

Schuldhulpverlening en dreigende huisuitzetting



**KENNISCENTRUM
SOCIALE INNOVATIE
HOOGESCHOOL UTRECHT**

Postbus 85397
3508 AJ
Utrecht

Tel 030 252 98 31
Fax 030 252 96 01
E-mail KSI@hu.nl

Auteur:

Dr. Catelijne Akkermans

Lectoraat:

Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening

Datum:

21 november 2011

© Hogeschool Utrecht
Utrecht, 2011

Bronvermelding is verplicht.
Vereenvoudigen voor eigen gebruik
of intern gebruik is toegestaan.

Colofon

Onderzoek

Schuldhulpverlening en dreigende huisuitzetting

Deel I

Onvermogen in de schuldhulp

Een onderzoek naar uitvallers uit de schuldhulp, Kredietbank Utrecht

Deel II

Voorkom Huisuitzetting!

Een onderzoek naar cliënten in het project Voorkom Huisuitzetting!

Opdrachtgever

Gemeente Utrecht, GG&GD, afdeling Maatschappelijke Gezondheidsbevordering en Zorg (MGZ)

Projectleiding

Dr. Lia van Doorn, Kenniscentrum Sociale Innovatie, Lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening.

Dit lectoraat is een samenwerkingsverband van het Oranje Fonds, de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) en de Faculteit Maatschappij en Recht (FMR) van Hogeschool Utrecht.

Uitvoering

Dr. Catelijne Akkermans (Bureau Akkermans), in samenwerking met het Lectoraat IMD, Hogeschool Utrecht, 2011

Tekst en foto's

Bureau Akkermans

Sociaalwetenschappelijk onderzoek en advies

Dr. Catelijne Akkermans
catelijne@bureau-akkermans.nl
www.bureau-akkermans.nl

Met medewerking van:

Drs. Dorieke Wewerinke (interviews deel I & II)

Dr. Mira Peeters-Bijlsma (interviews deel II)

Drs. Janneke van der Mei (Hogeschool Utrecht, deskundigheidsbevordering)

Dit onderzoek maakt deel uit van een onderzoeksproject in het kader van de Wmo-werkplaats van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht. Op basis van het onderzoek ontwikkelt het kenniscentrum een aanbod voor deskundigheidsbevordering.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Samenvatting	5
Woord vooraf	9
Hoofdstuk 1 Inleiding	10
Deel I <i>Onvermogen in de schuldhulp</i> Een onderzoek naar uitvallers uit de schuldhulp, KBU	11
Hoofdstuk 2 Onderzoeksopzet	12
Inleiding	12
Doelen en onderzoeksvragen	12
Eerder onderzoek	13
Beperkingen	14
Cliëntperspectief	14
Leeswijzer	15
Hoofdstuk 3 Resultaten	17
Inleiding	17
Achtergronden uitvallers	17
Toekomstverwachting	19
Moment van uitval	21
Niet aan de regels willen of kunnen voldoen?	23
Het perspectief van uitvallers	24
Hoofdstuk 4 Samenvatting resultaten en conclusies	26
Inleiding	26
Wie zijn de uitvallers, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief?	26
Waardoor vallen ze uit?	27
Wat hebben deze cliënten nodig om uitval te voorkomen?	29
Eerder onderzoek	29
Discussie	30
Hoofdstuk 5 Profielen uitvallers	31
Wat zijn de profielen van uitvallers bij de vrijwillige schuldhulpverleningstrajecten van de Kredietbank Utrecht?	31
Deel II <i>Voorkom Huisuitzetting!</i> Een onderzoek naar cliënten in het project VH!	33
Hoofdstuk 6 Onderzoeksopzet	35
Inleiding	35
Doelen en onderzoeksvragen	35
Respons	36
Eerder onderzoek	36
Interviews	36
Beperkingen	37
Cliëntperspectief	37
Leeswijzer	37

Hoofdstuk 7 Resultaten	38
Achtergronden cliënten	38
Aanleiding voor contact VH!	40
Financiële problemen	41
Problemen op andere leefgebieden	42
Ervaring met begeleiding	43
Hoofdstuk 8 Samenvatting resultaten en conclusies	47
Inleiding	47
Wie zijn de cliënten in VH!, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief?	47
Hoe ervaren de cliënten de geboden hulp in het project VH!?	48
Wat hebben de cliënten aan begeleiding en ondersteuning nodig?	49
Eerder onderzoek	50
Literatuur	51
Bijlage 1 Brief aan deelnemers onderzoek deel I	52
Bijlage 2 Brief aan deelnemers onderzoek deel II	53
Bijlage 3 Leden klankbordgroep	54

