten die bijdragen aan een goed bewind. In de richtlijnen van LOVCK wordt al duidelijker omschreven hoe de bewindvoerder om moet gaan met de schulden. Zo behoort tot de taken van bewindvoerder om op te treden als schuldhulpverlener als het minnelijke of wettelijke schuldhulpverleningstraject niet mogelijk is. Tot de gewone werkzaamheden (intake)bewind behoren het in kaart brengen van de schulden en het treffen van enkele betalingsregelingen. In de jurisprudentie wordt aangegeven wat de verplichtingen van een bewindvoerder zijn als het om schulden gaat. De bewindvoerder moet de schuldeisers aanschrijven en waar mogelijk een schuldregeling of betalingsregeling treffen of handelingen treffen die leiden tot schuldregeling.

Schuldhulpverlening

De verplichtingen van schuldhulpverlening staan omschreven in de 'Wet gemeentelijke schuldhulpverlening', hierna Wgs. In art. 1 Wgs wordt schuldhulpverlening gedefinieerd.

Art. 1 Wgs:

'Schuldhulpverlening: het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op het aflossen van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg;'

De gemeenteraad is verplicht om een plan op te stellen waarin wordt beschreven hoe de schuldhulpverlening wordt ingericht op grond van art. 2 lid 1 Wgs. Het college van burgermeesters en wethouders, hierna college, is bevoegd om inwoners te weigeren om schuldhulpverlening te geven als:

- 'De persoon eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening' (art. 3 lid 2 Wgs);
- de persoon een onherroepelijke strafrechtelijke veroordeling heeft of bestuurlijke sanctie voor het plegen van fraude. Deze fraude moet een financieel nadelig gevolg hebben voor een bestuursorgaan. (art. 3 lid 3 Wgs)
- de persoon een vreemdeling is die niet rechtmatig in Nederland verblijft. (art. 3 lid 4 Wgs)

Art. 4 lid 1 Wgs verplicht het college binnen vier weken het eerste gesprek te laten plaatsvinden als de hulpvraag is vastgesteld.

In het beleidsplan schuldhulpverlening gemeente Epe (2012-2015) wordt globaal beschreven hoe gemeente Epe schuldhulpverlening aanpakt. In het beleidsplan wordt een opsomming gegeven de taken die door het team Budgetadvisering en Schuldhulpverlening worden verricht. Deze taken zijn:

¹ Rb Roermond, 29 maart 2006, ECLI:NL:RBROE:2006:AV6563.

- het geven van budgetadvies;
- hulp bieden bij crisissituaties. Bij crisissituaties valt te denken aan huisuitzetting of het afsluiten van water of energie;
- stabiliseren van de financiële situatie. Hierbij wordt gedacht aan het geven van inzicht in financiën, het opstellen van een budgetplan en schuldenoverzicht en het geven van advies voor het maken van keuzes;
- treffen van betalingsregelingen;
- uitstel van betaling aanvragen bij bepaalde schulden;
- adviseren omtrent WSNP;
- cliënt laten deelnemen aan schuldhulpverlening. (Gemeente Epe, 2012)

De financieel technische processen van schuldhulpverlening Epe worden uitgevoerd door de Stadsbank Apeldoorn. De taken die Stadsbank Apeldoorn heeft, zijn:

- het aanbieden van een minnelijk traject;
- het geven van een vorm van budgetbeheer;
- het geven van een sociale lening of saneringskrediet;
- indien het minnelijk traject niet slaagt, wordt er WSNP aangevraagd. (Gemeente Epe, 2012)

Zoals te zien was onder het kopje bewindvoering, is de wetgeving van bewindvoering niet concreet. Ook bij de Wgs is dit het geval. Gemeenten zijn verplicht naar eigen inzicht een plan opstellen voor schuldhulpverlening. Gemeenten hebben dus een grote discretionaire ruimte wat betreft de invulling en vormgeving van schuldhulpverlening. Dit zorgt ervoor dat de schuldhulpverlening kan verschillen. In het beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2015 Gemeente Epe wordt duidelijker omschreven hoe schuldhulpverlening wordt ingericht. Voor dit onderzoek zijn vooral de volgende taken van Gemeente Epe en/of Stadsbank Apeldoorn van belang: het stabiliseren van de financiële situatie en het aanbieden van het minnelijk traject. Deze taken zijn van belang omdat voor het stabiliseren van de financiële situatie een overzicht van de schulden gemaakt wordt. Bij het aanbieden van het minnelijk traject is ook het schuldenoverzicht nodig. Daarom is deze taak ook relevant voor dit onderzoek. Omdat het wettelijk (WSNP) traject bijna altijd volgt na een niet geslaagd minnelijk traject, is ook het wettelijk traject van belang. In eerste instantie wordt echter gericht op het minnelijk traject.

Conclusie

De medewerkers en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting hebben niet de wettelijke bevoegdheid om persoonsgegevens op te vragen en te verwerken, tenzij zij de toestemming van de cliënt hebben. De wetgeving voor bewindvoering en schuldhulpverlening met betrekking tot de schulden van de cliënt is niet concreet omschreven. De bewindvoerder is verplicht alle handelingen te verrichten die bijdragen aan een goed bewind. In de richtlijnen van LOVCK en in jurisprudentie wordt wel aangegeven wat van de bewindvoerder wordt verwacht in het kader van de schulden van de cliënt. Dit komt vooral neer op het in kaart brengen van de schulden en het treffen van enkele betalingsregelingen. Daarnaast wordt van de bewindvoerder verwacht dat hij naar schuldhulpverlening toewerkt, als dat mogelijk is. De gemeente is verplicht schuldhulpverlening aan te bieden, maar moet hier zelf eigen invulling aan geven. De gemeente mag mensen schuldhulpverlening weigeren te geven als zij aan bepaalde voorwaarden voldoen. Vanuit de wet wordt dus niet concreet gemaakt wat de schuldhulpverlening precies moet doen met de schulden van cliënten. Per gemeente wordt schuldhulpverlening anders ingevuld. De gemeenten krijgen hier ook de wettelijke discretionaire ruimte voor. Gemeente Epe heeft in het beleidsplan concreet gemaakt hoe

schuldhulpverlening wordt ingericht en welke taken zij hebben. Voor dit onderzoek zijn vooral de taken het stabiliseren van de financiële situatie, het aanbieden van een minnelijk traject en het aanmelden voor het wettelijk traject van belang. Voor deze taken is het nodig om te beschikken over een schuldenoverzicht.

Hoofdstuk 3 Methode van onderzoek

Voor het doen van onderzoek zijn er twee manieren om onderzoek uit te voeren. Er is er kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek. Volgens Baarda gaat bij kwalitatief onderzoek vooral ‘...om het verkrijgen van inzichten en minder om harde, getalsmatig onderbouwde, feiten.’ (2014, p. 21). Kwantitatief onderzoek is echter ‘onderzoek waarbij het onderzoeksmateriaal bestaat uit cijfermatige gegevens, die statistisch geanalyseerd worden om antwoord te geven op de onderzoeksvraag.’ (Baarda, 2014, p. 23)

Bij kwalitatief onderzoek is er over het algemeen sprake van een open vraag. Deze vraag kan eventueel tijdens het onderzoek worden aangepast. Meestal wordt er gebruik gemaakt van verschillende manieren van onderzoek. De resultaten van het onderzoek zijn vaak verslagen van gesprekken en observaties. (Baarda, 2014)

Voor deze scriptie is geen kwantitatief onderzoek toegepast om meerdere redenen. Allereerst is de organisatie niet groot genoeg om een kwantitatief onderzoek toe te passen. Er zijn ongeveer 15 medewerkers en in de twintig bewoners. Dit is te weinig om een kwantitatief onderzoek toe te passen. De cijfermatige weergave van de uitkomst zou niet valide en betrouwbaar zijn. Om die reden gebruik is gemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden. Per onderzoeksvraag is de keuze benoemd en uitgelegd.

Welke methodes bestaan er in de literatuur en bij soortgelijke organisaties als Stichting Ontmoeting om schuldendossiers in kaart te brengen en welke van deze methodes zijn relevant voor Stichting Ontmoeting?

Literatuuronderzoek

Het eerste deel van deze onderzoeksvraag is beantwoord door middel van literatuuronderzoek. ‘Literatuuronderzoek is een methode om bestaande kennis over je onderwerp of probleemstelling te verzamelen. [...JG] Goed literatuuronderzoek leidt niet tot een simpele opsomming of samenvatting van alle beschikbare gegevens, maar tot een kritische bespreking van de meest relevante informatie.’ (Scribbr, 2016). Het literatuuronderzoek is gebruikt voor het vinden van een relevante methode voor de methode die opgezet gaat worden voor Stichting Ontmoeting. Deze onderzoeksmethode is mijns inziens geschikt voor het onderzoeken van deze vraag omdat zo informatie verzameld is vanuit verschillende organisaties en instanties. Dit is mijns inziens de beste manier om andere methodes verzamelen.

Literatuuronderzoek is betrouwbaar en reproduceerbaar. Literatuuronderzoek bestaat uit onderzoek en/of informatie dat gepubliceerd is en dus terug te vinden is. Zoektermen die zijn gebruikt, zijn ‘methoden inventarisatie schulden’, ‘inventarisatie schulden’, ‘hoe los ik mijn schulden op?’, ‘methode schulden’ en dergelijke.

Casestudie

De tweede deelvraag van de onderzoeksvraag is beantwoord door middel van casestudie. Een casestudie is een bestudering en/of beschrijving van een aantal kenmerkende cases (Baarda, 2014). In dit geval zijn de cases bovengenoemde organisaties. Deze zijn onderzocht op de manier waarop zij de schuldenproblematiek van de cliënten in de praktijk aanpakken. Er is geïnformeerd of er bij de desbetreffende organisaties een methode bestaat om de schuldenproblematiek van de cliënten in kaart te brengen.

De heer F. Jans heeft contacten met organisaties Leger des Heils, Exodus, Moria en Door. Deze contacten zijn benut. Voor het vinden van de juiste methode was de eerste stap onderzoeken welke methoden er bij deze organisaties beschikbaar zijn. Uit het theoretisch kader is gebleken dat de doelgroep ex-gedetineerden een aparte doelgroep is in de schuldenproblematiek. Deze organisaties hebben te maken met dezelfde problematiek als Stichting Ontmoeting. Mijns inziens is de kans op het vinden van een relevante methode het grootst bij deze organisaties.

De validiteit van de casestudie is mijns inziens relatief hoog. Doordat ik telefonisch heb uitgelegd wat de vraag was en vervolgens het antwoord via de mail heb ontvangen, is duidelijk geworden welke methode de organisaties gebruiken. Uit de antwoorden die zijn gekregen van de respondenten is te zien dat het meetinstrument valide was. De betrouwbaarheid is hierdoor ook redelijk hoog. Doordat de methodes zijn opgevraagd bij organisaties, is er een bepaalde mate van onbetrouwbaarheid. Het kan namelijk zo zijn dat een medewerker van de ene organisatie het begrip ‘methode’ anders opvat dan een medewerker van de andere organisatie. De kans dat de organisaties een sociaal gewenst antwoord gegeven hebben, is verkleind doordat mensen via de mail kunnen reageren. Ook was er de mogelijkheid om door te vragen aan de respondenten als het een en ander niet duidelijk was. Hierdoor is gemeten wat er gemeten moest worden en is de kans dat het antwoord wat zij gegeven hebben, ook daadwerkelijk klopt groter.

Deze onderzoeksvraag is goed reproduceerbaar. Het is goed mogelijk om bijvoorbeeld over vijf jaar opnieuw de methode voor inventarisatie schulden op te vragen. Het resultaat kan op dat moment wel anders zijn: de kans is groot dat wet- en regelgeving is aangepast tegen die tijd. De methode zal dan daarop aangepast zijn.

Om te bepalen of een methode past bij en binnen Stichting Ontmoeting, is bepaald of de methode relevant is. De relevantie van de methode is onder andere bepaald door het voldoen aan de doelstelling van dit onderzoek. Daarnaast zijn voorkeuren vastgesteld aan de hand van de aanleiding van dit onderzoek.

Hoe worden de uit onderzoeksvraag 1 relevante methodes van soortgelijke organisaties toegepast in de praktijk?

Vervolgens is in onderzoeksvraag 2 bij de organisaties met een relevante methode een aanvullend onderzoek gedaan naar hoe deze methodes in de praktijk worden toegepast. De casestudie is gedaan aan de hand van een schriftelijk, gestructureerd interview. Een schriftelijk, gestructureerd interview is een interview waarbij een vragenlijst wordt opgestuurd aan de persoon die bevestigd wordt. Dit kan zowel via de post als e-mail zijn. De voordelen van een schriftelijk, gestructureerd interview zijn dat de interviewer de persoon niet of minder beïnvloedt, de persoon tijd heeft om na te denken over het antwoord en dat het minder arbeidsintensief is ten opzichte van een mondeling interview. De nadelen van een schriftelijk, gestructureerd interview is dat de interviewer afhankelijk is van de respons of non-respons van de persoon, de persoon meer moeite moet doen voor het beantwoorden van de vragen (schrijven/typen) en de interviewer minder controle heeft over de beantwoording van vragen. (Baarda, 2014)

Bij deze onderzoeksvraag is casestudie het meest relevant omdat er een beperkt aantal organisaties zijn die de hulpverlening aanbieden, die Stichting Ontmoeting aanbiedt. Het is

daardoor niet mogelijk om bijvoorbeeld een steekproef te doen onder de organisaties of de populatie te onderzoeken.

Er is niet voor een mondeling interview gekozen omdat met een schriftelijk onderzoek dezelfde vragen aan verschillende organisaties verstuurd kunnen worden. Zo is het onderzoek meer valide dan wanneer er een mondeling interview gedaan was, waar kan worden afgeweken van de vragenlijst. Als er wordt afgeweken van de vragenlijst bij de verschillende interviews bij verschillende organisaties, is de kans groter dat er niet wordt gemeten wat er moet worden gemeten. Tevens is er niet voor een gesloten vragenlijst met beperkte antwoordmogelijkheden gekozen. De geïnterviewde persoon had zo de mogelijkheid het gebruik van de methode om de schuldsituatie in kaart te brengen van de cliënten zo duidelijk en volledig mogelijk in kaart te brengen.

De validiteit van het meetinstrument is behoorlijk hoog. De vragenlijst is met verschillende mensen doorgesproken. Deze verschillende mensen hadden verschillende functies. Hierdoor was goed te meten hoe de vraag over kwam en of de vragenlijst meet wat er gemeten moest worden.

De betrouwbaarheid van deze onderzoeksvraag is matig. Ondanks dat de vragenlijst mijns inziens wel valide was, is de vragenlijst door één respondent, naar het lijkt, vluchtig ingevuld. Sommige vragen waren niet volledig ingevuld en andere vragen waren verkeerd begrepen. Het antwoord kwam niet overeen met mijn verwachte antwoord. Door de andere persoon is de vragenlijst wel goed ingevuld en deze onderzoeksresultaten zijn daarom wel betrouwbaar. Door één relevante organisatie is de vragenlijst niet ingevuld. De onderzoeksresultaten van die organisatie konden dan ook niet worden meegenomen.

Wat zijn de behoeften van de bewindvoerder, wat betreft het schuldendossier en het overhandigen hiervan?

Open interview

De derde onderzoeksvraag is beantwoord door middel van een open interview. Een open interview is een interview waarbij de startvraag meestal vaststaat, maar de vervolgvragen kunnen afhangen van de antwoorden van de persoon (Baarda, 2014). Vanuit Stichting Ontmoeting wordt met name samengewerkt met bewindvoerderskantoor Bureau Tjeenk Willink (persoonlijke mededeling). Door middel van een open interview met Bureau Tjeenk Willink is de informatie verzameld voor deze onderzoeksvraag. Met deze bewindvoerder wordt veel samengewerkt en dit kantoor is daarom een logische keuze voor mijn onderzoek. Daarnaast is het zo dat elke bewindvoerder in principe dezelfde taak heeft en om die reden heeft elke bewindvoerder dezelfde informatie nodig heeft.

Een gestructureerd interview met alleen vooraf opgestelde vragen is niet geschikt voor deze onderzoeksvraag omdat dit niet de mogelijkheid biedt aanvullende vragen te stellen. Een gestructureerd interview is een interview waarbij de interviewer zich aan een vastgesteld schema houdt (Scribbr, 2015). Een gestructureerd interview is vooral geschikt voor dezelfde informatie verzamelen bij verschillende organisaties/personen. In dit geval wordt één instantie/persoon geïnterviewd. Het heeft dus geen toegevoegde waarde om een vaste vragenlijst te maken en zo gebruik te maken van een gestructureerd interview.

Een open interview is het meest geschikt voor het beantwoorden van deze onderzoeksvraag. Op die manier is de informatie te krijgen die nodig is voor het beantwoorden van deze vraag.

Door gebruik van een open interview kon er worden doorgevraagd op een onderwerp. Zo kon alle relevante informatie achterhaald worden. Vooraf was een topiclijst opgesteld. Een topiclijst is een lijst met onderwerpen die aan bod zullen komen tijdens het interview. Deze topiclijst dient als kapstok voor het gesprek. Door het uitvoeren van een open interview is gemeten wat gemeten moet worden

Er is een zekere mate van onbetrouwbaarheid in deze manier van het doen van onderzoek. Doordat er een open interview is met een expert, is er naar de mening gevraagd van die expert. Het zou zo kunnen zijn dat een andere bewindvoerder (deels) andere antwoorden geeft. Echter is dit wel de expert die ook de dossiers van de cliënten gaat behandelen en daarom is het mijns inziens wel weer betrouwbaar. Daarnaast is het zo dat alle bewindvoerders dezelfde taak en verplichtingen hebben. Zij zullen dus ook dezelfde informatie nodig hebben. Uiteraard kan er altijd een verschil zitten in de manier van werken. Doordat dit een open interview was, was er de mogelijkheid om verheldering te vragen van antwoorden. Als de bewindvoerder op een bepaald moment een antwoord gegeven heeft wat hij/zij in een andere context niet had gegeven, is de context van het antwoord helder. Dit voorkomt dat in een volgend gesprek een ander antwoord wordt gegeven.

Het gesprek is opgenomen, getranscribeerd en gecodeerd. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van het onderzoek. De gegevens van het interview zijn duidelijk terug te halen. Eventuele meetfouten zijn gemakkelijk te achterhalen. Deze meetfouten zijn meegenomen in het trekken van een conclusie.

Wat zijn de behoeften van schuldhulpverlening, wat betreft het schuldendossier en het overhandigen hiervan?

Open interview

Deze onderzoeksvraag is beantwoord door middel van een open interview. Een open interview is een interview waarbij de startvraag meestal vaststaat, maar de vervolgvragen kunnen afhangen van de antwoorden van de persoon (Baarda, 2014). Omdat de bewoners van Stichting Ontmoeting in gemeente Epe woonachtig zijn, zijn zij allen aangewezen op dezelfde schuldhulpverlening, die van gemeente Epe. Een open interview met schuldhulpverlening gemeente Epe is de meest geschikte manier om de informatie te verzamelen die nodig was voor het beantwoorden van deze onderzoeksvraag.

Een gestructureerd interview met alleen vooraf opgestelde vragen is niet geschikt voor deze onderzoeksvraag omdat dit niet de mogelijkheid biedt aanvullende vragen te stellen. Een gestructureerd interview is een interview waarbij de interviewer zich aan een vastgesteld schema houdt (Scribbr, 2015). Een gestructureerd interview is vooral geschikt voor dezelfde informatie verzamelen bij verschillende organisaties/personen. In dit geval wordt één instantie/persoon geïnterviewd. Het heeft dus geen toegevoegde waarde om een vaste vragenlijst te maken en zo gebruik te maken van een gestructureerd interview.

Ook in dit geval is er sprake van een bepaalde mate van onbetrouwbaarheid in deze manier van doen van het onderzoek. Voor de betrouwbaarheid, validiteit en toepasbaarheid van deze manier van onderzoeken, geldt hetzelfde als bij onderzoeksvraag drie. Dit is namelijk dezelfde manier van onderzoeken.

Analyse onderzoeksgegevens

Voor het analyseren van de resultaten van de verworven informatie, is de gefundeerde theoriebenadering van Baarda gebruikt. Deze analysemethode betreft vijf stappen:

1. Het ordenen van gegevens. In deze stap zijn fragmenten van elkaar gescheiden. De fragmenten die bij elkaar horen, blijven in hetzelfde stukje staan. Wanneer er een ander onderwerp aan bod kwam, is er een nieuw fragment gemaakt;
2. Het vaststellen van de relevantie. In deze stap is per fragment gekeken wat relevant is en wat niet. Het uitgangspunt voor het bepalen van de relevantie is de onderzoeksvraag en/of de probleemstelling;
3. Het open coderen. In deze stap zijn er labels gemaakt per relevant fragment. Vervolgens zijn labels die op hetzelfde neerkomen, samengevoegd;
4. Het axiaal coderen. In deze stap zijn de labels uit stap 3 ondergebracht in thema's/categorieën. Wanneer bepaalde labels in dezelfde categorie vallen, zijn deze onder deze categorie genoemd;
5. Het selectief coderen. In deze laatste stap is gekeken naar de uitkomsten uit stap 1 tot en met 4 in het licht van de onderzoeksvraag en het onderzoeksdoel. (Baarda, 2014).

Door deze methode van analyseren is de betrouwbaarheid van het onderzoek hoger geworden. De onderzoeksgegevens zijn op een eenduidige wijze geanalyseerd en op dezelfde manier behandeld. Voor het trekken van valide conclusies was het noodzakelijk om deze manier van analyseren te gebruiken. De conclusies zijn dan ook getrokken uit de resultaten van de analyses. Hierdoor zijn de (deel-)conclusies niet breder dan de onderzoeksgegevens.

Reproduceerbaarheid

Bepaalde onderdelen van dit onderzoek zijn goed reproduceerbaar. Met name het literatuuronderzoek is goed reproduceerbaar. Literatuurstukken zijn gepubliceerde stukken die over het algemeen gemakkelijk te vinden zijn. Literatuur verdwijnt over het algemeen niet snel en daarom is literatuuronderzoek goed reproduceerbaar. Wat betreft de uitkomsten van de interviews is dit de vraag. Het kan namelijk zo zijn dat organisaties hun methode wijzigen. De uitkomst van het onderzoek zou dan veranderen. Ook kan bepaalde wet- en regelgeving veranderen. Dat zou invloed hebben op bijvoorbeeld bewindvoerders en schuldhelpverleners. Het kan zijn dat door wet en regelgeving de behoefte met betrekking tot het schuldendossier verandert door een wijziging in de wet- en regelgeving.

Hoofdstuk 4 Resultaten

4.1 Welke methodes bestaan er in de literatuur en bij soortgelijke organisaties als Stichting Ontmoeting om schuldendossiers in kaart te brengen en welke van deze methodes zijn relevant voor Stichting Ontmoeting?

In deze onderzoeksvraag wordt ingegaan op welke methodes er bestaan om schuldendossiers in kaart te brengen. Er wordt zowel gekeken naar de methodes in de literatuur als naar de methodes die worden gebruikt bij organisaties die soortgelijke hulpverlening aanbieden als Stichting Ontmoeting. Allereerst komen de methodes bekend in de literatuur aan bod, vervolgens komen de methodes bij de soortgelijke organisaties aan bod. Daarna wordt de relevantie van de methodes bepaald. Als laatste zal er een deelconclusie worden gegeven.

Methodes in de literatuur

In ‘methodes in de literatuur’ wordt uitgelegd wat het verschil is tussen methode en methodiek. Dit zijn termen die naar voren komen bij de ‘methodes in de literatuur’. Het is van belang hier onderscheid in te maken omdat beide termen voor iets anders staan. Tevens worden de methoden van zelfjeschuldregelen.nl, schuldhulpmaatje en de stabilisatiemethodiek benoemd. Ook komt het project ‘schulden onder dak’ van het Leger des Heils in samenwerking met NVVK aan bod.

Van methode naar methodiek

Marcel Sem Kok zegt in zijn boek ‘Handboek schuldhulpverlening’ dat er een wezenlijk verschil bestaat tussen een methode en methodiek. Een methode is een vaste werkwijze die wordt gehanteerd. Bij een methodiek gaat het om een werkwijze die wordt gebruikt, maar die wordt gespecificeerd per situatie. (Kok, 2014). Dit houdt in dat er per situatie kan worden afgeweken van de werkwijze als de situatie er om vraagt.

Zelfjeschuldregelen.nl

Zelfjeschuldregelen.nl is een site waarmee mensen met relatief kleine schulden zelf hun schulden kunnen regelen. Eerst wordt er gekeken of iemand geschikt is voor deze manier van schulden oplossen. Dit wordt gedaan door middel van een quickscan. Vervolgens is er een stappenplan die een persoon kan volgen:

1. Schulden op een rij: bij deze stap worden alle schulden op een rij gezet. Er kan worden aangegeven welke schuldeiser prioriteit heeft. Ook kan worden aangegeven of er al sprake is van een betalingsregeling en hoeveel de aflossing in dat geval per maand dan is.
2. Aflossing per maand: bij deze stap wordt gevraagd hoeveel iemand kan aflossen per maand.
3. Uw situatie: bij deze stap wordt gevraagd naar de gezinssamenstelling, woning, auto en inkomsten. Dit wordt gedaan om een schatting te kunnen maken van de inkomsten en uitgaven.
4. Uw begroting: bij deze stap wordt er gekeken naar de inkomsten en uitgaven. Er wordt een schatting gemaakt van de kosten als energie en dergelijke. Vervolgens staat er onderaan de streep hoeveel overschot of tekort er is op de begroting. Op grond van dit bedrag wordt gekeken hoeveel er per maand kan worden afgelost.
5. Uw betaalplan: bij stap 4 is bepaald hoeveel per maand er kan worden besteed aan het aflossen van de schulden. Bij stap 5 worden alle schulden die zijn opgegeven bij stap 1 weer op een rij gezet. Vervolgens wordt er berekend door zelfjeschuldregelen.nl

hoeveel per schuldeiser betaald moet worden per maand om de schuld evenredig af te lossen. (zelfjeschuldregelen, z.d.)

Op de site van zelfjeschuldregelen.nl staan voorbeeldbrieven die kunnen worden verstuurd naar schuldeisers. Met behulp van deze brieven kan het bedrag wat is vastgesteld bij stap 5, worden voorgesteld aan de schuldeisers. (zelfjeschuldregelen, z.d.)

Schuldhulpmaatje

Schuldhulpmaatje is een initiatief dat is gestart door de kerken van Nederland. De cliënt wordt bij Schuldhulpmaatje begeleidt door een maatje die daar een opleiding/cursus voor heeft gehad. Bij Schuldhulpmaatje wordt er ook een stappenplan afgewerkt:

1. De inkomsten, uitgaven en schulden worden met de cliënt op een rij gezet en er wordt een oplossing gezocht voor de schulden;
2. De cliënt leert hoe de administratie bijgehouden moet worden en hoe uitgaven gepland moeten worden;
3. Bij een verandering in de inkomsten en/of uitgaven wordt het budget gecontroleerd;
4. In geval van schuldhulpverlening ondersteunt het maatje de cliënt. (uitdeschulden, z.d.)

Uit persoonlijke mededeling van de heer B. Hoek, werkzaam bij Schuldhulpmaatje in het Landelijk Servicepunt, blijkt dat Schuldhulpmaatje op dit moment bezig is met een eventueel traject voor specifiek gedetineerden en ex-gedetineerden. Zij zijn in overleg met het Ministerie van Justitie hierover. Op dit moment kan er nog geen duidelijkheid worden gegeven of dit traject gestart gaat worden. (persoonlijke mededeling)

Stabilisatiemethodiek

De stabilisatiemethodiek is een methode die wordt toegepast als schuldhulpverlening niet mogelijk is of de verwachting is dat schuldhulpverlening zonder het gewenste resultaat zal worden afgerond. Dit kan bijvoorbeeld door vroegtijdig stoppen van de schuldhulpverlening. Bij de stabilisatiemethodiek staat het betalen van de huidige vaste lasten centraal. Door in de gaten te houden of beslagvrije voet wordt gehanteerd, moet het mogelijk zijn de huidige vaste lasten te betalen. Op die manier ontstaan er geen nieuwe schulden. Het schuldenprobleem oplossen is in gevallen waarbij deze methode wordt toegepast niet mogelijk. Waar mogelijk worden wel (primaire of voor schuldhulpverlening belemmerende) schulden afgelost. Het is daarom belangrijk dat de situatie stabiel wordt om zo wel toegang te kunnen krijgen tot schuldhulpverlening. Het doel van de stabilisatiemethode is dan ook om de situatie van een cliënt die niet kan worden aangemeld, zo te veranderen dat de cliënt wel kan worden aangemeld voor schuldhulpverlening. (Schuldinfo, z.d.)

‘Schuld onder dak’

Schuld onder dak is een methodiek die is ontwikkeld door NVVK en het Leger des Heils voor de aanpak van de schuldenproblematiek onder dak- en thuislozen. ‘Schuld onder dak’ was een experiment wat succesvol bleek te zijn. Alle cliënten kwamen niet in aanmerking voor schuldhulpverlening. 83% van de cliënten kwam succesvol onder budgetbeheer te staan en 61% van de cliënten werd toegelaten tot schuldhulpverlening. (Schut & Turlings, 2004). ‘Dak- en thuislozen’ is net als ‘ex-gedetineerden’ een bijzondere doelgroep binnen de schuldhulpverlening. Doordat er geen sprake is van een vaste woon- of verblijfplaats komt deze doelgroep vaak niet in aanmerking voor schuldhulpverlening.

Succesfactoren van ‘schuld onder dak’ zijn:

- Het hebben van een vast contactpersoon;
- Er zijn vaste afspraakpatronen en korte communicatielijnen tussen de organisatie (in geval van Stichting Ontmoeting zou dat Stichting Ontmoeting zijn) en de schuldhulpverlening. Dit wordt gedaan door middel van een vaste projectmanager per instelling;
- Schuldhulpverlening heeft een spreekuur in het gebouw van de organisatie;
- De sociale diensten (als gemeenten) worden betrokken bij het intakegesprek met de cliënt. Het intakegesprek met de cliënt wordt op locatie van de organisatie gehouden;
- De kosten die door schuldhulpverlening worden gemaakt, kunnen eenvoudig worden gedeclareerd bij de gemeente of organisatie. Dit gebeurt door middel van een eenvoudig declaratiemodel;
- De manier van registreren en de werkprocessen van schuldhulpverlening en de organisatie zijn op elkaar afgestemd;
- Er is duidelijk vastgesteld wie (schuldhulpverlening of organisatie) wat doet. Hierdoor is het voor alle partijen duidelijk waar welke verantwoordelijkheid ligt. (Schut & Turlings, 2004)

Methoden en toepassing van methoden bij soortgelijke organisaties

Voor de methoden bij soortgelijke organisaties wordt informatie opgevraagd bij de organisaties Leger des Heils, Exodus, Moria en Door.

Leger des Heils

De analyse van deze methode is te vinden in bijlage 5. Hieronder worden de resultaten van de analyse gepresenteerd. Bij het Leger des Heils bestaat de volgende manier van werken:

De manier van werken kan ook als methode gezien worden. Het stappenplan zou dan zijn:

1. Cliënt gaat wonen bij Leger des Heils;
2. Cliënt wordt aangemeld bij een bewindvoerder;
3. Wanneer de beschikking tot beschermingsbewind binnen is, worden de papieren (omtrent financiën) verstuurd naar bewindvoerder;
4. De bewindvoerder pakt vervolgens de situatie op.

De manier van werken heeft ook bepaalde eigenschappen:

- Geen specifieke methode;
- Geen overzicht maken van schulden;
- Elke 5 a 6 weken inloopsprekuren met bewindvoerder op locatie Leger des Heils.

Methode Stichting Exodus

De analyse van deze methode is te vinden in bijlage 6. Hieronder worden de resultaten van de analyse gepresenteerd. Bij Stichting Exodus bestaat er de volgende methode:

De manier van werken van Exodus gaat in het volgende stappenplan:

1. De cliënt maakt een overzicht van zijn schulden;
2. Een nieuwe cliënt heeft een afspraak met de office manager. In deze afspraak worden de financiën en de schulden besproken;
3. De schuldenlijst die de cliënt gemaakt heeft, wordt compleet gemaakt. Schulden komen ook aan het licht door middel van de GBA (BRP) inschrijving van cliënten. Schuldeisers weten de cliënt op die manier weer te vinden;

4. Er wordt doorgevraagd door de office manager of er nog sprake is van andere schulden. Dit wordt gedaan door te vragen naar bepaalde vaste lasten als huur en energie;
5. Als het schuldenoverzicht compleet is, worden schuldeisers aangeschreven. Er wordt aangegeven bezig te zijn met de inventarisatie van schulden. Ook wordt aangegeven dat er op dit moment geen betalingsregeling kan worden getroffen;
6. Vervolgens wordt er een afweging gemaakt of schuldhelpverlening moet worden ingeschakeld. Als schuldhelpverlening niet wordt ingeschakeld, wordt er een oplossing gezocht voor het aflossen van de schulden.

Methode Stichting Moria

De analyse van deze methode is te vinden in bijlage 7. Hieronder worden de resultaten van de analyse gepresenteerd. Bij Stichting Moria bestaat de volgende methode:

De manier van werken van Moria gaat in het volgende stappenplan:

1. De cliënt wordt aangemeld bij budgetbeheer van Gemeente Nijmegen. Zij nemen de inkomsten en uitgaven over van de cliënten;
2. De schulden worden samen met de begeleider in een overzicht opgesteld;
3. Er wordt aan de hand van de schuldenlijst besloten of Schuldhelpverlening wordt ingeschakeld. Als schuldhelpverlening niet wordt ingeschakeld, wordt er een plan gemaakt voor de aflossing van de schulden;
4. Als de cliënt uitstroomt uit Moria, wordt de verantwoordelijkheid voor de financiën geleidelijk aan terug gegeven aan de cliënt. Ook wordt de cliënt ondersteund met budgettraining.

Methode Stichting Door

De analyse van deze methode is te vinden in bijlage 8. Hieronder worden de resultaten van de analyse gepresenteerd. Bij Stichting Door bestaat er de volgende methode:

De manier van werken van Door gaat in de volgende stappenplan:

1. Financiën worden opgepakt door de mentor bij de start van het traject. Dit wordt gestart door middel van een gesprek die gevoerd wordt met de cliënt over de financiën;
2. De schulden worden geïnventariseerd door middel van het opvragen van een CJIB-overzicht en BKR-toetsing, input van de cliënten en aanmaningen die binnenkomen. De schulden bij de belastingdienst worden bekend bij het aanvragen van zorgtoeslag;
3. Er wordt een overweging gemaakt of de schulden worden opgelost met behulp van de woonbegeleiders of dat schuldhelpverlening wordt ingeschakeld. Als de schulden worden opgelost door de woonwerkbegleiders, wordt er een budget opgesteld en worden schuldeisers aangeschreven;
4. De woonbegeleiders blijven de cliënt ondersteunen met de communicatie naar de desbetreffende instanties toe. Daarnaast wordt er een budgettraining aangeboden.

Relevantie methodes

Om te kunnen beoordelen of de methodes die gevonden zijn in de literatuur en bij de organisaties relevant zijn, is het van belang om te weten waar deze methoden aan moeten voldoen. Voorwaarden waaraan de methode moet voldoen zijn:

- A. De methode is geschikt voor de inventarisatie van schulden als voortraject op het bewindvoerings- of schuldhelpverleningstraject;

- B. De methode is geschikt voor doel van het onderzoek: Het doel van het onderzoek is dat er een methode is die de medewerkers en vrijwilligers gebruiken om de cliënten te ondersteunen met hun schuldenproblematiek. Het product van het afwerken de methode is een schuldendossier van de desbetreffende cliënt die (zo veel als mogelijk) aan de behoefte voldoet van de bewindvoerder en/of schuldhulpverlener;
- C. Methode is werkbaar voor (de medewerkers van) Stichting Ontmoeting (Hierbij valt te denken aan de financiering van de uitvoering, vrijwilligers waarmee gewerkt wordt en de beschikbare tijd die medewerkers hebben);

Voorwaarden waaraan de methode bij voorkeur aan voldoet:

- D. De methode is ingericht op de doelgroep ex-gedetineerden;
- E. De methode bevordert de zelfredzaamheid van de cliënt. Dit is van belang om het grotere doel, het terugdringen van recidive, te behalen;
- F. De methode ondersteunt de cliënt als cliënt is uitgestroomd bij Stichting Ontmoeting. Ook deze voorwaarde hangt samen met het uiteindelijke doel, het terugdringen van recidive;
- G. De methode is duidelijk voor de cliënt (zodat deze stress wegneemt bij de cliënt);
- H. De methode houdt rekening met het type cliënt (niet zelfstandig, geen overzicht van financiën e.d.);

Per punt wordt per methode beoordeeld of deze voldoet aan de voorwaarde. Aan de hand van het beoordelingsoverzicht kan worden gekeken welke methodes relevant zijn voor Stichting Ontmoeting.

Beoordelingsoverzicht:

Methode	A.	B.	C.	D.	E.	F.	G.	H.
Zelfjeschuldregelen.nl	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee
Schuldhulpmaatje	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
Stabilisatiemethodiek	Ja	Ja	Ja	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja	Ja
Schuld onder dak	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja/Nee	Ja	Ja	Ja
Leger des Heils	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja/Nee	Ja	Ja/Nee
Exodus	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja
Moria	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Door	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja/Nee	Nee	Ja	Ja

Irrelevante methodes

Omdat het product van het afwerken van de methode het uiteindelijke doel is van de methode, vallen de methodes af die niet dit product afleveren. Hiermee zijn de methodes van het Leger des Heils en 'Schuld onder dak' niet relevant voor dit onderzoek. Vervolgens is het belangrijk dat de medewerkers en vrijwilligers de methode kunnen gaan gebruiken. De aanleiding van dit onderzoek is dat zij ervaren weinig richtlijnen te hebben om de hulp bij schulden te kunnen bieden. Bij de methode van Schuldhulpmaatje wordt de hulpverlening extern ingeschakeld. Dit betekent dat de methode van Schuldhulpmaatje niet aan het doel van het onderzoek voldoet. Om die reden is de methode van Schuldhulpmaatje niet relevant.

4.1 Deelconclusie onderzoeksvraag 1

In de conclusie wordt antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag 'Welke methodes bestaan er in de literatuur en bij soortgelijke organisaties als Stichting Ontmoeting om

schuldendossiers in kaart te brengen en welke van deze methodes zijn relevant voor Stichting Ontmoeting?’

Methode of methodiek

Voor Stichting Ontmoeting bestaat de mogelijkheid om een methode of een methodiek te ontwikkelen. De methode is een vaste manier van werken, terwijl de methodiek wordt aangepast per situatie. Een methodiek is arbeidsintensiever. Er wordt per geval beoordeeld hoe de situatie aangepakt gaat worden. Dit zorgt er tevens voor dat een nieuwe cliënt van Stichting Ontmoeting niet weet waar hij aan toe is. Om die redenen is een methode meer geschikt voor Stichting Ontmoeting. Een methode vergt minder energie van de medewerker en het geeft duidelijkheid aan de cliënt.

Methodes in de literatuur en bij organisaties

Er zijn een aantal bestaande methoden die te vinden zijn in de literatuur en bij organisaties zelf. Deze methoden zijn:

- Zelfjeschuldregelen.nl;
- Schuldhulpmaatje;
- Stabilisatiemethodiek;
- Schuld onder dak;
- Werkwijze van het Leger des Heils;
- Methode Stichting Exodus;
- Methode Stichting Moria;
- Methode Stichting Door.

Relevantie methodes

Aan de hand van de doelstelling en aanleiding is een voorwaarden- en voorkeurslijst samengesteld. Organisaties zijn getoetst aan de voorwaarden en voorkeuren. Op basis hiervan zijn een aantal methodes van organisaties relevant bepaald. De organisaties die niet aan (een van) de voorwaarden voldoen, zijn als niet relevant bepaald. Voor Stichting Ontmoeting zijn de volgende methodes relevant:

- Zelfjeschuldregelen.nl;
- Stabilisatiemethodiek;
- Methode Stichting Exodus;
- Methode Stichting Moria;
- Methode Stichting Door.

4.2 Hoe worden de uit onderzoeksvraag 1 relevante methodes van soortgelijke organisaties toegepast in de praktijk?

In deze onderzoeksvraag wordt ingegaan op hoe de relevante methodes van soortgelijke organisaties worden toegepast in de praktijk. In de eerste onderzoeksvraag is bepaald dat de methodes van de organisaties Exodus en Moria. Dit is onderzocht door middel van een schriftelijk gestructureerd interview. De vragenlijst voor dit interview is te vinden in bijlage 9. Allereerst komt de uitwerking van de methode in de praktijk van Exodus aan bod, vervolgens de methode van Moria.

Exodus

De analyse van het interview met Exodus is te vinden in bijlage 10. Hieronder worden de resultaten van de analyse gepresenteerd.

Methode in de praktijk

De methode van Exodus wordt uitgevoerd door een Office Manager. Exodus voert de methode in de praktijk door te beginnen met een gesprek met de cliënt. Door het gesprek en op basis van de post die binnenkomt en het actief opvragen van stukken, kunnen de schulden in kaart worden gebracht. Als er sprake is van een schadevergoedingsmaatregel, wordt hiervoor een aflossingsvoorstel gedaan. Andere schuldeisers wordt om uitstel van aflossing gevraagd. Er kan eventueel worden doorverwezen naar schuldhelpverlening van de gemeente. Het gewenste resultaat van het afwerken van de methode is een overzicht (van de schulden) en duidelijkheid voor de cliënten. Dit resultaat wordt vaak behaald. Een belemmering die ervaren wordt bij het afwerken van de methode is dat maatschappijen geen gegevens willen geven. Bij het afwerken van de methode moet voor elke cliënt maatwerk worden toegepast.

Wat cliënt zelf doet

De cliënten bij Exodus voeren zelf ook taken uit bij het afwerken van de methode. Taken die de cliënten kunnen uitvoeren zijn: actief contact zoeken met schuldeisers en meedenken over hoe het inkomen verhoogd kan worden. Het doel van het betrekken van de cliënten bij het afwerken van de methoden is dat de situatie van cliënten tot rust komt. De cliënt heeft zo de ruimte om het begeleidingstraject goed te doorlopen.

Samenwerking vrijwilligers en organisaties

Exodus werkt samen met CJIB en schuldhelpverlening van de gemeente. Dit wordt gedaan door met één contactpersoon samen te werken. Er wordt niet samengewerkt met vrijwilligers.

Implementeren methode

De medewerker van Exodus geeft aan dat Ontmoeting de methode kan implementeren door gewoon te beginnen met het uitvoeren van de methode. Als tip wordt gegeven om in overleg te blijven met de schuldeiser. Belangrijke punten in de uitvoering van de methode zijn:

- Betrekken van de cliënt in de afwerking van de methode;
- In overleg blijven met de schuldeiser;
- Een eenduidige manier van werken hanteren;
- Het houden van overzicht bij het afwerken van de methode.

Moria

De analyse van het interview met Moria is te vinden in bijlage 11. Hieronder worden de resultaten van de analyse gepresenteerd.

Methode in de praktijk

De Methode van Moria wordt uitgevoerd door de persoonlijk begeleider. De methode begint met het sorteren van de post, schuldeisers sorteren op soort en datum en de schulden ordenen in een map. Uit het gesprek met de cliënt kunnen mogelijke schuldeisers worden gehaald. Daarnaast wordt de inschrijving in BRP gedaan. De schuldeisers weten de cliënt dan te vinden op basis van de inschrijving BRP. Om die reden wordt de post drie maanden afgewacht. Daarnaast wordt de BKR-toetsing aangevraagd en worden CJIB-vorderingen opgevraagd. Schuldeisers worden aangeschreven met het verzoek de schuld aan te houden tot het overzicht compleet is. Het gewenste resultaat van het afwerken van de methode is:

- Een compleet overzicht van de openstaande schulden van de cliënt;
- Het hebben van afspraken en/of betalingsregelingen met schuldeisers;
- Een cliënt die schuldenvrij is.

Dit gewenste resultaat wordt in de meeste gevallen wel behaald. Een belemmering voor het afwerken van de methode is dat het overzicht niet altijd compleet kan worden gemaakt. Ook werkt de methode niet voor iedereen. Met name voor cliënten met een verstandelijke beperking werkt de methode niet. Belangrijk is dat de methode wordt afgewerkt door middel van intensieve begeleiding: minimaal 1 keer per week is er contact met de cliënten over de schulden.

Wat cliënt zelf doet

De cliënten van Moria voeren zelf ook taken uit bij het afwerken van de methode. Het uitgangspunt hierbij is dat de cliënten zelf verantwoordelijk blijven voor hun schulden. Werkzaamheden die de cliënt zelf uitvoert:

- Stukken aanleveren;
- Overzicht maken van schulden met persoonlijk begeleider;
- Ordenen van brieven;
- Stand van zaken schulden opvragen;
- Bepalen hoeveel er wordt afgelost aan schulden onder begeleiding van advies.

Het doel van de cliënt betrekken bij de afwerking van de methode is het ervaren en dragen van schulden, inzicht hebben in hoe het schuldhulpverleningstraject werkt en kennis hebben die bijdraagt aan het voorkomen van schuld. Deze doelen worden behaald.

Samenwerking vrijwilligers en organisaties

Moria werkt niet samen met vrijwilligers. Moria werkt wel samen met schuldhulpverlening. Budgetbeheer loopt via de gemeente Nijmegen. Ook met schuldhulpverlening wordt samengewerkt: de schuldhulpverlener heeft een inloopsprek uur. De samenwerking verloopt goed. Het gewenste resultaat van de samenwerking is gezamenlijk optrekken en professionele begeleiding geven. Dit doel wordt behaald.

Implementeren methode

De medewerker van Moria geeft als tip voor het implementeren van de methode om iedereen te betrekken in het implementatieproces. Met iedereen wordt bedoeld zowel de professionals als de cliënten. Daarnaast geeft de medewerker van Moria aan dat het belangrijk is om transparant te zijn en momenten van feedback in te zetten bij de implementatie.

Deelconclusie onderzoeksvraag 2

In de deelconclusie wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag ‘hoe worden de uit onderzoeksvraag 1 relevante methodes van soortgelijke organisaties toegepast in de praktijk?’.

De methode van Exodus wordt uitgevoerd door een medewerker met de functie Office Manager. Het gewenste resultaat van het afwerken van de methode is een overzicht (van de schulden) en duidelijkheid voor de cliënten. Dit resultaat wordt vaak behaald. De cliënt voert zelf ook een aantal taken uit bij het uitvoeren van de methode. De taken die de cliënt zelf uitvoert zijn actief contact zoeken met schuldeisers en meedenken over hoe het inkomen verhoogd kan worden. Het doel van het betrekken van de cliënten bij het afwerken van de methoden is dat de situatie van cliënten tot rust komt. De cliënt heeft zo de ruimte om het begeleidingstraject goed te doorlopen. Tevens wordt er samengewerkt met CJIB en schuldhulpverlening van de gemeente.

De methode van Moria wordt uitgevoerd door een medewerker met de functie persoonlijk begeleider. Het gewenste resultaat van het afwerken van de methode is:

- Een compleet overzicht van de openstaande schulden van de cliënt;
- Het hebben van afspraken en/of betalingsregelingen met schuldeisers;
- Een cliënt die schuldevrij is.

Dit gewenste resultaat wordt in de meeste gevallen wel behaald. De methode van Moria werkt niet voor elk type cliënt. Met name voor verstandelijk beperkte cliënten is de methode niet geschikt. De methode wordt afgewerkt door middel van intensieve begeleiding. De cliënten van Moria voeren zelf ook taken uit. Deze taken zijn onder andere het aanleveren van stukken en het maken van een schuldenoverzicht. Het doel van de cliënt betrekken bij de afwerking van de methode is het ervaren en dragen van schulden, inzicht hebben in hoe het schuldhulpverleningstraject werkt en kennis hebben die bijdraagt aan het voorkomen van schuld. Deze doelen worden behaald. Voor het afwerken van de methode wordt samengewerkt met de gemeente Nijmegen. De samenwerking komt neer op dat de Gemeente Nijmegen het budgetbeheer van de cliënten uitvoert en de schuldhulpverlener van de gemeente Nijmegen heeft een inloopsprek uur. Het gewenste resultaat van de samenwerking is gezamenlijk optrekken en professionele begeleiding geven. Dit doel wordt behaald.

4.3 Wat zijn de behoeften van de bewindvoerder, wat betreft het schuldendossier en het overhandigen hiervan?

In deze onderzoeksvraag wordt ingegaan op hoe de onderbewindstelling van een cliënt gaat en welke informatie de bewindvoerder nodig heeft van de cliënt. Specifiek wordt ingegaan op welke informatie de bewindvoerder wil van de schulden van de cliënt. Daarnaast wordt ingegaan op wat de begeleiders al kunnen doen voor de cliënt voordat de cliënt onder bewind komt te staan. Ook worden de belemmeringen van de doelgroep ex-gedetineerden voor het uitvoeren van het bewind, benoemd. De informatie voor deze onderzoeksvraag is verzameld door middel van een interview met mevrouw F. Tjeenk Willink, bewindvoerder van Tjeenk Willink. De analyse van het interview is te vinden in bijlage 12. Hieronder worden de resultaten van de analyse gepresenteerd.

Onderbewindstelling

Bewind is mogelijk vanaf de start van het traject. Voordat de cliënt wordt aangemeld bij de bewindvoerder, is het belangrijk om af te vragen of bewind het juiste middel is. Bewind is niet verstandig als blijkt dat de cliënt nog wil gaan verhuizen naar een andere gemeente. Daarnaast is het belangrijk om te weten of de cliënt echt onder bewind wil. Als bewind het juiste middel is en als de cliënt onder bewind wil, wordt het aanmeldformulier van Tjeenk Willink opgestuurd door Tjeenk Willink en wordt er van de cliënt verwacht dat de cliënt het aanmeldformulier invult en opstuurt. In het aanmeldformulier wordt aangegeven welke informatie de bewindvoerder nodig heeft van de cliënt. Dit is onder andere een overzicht van de inkomsten, uitgaven en schulden. Vervolgens wordt een intakegesprek met Tjeenk Willink en de cliënt ingepland. Tijdens het intakegesprek kan de bewindvoerder op basis van de gegevens die ingevuld zijn op het aanmeldformulier, aangeven wat de cliënt van de bewindvoerder kan verwachten.

De bewindvoerder geeft aan dat een wenselijke communicatie met de begeleiding en cliënt is dat er zowel met de begeleider als de cliënt wordt gecommuniceerd. Het is belangrijk om duidelijke afspraken te maken met de drie partijen. Daarnaast is het belangrijk dat zowel de bewindvoerder als de begeleider nieuwe informatie over bijvoorbeeld cliënten of regelingen over en weer uitwisselen.

Schuldendossier

De informatie met betrekking tot de schulden van de cliënt, kan worden overhandigd in een schuldendossier. Dit kan een Excel bestand zijn waarin de volgende eigenschappen van de schuld in worden vermeld:

- Soort schuld;
- Hoofdsom schuld;
- Oorspronkelijke schuldeiser;
- Waar de schuld op dit moment ligt (bij welk bureau o.i.d.);
- Startdatum schuld;
- Dossiernummer schuld;
- Oorspronkelijke termijn schuld.

Met soort schuld wordt bedoeld: is het een boete of een fraudevordering of een ‘gewone’ rekening die niet betaald is. Het gaat de bewindvoerder erom om het eerste aanspreekpunt met de schuldeiser te hebben. Op die manier kunnen de werkelijke schulden in kaart worden gebracht. Om die reden is het belangrijk om een zo compleet mogelijk overzicht aan te

leveren bij de bewindvoerder. Daarnaast is het belangrijk dat het originele stuk van de schuld wordt bijgevoegd bij het aanmeldformulier.

Wat kunnen de medewerkers van Ontmoeting alvast doen?

De medewerkers van Ontmoeting kunnen de volgende actiepunten alvast uitvoeren:

- BKR-toetsing aanvragen;
- CJIB-vorderingen opvragen;
- Belastingvorderingen opvragen;
- Beslagvrije voet in de gaten houden;
- Weten hoe te handelen bij schuldeisers die gaan dreigen;
- Belemmerende schuldeisers voor schuldregeling proberen af te lossen.

Om de beslagvrije voet in de gaten te kunnen houden, is het belangrijk om de kennis hiervan in huis te hebben. Het is belangrijk om up-to-date te blijven van de nieuwste ontwikkelingen. Daarnaast is het belangrijk om te weten wat de cliënt wettelijk verplicht is naar schuldeisers toe. Door te weten hoe men moet omgaan met schuldeisers en door de beslagvrije voet in de gaten te houden, creëert de begeleider rust op financieel gebied voor de cliënt.

Doelgroep ex-gedetineerden

De doelgroep van Ontmoeting is ex-gedetineerden. Deze doelgroep heeft regelmatig te maken met verslavingsproblematiek. Voor de onderbewindstelling is dit geen belemmering. Bewind kan juist bij verslaving stabiliteit bieden. Wel kan dit een belemmering vormen voor het schuldhelpverleningstraject. Ook de afwezigheid van een stabiele woonsituatie en/of een stabiel inkomen kan een probleem vormen voor schuldhelpverlening.

De doelgroep ex-gedetineerden vraagt een andere bejegening dan ‘normale’ cliënten. Het is belangrijk dat er een duidelijke uitleg wordt gegeven bij de intake bij de bewindvoerder. Ook is het belangrijk om uit te leggen dat er met respect met elkaar om moet worden gegaan. Daarnaast moet er duidelijk worden gecommuniceerd.

Deelconclusie onderzoeksvraag 3

In de conclusie wordt antwoord gegeven op de vraag ‘Wat zijn de behoeften van de bewindvoerder, wat betreft het schuldendossier en het overhandigen hiervan?’

Als een cliënt onder bewind wordt gesteld, wil de bewindvoerder allereerst een ingevuld aanmeldformulier. In het aanmeldformulier is ruimte voor het opgeven van de schulden. Het onderdeel schulden bestaat uit een Excel bestand met de volgende eigenschappen van schulden:

- Soort schuld;
- Hoofdsom schuld;
- Oorspronkelijke schuldeiser;
- Waar de schuld op dit moment ligt (bij welk bureau o.i.d.);
- Startdatum schuld;
- Dossiernummer schuld;
- Oorspronkelijke termijn schuld.

De bewindvoerder geeft aan dat de begeleider van Ontmoeting ook de cliënt al kan ondersteunen met de schulden voordat de onderbewindstelling geregeld is. Dit komt neer op de volgende actiepunten:

- BKR-toetsing aanvragen;
- CJIB-vorderingen opvragen;
- Belastingvorderingen opvragen;
- Beslagvrije voet in de gaten houden;
- Weten hoe te handelen bij schuldeisers die gaan dreigen;
- Belemmerende schuldeisers voor schuldregeling proberen af te lossen.

De doelgroep ex-gedetineerden vormt geen belemmering voor de onderbewindstelling. Wel kan de doelgroep in het verloop van het traject een belemmering vormen in geval van een aanmelding bij schuldhulpverlening.

4.4 Wat zijn de behoeften van schuldhulpverlening, wat betreft het schuldendossier en de overhandiging hiervan?

In deze onderzoeksvraag wordt in gegaan op hoe het schuldhulpverleningstraject van een cliënt gaat en welke informatie schuldhulpverlening nodig heeft van de cliënt. Daarnaast wordt ingegaan op wat de begeleiders al kunnen doen voor de cliënt voordat de schuldregeling loopt van de cliënt. Ook worden de belemmeringen van de doelgroep ex-gedetineerden voor de schuldhulpverlening benoemd. De informatie voor deze onderzoeksvraag is verzameld door middel van een interview met mevrouw I. Knipmeijer, schuldhulpverlener van Gemeente Epe. De analyse van het interview is te vinden in bijlage 13. Hieronder worden de resultaten van de analyse gepresenteerd.

Schuldhulpverleningstraject

Het schuldhulpverleningstraject begint met een startgesprek. In het gesprek wordt gekeken of een cliënt in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. Als een cliënt in aanmerking komt voor schuldhulpverlening, wordt er een dossier gevormd. Vervolgens begint de intakefase en daarna volgt de stabilisatiefase. Als de cliënt financieel niet stabiel is, krijgt de cliënt tips om het inkomen te vergroten en de uitgaven te minderen. Ook moet de cliënt op zoek gaan naar zijn schulden. Schuldhulpverlening Gemeente Epe berekend het vrij te laten bedrag (VTLB) en stelt een plan op voor de aanpak van de schulden. Dit kan bestaan uit een saneringskrediet of schuldbemiddeling. Als het dossier compleet is, wordt het dossier overgedragen aan Stadsbank Apeldoorn. De checklijst voor het dossier is te vinden in bijlage 14.

Bij Stadsbank Apeldoorn wordt het dossier getoetst. Als het dossier positief getoetst wordt, wordt de schuldregelingsovereenkomst getekend. Als het dossier negatief getoetst wordt, wordt het dossier weer teruggegeven aan schuldhulpverlening Gemeente Epe. De Gemeente Epe moet het dossier dan aanpassen en eventueel nieuwe gegevens opvragen. Als het dossier positief getoetst is, worden de schuldeisers aangeschreven en worden de vorderingen opgevraagd bij de schuldeisers. Vervolgens wordt er een schuldenlijst opgesteld. De cliënt moet de schuldenlijst ondertekenen en terugsturen naar de gemeente. Daarna krijgen de schuldeisers een voorstel. De schuldeisers hebben de keuze om wel of niet akkoord te gaan met het voorstel.

De cliënt mag tijdens de schuldregeling geen nieuwe schulden maken. Als een cliënt hoge kosten krijgt tijdens de schuldregeling die niet in een keer betaald kunnen worden, kan de cliënt daar een betalingsregeling voor treffen die duurt tot het einde van de schuldregeling. De betalingsregeling mag niet langer doorlopen dan de schuldregeling.

Toetsing dossier Stadsbank Apeldoorn

Stadsbank Apeldoorn toetst het dossier dat zij aangeleverd krijgen van schuldhulpverlening Gemeente Epe. Er wordt onder andere getoetst of het VTLB goed berekend is. Daarnaast wordt getoetst of de volgende gegevens in het dossier zitten:

- Persoonsgegevens;
- Aanvraagformulier;
- Belastingaangiftes laatste 5 jaar;
- BKR-toetsing;
- Stukken van schulden. Deze mogen niet ouder dan drie maanden zijn;
- Recente bankafschriften;
- Loonspecificaties;

- Schuldeisers;
- Waar de schuld ligt;
- Dossiernummer schuld;
- Hoofdsom schuld.

Medewerkers Ontmoeting

De medewerkers kunnen voordat de cliënt in de schuldregeling zit, al het een en ander doen voor en met de cliënt. De actiepunten die verricht kunnen worden zijn:

- Opvragen van CJIB-vorderingen;
- Niet-saneerbare schulden aflossen;
- Contact houden met schuldeisers;
- Betalingsregelingen treffen waar mogelijk;
- Betalingsregelingen laten lopen tot schuldregelingsovereenkomst getekend is;
- Informatie opvragen bij CJIB over saneerbare en niet-saneerbare boetes;
- Contact opnemen met CJIB over boetes;
- Meegaan op gesprek bij schuldhulpverlening.

Schuldhulpverlening Gemeente Epe communiceert graag met de medewerkers van Ontmoeting in plaats van de cliënt omdat de emotionele afstand wat groter is.

Vrijwilligers Ontmoeting

De vrijwilligers kunnen voordat de cliënt in de schuldregeling zit, al het een en ander doen voor en met de cliënt. Het is belangrijk dat de vrijwilligers kennis hebben van het doen van aangifte en minima-regelingen. Op die manier kunnen de vrijwilliger ingezet worden ter ondersteuning. Actiepunten die verricht kunnen worden zijn:

- Map op orde maken;
- Praktische ondersteuning met administratie;
- Doen van aangifte;
- Algemeen mailtje opstellen naar schuldeisers;
- Meegaan op gesprek bij schuldhulpverlening.

Schuldhulpverlening Gemeente Epe communiceert graag met de vrijwilligers van Ontmoeting in plaats van de cliënt omdat de emotionele afstand wat groter is. Schuldhulpverlening is bereid om de vrijwilligers te ondersteunen en te helpen met vragen. Zij kunnen terecht bij schuldhulpverlening voorvragen over schuldhulpverlening en het berekenen van de beslagvrije voet.

Belemmeringen doelgroep

De ervaring van schuldhulpverlening Gemeente Epe met de doelgroep ex-gedetineerden is dat ex-gedetineerden vaak de administratie niet op orde heeft. Er is vaak sprake van niet-regelbare boetes. Deze boetes zijn een belemmering voor de toegang tot schuldhulpverlening. De boetes kunnen wel meegenomen worden in het schuldhulpverlenerstraject.

Daarnaast is het dat dat schuldhulpverlening niet wordt opgestart als duidelijk is dat de cliënt binnen een paar maanden gaat verhuizen. Als er de mogelijkheid bestaat dat de cliënt gaat verhuizen, wordt schuldhulpverlening wel opgestart. De motivatie van de cliënt weegt hierbij mee in het overwegingsproces. De schuldregeling is rond als de schuldregelingsovereenkomst is getekend. Als de cliënt verhuist voordat de schuldregelingsovereenkomst is getekend, wordt de procedure stop gezet. De cliënt moet zich dan aanmelden bij de nieuwe gemeente. Schuldhulpverlening Gemeente Epe is wel bereid het dossier door te sturen en eventueel over

te zetten. Als de schuldregeling rond is, is de verhuizing geen probleem. Voor wat betreft de regels omtrent verhuizingen, wordt er geen uitzondering gemaakt voor ex-gedetineerden.

Schuldhelpverlening Gemeente Epe adviseert ex-gedetineerden om onder bewind te gaan. De bewindvoerder pakt dan de schulden op en geeft financiële rust en stabiliteit. Het is mogelijk om alleen onder bewind te gaan voor de oplossing van de schulden. Als de cliënt onder bewind wil om de schulden op te lossen, laat dit aan schuldhelpverlening Gemeente Epe zien dat de cliënt gemotiveerd is.

Deelconclusie onderzoeksvraag 4

In de conclusie wordt antwoord gegeven op de vraag ‘Wat zijn de behoeften van de van de schuldhelpverlening, wat betreft het schuldendossier en de overhandiging hiervan?’.

Schuldhelpverlening Gemeente Epe heeft alle gegevens nodig die te vinden zijn de checklijst, bijlage 14. Dit komt onder andere neer op:

- Persoonsgegevens;
- Aanvraagformulier;
- Belastingaangiftes laatste 5 jaar;
- BKR-toetsing;
- Stukken van schulden. Deze mogen niet ouder dan drie maanden zijn;
- Recente bankafschriften;
- Loonspecificaties;
- Schuldeisers;
- Waar de schuld ligt;
- Dossiernummer schuld;
- Hoofdsom schuld.

Totdat de schuldregeling rond is, kunnen de medewerkers en vrijwilligers voor en met de cliënt de nodige actiepunten uitvoeren. Voor de medewerkers zijn dat de volgende actiepunten:

- Opvragen van CJIB-vorderingen;
- Niet-saneerbare schulden aflossen;
- Contact houden met schuldeisers;
- Betalingsregelingen treffen waar mogelijk;
- Betalingsregelingen laten lopen tot schuldregelingsovereenkomst getekend is;
- Informatie opvragen bij CJIB over saneerbare en niet-saneerbare boetes;
- Meegaan op gesprek bij schuldhelpverlening.

Voor de vrijwilligers zijn dat de volgende actie punten:

- Map op orde maken;
- Praktische ondersteuning met administratie;
- Doen van aangifte;
- Algemeen mailtje opstellen naar schuldeisers;
- Meegaan op gesprek bij schuldhelpverlening.

De doelgroep ex-gedetineerden levert voor schuldhelpverlening de nodige belemmeringen op. Dit is onder andere een administratie die niet op orde is en niet-saneerbare boetes. Ook een verhuizing van een cliënt kan een belemmering zijn. Schuldhelpverlening Gemeente Epe

adviseert ex-gedetineerden om onder bewind te gaan. Op die manier wordt er rust gecreëerd voor de cliënt.

Hoofdstuk 5 Conclusie

In de eindconclusie wordt antwoord gegeven op de probleemstelling ‘Welke methode moet worden gehanteerd door de medewerkers en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting Epe om de schuldensituatie van de cliënt (zo) volledig (mogelijk) in kaart te brengen in een schuldendossier, zodat dit dossier (zo veel als mogelijk) voldoet aan de behoeften van bewindvoering en/of schuldhulpverlening?’.

Uit de eerste onderzoeksvraag is gebleken dat de volgende methodes relevant zijn voor Stichting Ontmoeting:

- Zelfjeschuldregelen.nl;
- Stabilisatiemethodiek;
- Methode Stichting Exodus;
- Methode Stichting Moria;
- Methode Stichting Door.

Uit de tweede onderzoeksvraag is gebleken hoe de organisaties Exodus en Moria hun methode uitvoeren in de praktijk. Met name de resultaten van het afwerken van de methoden zijn van belang. De methode van Exodus heeft als resultaat een overzicht van de schulden en duidelijkheid voor de cliënt. De cliënt werkt mee bij het afwerken van de methode. Dit zorgt ervoor dat de situatie van de cliënt tot rust komt. De methode van Moria heeft als resultaat een compleet schuldenoverzicht, het hebben van (betaal)afspraken en op lange termijn het schuldenvrij zijn van de cliënt. De cliënt wordt betrokken bij het afwerken van de methode. Dit zorgt ervoor dat de cliënt zich verantwoordelijk voelt voor de schulden en dat de cliënt de kennis op doet die nodig is voor het voorkomen van de schulden.

Uit de derde onderzoeksvraag is gebleken wat de behoefte van de bewindvoerder is wat betreft het schuldendossier. Dit komt neer op een aanmeldformulier en een schuldenoverzicht.

Uit de vierde onderzoeksvraag is gebleken wat de behoefte van schuldhulpverlening Gemeente Epe is wat betreft het schuldendossier. De schuldhulpverlening heeft hier een checklist voor.

Op basis van de uitkomsten uit bovengenoemde onderzoeksvragen is een methode opgesteld voor Stichting Ontmoeting. Deze methode heeft de elementen van de methode die wordt gebruikt door de onderzochte organisaties. Ook zijn er elementen in verwerkt die uit het literatuuronderzoek naar voren zijn gekomen. De behoeften van de bewindvoering en schuldhulpverlening zijn in de methode verwerkt. De methode is te vinden in bijlage 1. De stukken die vermeld staan in de methode zijn te vinden in bijlagen 2 tot en met 4.

Daarnaast zijn de adviezen en ervaringen van de organisaties, de bewindvoerder en schuldhulpverlening verwerkt in de aanbevelingen. Deze aanbevelingen helpen de medewerkers en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting om de methode goed uit te kunnen voeren. De aanbevelingen zijn te vinden onder het hoofdstuk aanbevelingen.

Concluderend is het advies om de methode te gebruiken die is samengesteld voor Stichting Ontmoeting en de aanbevelingen mee te nemen in het afwerken van de methode.

Hoofdstuk 6 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan aan Stichting Ontmoeting naar aanleiding van het onderzoek.

Beschikken over juiste kennis

Om de cliënt goed te kunnen ondersteunen bij de schulden, is het essentieel dat de begeleidende medewerker de juiste kennis heeft. Dit betreft kennis over de beslagvrije voet, toeslagen, aanvullende regelingen en hoe om te gaan met schuldeisers. Het is daarnaast belangrijk om op de hoogte te blijven van de huidige ontwikkelingen. Om dit structureel te blijven doen, beveel ik aan om te onderzoeken hoe dit het beste kan worden verwerkt in de methode.

Eén medewerker voor financiën

Door wisselende omstandigheden en wisselende diensten is het verstandig om de financiën van cliënten bij één persoon onder te brengen. De cliënt weet bij wie hij moet zijn. Daarnaast is het belangrijk dat die persoon op vaste dagen gaat werken en bijvoorbeeld een inloopsprekuur heeft. Bij voorkeur is dit iemand met ervaring in het werkgebied van financiën. (oud bewindvoerder, budgetbeheerder, schuldhulpverlener e.d.) Er zitten verschillende voordelen aan het beheer van financiën door één persoon. Allereerst is voor de cliënt en de medewerkers duidelijk bij wie zij moeten zijn voor vragen en dergelijke over financiën van de cliënt. Daarnaast is het gemakkelijker als één medewerker moet beschikken over de juiste kennis dan wanneer meerdere medewerkers over deze kennis moeten beschikken. Ook in de begeleiding met vrijwilligers is het gemakkelijk als dit via één persoon loopt, voor de vrijwilligers is dan duidelijk bij wie zij moeten zijn voor vragen en eventuele problemen.

Cliënt betrekken bij uitvoering methode

Om de zelfredzaamheid van de cliënt te bevorderen is het verstandig om de cliënt te betrekken bij het uitvoeren van de methode. Taken die de cliënt zelf kan uitvoeren zijn:

- Meedenken over hoe het inkomen verhoogd kan worden;
- Ordenen van brieven;
- Overzicht maken van schulden;
- Actief contact zoeken met schuldeisers.

Inzetten vrijwilligers

De vrijwilligers van Ontmoeting kunnen worden ingezet bij het afwerken van de methode. Voorbeelden van werkzaamheden zijn:

- Praktische ondersteuning bij administratie;
- Ondersteuning bieden bij schuldhulpverleningstraject;
- Het doen van aangifte inkomstenbelasting.

Om goede ondersteuning te kunnen bieden, is het van belang dat de vrijwilligers de juiste kennis hiervoor in huis hebben. Mijn aanbeveling is om vaste vrijwilligers in te zetten die over deze kennis gaan beschikken, bijvoorbeeld door middel van een cursus van Schuldhulpmaatje.

Samenwerking schuldhulpverlening

Uit de tweede onderzoeksvraag is gebleken dat zowel Moria als Exodus een samenwerkingsverband hebben met schuldhulpverlening. Mijn aanbeveling is om te

onderzoeken wat mogelijk is voor Stichting Ontmoeting om samen te werken met schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 7 Bronnenlijst

Alberta, D., Moerings, M., Wartna, B., Wilsem, J. van & Wingerden, S. van. (2010). *Recidive na Exodus, DOOR, Ontmoeting en Moria*. Ongepubliceerd onderzoek. Universiteit Leiden, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Instituut voor Strafrecht & Criminologie, Leiden.

Anderson, M., Jungmann, N., Menger, A. & Stam, D. (2014). *Gevangen in schuld*. Hogeschool Utrecht.

Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Beerthuizen, M.G.C.J., Beijersbergen, K.A., Noordhuizen, S. & Weijters, G. (2015). *Vierde meting van de monitor nazorg ex-gedetineerden*. Den Haag: WODC.

Braak, J. van den, Burink, A. van, Jansen, P., Montfoort, A. van, Veldkamp, E., Vianen, R. van, Vogelzang, B. (2003) *Opvang ex-gedetineerden*. Woerden: Adviesbureau van Montfoort.

Bureautw. (z.d.). *Diensten*. Geraadpleegd op 11 juli 2016, van <http://www.bureautw.nl/index.php/diensten>

Dijk, M. van. (2003). *Schuldenproblematiek van ex-gedetineerden*. Amsterdam: Centrale Wetenschapswinkel van de Vrije Universiteit.

Dingemanse, K. (2015). *Soorten interviews*. Geraadpleegd op 11 juli 2016, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/soorten-interviews/>

DJI. (z.d.). *resocialisatie*. Geraadpleegd op 25 juli 2016, van <https://www.dji.nl/Onderwerpen/justitiabelen-in-forensische-zorg/Resocialisatie/>

Forensischezorg. (z.d.). *Forensische zorgtitels*. Geraadpleegd op 12 juli 2016, van <https://www.forensischezorg.nl/introductie/keten-forensische-zorg/forensische-zorgtitels>

Gemeente Epe. (2012). *Integrale schuldhulpverlening 2012-2015 Gemeente Epe*. Ongepubliceerd werk. Gemeente Epe, Epe.

Homburg, G.H.J., Timmermans, M., Tollenaar, N., Wartna, B.S.J. & Witvliet, M. (2014). *Terugval in recidive*. Geraadpleegd op 21 mei 2016, van http://www.canonsociaalwerk.eu/1990_whatworks/Onderzoek%20WODC%20afname%20recidive%202014.pdf

Kok, M.S. (2014). *Handboek schuldhulpverlening*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Madern, T., Schors, A. van der & Weijers, M. (2015). Geld en gedrag: weten, kunnen en doen. *Vakblad financiële planning*, 9, 23-26.

Ontmoeting. (z.d.). *Ontmoeting - regio Epe/Apeldoorn*. Geraadpleegd op 21 mei 2016, van <http://epe.ontmoeting.org/>

Ontmoeting (z.d.). *Drijfveer, Missie en Visie*. Geraadpleegd op 11 juli 2016, van <http://www.ontmoeting.org/missie>

Krul, A. (2016, 9 maart). *Hoe doe je literatuuronderzoek?* Geraadpleegd op 11 juli 2016, van <https://www.scribbr.nl/scriptie-structuur/hoe-doe-je-literatuuronderzoek/>

Rechtspraak. (2015). *Aanbeveling meerderjarigenbewind*. Geraadpleegd op 11 augustus 2016, van <https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/Aanbevelingen-meerderjarigenbewind-Concept-08-11-2015.pdf>

Rechtspraak. (z.d.). *Aanvraag curatele, bewind of mentorschap*. Geraadpleegd op 29 juli 2016m van <https://www.rechtspraak.nl/Uw-Situatie/Onderwerpen/curatele-bewind-mentorschap/Paginas/Aanvraag-curatele-bewind-of-mentorschap.aspx#91babb3a-764e-4ba7-bce6-0923eeca94542>

Saxion. (z.d.). *Handleiding afstuderen*. Geraadpleegd op 12 juli 2016, van https://leren.saxion.nl/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id=_27780_1&content_id=_1085875_1&mode=reset

Schuldinfo. (z.d.). *Stabilisatiemethodiek*. Geraadpleegd op 14-7-2016, van <http://www.schuldinfo.nl/index.php?id=64&#c338>

Schuldhulpmaatje. (z.d.) *Onze aanpak*. Geraadpleegd op 14-7-2016, van <https://schuldhulpmaatje.nl/over-ons/onze-aanpak/>

Schut, M. & Turlings, E. (2004). *Integrale schuldhulpverlening handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties*. Utrecht: Maatschappelijk Ondernemers Groep.

Uitdeschulden. (z.d.) *hoe helpen we?* Geraadpleegd op 14-7-2016, van <https://uitdeschulden.nu/hoe-helpen-we/>

Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek?* Amsterdam: Boom Onderwijs.

Voorneburg, E. van. (z.d.). *Aanbevelingen aan Stichting Ontmoeting locatie Epe* (afstudeeropdracht). Sociaal Pedagogische Hulpverlening, Christelijke Hogeschool Windesheim, Zwolle.

Zelfjeschuldregelen. (z.d.). *Mijn Stappenplan*. Geraadpleegd op 14-7-2016, van <https://www.zelfjeschuldenregelen.nl/stappenplan/hoe-nu-verder>

Zelfjeschuldregelen. (z.d.). *Over Nibud & NVVK*. Geraadpleegd op 14-7-2016, van <https://www.zelfjeschuldenregelen.nl/over-deze-site/over-nibud-nvvk/>

.

Hoofdstuk 8 Bijlagen

Methode Ontmoeting

Wanneer een cliënt bij Stichting Ontmoeting komt, moet het volgende stappenplan worden doorlopen. Het meest ideaal is als de stappen worden ondernomen samen met de cliënt omdat de cliënt zo meer inzicht krijgt in de financiën en administratie. Voor het opvragen van stukken is de toestemming van de cliënt nodig. Houdt hierbij rekening mee. Als een term schuingedrukt is, kijk dan onderaan de methode bij 'tips voor de methode'. Hier staat vermeld hoe die desbetreffende stap het beste kan worden uitgevoerd.

Stappenplan

1. Voer een gesprek met de cliënt over de financiën. Vraag de cliënt om alle administratie en papieren mee te nemen naar dit gesprek. Voer tijdens dit gesprek de volgende actiepunten uit:
 - Maak in dit gesprek duidelijk dat de cliënt er rekening mee moet houden dat hij brieven van schuldeisers en deurwaarders kan verwachten.
 - Vraag tijdens het gesprek een *CJIB-overzicht en belastingvorderingen* op.
 - Maak tijdens het gesprek een afspraak met de cliënt om een BKR-toetsing aan te vragen.
 - Zorg ervoor dat de cliënt wordt ingeschreven in het BRP-register (Dit was eerder het GBA). Maak hier eventueel een afspraak voor met de cliënt.
2. Sorteert de papieren en administratie van de cliënt in de map voor de cliënt met behulp van de mappenindeling. Gebruik hiervoor [Map financiën].
3. Zet de schulden in een schuldenlijst en vul deze aan als er een nieuwe schuld binnenkomt. Gebruik hiervoor [overzicht schulden].
4. Schrijf met de cliënt alle schuldeisers aan. Vraag om een opgave van de schuld.
5. Verwerk gegevens die je krijgt van schuldeisers in het [overzicht schulden].
6. Maak een keuze voor het vervolgtraject.
7. Voer het protocol behorend bij het vervolgtraject uit.