Samenvatting

Deel I

Onvermogen in de schuldhulp

Een onderzoek naar uitvallers uit de schuldhulp, Kredietbank Utrecht

In opdracht van de Gemeente Utrecht is onderzocht waarom cliënten in het vrijwillige schuldhulpverleningstraject van de KBU uitvallen. Een van de doelstellingen van het onderzoek is inzicht te verschaffen in de achtergronden van uitval in het minnelijk traject van de Kredietbank Utrecht. Hiervoor is het van belang om een beeld te krijgen van de ervaringen van degenen om wie het in eerste instantie gaat: de uitvallers. Door het perspectief van betrokkenen centraal te stellen in de analyse van de achtergronden van uitval is inzichtelijk gemaakt waarom een aantal schuldenaren geen gebruik weet te maken van het aanbod van de Utrechtse Kredietbank.

De volgende onderzoeksvragen zijn beantwoord:

- Wat zijn de redenen van uitval onder cliënten in het vrijwillige schuldhulpverleningstraject van de KBU 2009-2010?
- Wat zijn de profielen van uitvallers bij de vrijwillige schuldhulpverleningstrajecten van de Kredietbank?

'Uitval' betekent in dit onderzoek: het voortijdig afbreken van het schuldhulpverleningstraject. Soms gebeurt dit op verzoek van de cliënt zelf; soms beëindigt de Kredietbank het traject, omdat de cliënt onvoldoende meewerkt. Het gaat in dit onderzoek om uitval in de fase van aanmelding, intake en de fase waarin schuldhulpverleners een bemiddelings- of saneringsvoorstel opstellen. De belangrijkste bron vormen de 22 interviews met uitvallers (uitgevallen in de periode 1 januari 2009 - 29 oktober 2010), aangevuld met een focusgroepbijeenkomst met medewerkers van de Kredietbank Utrecht.

Conclusies

Uitvallers uit de schuldhulpverlening vormen een gevarieerde groep. Onder hen zijn mensen met betrekkelijk lage, maar ook met hoge schulden. Sommigen hebben inkomen uit arbeid, anderen hebben een uitkering. Het is in financieel opzicht een kwetsbare groep. Velen hebben al langere tijd geldzorgen. Ze hebben vaak al jaren problematische schulden en hebben eerder pogingen gedaan hun problemen op te lossen of hun situatie te stabiliseren. Meestal is er al eerder contact geweest met schuldhulpverlening. De druk die uitgaat van deurwaarders en incassobureaus kan de aanleiding vormen om (opnieuw) hulp van de Kredietbank in te schakelen. Vaak ligt de motivatie van de hulpvragers niet zozeer in de wens om geldzorgen op te lossen, maar om op korte termijn nadelige gevolgen weg te nemen.

Enkele geïnterviewden weten niet te reconstrueren wanneer (en waarom) zij zijn uitgevallen. Een meerderheid heeft echter duidelijke ideeën over het niet tot stand komen van een schuldregeling. Zij geven hiervoor meerdere redenen. Een aantal wijst op de lange wachttijden en de duur van de intake. Vooral diegenen die het gevoel hebben dat ze onmiddellijk hulp nodig hebben, hebben dit als struikelblok ervaren. Anderen zien met name de regels en voorwaarden die de schuldhulp hun stelt als belangrijkste obstakel. Zij hebben moeite om aan alle voorwaarden te voldoen, of stellen er niet aan te kunnen voldoen, gezien hun persoonlijke situatie. Terugkerend thema in veel interviews met uitvallers zijn de hoge verwachtingen die zij van de schuldhulp hadden, de bejegening die zij vaak als onprettig hebben ervaren en hun visie op verantwoordelijkheid: zij menen dat zij door allerlei omstandigheden buiten henzelf in de problemen zijn gekomen. De meeste geïnterviewden waren dan ook teleurgesteld over het niet tot stand komen van een schuldregeling.

Op basis van deze onderzoeksresultaten trekken we de conclusie dat schuldenaren uitvallen vanwege:

- wachttijden en lange doorlooptijd;
- regels en voorwaarden;
- beperkte vaardigheden;
- mismatch van wederzijdse verwachtingen.