Vervolgtraject

Als de start van het traject is geweest, is het belangrijk om met de cliënte te bespreken welke richting de cliënt opgaat. De cliënt heeft de volgende opties:

1. Bewind;
2. Schuldhulpverlening;
3. Betalingsregelingen treffen met schuldeisers;
4. Stabiliseren van het budget.

Bewind

Toewerken naar bewindvoering is een logische keuze in de volgende gevallen:

- De cliënt wordt waarschijnlijk niet zelfredzaam;
- De cliënt wil toewerken naar schuldhulpverlening. De bewindvoerder kan dan ondersteunen bij het stabiliseren van het budget. Tevens heeft de bewindvoerder de contacten met schuldhulpverlening. Dit zorgt ervoor dat de cliënt financiële rust heeft en niet de prikkels krijgt van de stukken van de schulden, bellende schuldeisers e.d.

Belangrijk bij bewind is dat de cliënt zelf ook onder bewind wil. Als de keuze op bewind is gevallen, gebruik dan het protocol 'bewind'.

Schuldhulpverlening

Als blijkt dat de cliënt veel schulden heeft, is het verstandig om toe te werken naar schuldhulpverlening. Kijk eerst of het niet verstandig is dat dit via een bewindvoerder gaat. Gebruik hiervoor protocol ‘schuldhulpverlening’.

Betalingsregelingen treffen met schuldeisers

Als blijkt dat de cliënt niet zoveel schulden heeft, is het een goede optie om betalingsregelingen te treffen met de schuldeisers die er zijn. De cliënt krijgt dan niet elke keer aanmaningen en dergelijke. Dit kan veel stress bij de cliënt wegnemen. Gebruik hiervoor het protocol ‘betalingsregelingen’.

Stabiliseren van het budget

In sommige gevallen is het niet mogelijk om schuldhulpverlening aan te vragen. Dit kan komen omdat er belemmeringen zijn of omdat zij de afgelopen 10 jaar al gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening. In dat geval is het alleen mogelijk om het budget te stabiliseren. Hiermee wordt bedoeld het creëren van een stabiel budget door de inkomsten en uitgaven op elkaar af te laten stemmen. Op deze manier worden er niet meer schulden gemaakt. Gebruik hiervoor het protocol ‘stabiliseren’.

Protocol ‘bewind’

1. Bel met de cliënt de bewindvoerder en bespreek de situatie. De bewindvoerder geeft dan aan of bewind een juist middel is.
2. Als blijkt dat bewind het juiste middel is, stuurt de bewindvoerder een aanmeldformulier op. Vul samen met de cliënt het aanmeldformulier in. Stuur het formulier met de bijbehorende stukken op naar de bewindvoerder. Als de bijbehorende stukken niet aanwezig zijn, vraag deze dan op;
3. Maak een afspraak met de bewindvoerder voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt aangegeven wat de cliënt kan verwachten.
4. Als er besloten wordt dat de onderbewindstelling wordt aangevraagd, overleg dan met de bewindvoerder wat de vervolgstappen zijn en voer deze uit.

Protocol ‘schuldhulpverlening’

1. Bel met de cliënt schuldhulpverlening gemeente Epe en vraag of er een afspraak kan worden gemaakt.
2. Bespreek tijdens de afspraak wat verstandig is om te doen wat betreft de aanmelding schuldhulpverlening. Kan dit al gedaan worden bij Gemeente Epe of is het de verwachting dat de cliënt gaat verhuizen?
3. Als er sprake is van belemmeringen voor schuldhulpverlening: probeer deze zo veel mogelijk weg te nemen.
4. Als schuldhulpverlening mogelijk is, vul dan het aanvraagformulier in met de cliënt en zorg ervoor dat de bijbehorende stukken aanwezig zijn.
5. Verstuur de aanvraag naar schuldhulpverlening met de bijbehorende gegevens. Schuldhulpverlening pakt nu het dossier verder op.
6. Als schuldhulpverlening helemaal niet mogelijk blijkt te zijn, start dan protocol ‘stabiliseren’.

Protocol ‘betalingsregelingen’

1. Zet het budget op een rij en kijk welke ruimte er overblijft in het budget voor een betalingsregeling. Gebruik hiervoor het document [maandbegroting].
2. Verdeel het budget dat overblijft voor de betalingsregeling over de schuldeisers die er zijn.
3. Doe een betalingsvoorstel aan de schuldeiser. (De maandbegroting en schuldenoverzicht kunnen de schuldeiser motiveren om mee te werken met een betalingsregeling. Het kan handig zijn om die stukken bij het aflossingsvoorstel te sturen.)

Protocol ‘stabiliseren’

1. Zet alle inkomsten en uitgaven op een rij. Controleer of alle vaste lasten betaald kunnen worden van het inkomen.
2. Als dit niet het geval is: kan er meer inkomen gegenereerd worden? (denk aan toeslagen, *inhouding toeslagen*, *beslagvrije voet*)
 - Als er beslag wordt gelegd op het inkomen van de cliënt, controleer dan altijd of de *beslagvrije voet* wordt gehanteerd.
3. Als er geen meer inkomen gegenereerd kan worden: zorg dat uitgaven naar beneden gaan.
4. Bereid de cliënt voor op dat hij een tijd zeurende schuldeisers en deurwaarders zal krijgen. Hier is niets aan te doen. Dit moet geaccepteerd worden.
5. Het is belangrijk dat de cliënt geen nieuwe schulden maakt.
6. Als er bepaalde niet-saneerbare vorderingen zijn die een belemmering vormen voor schuldhelpverlening: probeer hiervoor een betalingsregeling te treffen indien het budget dit toelaat. Gebruik voor de niet-saneerbare vorderingen eventueel protocol ‘betalingsregelingen’ voor.

Tips voor uitvoeren methode

Beslagvrije voet (BVV)

De beslagvrije voet is volgens de overheid het minimale bedrag waar iemand van rond moet komen en wat iemand in ieder geval moet overhouden in den maand om van te kunnen leven. Deze norm kan per situatie verschillen. Om te kijken of de norm voor de cliënt gehanteerd wordt, kan het volgende stappenplan worden gebruikt:

- Voer een proefberekening uit op schuldingo.nl.
- Vul bij de inkomsten in wat er daadwerkelijk op de rekening binnenkomt;
- Als de BVV niet klopt, stuur dan een brief naar de schuldeiser met het verzoek tot herberekening van de BVV. Op schuldingo.nl staat een voorbeeldbrief.
- Vraag in de brief om de BVV met terugwerkende kracht te berekenen en het teveel ingehouden beslag over te maken naar de rekening van de cliënt.
- Stuur bewijsstukken mee van alle inkomsten (ook toeslagen) en uitgaven die vermeld staan op de BVV-berekening.

Inhouding toeslagen

Als er toeslagen worden ingehouden door de belastingdienst, kan er een beslagvrije voet berekening worden opgestuurd naar de belastingdienst. Hiervoor moet een speciaal formulier van de belastingdienst worden gebruikt. Dit formulier is te vinden in de volgende link:

http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/verzoek_berekening_beslagvrije_voet_ov2111z7fol.pdf

CJIB

Een overzicht van CJIB-vorderingen is te krijgen door middel van in te loggen met de Digid-code van de cliënt. Dit kan in de volgende link:

<https://www.cjib.nl/Onderwerpen/Alles-over-betalen-aan-het-cjib/Wat-staat-er-open/>

BKR-toetsing

BKR staat voor Bureau Krediet Registratie. Op een BKR-toetsing staan alle leningen die een persoon heeft, geregistreerd. Voor een het aanvragen van een BKR-toetsing kan het volgende stappenplan worden gebruikt:

1. Ga naar het kantoor van de bank van de cliënt.
2. Vraag daar het formulier om een BKR-toetsing aan te vragen. De kosten hiervoor zijn €4,95.

Belastingvorderingen

Gebruik voor het opvragen van de belastingvorderingen de brief [opvragen vorderingen belastingdienst]. Belangrijk is om de zin ‘totaaloverzicht van de schulden van alle belastingmiddelen’ in de brief te laten staan. Als deze zin er niet in staat, kan het zijn dat er alleen een overzicht komt van bijvoorbeeld de schulden van de toeslagen.

Schuldenverzeichnis

[illegible]

Bij soort schuld kan ingevuld worden: gewone vordering / fraudevordering / boete / schadevergoeding.

Map financiën

1.	Personalia & identificatie
2.	Bankafschriften
3.	Inkomsten
4.	Vaste lasten
5.	Belastingdienst
6.	Verzekeringen
7.	Schulden
8.	Auto/scooter/vermogen
9.	Contracten
10.	Zorg

Bijlage 4 Opvragen vorderingen belastingdienst

Belastingdienst LIC
Postbus 100
6400 AC Heerlen

Betreft
opvragen overzicht openstaande vorderingen

Datum
..-.-....

Geachte heer/mevrouw,

Middels deze brief wil ik u verzoeken een totaaloverzicht van de schulden van alle belastingmiddelen te versturen.

Mijn gegevens zijn:

Naam:
Adres:
Postcode & woonplaats:
BSN:
Geboortedatum:

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en wacht uw reactie af.

Met vriendelijke groet,

.....

Bijlage 5 Analyse Stichting Leger des Heils

Leger des Heils

Het Leger des Heils heeft geen vaststaande methode. Over de manier van werken is het volgende gezegd:

“ Beste Julia,

Leuk dat je bezig bent met een onderzoek hierna. Ik hou me inderdaad bezig met het doorverwijzen van de cliënten naar een bewindvoerder (en soms een schuldhulpverlener, maar dit alleen wanneer cliënt liever niet onder bewind gaat). Alleen moet ik je teleurstellen denk ik, we maken namelijk geen gebruik van een specifieke methode. Bij ons is het eigenlijk de bedoeling dat wanneer iemand hier komt wonen, diegene ook onder bewind gaat, omdat wij op financieel vlak voor de cliënten niets kunnen betekenen. (dit heeft domweg met de soort indicatie te maken en dus de geldstromen). Meestal weten we van de cliënt zelf of hij/zij wel of geen schulden heeft. In de meeste (bijna alle) gevallen is dit zo. Overzicht maken we hier niet echt van, omdat dit vaak veel te complex is en de cliënten het zelf ook (vaak) niet weten.

We hebben hier een bewindvoerder in de buurt waar we cliënten die onder bewind willen bij aanmelden. Daar hebben we dan ook 1 bewindvoerder die deze cliënten op zich neemt. Met haar plannen we eens in de 5 a 6 weken een inloopspreekuur in, dan komt ze naar ons toe en dan kunnen zowel cliënten als personeel bij haar binnenlopen met vragen. Zodra een onderbewindstelling helemaal rond is, sturen we de papieren die met financiën te maken hebben op naar de bewindvoerder en die pakt het verder op. Zij hebben alle routes waarop ze alle schulden kunnen aanvragen en dus overzicht kunnen creëren.

Bij schuldhulpverlening ligt dit mogelijk wel anders, maar dit weet ik nog niet. Ik heb daar sinds kort een nieuw contact persoon van en die is nu met vakantie. Tot nu toe hebben we nog niet iemand bij schuldhulpverlening ondergebracht (op iemand na die zelf al onder bewind stond). Ik kan die contactpersoon pas eind augustus weer bereiken. Ik heb het dan in mijn agenda gezet en wil jou dan ook wel even op de hoogte houden van wat hun voorwaarden zijn voor onze cliënten om bij de schuldhulpverlening ondergebracht te worden. Mochten hier wel eisen bij zitten dat er al volledig overzicht verplicht is zal dit voor ons ook invloed hebben. (maar in de meeste gevallen is het bij onze doelgroep geen reëel doel om uiteindelijk schuldenvrij te zijn)

Mocht je nog vragen hebben mail me gerust, je mag me ook bellen: 06 27 14 09 33

Ik ben ook wel nieuwsgierig naar de reden van je onderzoek?

Met vriendelijke groet,

.....

Woonbegeleider”

“Ha Julia,

Dank je wel voor je mail. Ik snap het. Fijn dat Stichting Ontmoeting daar al een stap in wil gaan zetten. Wanneer er methodes in naar voren komen, zou je mij daar van op de hoogte

willen brengen? Ik ben er ook wel benieuwd naar.

Wanneer een bewoner bij ons niet onder bewind wil is dat uiteindelijk zijn eigen keus, we kunnen ze namelijk niet dwingen. De consequentie is voor hen dat er geen hulp geboden wordt bij financiën. Wij hebben de mogelijkheden niet om hen er in te ondersteunen. Wanneer er dan dus vragen komen om hen te helpen bij hun schulden dan proberen we ze toch te motiveren om onder bewind te gaan.

In sommige gevallen wil een bewoner niet onder bewind maar staat wel open voor bijvoorbeeld budgetbeheer of schuldhulpverlening en dan kijken we nog wel met hen mee naar de mogelijkheden daar voor.

Uiteraard kan dit wel anders zijn bij andere Leger des Heils afdelingen hoor. Voorheen was dit een forensische kliniek (Groot Batelaar - ook van het LdH), daar waren er meerdere maatschappelijk werkers, toen waren de mogelijkheden er wel. Maar door de doelgroep verandering zijn er nu bewoners met andere indicaties en sindsdien is het zo.

Met vriendelijke groet,

.....

Woonbegeleider”

Welke informatie is relevant?

- *we maken namelijk geen gebruik van een specifieke methode;*
- *Bij ons is het eigenlijk de bedoeling dat wanneer iemand hier komt wonen, diegene ook onder bewind gaat*
- *Meestal weten we van de cliënt zelf of hij/zij wel of geen schulden heeft. In de meeste (bijna alle) gevallen is dit zo. Overzicht maken we hier niet echt van, omdat dit vaak veel te complex is en de cliënten het zelf ook (vaak) niet weten.*
- *We hebben hier een bewindvoerder in de buurt waar we cliënten die onder bewind willen bij aanmelden. Daar hebben we dan ook 1 bewindvoerder die deze cliënten op zich neemt. Met haar plannen we eens in de 5 a 6 weken een inloopsprekkuur in, dan komt ze naar ons toe en dan kunnen zowel cliënten als personeel bij haar binnenlopen met vragen.*
- *Zodra een onderbewindstelling helemaal rond is, sturen we de papieren die met financiën te maken hebben op naar de bewindvoerder en die pakt het verder op. Zij hebben alle routes waarop ze alle schulden kunnen aanvragen en dus overzicht kunnen creëren.*
- *Wanneer een bewoner bij ons niet onder bewind wil is dat uiteindelijk zijn eigen keus, we kunnen ze namelijk niet dwingen. De consequentie is voor hen dat er geen hulp geboden wordt bij financiën.*
- *In sommige gevallen wil een bewoner niet onder bewind maar staat wel open voor bijvoorbeeld budgetbeheer of schuldhulpverlening en dan kijken we nog wel met hen mee naar de mogelijkheden daar voor.*

Nummer	Tekst	Label
1.1	<i>we maken namelijk geen gebruik van een specifieke methode;</i>	- geen specifieke methode;

1.2	<i>Bij ons is het eigenlijk de bedoeling dat wanneer iemand hier komt wonen, diegene ook onder bewind gaat;</i>	- nieuwe bewoner komt onder bewind;
1.3	<i>Meestal weten we van de cliënt zelf of hij/zij wel of geen schulden heeft. In de meeste (bijna alle) gevallen is dit zo. Overzicht maken we hier niet echt van, omdat dit vaak veel te complex is en de cliënten het zelf ook (vaak) niet weten.</i>	- Cliënt weet zelf of hij/zij schulden heeft; - Bijna alle cliënten hebben schulden; - Geen overzicht maken van schulden;
1.4	<i>We hebben hier een bewindvoerder in de buurt waar we cliënten die onder bewind willen bij aanmelden. Daar hebben we dan ook 1 bewindvoerder die deze cliënten op zich neemt. Met haar plannen we eens in de 5 a 6 weken een inloopspreekuur in, dan komt ze naar ons toe en dan kunnen zowel cliënten als personeel bij haar binnenlopen met vragen</i>	- Cliënten worden aangemeld bij zelfde bewindvoerder; - Elke 5 a 6 weken inloopssprekuren met bewindvoerder op locatie Leger des Heils;
1.5	<i>Zodra een onderbewindstelling helemaal rond is, sturen we de papieren die met financiën te maken hebben op naar de bewindvoerder en die pakt het verder op. Zij hebben alle routes waarop ze alle schulden kunnen aanvragen en dus overzicht kunnen creëren</i>	- Papieren van financiën worden opgestuurd naar bewindvoerder als beschikking bewind binnen is; - Bewindvoerder pakt financiële situatie op.
1.6	<i>Wanneer een bewoner bij ons niet onder bewind wil is dat uiteindelijk zijn eigen keus, we kunnen ze namelijk niet dwingen. De consequentie is voor hen dat er geen hulp geboden wordt bij financiën.</i>	- Geen hulp vanuit Leger des Heils bij niet onder bewind;
1.7	<i>In sommige gevallen wil een bewoner niet onder bewind maar staat wel open voor bijvoorbeeld budgetbeheer of schuldhelpverlening en dan kijken we nog wel met hen mee naar de mogelijkheden daar voor.</i>	- Inventarisatie zelfstandigheid cliënt; - Keuze voor budgetbeheer of schuldhelpverlening; - Er wordt meegekeken door Leger des Heils voor budgetbeheer of schuldhelpverlening bij niet onder bewind;

Resultaat open codering

- geen specifieke methode;
- nieuwe bewoner komt onder bewind;
- Cliënt weet zelf of hij/zij schulden heeft;
- Bijna alle cliënten hebben schulden;
- Geen overzicht maken van schulden;
- Cliënten worden aangemeld bij zelfde bewindvoerder;
- Elke 5 a 6 weken inloopssprekuren met bewindvoerder op locatie Leger des Heils;

- Papieren van financiën worden opgestuurd naar bewindvoerder als beschikking bewind binnen is;
- Bewindvoerder pakt financiële situatie op.
- Geen hulp bij niet onder bewind;
- Bij niet bewind soms wel budgetbeheer of schuldhulpverlening;

Resultaat open codering na samenvoegen synoniemen

- geen specifieke methode
- nieuwe bewoner komt onder bewind xx
- Cliënt weet zelf of hij/zij schulden heeft;
- Bijna alle cliënten hebben schulden;
- Geen overzicht maken van schulden;
- Elke 5 a 6 weken inloopspreekuur met bewindvoerder op locatie Leger des Heils;
- Papieren van financiën worden opgestuurd naar bewindvoerder als beschikking bewind binnen is;
- Bewindvoerder pakt financiële situatie op.
- Geen hulp vanuit Leger des Heils bij niet onder bewind;
- Er wordt meegekeken door Leger des Heils voor budgetbeheer of schuldhulpverlening bij niet onder bewind.

Axiaal coderen

Kenmerken manier van werken

- Geen specifieke methode;
- Geen overzicht maken van schulden;
- Elke 5 a 6 weken inloopspreekuur met bewindvoerder op locatie Leger des Heils;
- Geen hulp vanuit Leger des Heils bij niet onder bewind;

Manier van werken

- Nieuwe bewoner komt onder bewind;
- Papieren van financiën worden opgestuurd naar bewindvoerder op locatie Leger des Heils;
- Bewindvoerder pakt financiële situatie op;
- Er wordt meegekeken door Leger des Heils voor budgetbeheer of schuldhulpverlening bij niet onder bewind

Eigenschappen cliënt

- Cliënt weet zelf of hij/zij schulden heeft.

De manier van werken kan ook als methode gezien worden. Het stappenplan zou dan zijn:

5. Cliënt gaat wonen bij Leger des Heils;
6. Cliënt wordt aangemeld bij een bewindvoerder;
7. Wanneer de beschikking tot beschermingsbewind binnen is, worden de papieren (omtrent financiën) verstuurd naar bewindvoerder;
8. De bewindvoerder pakt vervolgens de situatie op;

De manier van werken heeft ook bepaalde eigenschappen.

- Geen specifieke methode;
- Geen overzicht maken van schulden;
- Elke 5 a 6 weken inloopspreekuur met bewindvoerder op locatie Leger des Heils;

Bijlage 6 Analyse methode Stichting Exodus

Exodus

Stichting Exodus heeft een mail gestuurd over de aanpak die zij hebben voor de aanpak van financiën van de cliënten.

“Beste Julia,

Ik neem de mail welke aan hebt geschreven over.

Je vraagt daarin naar de methode/manier hoe wij omgaan met de schuldenproblematiek van onze wooncliënten .

Bij binnenkomst wordt er een afspraak gemaakt met mij (office manager) het doel daarvan is om alle financieel zaken te bespreken.

Te denken valt dan aan ziektekostenverzekering, DigiD en natuurlijk de schulden.

Ik vraag ze van te voren een overzicht te maken van de schulden (zover als ze het weten).

Tijdens het gesprek proberen we het overzicht compleet te maken, doordat ik ze vraag naar bepaalde soorten schulden..(belasting, huur....dan heb je ws ook schuld bij een energie leverancier e.d.).

Natuurlijk is het bij iedereen in één keer compleet, ik vertel ze , nu ze in geschreven staan bij het GBA, instanties hem/haar weer weten te vinden, ze dan post krijgen .

Belangrijk dat ze de post open maken en er iets mee doen.... als is het alleen maar aan mij doorgeven.

De schuldeisers van de schulden die ‘boven tafel gekomen zijn’ schrijf ik een brief waarin we aangeven dat dhr. X bij ons woont en wij momenteel bezig zijn een overzicht te maken van de schulden en er om die reden geen aflossingen verricht kunnen worden.

In eerste instantie betalen we niets, behalve:

Schadevergoedingsmaatregelen

Lopende betalingsregelingen.

Daarnaast kunnen er betalingsregelingen worden aangegaan als een cliënt bij ons uit het rood is. Op dat moment worden er aparte regelingen getroffen met de schuldeisers.

Ook kan een cliënt – bij een bepaalde bedrag aan schulden - doorgezet worden naar de Schulddienstverlening. Als de totale schuld hoger is dan ongeveer 4500,-- is het beter om naar de schulddienstverlening te gaan. Valt het schuldbedrag daaronder dan is op eigen kracht schulden aflossen mogelijk beter omdat de persoon er eerder meer klaar is...

Natuurlijk blijft alles maatwerk en wordt er per persoon bekeken wat verstandig is.

Ik hoop dat dit voldoende info is; wil je meer info of specifiek, dan mag je me gerust bellen of mailen.

Succes ermee.

Met vriendelijke groet,

.....

Office manager Exodus Midden Nederland”

Uit persoonlijke mededeling van mevrouw R. Loenen blijkt dat zij bedoeld dat de schuldenlijst bij de cliënten natuurlijk niet in een keer compleet zijn. (persoonlijke mededeling)

Welke informatie is relevant?

- *Bij binnenkomst wordt er een afspraak gemaakt met mij (office manager) het doel daarvan is om alle financieel zaken te bespreken. Te denken valt dan aan ziektekostenverzekering, DigiD en natuurlijk de schulden. Ik vraag ze van te voren een overzicht te maken van de schulden (zover als ze het weten).*
- *Tijdens het gesprek proberen we het overzicht compleet te maken, doordat ik ze vraag naar bepaalde soorten schulden..(belasting, huur....dan heb je ws ook schuld bij een energie leverancier e.d.).*
- *De schuldeisers van de schulden die 'boven tafel gekomen zijn' schrijf ik een brief waarin we aangeven dat dhr. X bij ons woont en wij momenteel bezig zijn een overzicht te maken van de schulden en er om die reden geen aflossingen verricht kunnen worden.*
- *In eerste instantie betalen we niets, behalve: Schadevergoedingsmaatregelen Lopende betalingsregelingen.*

Nummer	Tekst	Label
2.1	<i>Bij binnenkomst wordt er een afspraak gemaakt met mij (office manager) het doel daarvan is om alle financieel zaken te bespreken. Te denken valt dan aan ziektekostenverzekering, DigiD en natuurlijk de schulden. Ik vraag ze van te voren een overzicht te maken van de schulden (zover als ze het weten).</i>	- Cliënt heeft afspraak met office manager; - Afspraak gaat over financiën; - Cliënt stelt voor afspraak schuldenlijst op;
2.2	<i>Tijdens het gesprek proberen we het overzicht compleet te maken, doordat ik ze vraag naar bepaalde soorten schulden..(belasting, huur....dan heb je ws ook schuld bij een energie leverancier e.d.).</i>	- Tijdens afspraak wordt overzicht schulden compleet gemaakt;
2.3	<i>De schuldeisers van de schulden die 'boven tafel gekomen zijn' schrijf ik een brief waarin we aangeven dat dhr. X bij ons woont en wij momenteel bezig zijn een overzicht te maken van de schulden en er om die reden geen aflossingen verricht kunnen worden.</i>	- Schuldeisers worden aangeschreven; - Er wordt aangegeven bezig te zijn met inventarisatie en er wordt aangegeven dat er geen aflossingsmogelijkheden zijn;
2.4	<i>In eerste instantie betalen we niets, behalve: Schadevergoedingsmaatregelen Lopende betalingsregelingen.</i>	- Er worden geen nieuwe betalingsregelingen getroffen.
2.5	<i>Ook kan een cliënt – bij een bepaalde bedrag aan schulden - doorgezet worden naar de Schulddienstverlening. Als de totale schuld hoger</i>	- Afweging schuldhelpverlening;

	<i>is dan ongeveer 4500,-- is het beter om naar de schulddienstverlening te gaan.</i>	
2.6	<i>Valt het schuldbedrag daaronder dan is op eigen kracht schulden aflossen mogelijk beter omdat de persoon er eerder meer klaar is...</i>	- Zelf oplossen schulden bij weinig schulden;

Resultaat open codering

- Cliënt heeft afspraak met office manager;
- Afspraak gaat over financiën;
- Cliënt stelt voor afspraak schuldenlijst op;
- Tijdens afspraak wordt overzicht schulden compleet gemaakt;
- Er wordt doorgevraagd naar bepaalde soort schulden;
- Schuldeisers worden aangeschreven;
- Er wordt aangegeven aan schuldeisers bezig te zijn met inventarisatie en dat er geen aflossingsmogelijkheden zijn;
- Er worden geen nieuwe betalingsregelingen getroffen.
- Afweging schuldhelpverlening;
- Zelf oplossen schulden bij weinig schulden;

Resultaat open codering na samenvoegen synoniemen

- Cliënt heeft afspraak met office manager;
- Afspraak gaat over financiën;
- Cliënt stelt voor afspraak schuldenlijst op;
- Tijdens afspraak wordt overzicht schulden compleet gemaakt;
- Er wordt doorgevraagd naar bepaalde soort schulden;
- Schuldeisers worden aangeschreven;
- Er wordt aangegeven aan schuldeisers bezig te zijn met inventarisatie en er wordt aangegeven dat er geen aflossingsmogelijkheden zijn; xx
- Afweging schuldhelpverlening;
- Zelf oplossen schulden bij weinig schulden;

Axiaal coderen

Inventarisatie schulden

- Cliënt heeft afspraak met office manager;
- Afspraak gaat over financiën;
- Cliënt stelt voor afspraak schuldenlijst op;
- Tijdens afspraak wordt overzicht schulden compleet gemaakt;
- Er wordt doorgevraagd naar bepaalde soort schulden;

Actie op overzicht schuldenlijst

- Schuldeisers worden aangeschreven;
- Er wordt aangegeven aan schuldeisers bezig te zijn met inventarisatie en er wordt aangegeven dat er geen aflossingsmogelijkheden zijn;
- Afweging schuldhelpverlening;
- Zelf oplossen schulden bij weinig schulden.

De manier van werken van exodus gaat in het volgende stappenplan:

7. De cliënt maakt een overzicht van zijn schulden;

8. Een nieuwe cliënt heeft een afspraak met de office manager. In deze afspraak worden de financiën besproken en de schulden besproken;
9. De schuldenlijst die de cliënt gemaakt heeft wordt compleet gemaakt. Schulden komen ook aan het licht door middel van de GBA (BRP) inschrijving van cliënten. Schuldeisers weten de cliënt op die manier weer te vinden;
10. Er wordt doorgevraagd door de office manager of er nog sprake is van andere schulden. Dit wordt gedaan door te vragen naar bepaalde vaste lasten als huur en energie;
11. Als het schuldenoverzicht compleet is, worden schuldeisers aangeschreven. Er wordt aangegeven bezig te zijn met de inventarisatie van schulden. Ook wordt er aangegeven dat er op dit moment geen betalingsregeling kan worden getroffen.
12. Vervolgens wordt er een afweging gemaakt of schuldhelpverlening moet worden ingeschakeld. Als schuldhelpverlening niet wordt ingeschakeld, wordt er een oplossing gezocht voor het aflossen van de schulden.

Bijlage 7 Analyse methode Stichting Moria

Moria

Stichting Moria heeft een mail gestuurd over de aanpak die zij hebben voor de aanpak van financiën van de cliënten.

“Beste Julia,

In de bijlage onze procedure financiën. Uiteraard graag anoniem gebruiken. Het proces wat omschreven wordt is gedateerd. Inmiddels werken wij niet meer met Cardan samen, maar met budgetbeheer Nijmegen en FIX (onderdeel gemeente Nijmegen). Budgetbeheer is alleen voor het beheren van de financiën en het laten draaien van de begroting (doen van betalingen etc. en dus het ontvangen van het inkomen op een algemene rekening). FIX is voor de schuldhulpverlening. Zij bekijken samen met onze cliënten wanneer alle schuldenpost in een overzicht verwerkt zijn en wat er ingezet moeten worden. Eventuele schuldregeling afspraken of een schuldsanering traject via het GKB.

Wij doen dus veel in samenwerking met de gemeente en besteden deze expertise vooral uit.

Als je nog vragen hebt kun je altijd contact met me opnemen!

Met vriendelijke groet,

*.....
Persoonlijk begeleider”*

Goedemorgen ...,

Inmiddels heb ik een globale analyse gemaakt over de methode. Ik kom dan op de volgende werkwijze:

De manier van werken van Moria gaat in het volgende stappenplan:

1. De cliënt wordt aangemeld bij budgetbeheer van Gemeente Nijmegen. Zij nemen de inkomsten en uitgaven over van de cliënten;
2. De schulden worden samen met de begeleider in een overzicht opgesteld.
3. Er wordt aan de hand van de schuldenlijst besloten of Schuldhulpverlening wordt ingeschakeld. Als schuldhulpverlening niet wordt ingeschakeld, wordt er een plan gemaakt voor de aflossing van de schulden.
4. Als de cliënt uitstroomt uit Moria, wordt de verantwoordelijkheid voor de financiën geleidelijk terug gegeven aan de cliënt. Ook wordt de cliënt ondersteund met budgettraining.

Klopt dit?

Jullie zijn over gegaan van bewind naar budget. Verloopt de communicatie tussen budgetbeheer, de begeleider en de cliënt op dezelfde manier als bij de bewindvoerder?

Met vriendelijke groet,

Julia Mulder

“Goedemorgen Julia,

De werkwijze klopt. Het mooie van onze samenwerking met de gemeente Nijmegen is dat ze hier ook 1 dag in de week bij ons aanwezig zijn. Ze zijn dan in de ruimte beschikbaar voor afspraken en eventuele vrije inloop voor vragen. Communicatie verloopt in eerste instantie altijd via de persoonlijk begeleider naar budgetbeheer. Dat gaat telefonisch of per mail met een vast persoon van de gemeente.

Met vriendelijke groet,

*.....
Persoonlijk begeleider”*

Het document dat is meegestuurd, ‘Procesbeschrijving beheer financiën cliënten’, is aan onderaan deze bijlage te vinden.

Welke informatie is relevant?

- *Moria heeft een samenwerkingsovereenkomst met Cardan Bewindvoering.*
- *Zo snel mogelijk neemt Cardan het financieel beheer over. Daarmee wordt de onafhankelijkheid van het beheer gewaarborgd. De goedkeuring daarvoor van cliënt is vastgelegd in het wooncontract.*
- *Waar dit nog niet direct mogelijk is, neemt Moria het beheer van de financiën tijdelijk over van de cliënt/ Cardan.*
- *In het intakegesprek met Cardan maakt cliënt een budgetplan.*
- *Cliënten die uit een PI binnenkomen hebben geen inkomen. Om een inkomen, in eerste instantie een uitkering, te kunnen verwerven moet de cliënt ingeschreven zijn in de gemeente Nijmegen.*
- *Vervolgens wordt in overleg met het Jongerenloket van de gemeente Nijmegen dan wel het UWV besloten welke uitkering de cliënt gaat krijgen.*
- *Uitkeringen worden in lijn met de beheerafspraak gestort op de rekening van Cardan*
- *Vanaf deze rekening wordt het weekgeld per cliënt over gemaakt op zijn eigen rekening courant.*
- *De cliënt stelt samen met zijn (persoonlijk)begeleider een overzicht op van zijn schulden.*
- *Op basis van de totale schulden wordt in overleg met de cliënt besloten of de Schuldhulpverlening Nijmegen wordt ingeschakeld.*
- *Als Schuldhulpverlening wordt ingeschakeld wordt in overleg met de cliënt een plan gemaakt voor de sanering van zijn schulden.*
- *Als er op grond van het schuldenoverzicht een redelijke kans en termijn is dat de cliënt zijn schulden zelf kan afbetalen, wordt er een plan van aanpak opgesteld als onderdeel van het IWP.*
- *Bij de evaluatie van het IWP wordt ook de stand van zaken, het schulden overzicht, besproken en zo nodig worden de gemaakte afspraken bijgesteld.*
- *De bewoners dienen akkoord te gaan met het budgetbeheer door Cardan. De akkoordverklaring is geborgd in het wooncontract dat voorafgaand aan de begeleiding met de cliënt wordt doorgenomen en door cliënt wordt ondertekend.*
- *Medewerker(s) van Cardan werken op maandag bij Moria. De spreekkamer die het dichtste bij de voordeur is gelegen wordt op de maandagen voor Cardan gereserveerd.*

- *In samenspraak met de cliënt is de persoonlijk begeleider verantwoordelijk voor de in- en uitgaven van de cliënt. Wekelijks bespreekt cliënt samen met zijn persoonlijk begeleider welke transacties er nodig/ gewenst zijn. Ze bekijken wat de mogelijkheden zijn en controleren de overzichten op juistheid*
- *Cardan is elke maandag aanwezig bij Moria. Cliënten kunnen zich inschrijven voor een afspraak op die avond met Cardan.*
- *Tijdens het gesprek kunnen in samenspraak met de persoonlijk begeleider schriftelijke dan wel mondelinge aanvragen voor transactie(s) ingediend worden.*
- *Buiten de maandagen kan er telefonisch contact plaats vinden en om een transactie gevraagd worden. Echter, dit moet altijd in samenspraak met de Persoonlijk begeleider van de cliënt.*
- *De bewoner communiceert in principe alleen met zijn persoonlijk begeleider over de begeleidingsvragen rondom zijn financiën. Cardan kan, indien gewenst, adviseren wat in een bepaalde situatie goed is om te doen. Met goedkeuring van de persoonlijk begeleider kan er ook communicatie plaatsvinden tussen de bewoner en Cardan.*
- *Zolang de cliënt bij Moria intern woont, is het beheer van de financiën van cliënten overgedragen aan Cardan. Dit is echter bedoeld als een tijdelijke maatregel. Om die reden is de competentie omgaan met financiën opgenomen in het dienstverleningsaanbod.*
- *De cliënt wordt geholpen bij het vaststellen van zijn eigen budget en ter ondersteuning van dat proces wordt een budgettraining aangeboden.*
- *Voor de cliënt zelf is het van groot belang dat hij zicht heeft op zijn financiële mogelijkheden en onmogelijkheden, werkt aan het verwerven van een inkomen en het verminderen van schulden en het voorkomen opnieuw schulden te maken.*
- *Wanneer cliënt doorstroomt naar Moria buiten wordt het beheer geleidelijk teruggegeven aan de cliënt zelf.*
- *Hoe snel deze overdracht kan gaan, hangt af van vele factoren. Het is dan ook aan de persoonlijk begeleider om dit steeds in openheid met de cliënt en met Cardan te bespreken.*
- *Omdat de overstap groot is van interne naar extern (met daarbij komende vaste lasten etc.) kiest Moria voor een geleidelijke overdracht van de verantwoordelijkheid.*
- *Inmiddels werken wij niet meer samen met Cardan Samen, maar met budgetbeheer Nijmegen en FIX (gemeente Nijmegen).*
- *Budgetbeheer is alleen voor het beheren van de financiën en het laten draaien van de begroting (doen van betalingen etc. en dus het ontvangen van het inkomen op een algemene rekening).*
- *FIX is voor de schuldhulpverlening. Zij bekijken samen met onze cliënten wanneer alle schuldenpost in een overzicht verwerkt zijn en wat er ingezet moeten worden. Eventuele schuldregeling afspraken of een schuldsanering traject via het GKB.*
- *Het mooie van onze samenwerking met de gemeente Nijmegen is dat ze hier ook 1 dag in de week bij ons aanwezig zijn. Ze zijn dan in de ruimte beschikbaar voor afspraken en eventuele vrije inloop voor vragen.*
- *Communicatie verloopt in eerste instantie altijd via de persoonlijk begeleider naar budgetbeheer. Dat gaat telefonisch of per mail met een vast persoon van de gemeente.*

Nummer	Tekst	Label
4.1	Moria heeft een samenwerkingsovereenkomst met Cardan Bewindvoering.	- Samenwerking met Cardan

		Bewindvoering;
4.2	<i>Zo snel mogelijk neemt Cardan het financieel beheer over. Daarmee wordt de onafhankelijkheid van het beheer gewaarborgd.</i>	- Overname financieel beheer; - Onafhankelijkheid beheer;
4.3	<i>Waar dit nog niet direct mogelijk is, neemt Moria het beheer van de financiën tijdelijk over van de cliënt/ Cardan.</i>	- Beheer door Moria als Cardan niet mogelijk is;
4.4	<i>In het intakegesprek met Cardan maakt cliënt een budgetplan.</i>	- Intakegesprek Cardan; - Budgetplan maken;
4.5	<i>Om een inkomen, in eerste instantie een uitkering, te kunnen verwerven moet de cliënt ingeschreven zijn in de gemeente Nijmegen.</i>	- Inschrijving gemeente Nijmegen; - Inkomen verkrijgen;
4.9	<i>De cliënt stelt samen met zijn (persoonlijk)begeleider een overzicht op van zijn schulden.</i>	- Overzicht schulden opstellen; - Cliënt met begeleider;
4.10	<i>Op basis van de totale schulden wordt in overleg met de cliënt besloten of de Schuldhulpverlening Nijmegen wordt ingeschakeld.</i>	- Afweging schuldhulpverlening; - Afweging aan de hand van schuldenoverzicht;
4.11	<i>Als Schuldhulpverlening wordt ingeschakeld wordt in overleg met de cliënt een plan gemaakt voor de sanering van zijn schulden.</i>	- In geval van schuldhulpverlening: plan opstellen voor schuldsanering;
4.12	<i>Als er op grond van het schuldenoverzicht een redelijke kans en termijn is dat de cliënt zijn schulden zelf kan afbetalen, wordt er een plan van aanpak opgesteld als onderdeel van het IWP.</i>	- Bij geen schuldhulpverlening: plan van aanpak opstellen voor aflossing van schulden;
4.13	<i>Bij de evaluatie van het IWP wordt ook de stand van zaken, het schulden overzicht, besproken en zo nodig worden de gemaakte afspraken bijgesteld.</i>	- Stand van zaken m.b.t. schulden worden besproken tijdens evaluatie;
4.20	<i>De bewoner communiceert in principe alleen met zijn persoonlijk begeleider over de begeleidingsvragen rondom zijn financiën. Cardan kan, indien gewenst, adviseren wat in een bepaalde situatie goed is om te doen. Met goedkeuring van de persoonlijk begeleider kan er ook communicatie plaatsvinden tussen de bewoner en Cardan.</i>	- Vragen over financiën stelt cliënt aan begeleider; - Begeleider communiceert met bewindvoerder; - Met goedkeuring begeleider communiceert cliënt met bewindvoerder;
4.21	<i>Zolang de cliënt bij Moria intern woont, is het beheer van de financiën van cliënten overgedragen aan Cardan. Dit is echter bedoeld als een tijdelijke maatregel. Om die reden is de</i>	- Bewindvoerder is tijdelijke maatregel; - Competentie omgaan met financiën is

	<i>competentie omgaan met financiën opgenomen in het dienstverleningsaanbod.</i>	opgenomen in dienstverleningsaanbod;
4.22	<i>De cliënt wordt geholpen bij het vaststellen van zijn eigen budget en ter ondersteuning van dat proces wordt een budgettraining aangeboden.</i>	- Cliënt krijgt ondersteuning bij vaststellen budget; - Budgettraining aangeboden aan cliënt;
4.23	<i>Voor de cliënt zelf is het van groot belang dat hij zicht heeft op zijn financiële mogelijkheden en onmogelijkheden, werkt aan het verwerven van een inkomen en het verminderen van schulden en het voorkomen opnieuw schulden te maken.</i>	- Cliënt moet bewust zijn van financiële zelfredzaamheid; - Inkomen verwerven; - Schulden verminderen; - Geen nieuwe schulden maken;
4.24	<i>Wanneer cliënt doorstroomt naar Moria buiten wordt het beheer geleidelijk teruggegeven aan de cliënt zelf.</i>	- Beheer geleidelijk naar cliënt;
4.25	<i>Omdat de overstap groot is van interne naar extern (met daarbij komende vaste lasten etc.) kiest Moria voor een geleidelijke overdracht van de verantwoordelijkheid.</i>	- Geleidelijke overdracht verantwoordelijkheid financiën; - Overstap van intern naar extern goed te laten verlopen;
4.26	<i>Hoe snel deze overdracht kan gaan, hangt af van vele factoren. Het is dan ook aan de persoonlijk begeleider om dit steeds in openheid met de cliënt en met Cardan te bespreken.</i>	- Overdracht is maatwerk; - Begeleider reguleert overdracht met bewindvoerder en cliënt;
4.27	<i>Inmiddels werken wij niet meer samen met Cardan Samen, maar met budgetbeheer Nijmegen en FIX (gemeente Nijmegen).</i>	- Geen samenwerking met bewindvoering; - Samenwerking met budgetbeheer Nijmegen; - Samenwerking FIX (gemeente Nijmegen);
4.28	<i>Budgetbeheer is alleen voor het beheren van de financiën en het laten draaien van de begroting (doen van betalingen etc. en dus het ontvangen van het inkomen op een algemene rekening).</i>	- Budgetbeheer beheert inkomsten en uitgaven;
4.29	<i>FIX is voor de schuldhelpverlening. Zij bekijken samen met onze cliënten wanneer alle schuldenpost in een overzicht verwerkt zijn en wat er ingezet moeten worden. Eventuele schuldregeling afspraken of een schuldsanering traject via het GKB.</i>	- FIX is schuldhelpverlening; - Schuldenoverzicht wordt gemaakt door FIX met cliënt; - Afspraken voor

		aflossingen schulden; - Schuldsanering via GKB;
4.30	<i>Het mooie van onze samenwerking met de gemeente Nijmegen is dat ze hier ook 1 dag in de week bij ons aanwezig zijn. Ze zijn dan in de ruimte beschikbaar voor afspraken en eventuele vrije inloop voor vragen.</i>	- Budgetbeheer is 1 dag in de week aanwezig bij Moria; - Budgetbeheer beschikbaar voor afspraken en vrije inloop;
4.30	<i>Communicatie verloop in eerste instantie altijd via de persoonlijk begeleider naar budgetbeheer. Dat gaat telefonisch of per mail met een vast persoon van de gemeente.</i>	- Communicatie verloopt via begeleider naar budgetbeheer; - Een vast contactpersoon van de gemeente.

Resultaat open codering

- Samenwerking met Cardan Bewindvoering;
- Overname financieel beheer;
- Onafhankelijkheid beheer;
- Beheer door Moria als Cardan niet mogelijk is;
- Intakegesprek Cardan;
- Budgetplan maken;
- Inschrijving gemeente Nijmegen;
- Inkomen verkrijgen;
- Overzicht schulden opstellen;
- Cliënt met begeleider;
- Afweging schuldhelpverlening;
- Afweging aan de hand van schuldenoverzicht;
- In geval van schuldhelpverlening: plan opstellen voor schuldsanering;
- Bij geen schuldhelpverlening: plan van aanpak opstellen voor aflossing van schulden;
- Stand van zaken m.b.t. schulden worden besproken tijdens evaluatie;
- Vragen over financiën stelt cliënt aan begeleider;
- Begeleider communiceert met bewindvoerder;
- Met goedkeuring begeleider communiceert cliënt met bewindvoerder;
- Bewindvoerder is tijdelijke maatregel;
- Competentie omgaan met financiën is opgenomen in dienstverleningsaanbod;
- Cliënt krijgt ondersteuning bij vaststellen budget;
- Budgettraining aangeboden aan cliënt;
- Cliënt moet bewust zijn van financiële zelfredzaamheid;
- Inkomen verwerven;
- Schulden verminderen;
- Geen nieuwe schulden maken;
- Beheer geleidelijk naar cliënt;
- Overdracht is maatwerk;
- Begeleider reguleert overdracht met bewindvoerder en cliënt;
- Geleidelijke overdracht verantwoordelijkheid financiën;

- Overstap van intern naar extern goed te laten verlopen;
- Geen samenwerking met bewindvoering;
- Samenwerking met budgetbeheer Nijmegen;
- Samenwerking FIX (gemeente Nijmegen);
- Budgetbeheer beheert inkomsten en uitgaven;
- FIX is schuldhulpverlening;
- Schuldenoverzicht wordt gemaakt door FIX met cliënt;
- Afspraken voor aflossingen schulden;
- Schuldsanering via GKB;
- Budgetbeheer is 1 dag in de week aanwezig bij Moria;
- Budgetbeheer beschikbaar voor afspraken en vrije inloop;
- Communicatie verloopt via begeleider naar budgetbeheer;
- Een vast contactpersoon van de gemeente.

Resultaat open codering na samenvoegen synoniemen

- Samenwerking met Cardan Bewindvoering;
- Overname financieel beheer; xx
- Beheer door Moria als Cardan niet mogelijk is;
- Intakegesprek Cardan;
- Budgetplan maken;
- Inschrijving gemeente Nijmegen;
- Inkomen verkrijgen;
- Overzicht schulden opstellen;
- Cliënt met begeleider;
- Afweging schuldhulpverlening;
- Afweging aan de hand van schuldenoverzicht;
- In geval van schuldhulpverlening: plan opstellen voor schuldsanering;
- Bij geen schuldhulpverlening: plan van aanpak opstellen voor aflossing van schulden;
- Stand van zaken m.b.t. schulden worden besproken tijdens evaluatie;
- Vragen over financiën stelt cliënt aan begeleider;
- Met goedkeuring begeleider communiceert cliënt met bewindvoerder;
- Bewindvoerder is tijdelijke maatregel;
- Competentie omgaan met financiën is opgenomen in dienstverleningsaanbod;
- Cliënt krijgt ondersteuning bij vaststellen budget;
- Budgettraining aangeboden aan cliënt;
- Cliënt moet bewust zijn van financiële zelfredzaamheid;
- Inkomen verwerven;
- Schulden verminderen;
- Geen nieuwe schulden maken;
- Beheer geleidelijk naar cliënt;
- Overdracht is maatwerk;
- Begeleider reguleert overdracht met bewindvoerder en cliënt;
- Geleidelijke overdracht verantwoordelijkheid financiën;
- Overstap van intern naar extern goed te laten verlopen;
- Geen samenwerking met bewindvoering;
- Samenwerking met budgetbeheer Nijmegen;
- Samenwerking FIX (gemeente Nijmegen);
- Budgetbeheer beheert inkomsten en uitgaven;
- FIX is schuldhulpverlening;

- Schuldenoverzicht wordt gemaakt door FIX met cliënt;
- Afspraken voor aflossingen schulden;
- Schuldsanering via GKB;
- Budgetbeheer is 1 dag in de week aanwezig bij Moria;
- Budgetbeheer beschikbaar voor afspraken en vrije inloop;
- Communicatie verloopt via begeleider naar budgetbeheer; xx
- Een vast contactpersoon van de gemeente.

Axiaal coderen

Bewind/budgetbeheer

- Samenwerking met Cardan Bewindvoering;
- Overname financieel beheer; xx
- Intakegesprek Cardan;
- Budgetplan maken;

Inkomen

- Inschrijving gemeente Nijmegen;
- Inkomen verkrijgen;

Samenwerking externe partijen

- Samenwerking FIX (gemeente Nijmegen);
- Budgetbeheer beheert inkomsten en uitgaven;
- FIX is schuldhelpverlening;
- Geen samenwerking met bewindvoering;
- Samenwerking met budgetbeheer Nijmegen;
- Budgetbeheer is 1 dag in de week aanwezig bij Moria;
- Budgetbeheer beschikbaar voor afspraken en vrije inloop;

Beheer door Moria

- Beheer door Moria als Cardan niet mogelijk is;

Schuldeninventarisatie

- Overzicht schulden opstellen;
- Cliënt met begeleider;
- Stand van zaken m.b.t. schulden worden besproken tijdens evaluatie;

Schuldhelpverlening

- Afweging schuldhelpverlening;
- Afweging aan de hand van schuldenoverzicht;
- In geval van schuldhelpverlening: plan opstellen voor schuldsanering;
- Schuldenoverzicht wordt gemaakt door FIX met cliënt;
- Afspraken voor aflossingen schulden;
- Schuldsanering via GKB;

Geen schuldhelpverlening

- Bij geen schuldhelpverlening: plan van aanpak opstellen voor aflossing van schulden;

Communicatie

- Vragen over financiën stelt cliënt aan begeleider;

- Begeleider communiceert met bewindvoerder;
- Met goedkeuring begeleider communiceert cliënt met bewindvoerder;
- Communicatie verloopt via begeleider naar budgetbeheer; xx
- Een vast contactpersoon van de gemeente;

Financiële zelfredzaamheid

- Bewindvoerder is tijdelijke maatregel;
- Competentie omgaan met financiën is opgenomen in dienstverleningsaanbod;
- Cliënt krijgt ondersteuning bij vaststellen budget;
- Budgettraining aangeboden aan cliënt;
- Cliënt moet bewust zijn van financiële zelfredzaamheid;
- Inkomen verwerven;
- Schulden verminderen;
- Geen nieuwe schulden maken;
- Beheer geleidelijk naar cliënt;
- Overdracht is maatwerk;
- Begeleider reguleert dit met bewindvoerder en cliënt;
- Geleidelijke overdracht verantwoordelijkheid financiën;
- Overstap van intern naar extern goed te laten verlopen;

De manier van werken van Moria gaat in het volgende stappenplan:

5. De cliënt wordt aangemeld bij budgetbeheer van Gemeente Nijmegen. Zij nemen de inkomsten en uitgaven over van de cliënten;
6. De schulden worden samen met de begeleider in een overzicht opgesteld.
7. Er wordt aan de hand van de schuldenlijst besloten of Schuldhulpverlening wordt ingeschakeld. Als schuldhulpverlening niet wordt ingeschakeld, wordt er een plan gemaakt voor de aflossing van de schulden.
8. Als de cliënt uitstroomt uit Moria, wordt de verantwoordelijkheid voor de financiën geleidelijk aan terug gegeven aan de cliënt. Ook wordt de cliënt ondersteund met budgettraining.

Bijlage 8 Analyse methode Stichting Door

Door

Stichting Door heeft een mail gestuurd over de aanpak die zij hebben voor de aanpak van financiën van de cliënten.

“Hoi Julia,

*Wat betreft alle papieren rondom de schuldhulpverlening.
Voorheen stonden alle stappen precies vermeld in een stappenplan bij opstart van een traject.
In de laatste maanden zijn alle formulieren veranderd ten behoeve van de HKZ certificering.
Ik zie nu dat in het huidige stappenplan de stappen op het gebied van de schuldhulpverlening
niet meer zijn uitgewerkt.*

Dit wordt nu direct vermeld in het trajectplan.

*Dat wil zeggen dat op het moment dat een cliënt bij ons binnenkomt, de mentor dit
automatisch met de cliënt gaat oppakken.
Dan hebben we het over het opvragen van een CJIB overzicht en een BKR-toetsing.
Daarnaast volgt er een gesprek over de financiën met de cliënt. En vanuit dat gesprek zal er
worden gekeken hoe hoog de verwachte schuldenlast is en of dit door de begeleiders zal
worden opgepakt of direct zal worden doorgeschakeld naar de schuldhulpverlening
(bewindvoering of budgetbeheer)*

*Ik zal morgen inhoudelijk nog meer info sturen, want dit is even beknopt. Het is hier namelijk
rennen en vliegen tussen allerlei sollicitatiegesprekken die hier gaande zijn.*

Met vriendelijke groet,

.....

Senior Trajectbegeleider

“Beste Julia,

*Ik heb hier alle papieren doorgespit en het staat hier niet meer expliciet vermeld over het
opvragen van CJIB-overzicht en BKR-toetsing. Dat was in de voorgaande protocollen wel het
geval. We nemen het wel standaard op in de doelen in het trajectplan.
Dus het CJIB-overzicht en de BKR-toetsing worden nog wel standaard aangevraagd.
Vervolgens gaat de cliënt samen met de mentor de schulden inventariseren. We gaan daarbij
uit van de input die de cliënt geeft. Meestal stromen de aanmaningen van deurwaarders ook
wel binnen als iemand op een adres zoals dat van Stichting DOOR staat ingeschreven.*

*Daarnaast heeft de cliënt vaak al van voor detentie aanmaningen van schuldeisers die hij kan
leveren. Bij aanvraag van zorgtoeslag komen ook de schulden bij belastingdienst naar boven.
Uiteindelijk zal er binnen 6 weken een redelijk compleet plaatje zijn wat betreft de hoogte van
de schulden. Vervolgens gaan we kijken of de schuld zelfstandig met begeleiding van Stichting
DOOR te hanteren is of dat er schuldhulpverlening aan te pas moet komen. Wij werken m.b.t.
schuldhulpverlening samen met de maatschappelijk justitiële dienstverlening van de GGZ
Emergis Zeeland en met de sociale dienst Walcheren (Orionis)*

Als de schulden nog te hanteren zijn dan pakt de woonbegeleiding dit samen met de cliënt aan. Maakt een budgetteringsplan en schrijft schuldeisers aan voor een betalingsregeling, of eventueel tijdelijke bevrozing van de schulden.

De realiteit leert ons echter dat bij de huidige cliënten-instroom de schuldenlast dusdanig hoog is dat we vaak vrijwel direct contact zoeken met onze ketenpartners van Emergis en Orionis.

Mijn ervaring leert dat de schuldenlast bij onze cliënten of bijna nihil is, of dusdanig hoog dat de ketenpartners die hier hun corebusiness van hebben gemaakt het overnemen.

Wel is 1 van de pijlers binnen een trajectplan het financiële stuk. Dus of we het nou zelf doen als begeleiders of het onderbrengen bij onze ketenpartners, het blijft een onderwerp bij de trajectplanbesprekingen. Als het ondergebracht is bij een externe partner dan heb je er als begeleider ook nog werk aan. Je moet in de gaten houden of de cliënt zorgdraagt voor een heldere en adequate communicatie met bijv een bewindvoerder. Komt de cliënt zijn afspraken na? Moet hij gestimuleerd worden of begeleid in het contact met een bewindvoerder? Dit soort zaken blijven een taak van de begeleiders binnen Stichting DOOR. Tevens verzorgen wij hier ook een budgetteringscursus, zodat schulden in de toekomst hopelijk vermeden worden.

Met vriendelijke groet,

.....

Senior Trajectbegeleider

Welke informatie is relevant?

- *Wat betreft alle papieren rondom de schuldhulpverlening... Dit wordt nu direct vermeld in het trajectplan.*
- *Dat wil zeggen dat op het moment dat een cliënt bij ons binnenkomt, de mentor dit automatisch met de cliënt gaat oppakken.*
- *Dan hebben we het over het opvragen van een CJIB overzicht en een BKR-toetsing.*
- *Daarnaast volgt er een gesprek over de financiën met de cliënt.*
- *En vanuit dat gesprek zal er worden gekeken hoe hoog de verwachte schuldenlast is en of dit door de begeleiders zal worden opgepakt of direct zal worden doorgeschakeld naar de schuldhulpverlening (bewindvoering of budgetbeheer)*

Nummer	Tekst	Label
3.1	<i>Dat wil zeggen dat op het moment dat een cliënt bij ons binnenkomt, de mentor dit automatisch met de cliënt gaat oppakken.</i>	- Financiën worden opgepakt door mentor bij binnenkomst.
3.2	<i>Dan hebben we het over het opvragen van een CJIB overzicht en een BKR-toetsing.</i>	- CJIB-overzicht en BKR-toetsing worden opgevraagd.
3.3	<i>Daarnaast volgt er een gesprek over de financiën met de cliënt.</i>	- Gesprek over financiën met cliënt.

3.4	<i>En vanuit dat gesprek zal er worden gekeken hoe hoog de verwachte schuldenlast is en of dit door de begeleiders zal worden opgepakt of direct zal worden doorgeschakeld naar de schuldhulpverlening (bewindvoering of budgetbeheer)</i>	- Uit gesprek blijkt hoe hoog de schuldenlast is. - Er wordt een inschatting gemaakt of dit zal worden opgepakt door begeleiders of doorgezet wordt naar schuldhulpverlening / bewindvoering.
3.5	<i>Dus het CJIB-overzicht en de BKR-toetsing worden nog wel standaard aangevraagd.</i>	- CJIB-overzicht en BKR-toetsing worden opgevraagd;
3.6	<i>Vervolgens gaat de cliënt samen met de mentor de schulden inventariseren.</i>	- Inventarisatie schulden door cliënt en mentor;
3.7	<i>We gaan daarbij uit van de input die de cliënt geeft.</i>	- Inventarisatie schulden op basis input cliënt;
3.8	<i>Meestal stromen de aanmaningen van deurwaarders ook wel binnen als iemand op een adres zoals dat van Stichting DOOR staat ingeschreven.</i>	- Aanmaningen deurwaarders bij BRP-inschrijving;
3.9	<i>Daarnaast heeft de cliënt vaak al van voor detentie aanmaningen van schuldeisers die hij kan leveren.</i>	- Aanmaningen in bezit bij cliënt;
3.10	<i>Bij aanvraag van zorgtoeslag komen ook de schulden bij belastingdienst naar boven.</i>	- Schulden belastingdienst bekend bij aanvragen zorgtoeslag;
3.11	<i>Uiteindelijk zal er binnen 6 weken een redelijk compleet plaatje zijn wat betreft de hoogte van de schulden</i>	- Binnen 6 weken schulden bekend (ongeveer);
3.12	<i>Vervolgens gaan we kijken of de schuld zelfstandig met begeleiding van Stichting DOOR te hanteren is of dat er schuldhulpverlening aan te pas moet komen.</i>	- Afweging wel of geen schuldhulpverlening;
3.13	<i>Wij werken m.b.t. schuldhulpverlening samen met de maatschappelijk justitiële dienstverlening van de GGZ Emergis Zeeland en met de sociale dienst Walcheren (Orionis)</i>	- Schuldhulpverlening is ondergebracht bij GGZ Emergis Zeeland en sociale dienst Walcheren;
3.14	<i>Als de schulden nog te hanteren zijn dan pakt de woonbegeleiding dit samen met de cliënt aan.</i>	- Bij geen schuldhulpverlening: woonbegeleiding regelt schulden met cliënt;
3.15	<i>Maakt een budgetteringsplan en schrijft schuldeisers aan voor een betalingsregeling, of eventueel tijdelijke bevroering van de schulden.</i>	- Budgetplan opstellen; - Schuldeisers aanschrijven; - Eventueel tijdelijk bevroeren schulden;
3.16	<i>Je moet in de gaten houden of de</i>	- Communicatie blijven reguleren

	<i>cliënt zorgdraagt voor een heldere en adequate communicatie met bijv een bewindvoerder.</i>	met cliënt en bijv. bewindvoerder;
3.17	<i>Tevens verzorgen wij hier ook een budgetteringscursus, zodat schulden in de toekomst hopelijk vermeden worden</i>	- Budgetcursus ter vermijding van ontstaan schulden;

Resultaat open codering

- Financiën worden opgepakt door mentor bij binnenkomst.
- CJIB-overzicht en BKR-toetsing worden opgevraagd.
- Gesprek over financiën met cliënt.
- Uit gesprek blijkt hoe hoog de schuldenlast is.
- Er wordt een inschatting gemaakt of dit zal worden opgepakt door begeleiders of doorgezet wordt naar schuldhulpverlening / bewindvoering;
- CJIB-overzicht en BKR-toetsing worden opgevraagd;
- Inventarisatie schulden door cliënt en mentor;
- Inventarisatie schulden op basis input cliënt;
- Aanmaningen deurwaarders bij BRP-inschrijving;
- Aanmaningen in bezit bij cliënt;
- Schulden belastingdienst bekend bij aanvragen zorgtoeslag;
- Binnen 6 weken schulden bekend (ongeveer);
- Afweging wel of geen schuldhulpverlening;
- Schuldhulpverlening is ondergebracht bij GGZ Emergis Zeeland en sociale dienst Walcheren;
- Bij geen schuldhulpverlening: woonbegeleiding regelt schulden met cliënt;
- Budgetplan opstellen;
- Schuldeisers aanschrijven;
- Eventueel tijdelijk bevroren schulden;
- Communicatie blijven reguleren met cliënt en bijv. bewindvoerder;
- Budgetcursus ter vermijding van ontstaan schulden;

Resultaat open codering na samenvoegen synoniemen

- Financiën worden opgepakt door mentor bij binnenkomst.
- CJIB-overzicht en BKR-toetsing worden opgevraagd. xx
- Gesprek over financiën met cliënt.
- Uit gesprek blijkt hoe hoog de schuldenlast is.
- Inventarisatie schulden door cliënt en mentor;
- Inventarisatie schulden op basis input cliënt;
- Aanmaningen deurwaarders bij BRP-inschrijving;
- Aanmaningen in bezit bij cliënt;
- Schulden belastingdienst bekend bij aanvragen zorgtoeslag;
- Binnen 6 weken schulden bekend (ongeveer);
- Afweging wel of geen schuldhulpverlening; xx
- Schuldhulpverlening is ondergebracht bij GGZ Emergis Zeeland en sociale dienst Walcheren;
- Bij geen schuldhulpverlening: woonbegeleiding regelt schulden met cliënt;
- Budgetplan opstellen;
- Schuldeisers aanschrijven;
- Eventueel tijdelijk bevroren schulden;

- Communicatie blijven reguleren met cliënt en bijv. bewindvoerder;
- Budgetcursus ter vermijding van ontstaan schulden;

Axiaal coderen

Financiën

- Financiën worden opgepakt door mentor bij binnenkomst;
- Gesprek over financiën met cliënt;
- Uit gesprek blijkt hoe hoog de schuldenlast is;

Schuldeninventarisatie

- CJIB-overzicht en BKR-toetsing worden opgevraagd; Xx
- Inventarisatie schulden door cliënt en mentor;
- Inventarisatie schulden op basis input cliënt;
- Aanmaningen deurwaarders bij BRP-inschrijving;
- Aanmaningen in bezit bij cliënt;
- Schulden belastingdienst bekend bij aanvragen zorgtoeslag;
- Binnen 6 weken schulden bekend (ongeveer);
- Afweging wel of geen schuldhelpverlening; xx

Schuldhelpverlening

- Schuldhelpverlening is ondergebracht bij GGZ Emergis Zeeland en sociale dienst Walcheren;

Ondersteuning Door

- Bij geen schuldhelpverlening: woonbegeleiding regelt schulden met cliënt;
- Budgetplan opstellen;
- Schuldeisers aanschrijven;
- Eventueel tijdelijk bevroren schulden;
- Communicatie blijven reguleren met cliënt en bijv. bewindvoerder;
- Budgetcursus ter vermijding van ontstaan schulden.

De manier van werken van Door gaat in de volgende stappen:

5. Financiën worden opgepakt door de mentor bij de start van het traject. Dit wordt gestart door middel van een gesprek die gevoerd wordt met de cliënt over de financiën;
6. De schulden worden geïnventariseerd door middel van het opvragen van een CJIB-overzicht en BKR-toetsing, input van de cliënten en aanmaningen die binnenkomen. De schulden bij de belastingdienst worden bekend bij het aanvragen van zorgtoeslag;
7. Er wordt een overweging gemaakt of de schulden worden opgelost met behulp van de woonbegeleiders of dat schuldhelpverlening wordt ingeschakeld. Als de schulden worden opgelost door de woonwerkbegeleiders, wordt er een budget opgesteld en worden schuldeisers aangeschreven;
8. De woonbegeleiders blijven de cliënt ondersteunen met de communicatie naar de desbetreffende instanties toe. Daarnaast wordt er een budgettraining aangeboden.

Onderzoek: hoe wordt de methode van uw organisatie toegepast in de praktijk?

Afwerking van de methode

Voor deze vragenlijst wordt onder afwerken van de methode verstaan: de manier waarop uw organisatie (systematisch) de schulden van de cliënten inventariseert.

Personalia

Naam:

Organisatie:

Functie binnen organisatie:

Werkervaring (in jaren) in bovengenoemde functie:

Methode

Vraag 1

Hoe wordt de methode in de praktijk toegepast? (Wanneer gebeurt wat en in welke volgorde gebeurt wat? Geef een globale beschrijving van het afwerken van de methode.)

Vraag 2

Welke functie heeft de medewerker die de methode toepast?

Vraag 3

Wat is het gewenste resultaat van het toepassen van de methode?

Vraag 4

Wordt het gewenste resultaat uit vraag 3 behaald?

- Zo nee, wat is het behaalde resultaat van het toepassen van de methode?
- Zo nee, wat is het verschil tussen het behaalde resultaat en het gewenste resultaat?
- Zo nee, waardoor komt het verschil tussen het behaalde resultaat en het gewenste resultaat?

Vraag 5

Loopt de uitvoerende medewerker bij het afwerken van de methode tegen belemmeringen aan?

- Zo ja, tegen welke belemmeringen loopt de uitvoerende medewerker aan?

Vraag 6

Op welke punten zou de methode verbeterd kunnen worden?

- Leidt het verbeterpunt/leiden de verbeterpunten tot het behalen van het gewenste resultaat?

Vraag 7

Wat zijn wensen voor verdere ontwikkeling van de methode?

- Leidt de ontwikkeling/leiden de ontwikkelingen tot het behalen van het gewenste resultaat?

Cliënten

Vraag 8

Op welke manier wordt de cliënt betrokken bij de methode?

Vraag 9

Welke taken worden door de cliënt zelf uitgevoerd met betrekking tot de methode?

Vraag 10

Wat is het doel van het betrekken van de cliënt bij het afwerken van de methode?

- Wordt dit doel behaald?
 - Zo nee, hoe komt het dat dit doel niet wordt behaald?

Vraag 11

Werkt de methode voor alle cliënten?

- Zo nee, wat is de reden/zijn redenen dat de methode voor bepaalde cliënten niet werkt?
- Zo nee, is er een specifiek type cliënt waarvoor de methode niet werkt?

Externe partijen

Vraag 12

Wordt er samengewerkt met vrijwilligers wat betreft de afwerking van de methode?

- Zo ja, hoe wordt er samengewerkt met de vrijwilligers?
- Zo ja, hoe verloopt de samenwerking?

Vraag 13

Wordt er specifiek samengewerkt met een bepaalde organisatie of instantie voor de afwerking van de methode?

- Zo ja, met welke organisaties wordt er samengewerkt?
- Zo ja, hoe wordt de samenwerking ingericht?
- Zo ja, hoe verloopt de samenwerking?
- Zo ja, hoe verbetert de samenwerking het ‘inventarisatieproces van de schulden’?

Vraag 14

Wat is het gewenste resultaat van de samenwerking met vrijwilligers en/of organisaties?

- Wordt dit resultaat behaald?

Stichting Ontmoeting

Vraag 15

Stel dat Ontmoeting deze methode wil overnemen. Op welke manier kunnen wij deze volgens u het beste introduceren en implementeren?

Vraag 16

Heeft u nog een tip/opmerking voor Stichting Ontmoeting wat betreft implementatie en/of afwerking van de methode?

Onderzoek: hoe wordt de methode van uw organisatie toegepast in de praktijk?

Afwerking van de methode

Voor deze vragenlijst wordt onder afwerken van de methode verstaan: de manier waarop uw organisatie (systematisch) de schulden van de cliënten inventariseert.

Personalia

Naam:

Organisatie: Exodus Midden Nederland

Functie binnen organisatie: Office manager

Werkervaring (in jaren) in bovengenoemde functie: 6

Methode

Vraag 1

Hoe wordt de methode in de praktijk toegepast? (Wanneer gebeurt wat en in welke volgorde gebeurt wat? Geef een globale beschrijving van het afwerken van de methode.).

- Inventariseren door gesprek, door evt. post die binnenkomt en de cliënten die actief gaat opvragen.
- Schadevergoedingsmaatregel wordt een aflossingsbedrag voorgesteld.
- Schuldeisers worden aangeschreven met de vraag om uitstel van aflossing.
- Als er geen Schadevergoedingsmaatregelen is evt. iemand doorverwijzen naar de afd. shv van de gemeente

Vraag 2

Welke functie heeft de medewerker die de methode toepast?

Office manager

Vraag 3

Wat is het gewenste resultaat van het toepassen van de methode?

Overzicht en duidelijkheid voor de cliënten

Vraag 4

Wordt het gewenste resultaat uit vraag 3 behaald?

- Zo nee, wat is het behaalde resultaat van het toepassen van de methode?
- Zo nee, wat is het verschil tussen het behaalde resultaat en het gewenste resultaat?
- Zo nee, waardoor komt het verschil tussen het behaalde resultaat en het gewenste resultaat?

Vaak wel.

Vraag 5

Loopt de uitvoerende medewerker bij het afwerken van de methode tegen belemmeringen aan?

- Zo ja, tegen welke belemmeringen loopt de uitvoerende medewerker aan?
Er zijn maatschappijen die geen gegevens willen doorgeven.

Vraag 6

Op welke punten zou de methode verbeterd kunnen worden?

- Leidt het verbeterpunt/leiden de verbeterpunten tot het behalen van het gewenste resultaat?

Dat is per situatie erg verschillend; wat ik merk dat het cliënten vaak al rust geeft als ze met iemand hebben kunnen spreken over financiën/schulden e.d. en die iemand dan ook de tijd ervoor heeft om e.e.a. in kaart te brengen.

Vraag 7

Wat zijn wensen voor verdere ontwikkeling van de methode?

- Leidt de ontwikkeling/leiden de ontwikkelingen tot het behalen van het gewenste resultaat?

Zie vraag 6

Cliënten

Vraag 8

Op welke manier wordt de cliënt betrokken bij de methode?

Zelf actief contact zoeken met schuldeisers

Meedenken over meer verdienen om zodoende meer af te lossen

Vraag 9

Welke taken worden door de cliënt zelf uitgevoerd met betrekking tot de methode?

Zie vraag 8

Vraag 10

Wat is het doel van het betrekken van de cliënt bij het afwerken van de methode?

- Wordt dit doel behaald?
 - Zo nee, hoe komt het dat dit doel niet wordt behaald?

Het doel wordt behaald als een cliënt rust heeft in zijn situatie en op die manier kan werken aan zijn begeleidingstraject voor de aspecten, werken, relaties, zingeving

Vraag 11

Werkt de methode voor alle cliënten?

- Zo nee, wat is de reden/zijn redenen dat de methode voor bepaalde cliënten niet werkt?
- Zo nee, is er een specifiek type cliënt waarvoor de methode niet werkt?

Mijn ervaring is dat iedere casus weer aparte situaties en handelingen met zich mee brengt.
Dus maatwerk.

Externe partijen

Vraag 12

Wordt er samengewerkt met vrijwilligers wat betreft de afwerking van de methode?

- Zo ja, hoe wordt er samengewerkt met de vrijwilligers?
- Zo ja, hoe verloopt de samenwerking?

Nog niet, gaat misschien wel gebeuren

Vraag 13

Wordt er specifiek samengewerkt met een bepaalde organisatie of instantie voor de afwerking van de methode?

- Zo ja, met welke organisaties wordt er samengewerkt? CJIB, SHV Gemeente,
- Zo ja, hoe wordt de samenwerking ingericht? 1 contactpersoon
- Zo ja, hoe verloopt de samenwerking? prima
- Zo ja, hoe verbetert de samenwerking het 'inventarisatieproces van de schulden'?

Vraag 14

Wat is het gewenste resultaat van de samenwerking met vrijwilligers en/of organisaties?

- Wordt dit resultaat behaald?

nvt

Stichting Ontmoeting

Vraag 15

Stel dat Ontmoeting deze methode wil overnemen. Op welke manier kunnen wij deze volgens u het beste introduceren en implementeren?

Aan de gang gaan en stapje voor stapje verder gaan, altijd in overleg blijven met de schuldeiser, cliënt er bij betrekken, het is tenslotte zijn verantwoordelijkheid.

Vraag 16

Heeft u nog een tip/opmerking voor Stichting Ontmoeting wat betreft implementatie en/of afwerking van de methode?

Maak gebruik van een eenduidige manier van werken zodat je zelf overzicht houdt.

Nummer	Fragment	Label
7.1	<i>Office manager 6</i>	- 6 jaar office Manager;
7.2	<i>Inventariseren door gesprek, door evt. post die binnenkomt en de cliënten die actief gaat opvragen. Schadevergoedingsmaatregel wordt een aflossingsbedrag voorgesteld. Schuldeisers worden aangeschreven met de vraag om uitstel van aflossing. Als er geen Schadevergoedingsmaatregelen is evt. iemand doorverwijzen naar de afd. shv van de gemeente</i>	- Inventariseren door gesprek; - Inventariseren door post die binnenkomt; - Inventariseren door actief opvragen door cliënten; - Aflossingsbedrag voorstellen bij schadevergoedingsmaatregel; - Schuldeisers vragen om uitstel aflossing; - Eventueel doorverwijzen shv van gemeente;
7.3	<i>Office manager</i>	- Office manager
	<i>Overzicht en duidelijkheid voor de cliënten</i>	- Gewenste resultaat methode: overzicht en duidelijkheid voor de cliënten;
7.4	<i>Vaak wel.</i>	- Resultaat wordt vaak wel behaald;
7.5	<i>Er zijn maatschappijen die geen gegevens willen doorgeven.</i>	- Belemmeringen: maatschappijen die geen gegevens willen geven;

7.6	<i>Zelf actief contact zoeken met schuldeisers Meedenken over meer verdienen om zodoende meer af te lossen</i>	- Cliënt kan zelf actief contact zoeken met schuldeisers; - Cliënt kan zelf meedenken over verhogen inkomen;
7.7	<i>Het doel wordt behaald als een cliënt rust heeft in zijn situatie en op die manier kan werken aan zijn begeleidingstraject voor de aspecten, werken, relaties, zingeving</i>	- Doel betrekken cliënten: rust geven in situatie; - Doel betrekken cliënten: belemmeringen wegnemen voor begeleidingstraject;
7.8	<i>Mijn ervaring is dat iedere casus weer aparte situaties en handelingen met zich mee brengt. Dus maatwerk.</i>	- Voor elke cliënt maatwerk gebruiken;
7.9	<i>Nog niet, gaat misschien wel gebeuren</i>	- Geen samenwerking met vrijwilligers;
7.10	<i>CJIB, SHV Gemeente,</i>	- Samenwerking met CJIB en SHV Gemeente;
7.11	<i>1 contactpersoon</i>	- Samenwerking met CJIB en SHV Gemeente door 1 contactpersoon te hebben;
7.12	<i>Aan de gang gaan en stapje voor stapje verder gaan, altijd in overleg blijven met de schuldeiser, cliënt er bij betrekken, het is tenslotte zijn verantwoordelijkheid.</i>	- Beginnen met methode; - In overleg blijven met schuldeiser; - Cliënt bij methode betrekken;
7.13	<i>Maak gebruik van een eenduidige manier van werken zodat je zelf overzicht houdt.</i>	- Eenduidige manier van werken hanteren; - Overzicht houden.

Resultaat open codering

- 6 jaar office Manager;
- Inventariseren door gesprek;
- Inventariseren door post die binnenkomt;
- Inventariseren door actief opvragen door cliënten;
- Aflossingsbedrag voorstellen bij schadevergoedingsmaatregel;
- Schuldeisers vragen om uitstel aflossing;
- Eventueel doorverwijzen shv van gemeente;
- Office manager
- Gewenste resultaat methode: overzicht en duidelijkheid voor de cliënten;
- Resultaat wordt vaak wel behaald;
- Belemmeringen: maatschappijen die geen gegevens willen geven;
- Cliënt kan zelf actief contact zoeken met schuldeisers;
- Cliënt kan zelf meedenken over verhogen inkomen;
- Doel betrekken cliënten: rust geven in situatie;
- Doel betrekken cliënten: belemmeringen wegnemen voor begeleidingstraject;
- Voor elke cliënt maatwerk gebruiken;
- Geen samenwerking met vrijwilligers;
- Samenwerking met CJIB en SHV Gemeente;
- Samenwerking met CJIB en SHV Gemeente door 1 contactpersoon te hebben;
- Beginnen met methode;
- In overleg blijven met schuldeiser;

- Cliënt bij methode betrekken;
- Eenduidige manier van werken hanteren;
- Overzicht houden.

Resultaat open codering na samenvoegen synoniemen

- 6 jaar office manager; xx
- Inventarisatie door gesprek;
- Inventariseren door post die binnenkomt;
- Inventariseren door actief opvragen door cliënten;
- Aflossingsbedrag voorstellen bij schadevergoeding;
- Schuldeisers vragen om uitstel aflossing;
- Eventueel doorverwijzen shv van gemeente;
- Gewenste resultaat methode: overzicht en duidelijkheid voor de cliënten;
- Resultaat wordt vaak wel behaald;
- Belemmeringen: maatschappijen die geen gegevens willen geven;
- Cliënt kan zelf actief contact zoeken met schuldeisers;
- Cliënt kan zelf meedenken over verhogen inkomen;
- Doel betrekken cliënten: rust geven in situatie;
- Doel betrekken cliënten: belemmeringen wegnemen voor begeleidingstraject;
- Voor elke cliënt maatwerk gebruiken;
- Geen samenwerking met vrijwilligers;
- Samenwerking met CJIB en SHV Gemeente;
- Samenwerking met CJIB en SHV Gemeente door 1 contactpersoon te hebben;
- Beginnen met methode;
- In overleg blijven met schuldeiser;
- Cliënten bij methode betrekken;
- Eenduidige manier van werken hanteren;
- Overzicht houden.