We signaleren een aantal spanningsvelden in de praktijk van de schuldhulpverlening. We constateren dat schuldhulpverleners en cliënten vaak andere visies hebben op het ontstaan én oplossen van financiële problemen. Ook hebben zij in een aantal gevallen uiteenlopende verwachtingen van de mogelijkheden van schuldhulp. Het is niet ondenkbaar dat er wederzijds onbegrip ontstaat wanneer het perspectief van de cliënt op zijn of haar problemen niet aansluit op dat van de hulpverlener. Schuldenaren hebben dan het gevoel dat zij niet geholpen worden; hulpverleners dat zij niet kunnen helpen (of dat cliënten zich niet laten helpen). Dit kan bijdragen aan uitval.

Profielen van uitvallers

Uitval uit de schuldhulpverlening kent vele gezichten. We onderscheiden op basis van de onderzoeksresultaten de volgende groepen uitvallers:

- schuldenaren die redelijk zelfredzaam zijn en recent in schuldhulp;
- schuldenaren die de procedures niet lijken te begrijpen;
- schuldenaren voor wie de gestelde voorwaarden problematisch zijn;
- schuldenaren met psychiatrische, huisvestings- en/of verslavingsproblemen.

Schuldenaren die redelijk zelfredzaam zijn en recent in schuldhulp

Een groep schuldenaren zoekt in de eigen sociale kring een manier om met hun schulden om te gaan. Schuldenaren in dit profiel hebben gemeenschappelijk dat zij behoorlijk zelfredzaam zijn en niet eerder een beroep hebben gedaan op schuldbemiddeling. Zij ervaren geen grote problemen met deurwaarders, maar zoeken hulp omdat ze zich realiseren dat hun situatie om een oplossing vraagt. Zij vallen uit omdat ze zelf hun aanvraag intrekken. Hun schulden zijn niet noodzakelijkerwijs klein en zij hebben ook enkele, weinig complexe problemen op andere gebieden (waar ze hulp voor ontvangen). Ze zijn echter niet te typeren als *multiprobleem*.

Schuldenaren die de procedures niet lijken te begrijpen

Ook zijn er schuldenaren die moeite hebben met de werkwijze van de schuldhulp. Zij lijken de procedures niet goed te begrijpen. Zij maken geen bewuste keuze om niet aan de voorwaarden voor hulp te voldoen. Zij lijken de regels en procedures van de schuldhulp niet te begrijpen. In dit profiel vallen schuldenaren die de taal slecht spreken, weinig financieel inzicht hebben of verstandelijke beperkingen hebben. De meeste mensen binnen deze groep zijn al eerder in contact geweest met schuldhulp. Ze hebben ook problemen en kwetsbaarheden op andere gebieden. Geen verslaving of ernstige psychiatrische problemen, maar wel psychische klachten of een verstandelijke beperking.

Schuldenaren voor wie de voorwaarden problematisch zijn

Verder is er een groep schuldenaren voor wie de gestelde voorwaarden een probleem zijn. In dit profiel vallen schuldenaren die bewust niet aan de voorwaarden voldoen. Zij melden bijvoorbeeld niet alle schulden. Maar hieronder vallen ook schuldenaren die het gevoel hebben dat zij gezien hun persoonlijke omstandigheden bijna niet aan alle voorwaarden kunnen voldoen. Doorgaans willen deze mensen wel graag schuldhulp en de kans dat zij een nieuw beroep hierop doen is groot. Deze uitvallers bevinden zich vrijwel zonder uitzondering in een financieel kwetsbare positie en hebben doorgaans ook op andere levensgebieden problemen.

Schuldenaren met psychiatrische, huisvestings- en/of verslavingsproblemen

Net als de uitvallers in het vorige profiel is het voor deze groep moeilijk om aan alle voorwaarden van de schuldhulp te voldoen. Het verschil is dat voor deze schuldenaren te kampen hebben met ernstige verslavings-, huisvestings- en/of psychiatrische problemen. Deze problemen kunnen de schuldhulp ernstig belemmeren. Voor deze groep uitvallers hangen de achtergronden van de schulden samen met de reden van uitval. Zij hebben bijna altijd al eerder contact gehad met schuldhulpverlening, voor een sociaal krediet of schuldbemiddeling. Deze schuldenaren zijn financieel kwetsbaar.

Deel II

Voorkom Huisuitzetting!

Een onderzoek naar cliënten in het project Voorkom Huisuitzetting!

In Utrecht is binnen de schuldhulpverlening een specifiek project opgezet: Voorkom Huisuitzetting! (VH!). Dit project heeft als doel huisuitzetting van sociaal kwetsbaren met een huurschuld te voorkomen. In dit onderzoek schetsen we een beeld van de cliënten, hun ervaringen met het project en inventariseren we wat zij aan begeleiding en ondersteuning nodig hebben.