Axiaal coderen

Methode

- Inventarisatie door gesprek;
- Inventariseren door post die binnenkomt;
- Inventariseren door actief opvragen door cliënten;
- Aflossingsbedrag voorstellen bij schadevergoeding;
- Schuldeisers vragen om uitstel aflossing;
- Eventueel doorverwijzen shv van gemeente;
- Gewenste resultaat methode: overzicht en duidelijkheid voor de cliënten;
- Resultaat wordt vaak wel behaald;
- Belemmeringen: maatschappijen die geen gegevens willen geven;
- Voor elke cliënt maatwerk gebruiken;
- 6 jaar office manager;

Wat cliënt zelf doet

- Cliënt kan zelf actief contact zoeken met schuldeisers;
- Cliënt kan zelf meedenken over verhogen inkomen;
- Doel betrekken cliënten: rust geven in situatie;
- Doel betrekken cliënten: belemmeringen wegnemen voor begeleidingstraject;

Samenwerking vrijwilligers en organisaties

- Samenwerking met CJIB en SHV Gemeente;
- Samenwerking met CJIB en SHV Gemeente door 1 contactpersoon te hebben;
- Geen samenwerking met vrijwilligers;

Implementeren methode

- Beginnen met methode;
- In overleg blijven met schuldeiser;
- Cliënten bij methode betrekken;
- Eenduidige manier van werken hanteren;
- Overzicht houden.

Methode in de praktijk

De methode van Exodus wordt uitgevoerd door een Office Manager. Exodus voert de methode in de praktijk door te beginnen met een gesprek met de cliënt. Door het gesprek en op basis van de post die binnenkomt en het actief opvragen van stukken, kunnen de schulden in kaart worden gebracht. Als er sprake is van een schadevergoedingsmaatregel, wordt hiervoor een aflossingsvoorstel gedaan. Andere schuldeisers wordt om uitstel van aflossing gevraagd. Er kan eventueel worden doorverwezen naar schuldhelpverlening van de gemeente. Het gewenste resultaat van het afwerken van de methode is een overzicht (van de schulden) en duidelijkheid voor de cliënten. Dit resultaat wordt vaak behaald. Een belemmering die ervaren wordt bij het afwerken van de methode is dat maatschappijen geen gegevens willen geven. Bij het afwerken van de methode moet voor elke cliënt maatwerk worden toegepast.

Wat cliënt zelf doet

De cliënten bij Exodus voeren zelf ook taken uit bij het afwerken van de methode. Taken die de cliënten kunnen uitvoeren zijn: actief contact zoeken met schuldeisers en meedenken over hoe het inkomen verhoogd kan worden. Het doel van het betrekken van de cliënten bij het afwerken van de methoden is dat de situatie van cliënten tot rust komt. De cliënt heeft zo de ruimte om het begeleidingstraject goed te doorlopen.

Samenwerking vrijwilligers en organisaties

Exodus werkt samen met CJIB en schuldhelpverlening van de gemeente. Dit wordt gedaan door met één contactpersoon samen te werken. Er wordt niet samengewerkt met vrijwilligers.

Implementeren methode

De medewerker van Exodus geeft aan dat Ontmoeting de methode kan implementeren door gewoon te beginnen met het uitvoeren van de methode. Als tip wordt gegeven om in overleg te blijven met de schuldeiser. Belangrijke punten in de uitvoering van de methode zijn:

- Betrekken van de cliënt in de afwerking van de methode;
- In overleg blijven met de schuldeiser;
- Een eenduidige manier van werken hanteren;
- Het houden van overzicht bij het afwerken van de methode.

Onderzoek: hoe wordt de methode van uw organisatie toegepast in de praktijk?

Afwerking van de methode

Voor deze vragenlijst wordt onder afwerken van de methode verstaan: de manier waarop uw organisatie (systematisch) de schulden van de cliënten inventariseert.

Personalia

Naam:

Organisatie: Stichting Moria

Functie binnen organisatie: Persoonlijk begeleider

Werkervaring (in jaren) in bovengenoemde functie: 7

Methode

Vraag 1

Hoe wordt de methode in de praktijk toegepast? (Wanneer gebeurt wat en in welke volgorde gebeurt wat? Geef een globale beschrijving van het afwerken van de methode.)

Er wordt gestart met het sorteren van de post die er al is. Vaak komen cliënten met tassen vol niet geordende post. Deze worden op type schuldeiser en datum in een klapper verwerkt.

Wanneer iemand geen brieven heeft, maar wel weet dat hij schulden heeft wordt er de opdracht gegeven om op te schrijven wat de cliënt weet van zijn schuldeisers.

Iedere cliënt wordt ingeschreven op het adres van de stichting. De meeste schuldeisers kunnen doormiddel van het gba deze persoon vinden en dan komt de post van de schuldeisers automatisch binnen.

In de meeste gevallen wordt er ongeveer drie maanden gewacht (op binnenkomende post) om (zo veel als mogelijk) zeker te zijn dat het overzicht van de schulden compleet gemaakt kan worden.

Er wordt in de tussentijd altijd een BKR toets gedaan en er wordt een overzicht van openstaande schulden opgevraagd bij het CJIB.

Tijdens dit proces worden de eisers van de al bekende schulden benaderd met het verzoek om de schuldeis 'aan te houden' totdat het overzicht volledig is.

Bij Stichting Moria is budgetbeheer van de gemeente Nijmegen gelijk in beeld bij binnenkomst. Naast het budgetbeheer is er ook een schuldhulpverlener die één keer per week een soort inloop uur heeft. Je kunt daar terecht met vragen en mogelijke assistentie. De schuldhulpverlener doorloopt samen met de cliënt het schuldsaneringstraject.

Vraag 2

Welke functie heeft de medewerker die de methode toepast?

Persoonlijk begeleider en een schuldhulpverlener van de gemeente Nijmegen

Vraag 3

Wat is het gewenste resultaat van het toepassen van de methode?

Compleet overzicht van de openstaande schulden van de cliënt en afspraken en/of betalingsregelingen met deze eisers. Uiteindelijk schuldenvrij.

Vraag 4

Wordt het gewenste resultaat uit vraag 3 behaald?

- *Zo nee, wat is het behaalde resultaat van het toepassen van de methode?*
- *Zo nee, wat is het verschil tussen het behaalde resultaat en het gewenste resultaat?*
- *Zo nee, waardoor komt het verschil tussen het behaalde resultaat en het gewenste resultaat?*

In de meeste gevallen wel. Trajecten duren vaak langer dan dat ze bij ons wonen. Dus het uiteindelijk resultaat van schuldenvrij is vaak na het afsluiten van het traject bij Moria.

Vraag 5

Loopt de uitvoerende medewerker bij het afwerken van de methode tegen belemmeringen aan?

- *Zo ja, tegen welke belemmeringen loopt de uitvoerende medewerker aan?*

Ja, het lukt niet altijd om het overzicht compleet te maken. Vaak zijn er nog later eisers die zich melden. Als je dan al betalingsafspraken gemaakt hebt met de al bekende eisers wordt het lastig om die weer aan te passen. Maar langer dan drie maanden wachten is ook niet wenselijk omdat dit vaak de maximale periode is waarin eisers de schuld 'aan willen houden'.

Vraag 6

Op welke punten zou de methode verbeterd kunnen worden?

- *Leidt het verbeterpunt/leiden de verbeterpunten tot het behalen van het gewenste resultaat?*

Op dit moment geen. De samenwerking met de gemeente Nijmegen is een grote winst.

Vraag 7

Wat zijn wensen voor verdere ontwikkeling van de methode?

- *Leidt de ontwikkeling/leiden de ontwikkelingen tot het behalen van het gewenste resultaat?*

Geen. Uiteraard wel de goede samenwerking met de gemeente in stand houden.

Cliënten

Vraag 8

Op welke manier wordt de cliënt betrokken bij de methode?

De cliënt is zelf verantwoordelijk. Het is zijn taak om alles aan te leveren en in samenwerking met de persoonlijk begeleider een goed overzicht te maken en de brieven te ordenen. De cliënt wordt bij alles betrokken. Betalingsafspraken en verzoek tot aanhouden gebeurt wel door een professional omdat die meer het jargon beheerst. Daarnaast communiceren schuldeisers liever met professionals gezien het vertrouwen en het nakomen van de afspraken.

Vraag 9

Welke taken worden door de cliënt zelf uitgevoerd met betrekking tot de methode?

Aanleveren en ordenen van brieven. Overzicht maken. Waar nodig actuele standen opvragen bij eisers.

De cliënt bepaalt ook zelf hoeveel hij in totaal in zijn budget wil reserveren voor het aflossen van de schulden. Uiteraard wordt hier wel (dwingend) in geadviseerd. Bij een GKB traject heeft de cliënt geen keuze. Dan zal hij het moeten doen met het VTLB.

Vraag 10

Wat is het doel van het betrekken van de cliënt bij het afwerken van de methode?

- Wordt dit doel behaald?
 - Zo nee, hoe komt het dat dit doel niet wordt behaald?

Ervaren en dragen van de last die het met zich meebrengt. Daarnaast inzichtelijk te maken hoe het schuldsaneringstraject werkt. Daarnaast bijbrengen van kennis in het voorkomen van het opnieuw krijgen van schulden.

Dit doel wordt behaald.

Vraag 11

Werkte de methode voor alle cliënten?

- Zo nee, wat is de reden/zijn redenen dat de methode voor bepaalde cliënten niet werkt?
- Zo nee, is er een specifiek type cliënt waarvoor de methode niet werkt?

Nee. Met name de verstandelijk beperkte cliënten hebben veel meer begeleiding nodig in dit traject. Vaak wordt bewind dan geïndiceerd.

Bij iedere cliënt vraagt het om intensieve begeleiding. Minimaal eens in de week onder de aandacht en vaak vaker.

Externe partijen

Vraag 12

Wordt er samengewerkt met vrijwilligers wat betreft de afwerking van de methode?

- Zo ja, hoe wordt er samengewerkt met de vrijwilligers?
- Zo ja, hoe verloopt de samenwerking?

Op dit moment niet. Er wordt wel altijd geprobeerd om het netwerk van de cliënt zelf te betrekken in deze fase. De werking daarvan is afhankelijk van het contact en de mogelijkheid tot assistentie van dit netwerk.

Vraag 13

Wordt er specifiek samengewerkt met een bepaalde organisatie of instantie voor de afwerking van de methode?

- Zo ja, met welke organisaties wordt er samengewerkt?
- Zo ja, hoe wordt de samenwerking ingericht?
- Zo ja, hoe verloopt de samenwerking?
- Zo ja, hoe verbetert de samenwerking het 'inventarisatieproces van de schulden'?

Er wordt samengewerkt met de gemeente Nijmegen. Ook in de afwerking. Dat verloopt goed en professioneel. Inrichting zoals eerder vernoemd.

Vraag 14

Wat is het gewenste resultaat van de samenwerking met vrijwilligers en/of organisaties?

- Wordt dit resultaat behaald?

Gezamenlijk goed optrekken en professionele begeleiding geven op het gebied van financiën. Dit wordt behaald.

Stichting Ontmoeting

Vraag 15

Stel dat Ontmoeting deze methode wil overnemen. Op welke manier kunnen wij deze volgens u het beste introduceren en implementeren?

Iedereen betrekken in dit proces. Zowel professionals als cliënten. Ik weet niet of er al een behoefte onderzoek bij cliënten gedaan is. Dat kan soms interessante informatie opleveren. Zorg dat er tijdens het proces voortdurend transparantie is en feedback momenten. Dan is een implementatie het meest succesvol.

Vraag 16

Heeft u nog een tip/opmerking voor Stichting Ontmoeting wat betreft implementatie en/of afwerking van de methode?

Ga vooral niet sneller dan de cliënt!!! Dan komt het alleen maar op teleurstelling uit of op frustratie bij alle partijen.

Nummer	Fragment	label
8.2	<i>Er wordt gestart met het sorteren van de post die er al is. Vaak komen cliënten met tassen vol niet geordende post. Deze worden op type schuldeiser en datum in een klapper verwerkt. Wanneer iemand geen brieven heeft, maar wel weet dat hij schulden heeft wordt er de opdracht gegeven om op te schrijven wat de cliënt weet van zijn schuldeisers.</i>	- Sorteren post; - Schuldeisers sorteren op soort en datum; - Schulden in map; - Schuldeisers opgeschreven op basis van gesprek cliënt;

8.3	<i>Iedere cliënt wordt ingeschreven op het adres van de stichting. De meeste schuldeisers kunnen doormiddel van het gba deze persoon vinden en dan komt de post van de schuldeisers automatisch binnen. In de meeste gevallen wordt er ongeveer drie maanden gewacht (op binnenkomende post) om (zo vel als mogelijk) zeker te zijn dat het overzicht van de schulden compleet gemaakt kan worden.</i>	- Inschrijving BRP; - Schuldeisers weten cliënt te vinden op basis van inschrijving; - Drie maanden post afwachten;
8.4	<i>Er wordt in de tussentijd altijd een BKR toets gedaan en er wordt een overzicht van openstaande schulden opgevraagd bij het CJIB. Tijdens dit proces worden de eisers van de al bekende schulden benaderd met het verzoek om de schuldeis 'aan te houden' totdat het overzicht volledig is.</i>	- BKR-toetsing aanvragen; - CJIB-vorderingen opvragen; - Schuldeisers aanschrijven met verzoek schuld aan te houden tot overzicht compleet is;
8.5	<i>Bij Stichting Moria is budgetbeheer van de gemeente Nijmegen gelijk in beeld bij binnenkomst. Naast het budgetbeheer is er ook een schuldhulpverlener die één keer per week een soort inloop uur heeft. Je kunt daar terecht met vragen en mogelijke assistentie. De schuldhulpverlener doorloopt samen met de cliënt het schuldsaneringstraject.</i>	- Budgetbeheer bij gemeente; - Schuldhulpverlener heeft inloopsprekkuur;
8.6	<i>Persoonlijk begeleider en een schuldhulpverlener van de gemeente Nijmegen</i>	- Methode wordt uitgevoerd door persoonlijk begeleider;
8.7	<i>Compleet overzicht van de openstaande schulden van de cliënt en afspraken en/of betalingsregelingen met deze eisers. Uiteindelijk schuldenvrij.</i>	- Gewenste resultaat: compleet overzicht openstaande schulden cliënt; - Gewenste resultaat: afspraken en/of betalingsregelingen met schuldeisers; - Gewenste resultaat: schuldenvrij;
8.8	<i>In de meeste gevallen wel. Trajecten duren vaak langer dan dat ze bij ons wonen. Dus het uiteindelijk resultaat van schuldenvrij is vaak na het afsluiten van het traject bij Moria.</i>	- Gewenste resultaat wordt in meeste gevallen behaald; - Resultaat schuldenvrij op langer termijn ook;
8.9	<i>Ja, het lukt niet altijd om het overzicht compleet te maken. Vaak zijn er nog later eisers die zich melden. Als je dan al betalingsafspraken gemaakt hebt met de al bekende eisers wordt het lastig om die</i>	- Overzicht kan niet altijd compleet worden gemaakt;

	<i>weer aan te passen. Maar langer dan drie maanden wachten is ook niet wenselijk omdat dit vaak de maximale periode is waarin eisers de schuld 'aan willen houden'.</i>	
8.12	<i>De cliënt is zelf verantwoordelijk. Het is zijn taak om alles aan te leveren en in samenwerking met de persoonlijk begeleider een goed overzicht te maken en de brieven te ordenen. De cliënt wordt bij alles betrokken. Betalingsafspraken en verzoek tot aanhouden gebeurt wel door een professional omdat die meer het jargon beheerst. Daarnaast communiceren schuldeisers liever met professionals gezien het vertrouwen en het nakomen van de afspraken.</i>	- De verantwoordelijkheid blijft bij de cliënt; - Cliënt levert stukken aan; - Cliënt maakt overzicht met persoonlijke begeleider;
8.13	<i>Aanleveren en ordenen van brieven. Overzicht maken. Waar nodig actuele standen opvragen bij eisers. De cliënt bepaalt ook zelf hoeveel hij in totaal in zijn budget wil reserveren voor het aflossen van de schulden. Uiteraard wordt hier wel (dwingend) in geadviseerd. Bij een GKB traject heeft de cliënt geen keuze. Dan zal hij het moeten doen met het VTLB.</i>	- Cliënt levert stukken aan; - Cliënt ordent brieven; - Cliënt maakt overzicht; - Cliënt vraagt stand schulden op; - Cliënt bepaald hoeveel er wordt afgelost aan schulden onder begeleiding van advies;
8.14	<i>Ervaren en dragen van de last die het met zich meebrengt. Daarnaast inzichtelijk te maken hoe het schuldsaneringstraject werkt. Daarnaast bijbrengen van kennis in het voorkomen van het opnieuw krijgen van schulden. Dit doel wordt behaald.</i>	- Doel betrekken cliënt: ervaren en dragen van schulden; - Doel betrekken cliënt: Inzichtelijk maken hoe shv-traject werkt; - Doel betrekken cliënt: kennis krijgen ter voorkoming van schulden; - Doel betrekken cliënt wordt behaald;
8.15	<i>Nee. Met name de verstandelijk beperkte cliënten hebben veel meer begeleiding nodig in dit traject. Vaak wordt bewind dan geïndiceerd. Bij iedere cliënt vraagt het om intensieve begeleiding. Minimaal eens in de week onder de aandacht en vaak vaker.</i>	- Methode werkt niet voor cliënten met verstandelijke beperking; - Intensieve begeleiding cliënten: 1 keer in de week contact over schulden;
8.16	<i>Op dit moment niet. Er wordt wel altijd geprobeerd om het netwerk van de cliënt zelf te betrekken in deze fase. De werking daarvan is afhankelijk van het contact en de mogelijkheid tot assistentie van dit</i>	- Geen samenwerking vrijwilligers;

	<i>netwerk.</i>	
8.17	<i>Er wordt samengewerkt met de gemeente Nijmegen. Ook in de afwerking. Dat verloopt goed en professioneel. Inrichting zoals eerder vernoemd.</i>	- Samenwerking gemeente Nijmegen; - Samenwerking verloopt goed;
8.18	<i>Gezamenlijk goed optrekken en professionele begeleiding geven op het gebied van financiën. Dit wordt behaald.</i>	- Gewenste resultaat samenwerking: gezamenlijk optrekken en professionele begeleiding geven; - Gewenste resultaat wordt behaald;
8.19	<i>Iedereen betrekken in dit proces. Zowel professionals als cliënten. Ik weet niet of er al een behoefte onderzoek bij cliënten gedaan is. Dat kan soms interessante informatie opleveren. Zorg dat er tijdens het proces voortdurend transparantie is en feedback momenten. Dan is een implementatie het meest succesvol.</i>	- Iedereen betrekken bij proces; - Transparantie en momenten van feedback bij implementatie;
8.20	<i>Ga vooral niet sneller dan de cliënt!!! Dan komt het alleen maar op teleurstelling uit of op frustratie bij alle partijen.</i>	- Tempo cliënt aanhouden in hulpverlening;

Resultaat open codering

- Sorteren post;
- Schuldeisers sorteren op soort en datum;
- Schulden in map;
- Schuldeisers opgeschreven op basis van gesprek cliënt;
- Inschrijving BRP;
- Schuldeisers weten cliënt te vinden op basis van inschrijving;
- Drie maanden post afwachten;
- BKR-toetsing aanvragen;
- CJIB-vorderingen opvragen;
- Schuldeisers aanschrijven met verzoek schuld aan te houden tot overzicht compleet is;
- Budgetbeheer bij gemeente;
- Schuldhulpverlener heeft inloopspreekuur;
- Methode wordt uitgevoerd door persoonlijk begeleider;
- Gewenste resultaat: compleet overzicht openstaande schulden cliënt;
- Gewenste resultaat: afspraken en/of betalingsregelingen met schuldeisers;
- Gewenste resultaat: schuldenvrij;
- Gewenste resultaat wordt in meeste gevallen behaald;
- Resultaat schuldenvrij op langer termijn ook;
- Overzicht kan niet altijd compleet worden gemaakt;
- De verantwoordelijkheid blijft bij de cliënt;
- Cliënt levert stukken aan;
- Cliënt maakt overzicht met persoonlijke begeleider;
- Cliënt levert stukken aan;
- Cliënt ordent brieven;

- Cliënt maakt overzicht;
- Cliënt vraagt stand schulden op;
- Cliënt bepaald hoeveel er wordt afgelost aan schulden onder begeleiding van advies;
- Doel betrekken cliënt: ervaren en dragen van schulden;
- Doel betrekken cliënt: Inzichtelijk maken hoe shv-traject werkt;
- Doel betrekken cliënt: kennis krijgen ter voorkoming van schulden;
- Doel betrekken cliënt wordt behaald;
- Methode werkt niet voor cliënten met verstandelijke beperking;
- Intensieve begeleiding cliënten: 1 keer in de week contact over schulden;
- Geen samenwerking vrijwilligers;
- Samenwerking gemeente Nijmegen;
- Samenwerking verloopt goed;
- Gewenste resultaat samenwerking: gezamenlijk optrekken en professionele begeleiding geven;
- Gewenste resultaat wordt behaald;
- Iedereen betrekken bij proces;
- Transparantie en momenten van feedback bij implementatie;

Resultaat open codering na samenvoegen synoniemen

- Sorteren post;
- Schuldeisers sorteren op soort en datum;
- Schulden in map;
- Schuldeisers opgeschreven op basis van gesprek cliënt;
- Inschrijving BRP;
- Schuldeisers weten cliënt te vinden op basis van inschrijving;
- Drie maanden post afwachten;
- BKR-toetsing aanvragen;
- CJIB-vorderingen opvragen;
- Schuldeisers aanschrijven met verzoek schuld aan te houden tot overzicht compleet is;
- Budgetbeheer bij gemeente;
- Schuldhulpverlener heeft inloopspreekuur;
- Methode wordt uitgevoerd door persoonlijk begeleider;
- Gewenste resultaat: compleet overzicht openstaande schulden cliënt;
- Gewenste resultaat: afspraken en/of betalingsregelingen met schuldeisers;
- Gewenste resultaat: schuldenvrij;
- Gewenste resultaat wordt in meeste gevallen behaald;
- Resultaat schuldenvrij op langer termijn ook;
- Overzicht kan niet altijd compleet worden gemaakt;
- De verantwoordelijkheid blijft bij de cliënt;
- Cliënt levert stukken aan; xx
- Cliënt maakt overzicht met persoonlijke begeleider; xx
- Cliënt ordent brieven;
- Cliënt vraagt stand schulden op;
- Cliënt bepaald hoeveel er wordt afgelost aan schulden onder begeleiding van advies;
- Doel betrekken cliënt: ervaren en dragen van schulden;
- Doel betrekken cliënt: Inzichtelijk maken hoe shv-traject werkt;
- Doel betrekken cliënt: kennis krijgen ter voorkoming van schulden;
- Doel betrekken cliënt wordt behaald;
- Methode werkt niet voor cliënten met verstandelijke beperking;

- Intensieve begeleiding cliënten: 1 keer in de week contact over schulden;
- Geen samenwerking vrijwilligers;
- Samenwerking gemeente Nijmegen;
- Samenwerking verloopt goed;
- Gewenste resultaat samenwerking: gezamenlijk optrekken en professionele begeleiding geven;
- Gewenste resultaat wordt behaald;
- Iedereen betrekken bij proces;
- Transparantie en momenten van feedback bij implementatie.

Axiaal coderen

Methode

- Sorteren post;
- Schuldeisers sorteren op soort en datum;
- Schulden in map;
- Schuldeisers opgeschreven op basis van gesprek cliënt;
- Inschrijving BRP;
- Schuldeisers weten cliënt te vinden op basis van inschrijving;
- Drie maanden post afwachten;
- BKR-toetsing aangevragen;
- CJIB-vorderingen opvragen;
- Schuldeisers aanschrijven met verzoek schuld aan te houden tot overzicht compleet is;
- Budgetbeheer bij gemeente;
- Schuldhulpverlener heeft inloopspreekuur;
- Methode wordt uitgevoerd door persoonlijk begeleider;
- Gewenste resultaat: compleet overzicht openstaande schulden cliënt;
- Gewenste resultaat: afspraken en/of betalingsregelingen met schuldeisers;
- Gewenste resultaat: schuldenvrij;
- Gewenste resultaat wordt in meeste gevallen behaald;
- Resultaat schuldenvrij op langer termijn ook;
- Overzicht kan niet altijd compleet worden gemaakt;
- Methode werkt niet voor cliënten met verstandelijke beperking;
- Intensieve begeleiding cliënten: 1 keer in de week contact over schulden;

Wat cliënt zelf doet

- De verantwoordelijkheid blijft bij de cliënt;
- Cliënt levert stukken aan;
- Cliënt maakt overzicht met persoonlijke begeleider;
- Cliënt ordent brieven;
- Cliënt vraagt stand schulden op;
- Cliënt bepaald hoeveel er wordt afgelost aan schulden onder begeleiding van advies;
- Doel betrekken cliënt: ervaren en dragen van schulden;
- Doel betrekken cliënt: Inzichtelijk maken hoe shv-traject werkt;
- Doel betrekken cliënt: kennis krijgen ter voorkoming van schulden;
- Doel betrekken cliënt wordt behaald;

Samenwerking organisaties

- Geen samenwerking vrijwilligers;
- Samenwerking gemeente Nijmegen;

- Samenwerking verloopt goed;
- Gewenste resultaat samenwerking: gezamenlijk optrekken en professionele begeleiding geven;
- Gewenste resultaat wordt behaald;
- Budgetbeheer bij gemeente;
- Schuldhulpverlener heeft inloopspreekuur;

Implementatie

- Iedereen betrekken bij proces;
- Transparantie en momenten van feedback bij implementatie.

Methode in de praktijk

De Methode van Moria wordt uitgevoerd door de persoonlijk begeleider. De methode begint met het sorteren van de post, schuldeisers sorteren op soort en datum en de schulden ordenen in een map. Uit het gesprek met de cliënt kunnen mogelijke schuldeisers worden gehaald. Daarnaast wordt de inschrijving in BRP gedaan. De schuldeisers weten de cliënt dan te vinden op basis van de inschrijving BRP. Om die reden wordt de post drie maanden afgewacht. Daarnaast wordt de BKR-toetsing aangevraagd en worden CJIB-vorderingen opgevraagd. Schuldeisers worden aangeschreven met het verzoek de schuld aan te houden tot het overzicht compleet is. Het gewenste resultaat van het afwerken van de methode is:

- Een compleet overzicht van de openstaande schulden van de cliënt;
- Het hebben van afspraken en/of betalingsregelingen met schuldeisers;
- Een cliënt die schuldenvrij is.

Dit gewenste resultaat wordt in de meeste gevallen wel behaald. Een belemmering voor het afwerken van de methode is dat het overzicht niet altijd compleet kan worden gemaakt. Ook werkt de methode niet voor iedereen. Met name voor cliënten met een verstandelijke beperking werkt de methode niet. Belangrijk is dat de methode wordt afgewerkt door middel van intensieve begeleiding; minimaal 1 keer per week is er contact met de cliënten over de schulden.

Wat cliënt zelf doet

De cliënten van Moria voeren zelf ook taken uit bij het afwerken van de methode. Het uitgangspunt hierbij is dat de cliënten zelf verantwoordelijk blijven voor hun schulden. Werkzaamheden die de cliënt zelf uitvoert:

- Stukken aanleveren;
- Overzicht maken van schulden met persoonlijk begeleider;
- Ordenen van brieven;
- Stand van zaken schulden opvragen;
- Bepalen hoeveel er wordt afgelost aan schulden onder begeleiding van advies.

Het doel van de cliënt betrekken bij de afwerking van de methode is het ervaren en dragen van schulden, inzicht hebben in hoe het schuldhulpverleningstraject werkt en kennis hebben die bijdraagt aan het voorkomen van schuld. Deze doelen worden behaald.

Samenwerking vrijwilligers en organisaties

Moria werkt niet samen met vrijwilligers. Moria werkt wel samen met schuldhulpverlening. Budgetbeheer loopt via de gemeente Nijmegen. Ook met schuldhulpverlening wordt samengewerkt: de schuldhulpverlener heeft een inloopspreekuur. De samenwerking verloopt

goed. Het gewenste resultaat van de samenwerking is gezamenlijk optrekken en professionele begeleiding geven. Dit doel wordt behaald.

Implementeren methode

De medewerker van Moria geeft als tip voor het implementeren van de methode om iedereen te betrekken in het implementatieproces. Met iedereen wordt bedoeld zowel de professionals als de cliënten. Daarnaast geeft de medewerker van Moria aan dat het belangrijk is om transparant te zijn en momenten van feedback in te zetten bij de implementatie.

Bijlage 12 Analyse interview onderzoeksvraag 3

Transcriptie interview

Julia

“De bedoeling van het onderzoek wat ik aan het doen ben voor Stichting Ontmoeting de medewerkers van Stichting Ontmoeting ervaren eigenlijk dat zij niet echt goede handvaten hebben om om te gaan met schulden. In Ontmoeting hebben zij het beleid om als cliënten niet zelfstandig zijn of niet financieel zelfstandig zijn om dan een bewindvoerder in te schakelen. En ik heb van Folkert Jans begrepen dat jullie over het algemeen dan de meest aangewezen partij zijn. En met het onderzoek probeer ik eigenlijk een methode te ontwikkelen van hoe kunnen zij nou het beste omgaan met die schulden. Op dit moment ben ik bezig met een methode die eigenlijk in drie categorieën kan gaan lopen. Een is dat de cliënt zelfstandig dingen gaat doen, de tweede is dat we gaan aansturen op bewindvoering en de derde is dat we echt gaan toewerken aan schuldhelpverlening. En ik heb dan als derde onderzoeksvraag: wat zijn de behoeften van de bewindvoerder wat betreft het schuldendossier en het overhandigen hiervan? Daar gaat het interview eigenlijk over. De eerste vraag die ik had stel wij willen toewerken naar dat een cliënt onder bewind komt te staan, hoe verloopt het dan van deze kant?”

5.1

Fenny Tjeenk Willink

“Nou wij krijgen vaak een verzoek van een van de mensen van jullie organisatie, dus Nel of Anneke van de Heuvel en nog wat meer mensen die bij ons dan een casus doorgeven. Dan wordt er beoordeeld of dit zin heeft, of bewind inderdaad de goede maatregel is. En we hebben een aantal criteria, de meest belangrijke is eigenlijk dat de cliënt het zelf ook wilt. Wij kunnen met z'n allen wel vinden dat bewindvoering het beste is voor die persoon. Maar binnen ons kantoor, en ik begrijp dat dit wel wat anders is dan bij andere kantoren, hebben wij eigenlijk als leidraad dat de cliënt zelf moet willen. Kunnen we samen bouwen en dat betekend tegelijk ook dat er wat van hem verwacht wordt. Dat het niet eenrichtingsverkeer is. Want technisch kunnen we in feite alles oplossen, dat is niet het probleem. Maar als je het doet voor een cliënt die niet wil, of die de noodzaak niet inziet of die niet begrijpt waar hij ja tegen gezegd heeft, of die heel erg gepusht is door de woningbouw of vanuit begeleiding, lopen we in feite vast. Dus dat is eigenlijk de eerste vraag. We willen een cliënt altijd vooraf zien voordat wij een bereidverklaring afgeven. Dus eerst goed doorspreken, van weet je wat bewind inhoudt, weet je wat je van ons kunt verwachten. Maar weet je ook wat wij van jou verwachten. Hoe sta je er in? En dan sturen we het aanmeldingsformulier op. Met de vraag of de begeleiders dat met hem willen invullen. Soms is dat lastig want dan ontbreekt er informatie.”

Julia

“Wat wordt er precies in zo'n aanmeldingsformulier gevraagd?”

5.2

Fenny Tjeenk Willink

“De staat van inkomsten en uitgaven. Waar haalt de persoon zijn inkomen uit? Wat zijn z'n vaste lasten? Huur, ziektekostenverzekering of het ontbreken ervan willen we graag weten. Schulden, wat is er op dit moment bekend? Wat zijn het voor soort schulden? Het liefst zo compleet mogelijk aanleveren. Dat geeft ons ook een beeld van wat we gaan aantreffen als we echt starten. En vaak kan je op basis van het aanmeldformulier, kun je bij de intake al heel goed uitleggen wat voor verwachtingen een cliënt kan hebben. Want zo'n cliënt denkt: ik

wordt aangemeld voor bewind dus binnen drie jaar ben ik van de schulden af. En in de praktijk ligt het toch wel even iets anders. En zo'n goed ingevuld intakeformulier geeft al gelijk in de mogelijkheid om in het intakegesprek een heel reëel beeld te schetsen. Wat verwacht jij? Wat kunnen wij bieden? Wat is er niet mogelijk? Wat moet er eerst gebeuren? En op basis daarvan gaan we aan de slag."

Julia

"U noemt net schulden, wat wilt u dan precies weten van die schulden?"

5.3

Fenny Tjeenk Willink

"In ieder geval: wat is de hoofdsom? Wat is de schuld oorspronkelijk geweest? Is dat een ziektekostenpremie of is dat een boete? Wat je momenteel heel veel ziet, is dat schulden verkocht worden. Dus dan krijg je een papier van Vesting Finance en die zegt: we hebben een Lindorff vordering. Dat is leuk, maar Lindorff is ook een incassobureau. Dus om heel helder te krijgen dat die schuld wel werkelijk bestaat, en ook echt klopt, hebben wij die originele stukken nodig. En dat is absoluut lastig soms."

Julia

"Dus eigenlijk de oorspronkelijke schuldeiser.."

5.4

Fenny Tjeenk Willink

"Ja of bijvoorbeeld te weten wie dat is. Dus als je bijvoorbeeld een brief krijgt van Vesting Finance en er staat een vordering inzake Zilveren Kruis, dan weten wij dat het van Zilveren Kruis is. Dan is het nog wel heel prettig voor ons om te weten op welke periode het betrekking heeft."

Julia

"Dus de startdatum eigenlijk.."

5.5

Fenny Tjeenk Willink

"Ja, welke premie is er niet betaald. Maar dat is nog wel te achterhalen. En dat is ook meer iets dat merk je wel in de praktijk, zo'n vordering kan wel op drie verschillende bureau's liggen. Bij drie verschillende incassobureau's Dus dat willen we graag weten. De hoofdsom en bij boetes ook is het een schadevergoedingsmaatregel of is het een mulderzaak. Dat heeft gevolgen voor het schuldentraject. Zijn sommige schulden aangemerkt als fraude? Dat kunnen we zelf ook wel vrij snel te achterhalen. Ja, het liefst zo compleet mogelijk."

Julia

"Dus als ik het goed begrijp het liefst de originele schuldeiser, de hoofdsom van de schuld en ongeveer de periode die het betreft, laten we zeggen startdatum schuld. Zeg ik dat goed?"

5.6

Fenny Tjeenk Willink

"Ja dat is het wel grofweg. De originele schuldeiser, dat wil zeggen, degene die het goed geleverd heeft zeg maar. Ik wil weten wie dat is geweest. Want soms wordt zo'n vordering betwist en zegt zo'n klant van ja dat is niet van mij en dan kun je bij zo'n schuldeiser de

originele stukken opvragen zeg maar. En dan kan je zeggen: waar staat de handtekening van die klant dan? Dus dat is wel belangrijk. Dus in het meest ideale geval, krijgen wij dat allemaal netjes.”

Julia

“U had het net over een aanmeldformulier is het mogelijk dat ik die dan ook krijg?”

5.7

Fenny Tjeenk Willink

“Ja dat is goed, ik zal hem voor je uitprinten.”

[even zoeken in de computer]

Julia

“U kunt hem anders ook mailen.”

5.8

Fenny Tjeenk Willink

“Zal ik dan straks gewoon een lijstje maken van wat je wilt hebben en dan mail ik die naar je.”

Julia

“Ja prima. Vanaf welk moment kunnen de cliënten aangemeld worden om onder bewind te komen staan?”

5.9

Fenny Tjeenk Willink

“Ja het begint vaak zodat een begeleider belt. Dan spreken we eerst de casus door. Dan zeggen we dat bewind een optie zou zijn al de cliënt wil, sturen jullie de aanmeldformulieren maar door en vul ze maar in en stuur ze weer terug. Dan plannen we een intakegesprek. Wat is een goed moment? De ervaring leert dat vaak te laat komen, zeker als het over problematische schulden gaat. Dan is Ontmoeting een iets andere cliëntengroep dan dat wij vaak hier als cliënten aangemeld krijgen. In die zin: ze hebben een andere achtergrond. We hebben vaak dat we mensen aangemeld krijgen die in de privesfeer al heel lang financiële problemen hebben. Maar verder nog wel goed functioneren in de wijk in hun eigen huis zeg maar. Dat is bij Ontmoeting toch vaak meer mensen met meer problematiek. En wat is een goed moment? Kijk voor cliënten van Ontmoeting is er vaak nog sprake van verslaving, van nog steeds schulden maken en moet je dan zeggen: doen we maar niet? Nee, juist bewind kan dan ook stabiliseren. En het geeft de begeleiding de mogelijkheid om meer met die onderliggende oorzaken aan de slag te gaan. Maar dat staat of valt met: wil die cliënt zelf of kunnen wij daarin wat bieden. Wat misschien nog wel goed is om te noemen, vaak als er een aanmelding komt, moet het snel he, er zit een woning aan te komen. En dat lukt dan niet altijd omdat wij van andere partijen afhankelijk zijn. De rechtbanken laten zich niet dwingen.”

Julia

“De cliënten zitten, als zij het hele traject doorlopen, maximaal negen maanden bij Ontmoeting, wat zou dan het ideale moment zijn om te beginnen met bewind? Want het is al vrij snel duidelijk of er naar bewind wordt toegewerkt of dat de cliënt zelfstandig zijn financiën doet.”

5.10

Fenny Tjeenk Willink

“In principe kan het vanaf het begin. Als bij jullie bij de aanmelding al duidelijk is dat het niet lukt en dat het niet goed gaat. Ja, dan zou je dat kunnen overwegen. Maar is zo'n cliënt er dan klaar voor? Ik bedoel, wij hebben ook wel ervaring bij jullie met cliënten waar we het gesprek mee aangingen en die zeiden: ik ga terug naar Den Haag. En dan kan bewind ook wel, maar dat is voor ons, binnen rechtbank Gelderland waar de cliënten hier onder valt, vervolgens overdragen naar Den Haag, en dan de rechtbank Den Haag en een bewindvoerder, dat maakt het traject alleen maar lastiger.”

Julia

“Stel dat een cliënt hier onder bewind komt en hij verhuist naar Den Haag, dan hebben jullie niet zoiets van we zetten het bewind voort?”

5.11

Fenny Tjeenk Willink

“Dat kan wel, maar omdat wij met ons kantoor gevestigd zijn in Epe, hebben wij heel veel te maken met de rechtbank Gelderland en de rechtbank Overijssel. In theorie kunnen we het hele land door, alleen op het moment dat je dan naar zittingen moet, moet je bijvoorbeeld naar Den Haag. En dan is het niet zo praktisch als een cliënt in Den Haag woont en het loopt allemaal niet lekker en je denkt van: we willen daar eens even een gesprek voeren, moet je als bewindvoerder naar Den Haag. Praktisch gezien is dat heel lastig. Plus dat je met zo'n cliënt in Den Haag meestal te maken hebt met de gemeentelijke sociale dienst. Elke gemeente heeft zo weer het wiel opnieuw uitgevonden, dus hier in de regio kennen wij alle regelingen en kunnen wij zo'n cliënt heel goed bedienen. We weten precies waar we moeten zijn. In Den Haag moet je dat allemaal uit gaan zoeken omdat we daar niet zitten. Praktisch is dat gewoon lastig.”

Julia

“Het is net ook al aan bod gekomen. Hoe ziet voor jullie de ideale schuldenlijst eruit?”

5.12

Fenny Tjeenk Willink

“Ja feitelijk wat ik net al zei, een excelbestandje met de naam, dossiernummer, oorspronkelijke vordering. En als zo iemand dan wordt aangemeld bij schuldhulpverlening, dan willen ze nog een paar dingen extra weten. De ontstaansdatum, dus wanneer is die schuld ontstaan. Wat was de oorspronkelijke termijn, de hoofdsom, dat moet allemaal gespecificeerd worden. Meestal vragen wij dan, we moeten sowieso al die schuldeisers aanschrijven, om te melden dat de cliënt onder bewind staat. En dan vragen we dat soort zaken op. Het gaat ons om dat eerste aanspreekmoment.”

Julia

“Dus dat u de eerste contactgegevens hebt en de nummers.”

5.13

Fenny Tjeenk Willink

“Ja zodat je weet hoe je ze kunt benaderen. En dan hebben we vaak nog niet alles want jullie hebben ook mensen die gezworven hebben waarvan de administratie weg is. Die heel lang niet ingeschreven hebben staan. En ja, dat is dan maar zo. Dat kunnen we ook niet

veranderen. Je kunt zo iemand een BKR-toetsing laten doen. Daar haal je wat mee naar boven. Nou, we schrijven standaard het CJIB aan. En de belastingdienst ook. Voor de rest is het vaak zo dat je soms moet wachten. Totdat iemand ingeschreven staat ergens. En dan melden de schuldeisers zich vanzelf. En dat duurt altijd wel even.”

Julia

“Stel we zijn bezig met de inventarisatie van de schulden, wat zouden de medewerkers van Ontmoeting al kunnen doen om een deel van de schulden bijvoorbeeld op te lossen?”

5.14

Fenny Tjeenk Willink

“Nou dat ligt aan het inkomen van de cliënt. Als een cliënt bij jullie woont met een zak- en kleedgeld regeling, heeft hij gewoon geen afloscapaciteit. Waar je de cliënt dan erg mee van dienst kan zijn is, dat adviseren wij ook altijd aan begeleiders, laat die beslagvrije voet respecteren. Zorg dat er mensen zijn binnen de organisatie die weten hoe dat kunstje werkt zeg maar. Omdat je daar direct ruimte mee creëert. Jullie zullen ongetwijfeld heel veel cliënten hebben, maar zorg dat de zorgtoeslag, waar beslag op ligt en als er vervolgens 10% van de zak- en kleedgeldregeling wordt ingehouden, ja, dat is te veel. Alleen als niemand piept, dan gebeurt er niks. En wij zien dat bij heel veel begeleiders de kennis daarvan missen. Dat is het eerste stukje waar je mensen echt mee helpt. Dat je het lef hebt om tegen zo'n schuldeisers te zeggen van luister eens, wat u doet, mag niet. En als schuldeisers heel erg gaan dreigen, van ik wil een betalingsregeling en ik wil een minimale betaalafpraak, dat je gewoon weet dat het in feite dreigen is en dat je daar niet in mee hoeft te gaan. Dus dat je rust creëert op dat gebied. Dat zou je kunnen doen. En als iemand wel inkomen heeft, en veel schulden, altijd weer die beslagvrije voet laten respecteren. En bij echt bedreigende schulden dus als iemand hier bij Triada wil gaan huren en Triada zegt van: dat gaan we niet doen, er ligt nog een vordering van €3000,-. Dat je dan gewoon uit praktische overwegingen met de cliënt en de woningbouw afsprekt van oke stel nou dat wij een minimale betalingsregeling afspreken, ben je als woningbouwvereniging dan wel bereid om een woning te voorzien? Dus dat zijn dingen die je zou kunnen doen. Maar als er bijvoorbeeld €30.000,- schuld en je hebt 20 verschillende schuldeisers en er is er een die heel hard brult, ga dan niet een betalingsregeling afspreken. Wat in feite ben je zo iemand aan het bevoordelen. Wettelijk hoef je het niet. Je benadeelt de cliënt en je lost de schuldenlast er niet mee op. Het is heel begrijpelijk dat je wat wilt doen.”

Julia

“Inderdaad. De cliëntengroep heeft zoiets van: we doen helemaal niets aan de schulden dan alleen in kaart brengen. Ik zie inderdaad dat ook bij begeleiders dan echt de behoefte om iets concreets te doen...”

5.15

Fenny Tjeenk Willink

“Ja dat heeft iedereen. Ook als je een brief krijgt van de deurwaarder: o het is alweer meer geworden. Je moet daar niet wat mee. Je moet aan de cliënt ook uitleggen dat de cliënt kan binnenkomen met €15.000,- schuld en later is het €20.000,-. Die bewindvoerder heeft zijn werk niet goed gedaan. Nee, dit is zoals het spelletje werkt. Wat je wel kan doen, stel er ligt een CJIB-vordering die belemmerend zou kunnen zijn, voor de schuldregeling, die leidt tot gijzeling, of inname van rijbewijs, stel dat je daar ruimte voor hebt, kun je daar wel wat in doen. Dat geeft rust.”

Julia

“Vormt de doelgroep ex-gedetineerden een belemmering in de uitvoering van het bewind?”

5.16

Fenny Tjeenk Willink

“Ja soms heb je een cliënt met bepaalde psychische problematiek. In de bejegening soms. Dat leggen we in de intake heel duidelijk uit. Van we willen gewoon netjes behandeld worden. Er wordt niet gevloekt en getierd en geschreeuwd aan de telefoon. En dat werkt heel erg goed. De dames die hier zitten die weten wat ze moeten doen en die moet je gewoon met respect behandelen. Je moet die behandelen zoals je zelf behandeld wilt worden. Het is niet altijd leuk, het is niet leuk als je je financiën uit handen geeft. Maar dat is echt wel een voorwaarde. Dat wil niet zeggen dat hier nooit doodsbedreigingen en haatmails en alles voorbij komen, maar we pikken niet alles. En dat gaat relatief goed. Als je gewoon open en duidelijk communiceert, en gewoon uitlegt waarom je iets doet. Ja soms heb je er iemand tussen die heeft kortsluiting tussen de oren. En dan gaat ie even helemaal uit zijn plaat. Dan zie je zeker met ex-gedetineerden dat mensen het afschuwelijk vinden dat ze niet meer zelf de touwtjes in handen hebben. En dat is bewindvoering in feitelijk he. Je kan het niet zelf.”

Julia

“Ervaren jullie bijvoorbeeld ook extra belemmeringen voor ex-gedetineerden bij de aanmelding richting schuldhulpverlening?”

5.17

Fenny Tjeenk Willink

“Ja schuldhulpverlening over het algemeen ervaren wij de laatste jaren, ja je leest de pers denk ik ook he? Wat er allemaal voorbij komen met onderzoeken. Wij ervaren dat doordat er minder geld is, er steeds meer vinkjes worden gezet wat betreft verslavingsgevoeligheid en geen stabiele woonsituatie, geen stabiel inkomen. Iemand kan zo weer opgepakt worden. Dat zijn van die drogredenen, dus dat maakt het wel lastig. Dat is bijna een landelijke discussie aan het worden. Twee jaar geleden is er een wet gewijzigd waardoor de grond voor bewindvoering ook problematische schulden zou zijn, en wat ze tegelijkertijd hebben gedaan is de beloning voor bewindvoerders naar beneden gedraaid. Want er is een verzadiging van jewelste. En vervolgens blokkeren zij de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening. Iedereen moet voordat hele kleine bedragje naar de bewindvoerder toe. Het is gewoon een landelijk probleem. En nu wordt de bijzondere bijstand aangepakt. Het wordt steeds verder afgeknepen zeg maar. Dat maakt het allemaal een stuk lastiger en dat is heel frustrerend. De trajecten worden ook steeds langer. Technisch zou je iemand binnen drie jaar schuldenvrij kunnen hebben. Vanaf de aanmelding schuldhulpverlening, is er drie maanden tijd voor de intake en opstart. Als dan direct de regeling wordt opgestart, zou iemand binnen drie jaar schuldenvrij kunnen zijn. Nou we hebben nu termijnen een aanloop naar schuldhulpverlening van twee jaar. En dan komt de drie jaar er nog achter aan. En wij moeten de cliënten bij de gemeente Epe aanmelden. Dat loopt niet lekker. En als het dan daar op orde is, gaat het naar Apeldoorn. Die doen de daadwerkelijke schuldenregeling. En dan zegt Apeldoorn: we hebben niet alle stukken. Ze zijn ouder dan drie maanden. Dus het mag weer terug.”

Julia

“Dat lijkt mij heel frustrerend. U geeft aan dat het niet lekker loopt bij schuldhulpverlening Epe, wat loopt er niet lekker?”

5.18

Fenny Tjeenk Willink

“De termijnen lopen niet lekker. De contacten lopen heel goed, het is echt puur de termijnen. Ze hebben een capaciteitsprobleem. Het is natuurlijk heel makkelijk om van hieruit te zeggen dat zij hun werk niet goed doen, en dat zullen ze misschien van ons ook wel zeggen. Maar het is met name de termijnen. En dan de frustratie dat er in Apeldoorn mensen zitten die echt heel strak op de procedures zitten. Ze kijken bij wijze van spreke eerst naar de datum en als het dan ouder dan drie maanden is, is het niet goed. Als mensen zo aan het werk zijn, dat is frustrerend. Dan kijk je niet meer naar de cliënt en wat je voor de cliënt kan doen. Maar dan ben je er puur procedurematig mee bezig. En feitelijk is dat jammer.”

Julia

“Met cliënten van Ontmoeting is er sprake van meerdere partijen: de cliënt, jullie en de begeleiders. Hoe zouden jullie graag hebben dat de communicatie verloopt met Ontmoeting en de cliënten?”

5.19

Fenny Tjeenk Willink

“Dat is echt per situatie verschillend. Feitelijk is de cliënt degene die zijn vermogen onder bewind heeft staan. Dus dat is degene waarmee wij communiceren. Maar zeker bij cliënten van Ontmoeting, die hebben allemaal een begeleider, is het prettig dat je die driehoek pakt. Als cliënt, begeleider en bewindvoerder dat je concrete afspraken hebt. Dat werkt het beste. Kijk, wij zeggen dan altijd, dan moet de bewindvoerder er voor waken dat hij niet op de zitting van de begeleider gaat zitten en de begeleider niet op de stoel van de bewindvoerder gaat zitten. Dan kun je dus heel goed samenwerken. Dus dat je respect hebt voor elkaars manier van werken. Dat je gezamenlijke doel is die cliënt weer in de maatschappij te krijgen. En dan kan het hartstikke goed werken. Dat zou de meest ideale situatie zijn.”

Julia

“En werkt het ook goed?”

5.20

Fenny Tjeenk Willink

“Ja. Dat is natuurlijk ook afhankelijk hoe de cliënt is. Je hebt jongens die ja zeggen en nee doen. Die maken met ons afspraken en niet met de begeleider. En dan zegt de begeleider: wat is dit nou? Dus dat hangt ook echt van de cliënt af.”

Julia

“Zijn er van jullie uit nog wensen om de samenwerking met Ontmoeting te verbeteren?”

5.21

Fenny Tjeenk Willink

“Ik heb een keer voorlichting gegeven. Dat was heel leuk. Ik denk dat dat ook goed is om regelmatig te doen. Dus als er nieuwe mensen zijn of er is behoefte aan informatie, dat je dan over en weer dat ook uitwisselt. Ook als er frustraties zijn of andere dingen die niet zo lekker lopen, of waarvan je niet weet hoe het precies zit, dat we daar elkaar weten te vinden. Dat we bij wijze van spreke op vrijdagmiddag een uurtje even weer bijpraten ofzo. Dat maakt het werk gewoon veel leuker. En voor de rest, ik heb destijds gesproken met Erik de Kiviet, daar hebben we toen overleg mee gehad omdat ik begreep dat Ontmoeting ook met een probleem

zit met de bank. En feitelijk mag Ontmoeting zelf geen budgetbeheer uitvoeren. Van wat we daar in kunnen betekenen. Maar daar is toen niet echt een vervolg op gegeven. Misschien dat we dat nog eens zouden moeten uitzoeken. Dan zit je met een paar praktische problemen. Budgetbeheer voor mensen met schulden is lastig. En de banken hier in Epe doen lastig. Zij willen heel zeker weten: wie is mijn cliënt. Iemand die oorspronkelijk bij de ING zat, komt de Rabobank niet in. Die moet terug naar de ING. Dan heb je al gelijk en praktisch communicatieprobleem. Dan kan je als bewindvoederskantoor de ING niet makkelijk inlezen. Dus dat wordt lastig. Maar daar is misschien nog een keer iets in te bedenken. En misschien kennisvermeerdering, wat je net ook vroeg. Wat zou Ontmoeting alvast kunnen doen als er nog geen bewind is. Wat zouden ze met die cliënten kunnen doen? we hebben het toen gehad over geld voorschieten. Dat is echt iets wat ik als bewindvoerder nooit zou adviseren. Zeker als je ook begeleidt, het is niet voor niks dat je als begeleider geen budgetbeheer mag uitvoeren. Je hebt zo'n dubbele pet op. Je bent chantabel. En je hebt ook een machtsverhouding. Dat kan een hoop problemen opleveren. Dat moet je als organisatie niet willen. Maar ik begrijp dat het in de praktijk wel lastig is.”

Julia

“Nu loopt dat wel veel strakker. Daar zijn ze veel strakker op aan het letten. Dus dat begint nu wel behoorlijk goed te lopen. Ik zie dat dat ook wel veel rust geeft bij beide partijen.”

5.22

Fenny Tjeenk Willink

“Ja want als je daar een hele heldere lijn in hebt, dat is niet leuk, maar wel duidelijk.”

Julia

“Volgens mij is dat wel behoorlijk op gang gekomen.”

5.23

Fenny Tjeenk Willink

“Dat is de crux waar begeleiders en bewindvoerders ook vaak mee te maken hebben. Als begeleider kan ik mij voorstellen, je komt bij de cliënt en je hebt een band met de cliënt. Je wilt daar wat in betekenen. Dus als je continu nee moet zeggen, gaat het een keer mis. Dan heb je de cliënt niet mee. Het is wel heel mooi om te zien dat het loopt.”

Nummer	Fragment	label
5.1.1	<i>Dan wordt er beoordeeld of dit zin heeft, of bewind inderdaad de goede maatregel is. En we hebben een aantal criteria, de meest belangrijke is eigenlijk dat de cliënt het zelf ook wilt.</i>	- Is bewind goede maatregel; - Wil cliënt zelf onder bewind;
5.1.2	<i>En dan sturen we het aanmeldingsformulier op. Met de vraag of de begeleiders dat met hem willen invullen. Soms is dat lastig want dan ontbreekt er informatie.</i>	- verzenden aanmeldformulier; - cliënt moet aanmeldformulier invullen en opsturen;
5.2.1	<i>De staat van inkomsten en uitgaven. Waar haalt de persoon zijn inkomen uit? Wat zijn z'n vaste lasten? Huur, ziektekostenverzekering of het ontbreken</i>	- inkomsten; - uitgaven; - vaste lasten; - huur;

	<i>ervan willen we graag weten.</i>	- ziektekostenverzekering;
5.2.2	<i>Schulden, wat is er op dit moment bekend? Wat zijn het voor soort schulden? Het liefst zo compleet mogelijk aanleveren.</i>	- schulden; - soort schulden; - zo compleet mogelijk;
5.2.3	<i>Dat geeft ons ook een beeld van wat we gaan aantreffen als we echt starten. En vaak kan je op basis van het aanmeldformulier, kun je bij de intake al heel goed uitleggen wat voor verwachtingen een cliënt kan hebben.</i>	- verwachting aangeven aan cliënt;
5.3.1	<i>In ieder geval: wat is de hoofdsom? Wat is de schuld oorspronkelijk geweest? Is dat een ziektekostenpremie of is dat een boete? Wat je momenteel heel veel ziet, is dat schulden verkocht worden.</i>	- hoofdsom schuld; - oorspronkelijke aard schuld; - soort schuld; - is schuld verkocht;
5.3.2	<i>Dus om heel helder te krijgen dat die schuld wel werkelijk bestaat, en ook echt klopt, hebben wij die originele stukken nodig. En dat is absoluut lastig soms.</i>	- in kaart brengen werkelijke schulden; - originele stukken;
5.4.1	<i>Ja of bijvoorbeeld te weten wie dat is.</i>	- oorspronkelijke schuldeisers;
5.4.2	<i>Dan is het nog wel heel prettig voor ons om te weten op welke periode het betrekking heeft.</i>	- periode ontstaan schuld;
5.5.1	<i>Ja, welke premie is er niet betaald.</i>	- periode ontstaan schuld;
5.5.2	<i>En dat is ook meer iets dat merk je wel in de praktijk, zo'n vordering kan wel op drie verschillende bureau's liggen. Bij drie verschillende incassobureau's</i>	- waar ligt schuld;
5.5.3	<i>De hoofdsom en bij boetes ook is het een schadevergoedingsmaatregel of is het een mulderzaak. Dat heeft gevolgen voor het schuldentraject. Zijn sommige schulden aangemerkt als fraude? Dat kunnen we zelf ook wel vrij snel te achterhalen. Ja, het liefst zo compleet mogelijk.</i>	- hoofdsom schuld; - boetes: schadevergoeding of mulderzaak? - schuld: fraude? - zo compleet mogelijk;
5.6.1	<i>Ja dat is het wel grofweg. De originele schuldeiser, dat wil zeggen, degene die het goed geleverd heeft zeg maar.</i>	- originele schuldeiser; - schuldeiser die goed geleverd heeft; - hoofdsom schuld; - startdatum schuld;
5.9.1	<i>Dan zeggen we dat bewind een optie zou zijn al de cliënt wil, sturen jullie de aanmeldformulieren maar door en vul ze maar in en stuur ze weer terug. Dan plannen we een intakegesprek.</i>	- aanmeldformulier opsturen; - cliënt vult aanmeldformulier in; - inplannen intakegesprek;
5.9.2	<i>Dan is Ontmoeting een iets andere cliëntengroep dan dat wij vaak hier als cliënten aangemeld krijgen.</i>	- Ontmoeting is andere cliëntengroep;

5.9.3	<i>Kijk voor cliënten van Ontmoeting is er vaak nog sprake van verslaving, van nog steeds schulden maken en moet je dan zeggen: doen we maar niet? Nee, juist bewind kan dan ook stabiliseren. En het geeft de begeleiding de mogelijkheid om meer met die onderliggende oorzaken aan de slag te gaan.</i>	- cliënten ontmoeting verslavingsproblematiek; - verslavingsproblematiek geen belemmering; - bewind biedt stabiliteit;
5.9.4	<i>Maar dat staat of valt met: wil die cliënt zelf of kunnen wij daarin wat bieden.</i>	- wil cliënt onder bewind;
5.9.5	<i>Wat misschien nog wel goed is om te noemen, vaak als er een aanmelding komt, moet het snel he, er zit een woning aan te komen. En dat lukt dan niet altijd omdat wij van andere partijen afhankelijk zijn. De rechtbanken laten zich niet dwingen.</i>	- snel onder bewind bij aanmelding; - procedures bij rechtbank;
5.10.1	<i>In principe kan het vanaf het begin. Als bij jullie bij de aanmelding al duidelijk is dat het niet lukt en dat het niet goed gaat.</i>	- bewind mogelijk bij start traject;
5.10.2	<i>Maar is zo'n cliënt er dan klaar voor? Ik bedoel, wij hebben ook wel ervaring bij jullie met cliënten waar we het gesprek mee aangingen en die zeiden: ik ga terug naar Den Haag. En dan kan bewind ook wel, maar dat is voor ons, binnen rechtbank Gelderland waar de cliënten hier onder valt, vervolgens overdragen naar Den Haag, en dan de rechtbank Den Haag en een bewindvoerder, dat maakt het traject alleen maar lastiger.</i>	- wil cliënt onder bewind; - is bewind geschikt middel;
5.11.1	<i>Dat kan wel, maar omdat wij met ons kantoor gevestigd zijn in Epe, hebben wij heel veel te maken met de rechtbank Gelderland en de rechtbank Overijssel. In theorie kunnen we het hele land door, alleen op het moment dat je dan naar zittingen moet, moet je bijvoorbeeld naar Den Haag. En dan is het niet zo praktisch als een cliënt in Den Haag woont en het loopt allemaal niet lekker en je denkt van: we willen daar eens even een gesprek voeren, moet je als bewindvoerder naar Den Haag. Praktisch gezien is dat heel lastig.</i>	- bewind praktisch lastig bij verhuizing naar andere gemeente;
5.12.1	<i>Ja feitelijk wat ik net al zei, een excelbestandje met de naam, dossiernummer, oorspronkelijke vordering.</i>	- Excel bestand; - naam schuldeiser; - dossiernummer; - oorspronkelijke schuldeiser;

5.12.2	<i>De ontstaansdatum, dus wanneer is die schuld ontstaan. Wat was de oorspronkelijke termijn, de hoofdsom, dat moet allemaal gespecificeerd worden.</i>	- ontstaansdatum schuld; - oorspronkelijke termijn schuld; - hoofdsom schuld;
5.12.3	<i>Het gaat ons om dat eerste aanspreekmoment.</i>	- eerste aanspreekpunt schuldeiser;
5.13.1	<i>Je kunt zo iemand een BKR-toetsing laten doen.</i>	- BKR-toetsing aanvragen;
5.13.2	<i>Nou, we schrijven standaard het CJIB aan. En de belastingdienst ook.</i>	- CJIB vorderingen opvragen; - Belastingdienst vorderingen opvragen;
5.14.1	<i>laat die beslagvrije voet respecteren.</i>	- Beslagvrije voet in de gaten houden;
5.14.2	<i>Zorg dat er mensen zijn binnen de organisatie die weten hoe dat kunstje werkt zeg maar. En wij zien dat bij heel veel begeleiders de kennis daarvan missen.</i>	- Weten hoe beslagvrije voet berekend moet worden;
5.14.3	<i>En als schuldeisers heel erg gaan dreigen, van ik wil een betalingsregeling en ik wil een minimale betaalafpraak, dat je gewoon weet dat het in feite dreigen is en dat je daar niet in mee hoeft te gaan. Dus dat je rust creëert op dat gebied.</i>	- bij dreigende schuldeisers rustig blijven; - weten wat wettelijk verplicht is; - rust creëren;
5.14.4	<i>En als iemand wel inkomen heeft, en veel schulden, altijd weer die beslagvrije voet laten respecteren.</i>	- beslagvrije voet in de gaten houden;
5.14.5	<i>En bij echt bedreigende schulden dus als iemand hier bij Triada wil gaan huren en Triada zegt van: dat gaan we niet doen, er ligt nog een vordering van €3000,-. Dat je dan gewoon uit praktische overwegingen met de cliënt en de woningbouw afsprekt van oke stel nou dat wij een minimale betalingsregeling afspreken, ben je als woningbouwvereniging dan wel bereid om een woning te voorzien?</i>	- belemmerende schulden proberen af te lossen;
5.14.6	<i>Maar als er bijvoorbeeld €30.000,- schuld en je hebt 20 verschillende schuldeisers en er is er een die heel hard brult, ga dan niet een betalingsregeling afspreken.</i>	- bij dreigende schuldeisers rustig blijven; - bij dreigende schuldeisers geen betalingsregeling treffen;
5.15.1	<i>Wat je wel kan doen, stel er ligt een CJIB-vordering die belemmerend zou kunnen zijn, voor de schuldregeling, die leidt tot gijzeling, of inname van rijbewijs, stel dat je daar ruimte voor</i>	- belemmerende schulden aflossen; - rust creëren;

	<i>hebt, kun je daar wel wat in doen. Dat geeft rust.</i>	
5.16.1	<i>Ja soms heb je een cliënt met bepaalde psychische problematiek. In de bejegening soms. Dat leggen we in de intake heel duidelijk uit. Van we willen gewoon netjes behandeld worden. Er wordt niet gevloekt en getierd en geschreeuwd aan de telefoon.</i>	- duidelijke uitleg bij intake; - elkaar met respect behandelen;
5.16.2	<i>Als je gewoon open en duidelijk communiceert, en gewoon uitlegt waarom je iets doet.</i>	- duidelijk communiceren; - uitleggen waarom je iets doet;
5.17.1	<i>Wij ervaren dat doordat er minder geld is, er steeds meer vinkjes worden gezet wat betreft verslavingsgevoeligheid en geen stabiele woonsituatie, geen stabiel inkomen. Iemand kan zo weer opgepakt worden.</i>	- strengere eisen schuldhulpverlening; - verslavingsgevoeligheid cliënten; - geen stabiele woonsituatie cliënten; - geen stabiel inkomen cliënten;
5.19.1	<i>Feitelijk is de cliënt degene die zijn vermogen onder bewind heeft staan. Dus dat is degene waarmee wij communiceren. Maar zeker bij cliënten van Ontmoeting, die hebben allemaal een begeleider, is het prettig dat je die driehoek pakt. Als cliënt, begeleider en bewindvoerder dat je concrete afspraken hebt.</i>	- communicatie met begeleiding en cliënt als driehoek; - concrete afspraken met driehoek;
5.21.1	<i>Dus als er nieuwe mensen zijn of er is behoefte aan informatie, dat je dan over en weer dat ook uitwisselt. Ook als er frustraties zijn of andere dingen die niet zo lekker lopen, of waarvan je niet weet hoe het precies zit, dat we daar elkaar weten te vinden.</i>	- uitwisselen van nieuwe informatie over en weer;

Resultaat open codering

- Is bewind goede maatregel;
- Wil cliënt zelf onder bewind;
- verzenden aanmeldformulier;
- cliënt moet aanmeldformulier invullen en opsturen;
- inkomsten;
- uitgaven;
- vaste lasten;
- huur;
- ziektekostenverzekering;
- schulden;
- soort schulden;
- zo compleet mogelijk;
- verwachting aangeven aan cliënt;
- hoofdsom schuld;
- oorspronkelijke aard schuld;
- soort schuld;
- is schuld verkocht;
- in kaart brengen werkelijke schulden;
- originele stukken;
- oorspronkelijke schuldeisers;
- periode ontstaan schuld;
- periode ontstaan schuld;
- waar ligt schuld;
- hoofdsom schuld;
- boetes: schadevergoeding of mulderzaak?
- schuld: fraude?
- zo compleet mogelijk;
- originele schuldeiser;
- schuldeiser die goed geleverd heeft;
- hoofdsom schuld;
- startdatum schuld;
- aanmeldformulier opsturen;
- cliënt vult aanmeldformulier in;
- inplannen intakegesprek;
- Ontmoeting is andere cliëntengroep;
- cliënten ontmoeting verslavingsproblematiek;
- verslavingsproblematiek geen belemmering;
- bewind biedt stabiliteit;
- wil cliënt onder bewind;
- snel onder bewind bij aanmelding;
- procedures bij rechtbank;
- bewind mogelijk bij start traject;
- wil cliënt onder bewind;
- is bewind geschikt middel;
- bewind praktisch lastig bij verhuizing naar andere gemeente;
- Excel bestand;
- naam schuldeiser;
- dossiernummer;

- oorspronkelijke schuldeiser;
- ontstaansdatum schuld;
- oorspronkelijke termijn schuld;
- hoofdsom schuld;
- eerste aanspreekpunt schuldeiser;
- BKR-toetsing aanvragen;
- CJIB vorderingen opvragen;
- Belastingdienst vorderingen opvragen;
- Beslagvrije voet in de gaten houden;
- Weten hoe beslagvrije voet berekend moet worden;
- bij dreigende schuldeisers rustig blijven;
- weten wat wettelijk verplicht is;
- rust creëren;
- beslagvrije voet in de gaten houden;
- belemmerende schulden proberen af te lossen;
- bij dreigende schuldeisers rustig blijven;
- bij dreigende schuldeisers geen betalingsregeling treffen;
- belemmerende schulden aflossen;
- rust creëren;
- duidelijke uitleg bij intake;
- elkaar met respect behandelen;
- duidelijk communiceren;
- uitleggen waarom je iets doet;
- strengere eisen schuldhulpverlening;
- verslavingsgevoeligheid cliënten;
- geen stabiele woonsituatie cliënten;
- geen stabiel inkomen cliënten;
- communicatie met begeleiding en cliënt als driehoek;
- concrete afspraken met driehoek;
- uitwisselen van nieuwe informatie over en weer;

Resultaat open codering na samenvoegen synoniemen

- Is bewind goede maatregel; xx
- Wil cliënt zelf onder bewind; xxx
- verzenden aanmeldformulier; xx
- cliënt moet aanmeldformulier invullen en opsturen; xx
- inkomsten;
- uitgaven; xxxx
- schulden;
- soort schulden; xxxxx
- zo compleet mogelijk; xx
- verwachting aangeven aan cliënt;
- hoofdsom schuld; xxxx
- in kaart brengen werkelijke schulden;
- originele stukken;
- oorspronkelijke schuldeisers; xxxx
- waar ligt schuld; xxx
- startdatum schuld; xxxx
- inplannen intakegesprek;
- Ontmoeting is andere cliëntengroep;
- cliënten ontmoeting verslavingsproblematiek; xx
- verslavingsproblematiek geen belemmering;
- bewind biedt stabiliteit;
- snel onder bewind bij aanmelding;
- procedures bij rechtbank;
- bewind mogelijk bij start traject;
- bewind praktisch lastig bij verhuizing naar andere gemeente;
- Excel bestand;
- dossiernummer;
- oorspronkelijke termijn schuld;
- eerste aanspreekpunt schuldeiser;
- BKR-toetsing aanvragen;
- CJIB vorderingen opvragen;
- Belastingdienst vorderingen opvragen;
- Beslagvrije voet in de gaten houden; xx
- Weten hoe beslagvrije voet berekend moet worden;
- bij dreigende schuldeisers rustig blijven; xxx
- weten wat wettelijk verplicht is;
- rust creëren; xx
- belemmerende schulden proberen af te lossen; xx
- duidelijke uitleg bij intake; xx
- elkaar met respect behandelen;
- duidelijk communiceren;
- strengere eisen schuldhelpverlening;
- geen stabiele woonsituatie cliënten;
- geen stabiel inkomen cliënten;
- communicatie met begeleiding en cliënt als driehoek;
- concrete afspraken met driehoek;
- uitwisselen van nieuwe informatie over en weer;

Axiaal coderen

Onderbewindstelling

- Is bewind goede maatregel; xx
- Wil cliënt zelf onder bewind; xxx
- verzenden aanmeldformulier; xx
- cliënt moet aanmeldformulier invullen en opsturen; xx
- inplannen intakegesprek;
- snel onder bewind bij aanmelding;
- procedures bij rechtbank;
- bewind mogelijk bij start traject;
- bewind praktisch lastig bij verhuizing naar andere gemeente;
- verwachting aangeven aan cliënt;
- communicatie met begeleiding en cliënt als driehoek;
- concrete afspraken met driehoek;
- uitwisselen van nieuwe informatie over en weer;

Informatie cliënt voor onderbewindstelling

- inkomsten;
- uitgaven; xxxx
- schulden;

Schuldendossier

- soort schulden; xxxx
- zo compleet mogelijk; xx
- verwachting aangeven aan cliënt;
- hoofdsom schuld; xxxxx
- in kaart brengen werkelijke schulden;
- originele stukken;
- oorspronkelijke schuldeisers; xxxx
- waar ligt schuld; xxx
- startdatum schuld; xxxx
- Excel bestand;
- dossiernummer;
- oorspronkelijke termijn schuld;
- eerste aanspreekpunt schuldeiser;

Wat medewerkers van Ontmoeting kunnen doen

- BKR-toetsing aanvragen;
- CJIB vorderingen opvragen;
- Belastingdienst vorderingen opvragen;
- Beslagvrije voet in de gaten houden; xx
- Weten hoe beslagvrije voet berekend moet worden;
- bij dreigende schuldeisers rustig blijven; xxx
- weten wat wettelijk verplicht is;
- rust creëren; xx
- belemmerende schulden proberen af te lossen; xx

Doelgroep ex-gedetineerden

- Ontmoeting is andere cliëntengroep;

- cliënten ontmoeting verslavingsproblematiek; xx
- verslavingsproblematiek geen belemmering;
- bewind biedt stabiliteit;
- duidelijke uitleg bij intake; xx
- elkaar met respect behandelen;
- duidelijk communiceren;
- strengere eisen schuldhulpverlening;
- geen stabiele woonsituatie cliënten;
- geen stabiel inkomen cliënten;

Onderbewindstelling

Bewind is mogelijk vanaf de start van het traject. Voordat de cliënt wordt aangemeld bij de bewindvoerder, is het belangrijk om af te vragen of bewind het juiste middel is. Bewind is niet verstandig als blijkt dat de cliënt nog wil gaan verhuizen naar een andere gemeente. Daarnaast is het belangrijk om te weten of de cliënt echt onder bewind wil. Als bewind het juiste middel is en als de cliënt onder bewind wil, wordt het aanmeldformulier van Tjeenk Willink opgestuurd door Tjeenk Willink en wordt er van de cliënt verwacht dat de cliënt het aanmeldformulier invult en opstuurt. In het aanmeldformulier wordt aangegeven welke informatie de bewindvoerder nodig heeft van de cliënt. Dit is onder andere een overzicht van de inkomsten, uitgaven en schulden. Vervolgens wordt een intakegesprek met Tjeenk Willink en de cliënt ingepland. Tijdens het intakegesprek kan de bewindvoerder op basis van de gegevens die ingevuld zijn op het aanmeldformulier, aangeven wat de cliënt van de bewindvoerder kan verwachten.

De bewindvoerder geeft aan dat een wenselijke communicatie met de begeleiding en cliënt is dat er zowel met de begeleider als de cliënt wordt gecommuniceerd. Het is belangrijk om duidelijke afspraken te maken met de drie partijen. Daarnaast is het belangrijk dat zowel de bewindvoerder als de begeleider nieuwe informatie over bijvoorbeeld cliënten of regelingen over en weer uitwisselen.

Schuldendossier

De informatie met betrekking tot de schulden van de cliënt, kan worden overhandigd in een schuldendossier. Dit kan een Excel bestand zijn waarin de volgende eigenschappen van de schuld in worden vermeld:

- Soort schuld;
- Hoofdsom schuld;
- Oorspronkelijke schuldeiser;
- Waar de schuld op dit moment ligt (bij welk bureau o.i.d.);
- Startdatum schuld;
- Dossiernummer schuld;
- Oorspronkelijke termijn schuld.

Met soort schuld wordt bedoeld: is het een boete of een fraudevordering of een ‘gewone’ rekening die niet betaald is. Het gaat de bewindvoerder erom om het eerste aanspreekpunt met de schuldeiser te hebben. Op die manier kunnen de werkelijke schulden in kaart worden gebracht. Om die reden is het belangrijk om een zo compleet mogelijk overzicht aan te leveren bij de bewindvoerder. Daarnaast is het belangrijk dat het originele stuk van de schuld wordt bijgevoegd bij het aanmeldformulier.

Wat kunnen de medewerkers van Ontmoeting alvast doen?

De medewerkers van Ontmoeting kunnen de volgende actiepunten alvast uitvoeren:

- BKR-toetsing aanvragen;
- CJIB-vorderingen opvragen;
- Belastingvorderingen opvragen;
- Beslagvrije voet in de gaten houden;
- Weten hoe te handelen bij schuldeisers die gaan dreigen;
- Belemmerende schuldeisers voor schuldregeling proberen af te lossen.

Om de beslagvrije voet in de gaten te kunnen houden, is het belangrijk om de kennis hiervan in huis te hebben. Het is belangrijk om up-to-date te blijven van de nieuwste ontwikkelingen. Daarnaast is het belangrijk om te weten wat de cliënt wettelijk verplicht is naar schuldeisers toe. Door te weten hoe men moet omgaan met schuldeisers en door de beslagvrije voet in de gaten te houden, creëert de begeleider rust op financieel gebied voor de cliënt.

Doelgroep ex-gedetineerden

De doelgroep van Ontmoeting is ex-gedetineerden. Deze doelgroep heeft regelmatig te maken met verslavingsproblematiek. Voor de onderbewindstelling is dit geen belemmering. Bewind kan juist bij verslaving stabiliteit bieden. Wil kan dit een belemmering vormen voor het schuldhulpverleningstraject. Ook de afwezigheid van een stabiele woonsituatie en/of een stabiel inkomen kan een probleem vormen voor schuldhulpverlening.

De doelgroep ex-gedetineerden vraagt een andere bejegening dan 'normale' cliënten. Het is belangrijk dat er een duidelijke uitleg wordt gegeven bij de intake bij de bewindvoerder. Ook is het belangrijk om uit te leggen dat er met respect met elkaar om moet worden gegaan. Daarnaast moet er duidelijk worden gecommuniceerd.

Bijlage 13 Analyse interview onderzoeksvraag 4

Transcriptie interview

Julia

“Ik heb een globale vragenlijst opgesteld en het is het idee om desnoods door te vragen. Dus het is niet een hele strakke vragenlijst. De onderzoeksvraag die ik wil beantwoorden is: wat zijn de behoeften van schuldhulpverlening wat betreft het schuldendossier van de cliënt en het overhandigen daarvan? En het doel daarmee is dat we op een gegeven moment een methode daaruit weten te krijgen en daar nemen we dan ook mee wat de bewindvoerder wil en wat haalbaar is. Zodat de medewerkers met die methode aan de slag kunnen gaan om de schulden in kaart te brengen.”