De onderzoeksvraag was: wat zijn de profielen van cliënten van het project Voorkom Huisuitzetting!?

- Wie zijn de cliënten, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief?
- Hoe ervaren de cliënten de geboden hulp in het project VH!?
- Wat hebben de cliënten aan begeleiding en ondersteuning nodig?

Het perspectief van de geïnterviewden staat in de beantwoording van deze vragen centraal: onze conclusies zijn gebaseerd op de analyse van 20 interviews met huishoudens in het project Voorkom Huisuitzetting!.

Wie zijn de cliënten?

De geïnterviewde cliënten in VH! vormen een gevarieerde groep. Onder hen zijn gezinnen, maar ook alleenstaanden zonder kinderen. De hoogte van hun schuld ten tijde van aanmelding bij VH! loopt uiteen van € 1.500,- tot ruim € 100.000. Bijna de helft heeft inkomen uit arbeid/pensioen, de overigen ontvangen een uitkering. De leeftijd van de geïnterviewden varieert van halverwege twintig jaar tot halverwege de zeventig jaar. Ruim de helft is geboren in Nederland. Het opleidingsniveau van de geïnterviewden is over het algemeen laag. Een ruime meerderheid ervaart problemen op meerdere levensgebieden, met name lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen. Daarnaast vertellen zij relatie- en opvoedingsproblemen te ondervinden, en ook – in mindere mate – verslaving in het verleden, contacten met justitie en jeugdzorg. Enkeligen hebben gebrekkige taal- en/of rekenvaardigheden.

Hoe ervaren de cliënten de geboden hulp in het project VH!?

De geïnterviewde cliënten zijn positief over het project. Zij waarderen met name dat ze huisuitzetting kunnen voorkomen. De tevredenheid met het project betreft ook de praktische begeleiding en de steun bij dagelijkse problemen. De meeste cliënten waarderen de niet-vrijblijvende aanpak. Zij ervaren het als prettig dat er meerdere partijen in het project zijn betrokken, die ieder hun eigen rol spelen. Uit de interviews rijst echter het beeld dat niet alle cliënten de werkwijze van de schuldhulp (kunnen) begrijpen. Sommigen hebben hierdoor geen reële verwachtingen van de lengte van de procedure of van hun eigen inbreng en verantwoordelijkheid.

Wat hebben de cliënten aan begeleiding en ondersteuning nodig?

Cliënten zeggen gebaat te zijn bij begeleiding die zij vanuit VH! krijgen. Ze hebben met name behoefte aan steun bij het beheren van hun financiën en administratie. Sommige cliënten willen graag op termijn (weer) financieel zelfredzaam zijn en hebben hierbij begeleiding nodig. Anderen hebben minder behoefte aan het leren van financiële vaardigheden zoals het maken van een langetermijnplanning en reserveringen: zij zien het als een reële optie dat hun inkomen ook na afloop van VH! door een ander zal worden beheerd.

Concluderend

Het beeld dat uit de interviews naar voren komt is dat het om een in meerdere opzichten kwetsbare mensen gaat: naast financiële zorgen hebben zij in meerderheid problemen op andere levensgebieden. Ze zijn al jaren kwetsbaar en niet in staat (geweest) om zich financieel staande te houden. De *push* die uitgaat van de ernst van hun situatie (dreigende huisuitzetting) en de *pull* van het project VH! (huisuitzetting voorkomen) maken dat deze groep door hulpverlening bereikt wordt.

Uit de onderzoeksresultaten trekken we de conclusie dat, gezien de problemen van de VH!'ers op meerdere leefgebieden, zij met louter schuldhulp niet voldoende geholpen zouden worden. Deze

conclusie wordt onderstreept door het feit dat veel cliënten in het recente verleden al een vorm van schuldhulp hebben ontvangen. Dat heeft echter niet geleid tot een stabiele(re) financiële situatie. Cliënten binnen het project VH! zijn, gezien hun kwetsbaarheid op meerdere vlakken, gebaat bij een niet-vrijblijvende aanpak. Zij kunnen huisuitzetting alleen afwenden als zij meewerken en zich aan de afspraken houden. Dit werkt goed: het motiveert en schept helderheid. Het lijkt in de praktijk gunstig uit te pakken dat de cliënt met verschillende hulpverleners te maken heeft en dat deze verschillende rollen vervullen. Voor cliënten kan het makkelijker zijn zich te voegen in het strenge regime van de schuldhulp als zij daarbij de steun ervaren van de maatschappelijke werkster of woonbegeleidster. We concluderen dan ook dat het samenspel tussen verschillende partners de grip versterkt op de cliënt en zijn problemen.