6.1

Ingrid Knipmeijer

“Zal ik alvast antwoord geven? Wat wij hier in Epe doen is in principe we hebben een gesprek met een klant. Een startgesprek. Dan kijken we of iemand in aanmerking komt voor een minnelijk traject schuldhulpverlening. Op moment dat iemand daarvoor in aanmerking komt dan zal er een dossier gevormd moeten worden. Wat we doen is, we houden in principe een startgesprek, dan hebben we een intake fase, vervolgens hebben we een stabilisatiefase waarin de klant financieel stabiel moet worden. Als hij dat nog niet is. Dus dan krijgt een klant allerlei tips om zijn inkomsten te verruimen of zijn uitgaven te verminderen. En op zoek te gaan naar al zijn schulden. En op het moment dat het zover is dan zeggen we oke, we kunnen het hele dossier bij elkaar gaan zoeken. Want de volgende stap is zeg maar het aanschrijven van de schuldeisers. Dan wordt er een inventarisatie gedaan welke schulden er allemaal openstaan. Maar dat gebeurt bij de stadsbank Apeldoorn. We hebben dat uitbesteed op dit moment. Dan is het ook zo dat wij een lijstje gebruiken, een aankruislijstje van welke gegevens allemaal in het dossier moeten zitten. Voordat wij het pas over kunnen zetten naar de Stadsbank Apeldoorn. Want zij hebben daar hun eigen beleidsregels. En als je kijkt bijvoorbeeld, alle persoonlijke gegevens moeten erin zitten. Maar er moet ook een aanvraagformulier inzitten. Er moet aangifte bij de belastingdienst zijn gedaan over afgelopen vijf jaar. De BKR moet aangevraagd worden. De gegevens van de schulden mogen niet ouder zijn dan drie maanden. Er moeten recente bankafschriften inzitten. Loonspecificaties, recente uitgaven. En alle gegevens van de schuldeisers. Maar in principe hebben we dat lijstje hier. En daar kan iedereen mee werken. Daar zouden ze bij de Ontmoeting ook mee kunnen werken.”

Julia

“Is het ook mogelijk dat ik die lijst krijg?”

6.2

Ingrid Knipmeijer

“Ja, die zal ik je mailen.”

Julia

“Op internet heb ik al het een en ander doorgelezen over schuldhulpverlening, en daar kwam ik een inventarisatielijst tegen. Dat is dan diezelfde lijst?”

6.3

Ingrid Knipmeijer

“Ja ik denk dat, heb je hem op internet gevonden?”

Julia

“Nee. Ik kon hem niet vinden.”

6.4

Ingrid Knipmeijer

“Nee wij hebben in principe gewoon in word een documentje. Wat belangrijk is, omdat die schuldeisers aangeschreven moeten worden, willen wij graag weten wie de daadwerkelijke schuldeiser is. Aan wie die uit handen gegeven is, het dossiernummer, en wat het openstaande bedrag is. Daarmee kun je dan die schuldeiser gaan aanschrijven en kun je de openstaande vordering opvragen.”

Julia

“U gaf net aan dat het drie maanden mag zijn, niet ouder dan drie maanden. Is het ook goed dat je bijvoorbeeld niet per se een stuk hebt ervan of echt een papier, maar dat je opgebeld hebt met de vraag of deze schuld nog loopt bij de schuldeiser en zo ja wat is de hoogte van de vordering?”

6.5

Ingrid Knipmeijer

“Er moet wel schriftelijke informatie over bestaan. Maar de klant mag bijvoorbeeld ook een mail sturen naar de schuldeiser en het antwoord erbij voegen. En als we daar een printje van hebben, is het goed. Als maar wel het dossiernummer en het bedrag erin staat. En dat bedrag loopt natuurlijk bij een gewoon door doordat er rente bovenop komt. Dus het exacte bedrag hoeft natuurlijk niet helemaal te kloppen.”

Julia

“Het is meer echt zeker weten dat die schuld daar loopt.”

6.6

Ingrid Knipmeijer

“Ja, en dat we een indicatie hebben hoe hoog het schuldenpakket is.”

Julia

“Drie maanden, dat is opzich wel een heel strak termijn. Waar komt dat vandaan?”

6.7

Ingrid Knipmeijer

“Dat is in principe een beleidsregel van de Stadsbank Apeldoorn. Zij hebben op een gegeven moment ervaren dat er zoveel oude stukken in dossiers zaten dat een schuldeiser de schuld inmiddels al weer teruggehaald had bij een incassobureau of bij een deurwaarder. Dat ze op een gegeven moment gesteld hebben van het mag niet zijn dan drie maanden.”

Julia

“Oke, en Apeldoorn is daar ook wel behoorlijk strak in.”

6.8

Ingrid Knipmeijer

“Apeldoorn is er heel strak in.”

Julia

“Op de site zag ik inderdaad dat jullie samenwerken met de Stadsbank Apeldoorn. Hoe verloopt die samenwerking precies?”

6.9

Ingrid Knipmeijer

“Opzich verloopt de samenwerking goed. Wij maken hier in Epe ook gebruik van het Apeldoornse systeem. Waarin wij elke afspraak al melden zeg maar. En een klantenmapje aanmaken. Wij maken gebruik van hun programma. En op het moment dat het dossier in Apeldoorn is, kunnen zij ook zo door gaan in dat zelfde Apeldoornse systeem. Want alles is daar wel geautomatiseerd. Dus die brieven zeg maar, nadat al die schuldeisers ingevoerd zijn, met een druk op de knop gaan al die brieven eruit.”

Julia

“Moeten jullie dan, als je het dossier overdraagt naar de Stadsbank, die drie maandentermijn aanhouden of moet de cliënt naar jullie toe die drie maandentermijn aanhouden?”

6.10

Ingrid Knipmeijer

“In principe moet die drie maandentermijn naar ons aangehouden worden. Maar op het moment dat wij het dossier overdragen, moeten wij weer voldoen aan de regeltjes van Apeldoorn. Dus als wij het hier een maand in de kast laten liggen, moeten wij toch weer de klant vragen om nieuwe gegevens aan te leveren.”

Julia

“Gebeurt dat ook vaak?”

6.11

Ingrid Knipmeijer

“Ja, dat kan soms heel vaak gebeuren, want het dossier wordt in Apeldoorn in eerste instantie getoetst door een collega klantmanager van de Stadsbank. Die kijkt of alles in het dossier zit, heb je een goed vrij te laten bedrag berekent, heb je alles onderzocht wat er onderzocht moet worden. Stel dat het dossier positief getoetst wordt, dan wordt vervolgens de klant uitgenodigd door de Stadsbank en die tekent daar de schuldregelingsovereenkomst. Maar het kan ook gebeuren dat een dossier negatief getoetst wordt omdat ik iets over het hoofd heb gezien. Dan komt het dossier weer hier terug met de op- en aanmerkingen in het toetsformulier. Dan moet ik dat aanpassen. Maar tegelijkertijd als ik dan weer iets te lang laat liggen, dan moet ik weer vragen om nieuwe gegevens. Anders zijn er al weer verouderde gegevens.”

Julia

“Dus dat is best wel een procedureel gebeuren.”

6.12

Ingrid Knipmeijer

“Ja vreselijk. Ik vind het gewoon vreselijk, maar het is zo. Het enige wat je doet is op het laatst alleen maar het dossier checken van zijn er allemaal recente gegevens aanwezig.”

Julia

“Op de site zag ik dat jullie ook met Algemeen Maatschappelijk Werk Verian samenwerken. Wat doet die organisatie precies?”

6.13

Ingrid Knipmeijer

“Verian is de thuiszorgorganisatie in deze omgeving. Een vrij grote thuiszorgorganisatie. En die hebben inderdaad ook maatschappelijk werk in het pakket zitten. Het kan dus gebeuren dat wij iemand doorverwijzen of dat iemand al bij maatschappelijk werk loopt en naar ons doorverwezen wordt. Maar wij houden ons in principe bezig met financiën van iemand. De klant kan tegen een tal van andere problemen aanlopen die dan met een maatschappelijk werker besproken kunnen worden. Ons netwerk is wel groter want we hebben ook mensen die begeleidt worden door GGnet of Tactus of door de Passerel of Iriszorg. Dus eigenlijk, op moment dat je weet dat een klant ondersteund wordt door welke organisatie dan ook, dan zoek je daar op de een of andere manier toch altijd even contact mee. Gewoon om dingen met elkaar af te stemmen. Dat de neuzen dezelfde kant op staan. Dat werkt heel prettig. Met Verian, Triada de woningbouw en het Leger des Heils hebben we sowieso elke zes weken overleg. Dan zitten we echt met elkaar rond de tafel en dan hebben we het over complexe zaken zeg maar en dat gaat op casus niveau. Maar dan is er vaak in zo'n situatie echt wel heel veel meer aan de hand. Dan zijn het niet alleen financiële problemen. Dan heb je het vaak over multiproblemen, huurachterstanden, ontruiming. Waarin geestelijk aan de hand is met de mensen. Preventieve woonbegeleiding. Dat is onderdeel van het Leger des Heils. Wat normaliter via de WMO ingezet moet worden, eigenlijk moeten mensen een WMO-indicatie aanvragen. Wij hebben vanuit ons team de mogelijkheid zeg maar dat als er een complexe situatie is, om zonder WMO preventieve woonbegeleiding in te zetten. Dat bespreken we dan inderdaad tijdens die overleggen.”

Julia

“Algemeen maatschappelijk werk werd specifiek genoemd onder het kopje schuldhulpverlening. Hebben ze daar ook nog specifiek een aanvullende rol in?”

6.14

Ingrid Knipmeijer

“Het is algemeen maatschappelijk werk maar je kunt ook vragen om een stukje budgetbegeleiding bijvoorbeeld aan maatschappelijk werk. Dus dat we zeggen van probeer eens even met die klant te bespreken dat het kasboek bijgehouden wordt een aantal weken. Om iemand goed inzicht te geven in zijn uitgavepatroon. En daar kan dan iemand van maatschappelijk werk mee aan de gang.”

Julia

“Op de site stond dat de bewijsstukken moesten voldoen aan de eisen van de inventarisatielijst. Ik denk dat daarmee bedoeld wordt dat je die drie maanden eis hebt.”

6.15

Ingrid Knipmeijer

“Ja en die inventarisatielijst een lijst die wij hier hebben en die krijg je van mij. Wat dat is denk ik ook voor de Ontmoeting makkelijk om met die lijst te gaan werken.”

Julia

“Ja want dan zit je gelijk in het goede document te werken. En wat mij dan ook handig lijkt, van stel dat zo'n document dan een keer gewijzigd wordt, dat die dan weer in de nieuwe workflow van Ontmoeting gaat. Dan moeten we even goed kijken hoe dat afgestemd moet worden. Ik denk dat dat bij Ontmoeting vooral iets organisatorisch is, bijvoorbeeld dat een persoon dat gaat beheren of dat in de gaten gaat houden. U had het net over de motivatie van de cliënt, dat dat belangrijk is voor schuldhulpverlening. Hoe gaat dat precies in zijn werk? Hoe toetsen jullie dat?”

6.16

Ingrid Knipmeijer

“We hebben te maken met onze brancheorganisatie de NVVK. Daarnaast hebben we ook te maken met de recova. Dat is een rapport wat ieder jaar vastgesteld wordt door de rechtbank of door een aantal rechtercommissarissen. Want wij houden altijd in het achterhoofd zeg maar de eisen die gesteld worden aan de WSNP. Want daar wordt ook mee gewerkt. Want uiteindelijk, als het minnelijk traject niet lukt, dan wil je heel graag dat de klant een verzoekschrift in gaat dienen voor de wettelijke schuldsanering. Dus ook wat de rechtbank zeg maar als eisen stelt, houden we in het achterhoofd. Opzich moet een klant gemotiveerd zijn in de zin van iemand moet maximale inspanning geven om zijn inkomen te verwerven. Als je werk hebt, dan moet je proberen om je werk te behouden. Maar heb je geen werk, dan zul je je uiterste best moeten doen om werk te gaan zoeken. Dus wij kunnen op een gegeven moment een klant gewoon vragen van ja ga maar solliciteren. Kijk vanuit de uitkeringssituatie, zowel vanuit de participatiewet als vanuit het UWV, wordt iemand al gepusht om te solliciteren. Maar dat geldt in principe voor je schuldregeling ook. Dus de stukken die je moet overleggen bij het UWV of het Activerium, die zou je ook aan ons moeten kunnen overleggen. Want lukt het minnelijk traject van de schuldregeling niet, en je gaat op een gegeven moment naar de rechtbank toe of de klant gaat naar de rechtbank toe, dan is de eerste vraag die de rechter stelt: wat heeft u gedaan om uw inkomen veilig te stellen dan wel om uw inkomen te verhogen. Het is op dit moment zo dat als je niet solliciteert, of in ieder geval laat blijken dat je niet wilt werken, dan wordt je ook niet toegelaten tot de WSNP. Het uitgangspunt is natuurlijk ook van iemand heeft schulden door welke oorzaak dan ook, en schulden hoor je gewoon terug te betalen, 100%. Als dat op de een of andere manier niet lukt, kijk dan is er een prachtige regeling en dat is het minnelijk traject en vervolgens ook dat wettelijk traject waarin een deel van je schulden kwijtscholden worden. Maar het kan niet zo zijn dat jij bij de pakken neer gaat zitten en dat je schuldeisers zeggen van nou ik ga die schuld is even kwijtschelden. Zo werkt het niet. Er mogen ook absoluut tijdens het traject geen nieuwe schulden ontstaan. Dat betekent echt einde van de overeenkomst. Dus je zult al je vaste lasten moeten voldoen en je mag absoluut geen nieuwe schulden maken.”

Julia

“Stel nou bijvoorbeeld dat je bijvoorbeeld een hoge eindafrekening krijgt van de energiemaatschappij die niet in een keer betaald kan worden. Mag je daar wel een nieuwe betalingsregeling voor treffen? Want in principe zou je dat kunnen opvatten als een nieuwe schuld.”

6.17

Ingrid Knipmeijer

“Nou in zoverre, het eerste wat wij met iemand doen, is de maandbegroting maken. En dan bekijken wij ook of het bedrag dat aan energie betaald wordt, een reëel bedrag is. Kijk, als

iemand 70 euro per maand aan de energieleverancier betaalt dan geven wij al het advies van maak er maar eens 130 van of 150. Want met een bedrag van 70 euro weet je gewoon dat je een jaarafrekening gaat krijgen. Maar als iemand een normaal bedrag aan zijn energieleverancier betaalt en er komt een jaarafrekening omdat er een hele koude winter is geweest, dan is dat sowieso iets van de achterliggende periode, is het geen nieuwe schuld. En dan mag er een betalingsregeling voor getroffen worden. Als de betalingsregeling ook maar daadwerkelijk is afgelopen voordat de daadwerkelijke schuldregeling ook klaar is. Dus dat zit er nog wel aan vast. Dus je kunt geen betalingsregeling van 15 jaar gaan treffen terwijl je schuldregelingsperiode maar drie jaar duurt.”

Julia

“Stel we gaan als Ontmoeting zijnde met onze cliënten de schulden inventariseren, wat zouden de medewerkers samen met de cliënt al kunnen doen om tot een oplossing te komen voor die schulden? Zijn er dingen die alvast aangepakt kunnen worden? Ik zit dan te denken aan fraudevorderingen alvast aflossen of CJIB-boetes.”

6.18

Ingrid Knipmeijer

“Ja, sowieso kan bij het CJIB iedereen met zijn Digid zelf opvragen wat er openstaat en dan krijg je ook een overzicht van welke schulden wel regelbaar zijn en welke schulden niet regelbaar zijn. Schulden die niet regelbaar zijn, moeten in principe ook wel voldaan worden voor die tijd. Dus wij zeggen ook altijd: de algemene regel is onderhoudt contact met je schuldeisers. Met al je schuldeisers. Laat je schuldeisers weten dat je een schuldregelingstraject in gaat. Hou ze op de hoogte hoe het schuldregelingstraject loopt. En probeer daar waar mogelijk betalingsregelingen te treffen. Dat is eigenlijk de manier die je vooraf aan de werkelijke schuldregeling, er al mee bezig moet zijn.”

Julia

“U zegt net, probeer zo mogelijk betalingsregelingen te treffen. Stel dat er wordt toegewerkt naar schuldhulpverlening. Je weet dat het dossier binnen nu en een half jaar wordt ingeleverd hierzo en dat het door kan naar de Stadsbank. Hoe zit het dan met een betalingsregeling die je getroffen hebt? Kan die zo door blijven lopen?”

6.19

Ingrid Knipmeijer

“Nee een betalingsregeling, iedereen die zijn schulden laat regelen daar wordt een berekening vrij te laten bedrag voor gemaakt. Die berekening zegt op een gegeven moment van dat vrij te laten bedrag dat is het bedrag waarmee je gedurende het schuldregelingstraject moet rondkomen. Dat is afhankelijk van je inkomen, dat is afhankelijk van je situatie en van je huurlasten. Op het moment dat je bij ons komt en je hebt een betalingsregeling, dan zeggen wij: laat die betalingsregeling doorlopen totdat je je schuldregelingsovereenkomst tekent. Want op moment dat je je schuldregelingsovereenkomst tekent, dan moet je je inkomen ook over laten maken naar de Stadsbank. De Stadsbank maakt het vrij te laten bedrag terug over naar de klant en alles boven het vrij te laten bedrag wordt gereserveerd voor schuldeisers. Het tekenen van de schuldregelingsovereenkomst is eigenlijk de start van je schuldregeling. En in die schuldregelingsovereenkomst is opgenomen dat je je inkomen overmaakt en is opgenomen dat je gaat leven van je vrij te laten bedrag. Dus op dat moment kun je eigenlijk, dan zou je alleen je vrij te laten bedrag overhouden, heeft iemand een betalingsregeling van 15 euro per maand dan kan die hem best wel door laten lopen.

Maar heeft iemand een betalingsregeling van 115 euro per maand, dan kan die gewoon niet meer doorlopen. Omdat iemand dan niet meer rond kan komen. Het is namelijk zo dat die schuldregelingsovereenkomst, die wordt getekend, en op dat moment gaan de schuldeisers een brief krijgen waarin ze moeten opgeven wat de hoogte van de vordering is. De volgende stap, als dat allemaal verzamelt is, dan is de volgende stap dat er een voorstel naar die schuldeisers wordt gedaan. Dat voorstel is dan vaak een percentagevoorstel. En dat is gebaseerd eigenlijk op je totale schuldbedrag en op het bedrag wat je per maand zou kunnen sparen, dus alles wat overblijft boven dat vrij te laten bedrag. Daar is een minimum aan verbonden. Want sommige mensen hebben zeg maar geen afloscapaciteit. En daarvoor zijn normen vastgesteld. Dat een alleenstaande in principe altijd 49 euro aflost. Maar zodra dat voorstel is verstuurd, dan zegt de schuldeiser pas: in ga wel of niet akkoord met het voorstel. Dus het mooiste zou eigenlijk zijn: maakt iemand geen geld over naar de Stadsbank dan zeggen wij probeer die betalingsregeling door te laten lopen totdat die schuldeiser akkoord is want dan vervalt eigenlijk ook je regeling. Sowieso omdat die schuldeiser akkoord is gegaan met de schuldregeling. Maar we zeggen dan: probeer hem zo lang mogelijk vol te houden want dat geeft ook aan dat je gemotiveerd bent. Want als je denkt: ik doe dat voor twee drie maanden, want dan ben ik er toch lekker van af. Dan denkt die schuldeiser: is die klant nou wel of niet gemotiveerd. In principe zijn wij er voor de klant maar wij zijn er natuurlijk ook voor die schuldeiser. We hebben een bemiddelende functie. En daarom ook die strenge regels naar de klant toe.”

Julia

“Er zijn inderdaad behoorlijk strenge regels. En we werken natuurlijk met ex-gedetineerden dat is toch wel een specifieke doelgroep, ervaren jullie daar ook extra belemmeringen in de doelgroep ex-gedetineerden?”

6.20

Ingrid Knipmeijer

“Het is dus heel vaak zo dat mensen hun administratie niet op orde hebben. Omdat er tal van verhuizingen hebben plaatsgevonden of invallen waarbij mensen hun administratie zijn kwijtgeraakt. Er zitten veel boetes bij die niet regelbaar zijn. Want op het moment dat het een strafzaak is dan kunnen wij natuurlijk niet zeggen: wij gaan die schuld voor iemand regelen. Want uiteindelijk in een strafzaak is dat opgelegd door de rechter. Daar kun je niet onder door duiken. Dus dat is ook al vervelend. Dus dan heb je dat een schuldregeling om die reden niet door kan gaan. En fraudezaken mogen sowieso niet geregeld worden. Uiteindelijk wel een keer, maar dan hangt het weer af van de motivatie van die klant.”

Julia

“Ik heb wel eens gehoord dat er wel, ondanks dat je niet-saneerbare boetes hebt, een schuldregeling mag beginnen. En dat die niet-saneerbare boetes dan door moeten worden betaald nadat die schuldregeling eigenlijk is afgelopen. Zodat die boetes 100% worden afbetaald. Is dat ook zo bij de gemeente Epe?”

6.21

Ingrid Knipmeijer

“Ja dat is gewoon een landelijke regeling. Wat je vaak ziet, als het boetes zijn van 15.000 euro, dat is gewoon niet te doen zeg maar. We hebben het wel eens gedaan bij schadevergoedingsmaatregelen. Kijk die zijn ook niet afkoopbaar. Dus in principe zeggen we

dan tegen iemand: die schadevergoedingsmaatregel moet je gewoon door laten lopen. Want die zul je moeten betalen.”

Julia

“Maar dan zou je al wel bijvoorbeeld de andere schulden kunnen aflossen dat je niet nog met die hele hoop schuldeisers blijft, maar met die paar die dan in die categorie vallen. Dus dat is wel mogelijk?”

6.22

Ingrid Knipmeijer

“Dat is wel mogelijk ja. En die lopen gewoon na die drie jaar door. Maar dat is zeg maar ook terug te vinden op de site van het CJIB. Wat er wel regelbaar is en wat er niet regelbaar is. Of de niet regelbare schulden toch meegenomen kunnen worden. Er zijn contactpersonen bij het CJIB waar altijd een beroep op gedaan kan worden voor de hulpverlenende instantie. Dan denk ik dat zij in zo'n geval gewoon even contact moeten opnemen met het CJIB.”

Julia

“Dus even opbellen wat daar de mogelijkheid is.”

6.23

Ingrid Knipmeijer

“Ja, wat daar de mogelijkheid is.”

Julia

“Je hebt bij ex-gedetineerden, zeker bij Ontmoeting, op een gegeven moment moeten ze weer kijken naar een geschikte woonplek, en veel cliënten kijken dan bij gemeente Epe bij Triada, maar er zijn ook cliënten die gefocust zijn op een ander gebied in Nederland. Is dat een belemmering voor de schuldhelpverlening? Kan het makkelijk worden over verhuisd of kan een schuldregeling makkelijk worden doorgezet?”

6.24

Ingrid Knipmeijer

“Het ligt eraan in welke fase zeg maar men komt. Als men hier komt en de afspraak maakt en zegt: ik ga over drie maanden verhuizen, dan zeggen wij van: wacht die drie maanden nog maar even. Maar is het niet duidelijk bijvoorbeeld, dan kunnen wij in principe de aanvraag wel innemen. We kunnen er mee aan het werk gaan. Dan zal, op een gegeven moment als die klant gaat verhuizen, dan zullen wij onze procedure toch moeten stoppen. En dan gaan wij de cliënt afwijzen omdat hij buiten ons werkgebied woont. Dan moet de klant zich aanmelden bij de nieuwe gemeente. En als zo'n nieuwe gemeente belt, zullen wij altijd de gegevens doorsturen. Dat is geen enkel probleem. Maar het komt wel voor bijvoorbeeld dat de inventarisatiefase bij de schuldeisers hier afgerond is, en dat iemand verhuist dan wil het ook nog wel eens zo zijn dat een gemeente werkt met hetzelfde programma als waarmee de Stadsbank werkt, nou dan kun je hem bijna zo doorzetten. En als een schuldregeling eenmaal rond is, dan is het vaak zo dat iemand of lopende schuldbemiddeling heeft of een saneringskrediet. Een saneringskrediet is een lening die verstrekt is door de Stadsbank. Die blijft gewoon doorlopen. Dat maakt niet uit waar iemand in Nederland woont.”

Julia

“Is dat vanaf het moment dat de stabilisatieovereenkomst is getekend?”

6.25

Ingrid Knipmeijer

“Dat de schuldregelingsovereenkomst is getekend ja. Weet je wij kijken dan toch weer op casusniveau. Als wij toch al de indruk hebben van die klant is niet gemotiveerd of moeilijk in beweging te krijgen, dan zeggen wij ook van ja we gaan hem hier beëindigen bij wijze van spreke als je over twee maanden wil verhuizen. Want datzelfde gaat hij in de volgende gemeente ook vertonen. Maar dan ligt het aan het gedrag wat iemand heeft.”

Julia

“Maar wat voor termijn zit er dan bijvoorbeeld tussen het tekenen van de stabilisatieovereenkomst en de schuldregelingsovereenkomst?”

6.26

Ingrid Knipmeijer

“Stabilisatieovereenkomst is heel wat anders, we hebben een stabilisatiefase. Officieel duurt de stabilisatiefase drie maanden. Maar het kan ook wel voorkomen dat de stabilisatiefase een jaar duurt. Dat er zoveel aan de hand is binnen een gezin of een situatie. Dat je gewoon heel lang bezig bent, ik heb wel meegemaakt dat klanten echt hun hele administratie kwijt waren. Dat je dan toch denkt van laat ik het dossier hier maar openstaan, en laat die klant maar aan het werk blijven. Ik kan dan ook een aanvraag beëindigen en denken van nou ik laat het aan de klant over en de klant komt maar terug op moment dat hij de boel op orde heeft. Soms werkt het ook om een klant wel in het bestand te houden en te zeggen van kom iedere zes weken maar even hier. Het is een beetje een afweging die je gewoon maakt met iemand. Ik heb wel eens een klant in de stabilisatiefase gehad, niet van Ontmoeting hoor, waar best veel mee aan de hand was naast de financiële problemen en die persoon kreeg bijvoorbeeld een terugval. Dat je bijna overnieuw kon beginnen. Dat je dan denkt van: ik had hem eigenlijk zes weken geleden moeten beëindigen maar dat je dan weet dat die klant een terugval krijgt en gewoon niet meer functioneert en vervolgens weer bij allemaal artsen loopt. Dan denk je van ik houd hem toch maar even vast in het dossier. Alle dossiers zijn ook toch zeg maar op maat.”

Julia

“Een cliënt woont ongeveer negen maanden bij Ontmoeting, stel dat het lukt om in die tijd alle stukken aan de eisen te laten voldoen dus dat alle stukken niet ouder dan drie maanden zijn en het kan richting de Stadsbank, hoe lang duurt het voordat die schuldregelingsovereenkomst is getekend?”

6.27

Ingrid Knipmeijer

“Nou ik heb hier wel eens bijna kant en klare dossiers gehad van bijvoorbeeld een bewindvoerder, dat je nog net even de laatste paar stukken misten en die worden vervolgens na drie dagen aangeleverd. We hebben een intakemoment waar je een intakeverslag moet maken, dan maken we een berekening van het vrij te laten bedrag, gaan we spreken van hoe we de schulden gaan aanpakken, of het een saneringskrediet wordt of een schuldbemiddeling. We maken een overdracht voor de Stadsbank. Dan wordt ie getoetst bij de stadsbank en op moment dat de klant de schuldregelingsovereenkomst getekend heeft, dan zou het in principe in vier maanden klaar kunnen zijn. Maar dan moet je het al niet hebben over een lijst met 30 schuldeisers. Want dat gaat je als Stadsbank ook niet lukken. Omdat die vier maanden

helemaal gebaseerd is op het feit een verzoek van opgave van de vordering gaat de deur uit, dan reageren niet alle schuldeisers dus dan moet er een herhaald verzoek uit. Bij de eerste brief krijgen ze al drie weken de tijd. Bij een herhaald verzoek krijgt de schuldeiser twee weken de tijd. Dan zijn alle schulden geïntariseerd dan krijgt een klant een schuldenoverzicht thuis gestuurd. Dat moet ie doorlopen en tekenen. Als hij dat tekent en de volgende dag terugstuurt, prima, maar het gebeurt negen van de tien dat er ook weer een herhaalverzoek de deur uit moet naar de klant toe om dat schuldenoverzicht terug te sturen. Vervolgens krijgen de schuldeisers een voorstel. En als die daar binnen drie weken weer niet op reageren krijgen ze weer een herhaald verzoek van 14 dagen. Maar dat is allemaal in een tijdsbestel van vier maanden.”

Julia

“Dus je hebt eigenlijk met heel veel verschillende partijen de binnen bepaalde tijd moeten reageren te maken.”

6.28

Ingrid Knipmeijer

“Ja, dus er zijn echt maar heel weinig dossiers die dat halen.”

Julia

“Ja, dan moet je echt gemotiveerde schuldeisers hebben en een cliënt die gemotiveerd is.”

6.29

Ingrid Knipmeijer

“Je moet al niet gaan schrijven met kerst en oud en nieuw of in de zomervakantie. En je moet geen 30 schuldeisers hebben. Daar is ooit in het verleden een berekening op los gelaten en toen is alles aan termijnen gesteld. Toen hebben ze op die manier die termijn van vier maanden vastgesteld. Van brief de deur uit, drie weken, twee weken. Dan zit je gewoon op vier maanden. Dat lukt je, als iemand gewoon zelf financieel stabiel is, want aan die andere kant moet in tussentijd ook niks gebeuren. Want dan stagneert dat ook weer namelijk. Maar neem de belastingdienst. Die reageren ook niet meteen. Dus daar zit je ook al mee.”

Julia

“Je moet eigenlijk overal groen ligt hebben.”

6.30

Ingrid Knipmeijer

“Ja en dan moet je zelf ook nog eens een keer alle tijd hebben voor elk dossier. Want daar komt het ook op neer, dan mag je hem zelf ook niet laten liggen.”

Julia

“U heeft net uitgelegd wat ongeveer de procedure is met de verhuizing en dergelijke, is het ook mogelijk om voor ex-gedetineerden daar iets soepeler mee om te gaan? Wij zien bijvoorbeeld dat het echt wel een heel grote stagnatie is in het hele proces van resocialisatie. Die schulden blijven dan wel echt nekken en ze kunnen vaak niet blijven in een woning of ze moeten weer doorverhuizen naar een andere instelling. Eigenlijk blijf je maar de hele tijd zitten met die hele hoop schulden. Op de een of andere manier moet dat toch een keer toegankelijker worden.”

6.31

Ingrid Knipmeijer

“Dat is opzich niet mogelijk. Op moment dat ze zich uit laten schrijven zeg maar, dan hebben ze een probleem. Hoe vervelend ook.”

Julia

“En dat is eigenlijk overal zo.”

6.32

Ingrid Knipmeijer

“Ja, iemand zou eigenlijk gewoon een jaar de tijd moeten hebben ergens.”

Julia

“Ja of dat je een soort overkoepelende landelijk systeem krijgt voor ex-gedetineerden en dak- en thuislozen zodat er in ieder geval wat opgepakt kan worden.”

6.33

Ingrid Knipmeijer

“Ja, moeilijk he. Daarom zeggen wij vaak ook van ga onder bewind. Want dan pakt de bewindvoerder dat op. Ja, hoe rot ook hoor. Die schrijft dan op een gegeven moment de schuldeisers aan. Die houdt de schuldeisers op de hoogte. Dan heeft de klant eigenlijk de meest financiële rust en is financieel ook nog stabiel.”

Julia

“Ja, klopt. Maar dat je moet je maar net willen.”

6.34

Ingrid Knipmeijer

“Ja, maar ook dat is een stukje motivatie. Hoe snel wil je van je schulden af. En wil je het om die reden uit handen geven? En je kunt tegenwoordig alleen voor een schuldregelingstraject onder bewind gaan. Daar kun je hele duidelijke afspraken over maken. Want zodra de schulden geregeld zijn, wordt het opgeheven.”

Julia

“Duidelijk. En dan nog tussen schuldhulpverlening en Ontmoeting. Stel dat we een aantal cliënten kunnen aanmelden voor schuldhulpverlening. Wat zou voor jullie een wenselijke communicatie zijn? Bijvoorbeeld bij de intake heb je een gesprek, is het dan fijn dat er een begeleider bij zit of een vrijwilliger?”

6.35

Ingrid Knipmeijer

“Ja wij vinden het meest fijne dat en begeleider meekomt. Mag ook een vrijwilliger zijn trouwens. Twee horen altijd meer dan een vinden wij. De afspraken die we met de klant maken zetten we sowieso altijd op papier hoor. Dus die krijgt de klant ook mee. Soms is het ook gewoon prettiger om te communiceren met of een vrijwilliger of de begeleider. Omdat die emotionele afstand wat groter is. En dat maakt het voor de klant ook wat makkelijker. Schulden regelen is gewoon vervelend, kost verschrikkelijk veel tijd. En wij lopen gigantisch te zeuren. Zo wordt het wel ervaren. We zitten iemand toch wel heel erg op de nek.”

Julia

“Dus eigenlijk om dat soepel te laten verlopen via de begeleider is dan een goede weg.”

6.36

Ingrid Knipmeijer

“Ja ik denk dat er een bepaald soort methode bedacht moet worden dat er een aantal vrijwilligers komen die die ondersteuning kunnen geven. Aan de mensen van de Ontmoeting. Want dan denk ik: wij kunnen een kant en klaar pakketje maken, waarmee eigenlijk de klant aan het werk kan. Maar dan wel is waar bijvoorbeeld met een vrijwilliger. En dat hoeft niet per se een begeleider te zijn. Wij werken hier zelf ook met vrijwilligers via het formulierenteam hier. Een aantal vrijwilligers die wij in kunnen zetten. Dat zijn mensen die gewoon echt geïnteresseerd zijn in financiën, die ook de no-how in huis hebben. Die weten dat er aangifte gedaan moet worden, die weten wat voor regelingen er zijn. Wat voor minima-regelingen er zijn. En die daarbij de klant kunnen helpen. Die komen bij de klant thuis en die helpen gewoon op orde te maken met de klant. En die beginnen gewoon echt van voor af aan.”

Julia

“En hebben die vrijwilligers ook een bepaald soort cursus gehad?”

6.37

Ingrid Knipmeijer

“Nee in dit geval niet. Ja of ze moeten ook gewoon vanuit de Stichting Welzijn Epe cursus hebben gehad. Maar niet van ons.”

Julia

“En de Stichting welzijn Epe cursus, wat is dat voor cursus?”

6.38

Ingrid Knipmeijer

“Ja dat weet ik niet, dat is een vrijwilligersorganisatie.”

Julia

“Oke, en die vrijwilligers doen dat eigenlijk?”

6.39

Ingrid Knipmeijer

“Ja dat formulierenteam heeft een grote groep vrijwilligers en een aantal vrijwilligers heeft gezegd van ik wil wel specifiek klanten die een aanvraag schuldregeling hebben ingediend. En dat is voor ons heel prettig want dan heb je gewoon eigenlijk van die grote groep heb je vier vijf vaste vrijwilligers waarmee je kunt werken. Stel voor dat de Ontmoeting, ik weet dat de Ontmoeting ook een grote groep vrijwilligers heeft, dat ze zouden kunnen zeggen van we vragen een aantal vrijwilligers die daarin geïnteresseerd zijn of we die daar specifiek in kunnen zetten. Kijk dan heb je op een gegeven moment, dat is voor de vrijwilligers makkelijker, die zijn daarin geïnteresseerd. En de communicatie verloopt beter. Vrijwilligers kunnen moeilijk informatie inwinnen bij schuldeisers. Maar dat is natuurlijk allemaal in het kader van de privacy. En dat moet dan samen met de begeleider of samen met de cliënt. Dus de begeleider blijft daar ook nog een rol in spelen denk ik.”

Julia

“Ja, dat was inderdaad al wel duidelijk. Wat is dan precies de rol van de vrijwilliger op dat moment?”

6.40

Ingrid Knipmeijer

“Gewoon de praktische ondersteuning op gebied van administratie. Het doen van aangifte, het meehelpen van het aanvragen van een Digid. Je kunt het allemaal zo raar niet bedenken, een algemeen mailtje opstellen naar alle schuldeisers toe, de map op orde maken. Ik denk dat het al begint bij het helpen op orde maken van de eigen administratie. En dan denk ik: daar is niet zoveel moeilijks aan. Want je hebt gewoon een map met je inkomsten en een map met je uitgaven en een map met je schulden. En veel meer hoeft het niet te zijn. Maar je moet wel ergens een begin maken. En negen van de tien klanten, hebben dat niet.”

Julia

“Structuur aanbrengen in de chaos. Maar bij Ontmoeting is inderdaad zo dat ze Checkpoint als vrijwilligersorganisatie hebben, die ondersteunt inderdaad ook bij dit soort processen. Dus dat is nog wel een goeie om dat mee te nemen.”

6.41

Ingrid Knipmeijer

“En wij zouden best wel, als Checkpoint vier of vijf vrijwilligers heeft, die specifiek ingezet worden zeg maar om mensen te helpen bij de schuldregeling dan denk ik van ja, daar willen wij ook nog wel twee keer per jaar mee rond de tafel gaan zitten hoor. Maar het meest duidelijke zou wel zijn als Ontmoeting daar zelf afspraken mee maakt met de vrijwilligers. Kijk ik neem aan dat ze ook een soort overeenkomst hebben waarin de taken staan. Dat je met een vrijwilliger werkafspraken maakt.”

Julia

“Twee keer om de tafel per jaar, zou dat dan ook kunnen gaan om bijvoorbeeld dat ze weer up to date worden over de nieuwe procedures van het jaar daarop bijvoorbeeld of de nieuwe wetten regelgeving?”

6.42

Ingrid Knipmeijer

“Ja, of als ze vragen hebben. Het wil niet zeggen dat wij alle no-how in huis hebben. Dan denk ik, ja dat is ook niet allemaal meer bij te houden. Op het gebied van de schuldregeling natuurlijk wel en de grote dingen die veranderen en de bedragen van de participatiewet enzo. Dat zijn de dingen die wij wel paraat hebben. Het berekenen van een beslagvrije voet, opzich verandert daar niet zoveel aan. Maar het is ook wel eens leuk als iemand weet hoe dat moet en waar die het vinden kan.”

Julia

“Ja dat klopt, dat heb ik ook al wel iets in mijn methode verwerkt. Voor mij is het meeste wel duidelijk geworden. Een overall vraag: heeft u nog tips of opmerking aan de hand van het interview of voor Ontmoeting of voor het onderzoek?”

6.43

Ingrid Knipmeijer

“Ik denk dat je bij de Ontmoeting wel uiteindelijk moet kijken naar welke klant heb ik voor me. Wat kan een klant wel en wat kan een klant niet. Wat wil de klant wel en wat wil de klant niet. Het is heel belangrijk dat je dat helder hebt en dat de klant dat ook helder heeft. Mensen komen hier vaak met een verwachting van nou ga ik even mijn schulden laten regelen. Zo werkt het niet. Je kunt niet dat pakketje schulden even bij ons over de schutting gooien. Uiteindelijk moet je het zelf doen en wij hebben een bemiddelende rol. En niet meer dan dat. En laat dat ook heel duidelijk zijn aan klanten.”

Nummer	Fragment	Label
6.1.1	<i>Een startgesprek. Dan kijken we of iemand in aanmerking komt voor een minnelijk traject schuldhelpverlening. Op moment dat iemand daarvoor in aanmerking komt dan zal er een dossier gevormd moeten worden. Wat we doen is, we houden in principe een startgesprek, dan hebben we een intake fase, vervolgens hebben we een stabilisatiefase waarin de klant financieel stabiel moet worden.</i>	- Startgesprek; - Komt iemand in aanmerking voor shv; - Dossier vormen; - Intakefase; - Stabilisatiefase; - Cliënt financieel stabiel;
6.1.2	<i>Als hij dat nog niet is. Dus dan krijgt een klant allerlei tips om zijn inkomsten te verruimen of zijn uitgaven te verminderen. En op zoek te gaan naar al zijn schulden.</i>	- Tips om inkomsten te vergroten; - Tips om uitgaven te minderen; - Op zoek naar schulden;
6.1.3	<i>En op het moment dat het zover is dan zeggen we oke, we kunnen het hele dossier bij elkaar gaan zoeken. Want de volgende stap is zeg maar het aanschrijven van de schuldeisers. Dan wordt er een inventarisatie gedaan welke schulden er allemaal openstaan. Maar dat gebeurt bij de stadsbank Apeldoorn.</i>	- Dossier bij elkaar zoeken; - Aanschrijven schuldeisers; - Inventarisatie schulden;
6.1.4	<i>Dan is het ook zo dat wij een lijstje gebruiken, een aankruislijstje van welke gegevens allemaal in het dossier moeten zitten. Voordat wij het pas over kunnen zetten naar de Stadsbank Apeldoorn.</i>	- Checklijst gegevens dossier; - Dossier overdragen aan Stadsbank Apeldoorn;
6.1.5	<i>En als je kijkt bijvoorbeeld, alle persoonlijke gegevens moeten erin zitten. Maar er moet ook een aanvraagformulier inzitten. Er moet aangifte bij de belastingdienst zijn gedaan over afgelopen vijf jaar. De BKR moet aangevraagd worden. De gegevens van de schulden mogen niet ouder zijn dan drie maanden. Er</i>	- Persoonsgegevens in dossier; - Aanvraagformulier in dossier; - Belastingaangiftes laatste 5 jaar in dossier; - BKR-toetsing in dossier; - Stukken schulden niet ouder dan drie maanden in dossier; - Recente bankafschriften in dossier;

	<i>moeten recente bankafschriften inzitten. Loonspecificaties, recente uitgaven. En alle gegevens van de schuldeisers.</i>	- Loonspecificaties in dossier; - Recente uitgaven in dossier; - Gegevens schuldeisers in dossier;
6.4.1	<i>Nee wij hebben in principe gewoon in word een documentje. Wat belangrijk is, omdat die schuldeisers aangeschreven moeten worden, willen wij graag weten wie de daadwerkelijke schuldeiser is. Aan wie die uit handen gegeven is, het dossiernummer, en wat het openstaande bedrag is. Daarmee kun je dan die schuldeiser gaan aanschrijven en kun je de openstaande vordering opvragen.</i>	- Schuldeisers in dossier; - Daadwerkelijke schuldeiser in dossier; - Waar ligt schuld; - Dossiernummer schuld; - Openstaande bedrag; - Aanschrijven schuldeiser; - Openstaande vordering opvragen;
6.5.1	<i>“Er moet wel schriftelijke informatie over bestaan. Maar de klant mag bijvoorbeeld ook een mail sturen naar de schuldeiser en het antwoord erbij voegen. En als we daar een printje van hebben, is het goed. Als maar wel het dossiernummer en het bedrag erin staat. En dat bedrag loopt natuurlijk bij een gewoon door doordat er rente bovenop komt. Dus het exacte bedrag hoeft natuurlijk niet helemaal te kloppen.”</i>	- Schriftelijke informatie schuld; - Dossiernummer schuld; - Hoofdsom schuld;
6.6.1	<i>“Ja, en dat we een indicatie hebben hoe hoog het schuldenpakket is.”</i>	- waar loopt schuld;
6.10.1	<i>In principe moet die drie maandentermijn naar ons aangehouden worden.</i>	- Drie maanden termijn naar shv Epe toe;
6.11.1	<i>Ja, dat kan soms heel vaak gebeuren, want het dossier wordt in Apeldoorn in eerste instantie getoetst door een collega klantmanager van de Stadsbank. Die kijkt of alles in het dossier zit, heb je een goed vrij te laten bedrag berekent, heb je alles onderzocht wat er onderzocht moet worden.</i>	- Dossier in Apeldoorn getoetst; - Zit alles in dossier; - Is VTLB goed berekend;
6.11.2	<i>Stel dat het dossier positief getoetst wordt, dan wordt vervolgens de klant uitgenodigd door de Stadsbank en die tekent daar de schuldregelingsovereenkomst.</i>	- Dossier positief of negatief beoordeeld; - Bij positief dossier: tekenen schuldregelingsovereenkomst;
6.11.3	<i>Maar het kan ook gebeuren dat een dossier negatief getoetst wordt omdat ik iets over het hoofd heb gezien. Dan</i>	- Bij negatief dossier: dossier terug naar shv Epe; - Dossier aanpassen;

	<i>komt het dossier weer hier terug met de op- en aanmerkingen in het toetsformulier. Dan moet ik dat aanpassen. Maar tegelijkertijd als ik dan weer iets te lang laat liggen, dan moet ik weer vragen om nieuwe gegevens. Anders zijn er al weer verouderde gegevens.”</i>	- Nieuwe gegevens opvragen;
6.16.1	<i>Er mogen ook absoluut tijdens het traject geen nieuwe schulden ontstaan. Dat betekent echt einde van de overeenkomst. Dus je zult al je vaste lasten moeten voldoen en je mag absoluut geen nieuwe schulden maken.</i>	- Geen nieuwe schulden tijdens regeling;
6.17.1	<i>Maar als iemand een normaal bedrag aan zijn energieleverancier betaalt en er komt een jaarafrekening omdat er een hele koude winter is geweest, dan is dat sowieso iets van de achterliggende periode, is het geen nieuwe schuld. En dan mag er een betalingsregeling voor getroffen worden. Als de betalingsregeling ook maar daadwerkelijk is afgelopen voordat de daadwerkelijke schuldregeling ook klaar is.</i>	- Bij hoge kosten: betalingsregeling; - Betalingsregeling mag maximaal tot einde schuldregeling duren;
6.18.1	<i>Ja, sowieso kan bij het CJIB iedereen met zijn digid zelf opvragen wat er openstaat en dan krijg je ook een overzicht van welke schulden wel regelbaar zijn en welke schulden niet regelbaar zijn. Schulden die niet regelbaar zijn, moeten in principe ook wel voldaan worden voor die tijd.</i>	- CJIB-vorderingen opvragen; - Niet-saneerbare schulden aflossen;
6.18.2	<i>Dus wij zeggen ook altijd: de algemene regel is onderhoudt contact met je schuldeisers. Met al je schuldeisers. Laat je schuldeisers weten dat je een schuldregelingstraject in gaat. Hou ze op de hoogte hoe het schuldregelingstraject loopt. En probeer daar waar mogelijk betalingsregelingen te treffen.</i>	- Contact houden met schuldeisers; - Schuldeisers op de hoogte stellen van veranderingen; - Betalingsregelingen treffen waar mogelijk;
6.19.1	<i>laat die betalingsregeling doorlopen totdat je je schuldregelingsovereenkomst tekent.</i>	- Betalingsregeling door laten lopen tot schuldregelingsovereenkomst getekend is;
6.20.1	<i>Het is dus heel vaak zo dat mensen hun administratie niet op orde hebben.</i>	- Administratie niet op orde;

6.20.2	<i>Er zitten veel boetes bij die niet regelbaar zijn. Want op het moment dat het een strafzaak is dan kunnen wij natuurlijk niet zeggen: wij gaan die schuld voor iemand regelen. Want uiteindelijk in een strafzaak is dat opgelegd door de rechter.</i>	- Veel niet-regelbare boetes;
6.20.3	<i>Dus dan heb je dat een schuldregeling om die reden niet door kan gaan.</i>	- Boetes zijn belemmering shv;
6.21.1	<i>Ja dat is gewoon een landelijke regeling.</i>	- Boetes kunnen toch meegenomen worden in shv;
6.22.1	<i>Dat is wel mogelijk ja. En die lopen gewoon na die drie jaar door. Maar dat is zeg maar ook terug te vinden op de site van het CJIB. Wat er wel regelbaar is en wat er niet regelbaar is. Of de niet regelbare schulden toch meegenomen kunnen worden. Er zijn contactpersonen bij het CJIB waar altijd een beroep op gedaan kan worden voor de hulpverlenende instantie. Dan denk ik dat zij in zo'n geval gewoon even contact moeten opnemen met het CJIB.</i>	- Boetes kunnen toch meegenomen worden in shv; - Informatie saneerbare en niet-saneerbare boetes site CJIB; - Contact opnemen CJIB;
6.24.1	<i>Het ligt eraan in welke fase zeg maar men komt. Als men hier komt en de afspraak maakt en zegt: ik ga over drie maanden verhuizen, dan zeggen wij van: wacht die drie maanden nog maar even.</i>	- Bij waarschijnlijke verhuizing cliënt, wachten met shv;
6.24.2	<i>Maar is het niet duidelijk bijvoorbeeld, dan kunnen wij in principe de aanvraag wel innemen. We kunnen er mee aan het werk gaan. Dan zal, op een gegeven moment als die klant gaat verhuizen, dan zullen wij onze procedure toch moeten stoppen. En dan gaan wij de cliënt afwijzen omdat hij buiten ons werkgebied woont. Dan moet de klant zich aanmelden bij de nieuwe gemeente. En als zo'n nieuwe gemeente belt, zullen wij altijd de gegevens doorsturen.</i>	- Bij mogelijke verhuizing cliënt shv toch starten; - Bij verhuizing wordt procedure gestopt; - Bij verhuizing moet cliënt zich aanmelden bij nieuwe gemeente; - Gemeente Epe is bereid gegevens door te sturen naar nieuwe gemeente;
6.24.3	<i>Maar het komt wel voor bijvoorbeeld dat de inventarisatiefase bij de schuldeisers hier afgerond is, en dat iemand verhuist dan wil het ook nog wel eens zo zijn dat een gemeente werkt met hetzelfde programma als</i>	- Soms is het mogelijk dossier helemaal over te zetten;

	<i>waarmee de Stadsbank werkt, nou dan kun je hem bijna zo doorzetten.</i>	
6.24.4	<i>En als een schuldregeling eenmaal rond is, dan is het vaak zo dat iemand of lopende schuldbemiddeling heeft of een saneringskrediet. Een saneringskrediet is een lening die verstrekt is door de Stadsbank. Die blijft gewoon doorlopen. Dat maakt niet uit waar iemand in Nederland woont.</i>	- Als schuldregeling rond is, is verhuizing geen probleem;
6.25.1	<i>Dat de schuldregelingsovereenkomst is getekend ja.</i>	- Schuldregeling is rond als schuldregelingsovereenkomst is getekend;
6.25.2	<i>Als wij toch al de indruk hebben van die klant is niet gemotiveerd of moeilijk in beweging te krijgen, dan zeggen wij ook van ja we gaan hem hier beëindigen bij wijze van spreken als je over twee maanden wil verhuizen.</i>	- Motivatie van klant is van belang bij meewerken gemeente verhuizing;
6.28.1	<i>Nou ik heb hier wel eens bijna kant en klare dossiers gehad van bijvoorbeeld een bewindvoerder, dat je nog net even de laatste paar stukken miste en die worden vervolgens na drie dagen aangeleverd. We hebben een intakemoment waar je een intakeverslag moet maken, dan maken we een berekening van het vrij te laten bedrag, gaan we spreken van hoe we de schulden gaan aanpakken, of het een saneringskrediet wordt of een schuldbemiddeling. We maken een overdracht voor de Stadsbank.</i>	- Intakemoment; - Vrij te laten bedrag berekening; - Plan hoe schulden worden aangepakt; - Saneringskrediet of schuldbemiddeling;
6.28.2	<i>Dan wordt ie getoetst bij de stadsbank en op moment dat de klant de schuldregelingsovereenkomst getekend heeft, dan zou het in principe in vier maanden klaar kunnen zijn. Maar dan moet je het al niet hebben over een lijst met 30 schuldeisers.</i>	- Dossier getoetst bij Stadsbank Apeldoorn; - Schuldregelingsovereenkomst tekenen;
6.28.3	<i>Omdat die vier maanden helemaal gebaseerd is op het feit een verzoek van opgave van de vordering gaat de deur uit, dan reageren niet alle schuldeisers dus dan moet er een herhaald verzoek uit. Bij de eerste brief krijgen ze al drie weken de tijd.</i>	- Vorderingen worden opgevraagd bij schuldeisers; - Schuldenlijst wordt opgesteld; - Cliënt moet schuldenlijst ondertekenen en terugsturen;

	<i>Bij een herhaald verzoek krijgt de schuldeiser twee weken de tijd. Dan zijn alle schulden geïnventariseerd dan krijgt een klant een schuldenoverzicht thuis gestuurd. Dat moet ie doorlopen en tekenen. Als hij dat tekent en de volgende dag terugstuurt, prima, maar het gebeurt negen van de tien dat er ook weer een herhaalverzoek de deur uit moet naar de klant toe om dat schuldenoverzicht terug te sturen.</i>	
6.28.4	<i>Vervolgens krijgen de schuldeisers een voorstel. En als die daar binnen drie weken weer niet op reageren krijgen ze weer een herhaald verzoek van 14 dagen. Maar dat is allemaal in een tijdsbestel van vier maanden.</i>	- Schuldeisers krijgen voorstel; - Schuldeisers kunnen akkoord gaan met voorstel of niet akkoord gaan;
6.31.1	<i>Dat is opzich niet mogelijk.</i>	- Geen uitzonderingen mogelijk voor ex-gedetineerden;
6.33.1	<i>Daarom zeggen wij vaak ook van ga onder bewind. Want dan pakt de bewindvoerder dat op. Die schrijft dan op een gegeven moment de schuldeisers aan. Die houdt de schuldeisers op de hoogte. Dan heeft de klant eigenlijk de meest financiële rust en is financieel ook nog stabiel.</i>	- Onderbewindstelling helpt ex-gedetineerden; - Bewindvoerder pakt schulden op; - Bewindvoerder geeft financiële rust en financiële stabiliteit;
6.34.1	<i>Ja, maar ook dat is een stukje motivatie. Hoe snel wil je van je schulden af. En je kunt tegenwoordig alleen voor een schuldregelingstraject onder bewind gaan. Daar kun je hele duidelijke afspraken over maken. Want zodra de schulden geregeld zijn, wordt het opgeheven.”</i>	- Onder bewind gaan laat motivatie cliënt zien; - Onder bewind is mogelijk voor alleen schuldentrajact;
6.35.1	<i>Ja wij vinden het meest fijne dat en begeleider meekomt. Mag ook een vrijwilliger zijn trouwens. Twee horen altijd meer dan een vinden wij. De afspraken die we met de klant maken zetten we sowieso altijd op papier hoor.</i>	- Begeleider of vrijwilliger mee op gesprek;
6.35.2	<i>Soms is het ook gewoon prettiger om te communiceren met of een vrijwilliger of de begeleider. Omdat die emotionele afstand wat groter is.</i>	- Soms is communicatie met vrijwilliger of begeleider prettiger; - Emotionele afstand is groter;
6.36.1	<i>Ja ik denk dat er een bepaald soort methode bedacht moet worden dat er een aantal vrijwilligers komen die die</i>	- Vrijwilligers kunnen ingezet worden ter ondersteuning;

	<i>ondersteuning kunnen geven.</i>	
6.36.2	<i>Die weten dat er aangifte gedaan moet worden, die weten wat voor regelingen er zijn. Wat voor minima-regelingen er zijn. En die daarbij de klant kunnen helpen. Die komen bij de klant thuis en die helpen gewoon op orde te maken met de klant. En die beginnen gewoon echt van voor af aan.</i>	- Kennis van aangifte; - Kennis van regelingen; - Kennis van minima-regelingen; - Kunnen cliënt ondersteunen; - Map op orde maken;
6.40.1	<i>Gewoon de praktische ondersteuning op gebied van administratie. Het doen van aangifte, het meehelpen van het aanvragen van een Digid. Je kunt het allemaal zo raar niet bedenken, een algemeen mailtje opstellen naar alle schuldeisers toe, de map op orde maken. Ik denk dat het al begint bij het helpen op orde maken van de eigen administratie.</i>	- Praktische ondersteuning met administratie; - Doen van aangifte; - Algemeen mailtje opstellen naar schuldeisers; - Map op orde maken; - Op orde maken eigen administratie;
6.41.1	<i>En wij zouden best wel, als Checkpoint vier of vijf vrijwilligers heeft, die specifiek ingezet worden zeg maar om mensen te helpen bij de schuldregeling dan denk ik van ja, daar willen wij ook nog wel twee keer per jaar mee rond de tafel gaan zitten hoor.</i>	- Shv wil vrijwilligers ondersteunen;
6.42.1	<i>Ja, of als ze vragen hebben. Het wil niet zeggen dat wij alle no-how in huis hebben. Dan denk ik, ja dat is ook niet allemaal meer bij te houden. Op het gebied van de schuldregeling natuurlijk wel en de grote dingen die veranderen en de bedragen van de participatiewet enzo. Dat zijn de dingen die wij wel paraat hebben. Het berekenen van een beslagvrije voet, opzich verandert daar niet zoveel aan. Maar het is ook wel eens leuk als iemand weet hoe dat moet en waar die het vinden kan.</i>	- Shv wil vrijwilligers helpen met vragen; - Vragen over schuldhulpverlening; - Vragen over berekenen beslagvrije voet;

Resultaat open codering

- Startgesprek;
- Komt iemand in aanmerking voor shv;
- Dossier vormen;
- Intakefase;
- Stabilisatiefase;
- Cliënt financieel stabiel;
- Tips om inkomsten te vergroten;

- Tips om uitgaven te minderen;
- Op zoek naar schulden;
- Dossier bij elkaar zoeken;
- Aanschrijven schuldeisers;
- Inventarisatie schulden;
- Checklijst gegevens dossier;
- Dossier overdragen aan Stadsbank Apeldoorn;
- Persoonsgegevens in dossier;
- Aanvraagformulier in dossier;
- Belastingaangiftes laatste 5 jaar in dossier;
- BKR-toetsing in dossier;
- Stukken schulden niet ouder dan drie maanden in dossier;
- Recente bankafschriften in dossier;
- Loonspecificaties in dossier;
- Recente uitgaven in dossier;
- Gegevens schuldeisers in dossier;
- Schuldeisers in dossier;
- Daadwerkelijke schuldeiser in dossier;
- Waar ligt schuld;
- Dossiernummer schuld;
- Openstaande bedrag;
- Aanschrijven schuldeiser;
- Openstaande vordering opvragen;
- Schriftelijke informatie schuld;
- Dossiernummer schuld;
- Hoofdsom schuld;
- waar loopt schuld;
- Drie maanden termijn naar shv Epe toe;
- Dossier in Apeldoorn getoetst;
- Zit alles in dossier;
- Is VTLB goed berekend;
- Dossier positief of negatief beoordeeld;
- Bij positief dossier: tekenen schuldregelingsovereenkomst;
- Bij negatief dossier: dossier terug naar shv Epe;
- Dossier aanpassen;
- Nieuwe gegevens opvragen;
- Geen nieuwe schulden tijdens regeling;
- Bij hoge kosten: betalingsregeling;
- Betalingsregeling mag maximaal tot einde schuldregeling duren;
- CJIB-vorderingen opvragen;
- Niet-saneerbare schulden aflossen;
- Contact houden met schuldeisers;
- Betalingsregelingen treffen waar mogelijk;
- Betalingsregeling door laten lopen tot schuldregelingsovereenkomst getekend is;
- Administratie niet op orde;
- Veel niet-regelbare boetes;
- Boetes zijn belemmering shv;
- Boetes kunnen toch meegenomen worden in shv;
- Boetes kunnen toch meegenomen worden in shv;

- Informatie saneerbare en niet-saneerbare boetes site CJIB;
- Contact opnemen CJIB;
- Bij waarschijnlijke verhuizing cliënt, wachten met shv;
- Bij mogelijke verhuizing cliënt shv toch starten;
- Bij verhuizing wordt procedure gestopt;
- Bij verhuizing moet cliënt zich aanmelden bij nieuwe gemeente;
- Gemeente Epe is bereid gegevens door te sturen naar nieuwe gemeente;
- Soms is het mogelijk dossier helemaal over te zetten;
- Als schuldregeling rond is, is verhuizing geen probleem;
- Schuldregeling is rond als schuldregelingsovereenkomst is getekend;
- Motivatie van klant is van belang bij meewerken gemeente verhuizing;
- Intakemoment;
- Vrij te laten bedrag berekening;
- Plan hoe schulden worden aangepakt;
- Saneringskrediet of schuldbemiddeling;
- Dossier getoetst bij Stadsbank Apeldoorn;
- Schuldregelingsovereenkomst tekenen;
- Vorderingen worden opgevraagd bij schuldeisers;
- Schuldenlijst wordt opgesteld;
- Cliënt moet schuldenlijst ondertekenen en terugsturen;
- Schuldeisers krijgen voorstel;
- Schuldeisers kunnen akkoord gaan met voorstel of niet akkoord gaan;
- Geen uitzonderingen mogelijk voor ex-gedetineerden;
- Onderbewindstelling helpt ex-gedetineerden;
- Bewindvoerder pakt schulden op;
- Bewindvoerder geeft financiële rust en financiële stabiliteit;
- Onder bewind gaan laat motivatie cliënt zien;
- Onder bewind is mogelijk voor alleen schuldentraject;
- Begeleider of vrijwilliger mee op gesprek;
- Soms is communicatie met vrijwilliger of begeleider prettiger;
- Emotionele afstand is groter;
- Vrijwilligers kunnen ingezet worden ter ondersteuning;
- Kennis van aangifte;
- Kennis van minima-regelingen;
- Kunnen cliënt ondersteunen;
- Map op orde maken;
- Praktische ondersteuning met administratie;
- Doen van aangifte;
- Algemeen mailtje opstellen naar schuldeisers;
- Map op orde maken;
- Op orde maken eigen administratie;
- Shv wil vrijwilligers ondersteunen;
- Shv wil vrijwilligers helpen met vragen;
- Vragen over schuldhelpverlening;
- Vragen over berekenen beslagvrije voet;

Resultaat open codering na samenvoegen synoniemen

- Startgesprek;
- Komt iemand in aanmerking voor shv;

- Dossier vormen; xxxx
- Intakefase; xx
- Stabilisatiefase; xx
- Tips om inkomen te vergroten;
- Tips op uitgaven te minderen;
- Inventarisatie schulden; xx
- Aanschrijven schuldeisers;
- Dossier overdragen aan Stadsbank Apeldoorn;
- Persoonsgegevens in dossier;
- Aanvraagformulier in dossier;
- Belastingaangiftes laatste 5 jaar in dossier;
- BKR-toetsing in dossier;
- Stukken schulden niet ouder dan drie maanden in dossier; xx
- Recente bankafschriften in dossier;
- Loonspecificaties in dossier;
- Schuldeiser in dossier; xx
- Waar ligt schuld; xx
- Dossiernummer schuld;
- Hoofdsom schuld;
- Dossier getoetst in Apeldoorn; xxx
- Is VTLB goed berekend;
- Bij positief dossier: tekenen schuldregelingsovereenkomst; xx
- Bij negatief dossier: dossier terug naar shv Epe;
- Dossier aanpassen;
- Nieuwe gegevens opvragen;
- Geen nieuwe schulden tijdens regeling;
- Bij hoge kosten: betalingsregeling;
- Betalingsregeling mag maximaal tot einde schuldregeling duren;
- CJIB-vorderingen opvragen;
- Niet-saneerbare schulden aflossen;
- Contact houden met schuldeisers; xx
- Betalingsregelingen treffen waar mogelijk;
- Betalingsregelingen laten lopen tot schuldregelingsovereenkomst getekend is;
- Administratie niet op orde;
- Veel niet-regelbare boetes;
- Boetes zijn belemmering shv;
- Boetes kunnen toch meegenomen worden in shv; xx
- Informatie saneerbare en niet-saneerbare boetes site CJIB; xx
- Bij waarschijnlijke verhuizing cliënt, wachten met shv;
- Bij mogelijke verhuizing cliënt shv toch starten;
- Bij verhuizing wordt procedure gestopt;
- Bij verhuizing moet cliënt zich aanmelden bij nieuwe gemeente;
- Gemeente Epe is bereid gegevens door te sturen naar nieuwe gemeente;
- Soms is het mogelijk dossier helemaal over te zetten;
- Als schuldregeling rond is, is verhuizing geen probleem;
- Schuldregeling is rond als schuldregelingsovereenkomst is getekend;
- Motivatie van klant is van belang bij meewerken gemeente verhuizing;
- Vrij te laten bedrag berekening;
- Plan hoe schulden worden aangepakt;

- Saneringskrediet of schuldbemiddeling;
- Vorderingen worden opgevraagd bij schuldeisers;
- Schuldenlijst wordt opgesteld;
- Cliënt moet schuldenlijst ondertekenen en terugsturen;
- Schuldeisers krijgen voorstel;
- Schuldeisers kunnen akkoord gaan met voorstel of niet akkoord gaan;
- Geen uitzonderingen mogelijk voor ex-gedetineerden;
- Onderbewindstelling helpt ex-gedetineerden;
- Bewindvoerder pakt schulden op;
- Bewindvoerder geeft financiële rust en financiële stabiliteit;
- Onder bewind gaan laat motivatie cliënt zien;
- Onder bewind is mogelijk voor alleen schuldentraject;
- Begeleider of vrijwilliger mee op gesprek;
- Soms is communicatie met vrijwilliger of begeleider prettiger;
- Emotionele afstand is groter;
- Vrijwilligers kunnen ingezet worden ter ondersteuning;
- Kennis van aangifte;
- Kennis van minima-regelingen; xx
- Kunnen cliënt ondersteunen;
- Map op orde maken; xx
- Praktische ondersteuning met administratie; xx
- Doen van aangifte;
- Algemeen mailtje opstellen naar schuldeisers;
- Shv wil vrijwilligers ondersteunen;
- Shv wil vrijwilligers helpen met vragen;
- Vragen over schuldhulpverlening;
- Vragen over berekenen beslagvrije voet;

Axiaal coderen

Schuldhulpverleningstraject

- Startgesprek;
- Komt iemand in aanmerking voor shv;
- Dossier vormen; xxxx
- Intakefase; xx
- Stabilisatiefase; xx
- Tips om inkomen te vergroten;
- Tips op uitgaven te minderen;
- Inventarisatie schulden; xx
- Aanschrijven schuldeisers;
- Dossier overdragen aan Stadsbank Apeldoorn;
- Geen nieuwe schulden tijdens regeling;
- Bij hoge kosten: betalingsregeling;
- Betalingsregeling mag maximaal tot einde schuldregeling duren;
- Vrij te laten bedrag berekening;
- Plan hoe schulden worden aangepakt;
- Saneringskrediet of schuldbemiddeling;
- Vorderingen worden opgevraagd bij schuldeisers;
- Schuldenlijst wordt opgesteld;
- Cliënt moet schuldenlijst ondertekenen en terugsturen;

- Schuldeisers krijgen voorstel;
- Schuldeisers kunnen akkoord gaan met voorstel of niet akkoord gaan;
- Dossier getoetst in Apeldoorn; xxx
- Is VTLB goed berekend;
- Bij positief dossier: tekenen schuldregelingsovereenkomst; xx
- Bij negatief dossier: dossier terug naar shv Epe;
- Dossier aanpassen;
- Nieuwe gegevens opvragen;

Toetsing dossier Stadsbank Apeldoorn

- Persoonsgegevens in dossier;
- Aanvraagformulier in dossier;
- Belastingaangiftes laatste 5 jaar in dossier;
- BKR-toetsing in dossier;
- Stukken schulden niet ouder dan drie maanden in dossier; xx
- Recente bankafschriften in dossier;
- Loonspecificaties in dossier;
- Schuldeiser in dossier; xx
- Waar ligt schuld; xx
- Dossiernummer schuld;
- Hoofdsom schuld;

Medewerkers Ontmoeting

- CJIB-vorderingen opvragen;
- Niet-saneerbare schulden aflossen;
- Contact houden met schuldeisers;
- Betalingsregelingen treffen waar mogelijk;
- Betalingsregelingen laten lopen tot schuldregelingsovereenkomst getekend is;
- Boetes kunnen toch meegenomen worden in shv; xx
- Informatie saneerbare en niet-saneerbare boetes site CJIB; xx
- Begeleider of vrijwilliger mee op gesprek;
- Soms is communicatie met vrijwilliger of begeleider prettiger;
- Emotionele afstand is groter;

Vrijwilligers Ontmoeting

- Begeleider of vrijwilliger mee op gesprek;
- Soms is communicatie met vrijwilliger of begeleider prettiger;
- Emotionele afstand is groter;
- Vrijwilligers kunnen ingezet worden ter ondersteuning; xx
- Kennis van aangifte;
- Kennis van minima-regelingen; xx
- Map op orde maken; xx
- Praktische ondersteuning met administratie; xx
- Doen van aangifte;
- Algemeen mailtje opstellen naar schuldeisers;
- Shv wil vrijwilligers ondersteunen;
- Shv wil vrijwilligers helpen met vragen;
- Vragen over schuldhulpverlening;
- Vragen over berekenen beslagvrije voet;

Belemmeringen doelgroep

- Administratie niet op orde;
- Veel niet-regelbare boetes;
- Boetes zijn belemmering shv;
- Bij waarschijnlijke verhuizing cliënt, wachten met shv;
- Bij mogelijke verhuizing cliënt shv toch starten;
- Bij verhuizing wordt procedure gestopt;
- Bij verhuizing moet cliënt zich aanmelden bij nieuwe gemeente;
- Gemeente Epe is bereid gegevens door te sturen naar nieuwe gemeente;
- Soms is het mogelijk dossier helemaal over te zetten;
- Als schuldregeling rond is, is verhuizing geen probleem;
- Schuldregeling is rond als schuldregelingsovereenkomst is getekend;
- Motivatie van klant is van belang bij meewerken gemeente verhuizing;
- Geen uitzonderingen mogelijk voor ex-gedetineerden;
- Onderbewindstelling helpt ex-gedetineerden;
- Bewindvoerder pakt schulden op;
- Bewindvoerder geeft financiële rust en financiële stabiliteit;
- Onder bewind gaan laat motivatie cliënt zien;
- Onder bewind is mogelijk voor alleen schuldentract;

Resultaat onderzoeksvraag 4

Schuldhelpverleningstraject

Het schuldhelpverleningstraject begint met een startgesprek. In het gesprek wordt gekeken of een cliënt in aanmerking komt voor schuldhelpverlening. Als een cliënt in aanmerking komt voor schuldhelpverlening, wordt er een dossier gevormd. Vervolgens begint de intakefase en daarna volgt de stabilisatiefase. Als de cliënt financieel niet stabiel is, krijgt de cliënt tips om het inkomen te vergroten en de uitgaven te minderen. Ook moet de cliënt op zoek gaan naar zijn schulden. Schuldhelpverlening Gemeente Epe berekend het vrij te laten bedrag (VTLB) en stelt een plan op voor de aanpak van de schulden. Dit kan bestaan uit een saneringskrediet of schuldbeïndiging. Als het dossier compleet is, wordt het dossier overgedragen aan Stadsbank Apeldoorn.

Bij Stadsbank Apeldoorn wordt het dossier getoetst. Als het dossier positief getoetst wordt, wordt de schuldregelingsovereenkomst getekend. Als het dossier negatief getoetst wordt, wordt het dossier weer teruggegeven aan schuldhelpverlening Gemeente Epe. De Gemeente Epe moet het dossier dan aanpassen en eventueel nieuwe gegevens opvragen. Als het dossier positief getoetst is, worden de schuldeisers aangeschreven en worden de vorderingen opgevraagd bij de schuldeisers. Vervolgens wordt er een schuldenlijst opgesteld. De cliënt moet de schuldenlijst ondertekenen en terugsturen naar de gemeente. Daarna krijgen de schuldeisers een voorstel. De schuldeisers hebben de keuze om wel of niet akkoord te gaan met het voorstel.

De cliënt mag tijdens de schuldregeling geen nieuwe schulden maken. Als een cliënt hoge kosten krijgt tijdens de schuldregeling die niet in een keer betaald kunnen worden, kan de cliënt daar een betalingsregeling voor treffen die duurt tot het einde van de schuldregeling. De betalingsregeling mag niet langer doorlopen dan de schuldregeling.

Toetsing dossier Stadsbank Apeldoorn

Stadsbank Apeldoorn toetst het dossier dat zij aangeleverd krijgen van schuldhulpverlening Gemeente Epe. Er wordt onder andere getoetst of het VTLB goed berekend is. Daarnaast wordt getoetst of de volgende gegevens in het dossier zitten:

- Persoonsgegevens;
- Aanvraagformulier;
- Belastingaangiftes laatste 5 jaar;
- BKR-toetsing;
- Stukken van schulden. Deze mogen niet ouder dan drie maanden zijn;
- Recente bankafschriften;
- Loonspecificaties;
- Schuldeisers;
- Waar de schuld ligt;
- Dossiernummer schuld;
- Hoofdsom schuld.

Medewerkers Ontmoeting

De medewerkers kunnen voordat de cliënt in de schuldregeling zit, al het een en ander doen voor en met de cliënt. De actiepunten die verricht kunnen worden zijn:

- Opvragen van CJIB-vorderingen;
- Niet-saneerbare schulden aflossen;
- Contact houden met schuldeisers;
- Betalingsregelingen treffen waar mogelijk;
- Betalingsregelingen laten lopen tot schuldregelingsovereenkomst getekend is;
- Informatie opvragen bij CJIB over saneerbare en niet-saneerbare boetes;
- Meegaan op gesprek bij schuldhulpverlening.

Schuldhulpverlening Gemeente Epe communiceert graag met de medewerkers van Ontmoeting in plaats van de cliënt omdat de emotionele afstand wat groter is.

Vrijwilligers Ontmoeting

De vrijwilligers kunnen voordat de cliënt in de schuldregeling zit, al het een en ander doen voor en met de cliënt. Het is belangrijk dat de vrijwilligers kennis hebben van het doen van aangifte en minima-regelingen. Op die manier kunnen de vrijwilliger ingezet worden ter ondersteuning. Actiepunten die verricht kunnen worden zijn:

- Map op orde maken;
- Praktische ondersteuning met administratie;
- Doen van aangifte;
- Algemeen mailtje opstellen naar schuldeisers;
- Meegaan op gesprek bij schuldhulpverlening.

Schuldhulpverlening Gemeente Epe communiceert graag met de vrijwilligers van Ontmoeting in plaats van de cliënt omdat de emotionele afstand wat groter is. Schuldhulpverlening is bereid om de vrijwilligers te ondersteunen en te helpen met vragen. Zij kunnen terecht bij schuldhulpverlening voorvragen over schuldhulpverlening en het berekenen van de beslagvrije voet.

Belemmeringen doelgroep

De ervaring van schuldhulpverlening Gemeente Epe met de doelgroep ex-gedetineerden is dat ex-gedetineerden vaak de administratie niet op orde heeft. Er is vaak sprake van niet-

regelbare boetes. Deze boetes zijn een belemmering voor de toegang tot schuldhulpverlening. De boetes kunnen wel meegenomen worden in het schuldhulpverlenerstraject.

Daarnaast is het dat dat schuldhulpverlening niet wordt opgestart als duidelijk is dat de cliënt binnen een paar maanden gaat verhuizen. Als er de mogelijkheid bestaat dat de cliënt gaat verhuizen, wordt schuldhulpverlening wel opgestart. De motivatie van de cliënt weegt hierbij mee in het overwegingsproces. De schuldregeling is rond als de schuldregelingsovereenkomst is getekend. Als de cliënt verhuist voordat de schuldregelingsovereenkomst is getekend, wordt de procedure stop gezet. De cliënt moet zich dan aanmelden bij de nieuwe gemeente. Schuldhulpverlening Gemeente Epe is wel bereid het dossier door te sturen en eventueel over te zetten. Als de schuldregeling rond is, is de verhuizing geen probleem. Voor wat betreft de regels omtrent verhuizingen, wordt er geen uitzondering gemaakt voor ex-gedetineerden.

Schuldhulpverlening Gemeente Epe adviseert ex-gedetineerden om onder bewind te gaan. De bewindvoerder pakt dan de schulden op en geeft financiële rust en stabiliteit. Het is mogelijk om alleen onder bewind te gaan voor de oplossing van de schulden. Als de cliënt onder bewind wil om de schulden op te lossen, laat dit aan schuldhulpverlening Gemeente Epe zien dat de cliënt gemotiveerd is.

Bijlage 14 Checklijst schuldhelpverlening

Naam:

Reg. Nummer:

Naam medewerker SHV

	Nog verzamelen	Aanwezig	datum	
Aanvraagformulier budgetbeheer				bbr
Aanvraagformulier Schuldregeling				sr
Geldig legitimatiebewijs (paspoort of ID)				
Naam werkgever(s), uitkerende instantie(s)*				
Inkomensspecificaties laatste 3 maanden				
Arbeidsovereenkomst huidig beroep				
Beschikking WWB/WAO/WW/WIA/ZW				
Beschikking heffingskortingen				
Beschikking Huur- en Zorgtoeslag, KGB 2016				
Beschikking Kinderopvangtoeslag				
Beschikking tegemoetkoming studiekosten				
Te ontvangen kostgeld				
Gegevens overig inkomen				
Huurspecificatie/Kostgeldovereenkomst				
Hypotheekakte				
Polisblad zorgverzekering 2016				
Aanslag gemeentebelasting (Tribuut)				
Aanslag waterschapsbelasting (GBLT)				
Energienota of meest recente jaarafrekening				
Waternote (Vitens) of meest recente jaarafrekening				
Nota kabel/telefoon/internet				
Polisblad AVP/inboedel				
Polisblad overige verzekeringen				
Contract kinderopvang				
Overige vaste lasten				
Bankafschriften laatste 3 mnd. alle rekeningen				
Autopapieren				sr
Vrijwaringbewijs				sr
Alle schuldeisers brief met huidig saldo				sr
Uitslag BKR-toets				sr
Kopie aangiftes IB laatste 5 jr. of beschikkingen				sr
Uitschrijving Kamer van koophandel				sr
Notariële akte (huwelijkse voorwaarden e.d.)				sr
Echtscheidingsvonnis/convenant				sr