Woord vooraf

Door de economische crisis krijgen meer mensen te maken met een terugval in inkomen en nemen hun geldzorgen toe. Steeds meer mensen doen een beroep op schuldhelpverlening. Het blijkt niet altijd makkelijk om een schuldhelpverleningstraject succesvol af te ronden of om op langere termijn schuldenvrij te blijven. De landelijke trend bij de schuldhelpverlening is dat het slagingspercentage daalt en het aantal uitvallers toeneemt. Dit is niet alleen vervelend voor de betrokken schuldenaars, schuldeisers en schuldhelpverleners, maar het vormt ook een maatschappelijk probleem. Uitval in de schuldhelpverlening en de neveneffecten hiervan - zoals huisuitzettingen - brengen hoge kosten met zich mee. Het is dus van belang dat mensen met schulden hulp krijgen en dat die hulp ook resultaten oplevert.

De Gemeente Utrecht heeft het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht gevraagd een onderzoek uit te voeren naar mensen met problematische (huur)schulden. We deden dit onderzoek binnen het kader van de WMO-Werkplaats. Er zijn twee groepen onderzocht: uitvallers bij de Kredietbank Utrecht en mensen die in het project Voorkom Huisuitzetting! zijn opgenomen. Op basis van dit onderzoek naar deze twee complexe klantengroepen ontwikkelt het Kenniscentrum Sociale Innovatie een aanbod voor deskundigheidsbevordering voor (schuld)helpverleners.

Voor u ligt nu het verslag van het onderzoeksgedeelte. Het geeft een beeld van de achtergronden bij uitval in de schuldhelpverlening en laat ook zien hoe begeleiding aan mensen met huurschuld succesvol kan worden vormgegeven.

Bij de totstandkoming van dit onderzoek zijn veel mensen betrokken geweest. We zijn hun erkentelijk voor hun medewerking. Om te beginnen is bijzondere dank verschuldigd aan de respondenten: mensen met schulden die zijn uitgevallen uit de schuldhelpverlening en mensen met hoge huurschulden die cliënt zijn van Voorkom Huisuitzetting!. Zij maakten ons deelgenoot van hun perspectief op de reden van uitval en van hun perceptie van de hulp die zij ontvingen bij het voorkomen van huisuitzetting. Daarnaast willen we de gemeente Utrecht en de Klankbordgroep bedanken voor hun steun en adviezen. We hopen dat dit onderzoek zal bijdragen aan verbeteringen in de uitvoering van de (schuld)helpverlening.

Lia van Doorn

Hoofdstuk 1 Inleiding

Als gevolg van de economische crisis gaan steeds meer burgers er in inkomen op achteruit. Daardoor neemt de vraag naar schuldhulpverlening toe, constateert ook de NVVK (landelijke vereniging voor schuldhulp en sociaal bankieren). In 2010 hebben de hulporganisaties die zijn aangesloten bij de NVVK meer mensen met schulden geholpen dan in voorgaande jaren (NVVK 2010). Tegelijkertijd neemt de effectiviteit van de schuldhulpverlening af, omdat het slagingspercentage is gedaald en de uitval is gestegen (Jungmann 2008: 21). Daarnaast krijgen schuldhulpverleners te maken met bezuinigingen in de sociale sector.

Onderzoek bij de Kredietbank Utrecht ...

Binnen de gemeente Utrecht wordt de schuldhulpverlening uitgevoerd door de Kredietbank Utrecht (KBU). Zij is onderdeel van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling. Ruim 3.200 Utrechters maken gebruik van schuldhulpverlening of een andere vorm van financiële hulp bij Schuldhulpverlening SoZaWe en Stadsgeldbeheer. In 2009 werden meer aanvragen voor een minnelijk traject gedaan dan in 2008. Het aantal lopende minnelijke trajecten lag in 2009 op 825, een stijging ten opzichte van de 563 in 2008 (Armoedemonitor Gemeente Utrecht 2010).

Gezien de ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening wil de Kredietbank werkwijzen ontwerpen die effectief, doelmatig en kostenbesparend zijn. Daarom wil zij graag weten waarom cliënten in de loop van het schuldhulpverleningstraject uitvallen. De Kredietbank heeft het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht gevraagd dit te onderzoeken. Dit onderzoeksrapport behandelt de redenen van uitval in de aanloop naar een minnelijk schuldhulpverleningstraject. Op basis hiervan zijn profielen van uitvallers opgesteld.

... en bij het project Voorkom Huisuitzetting!

Ook is er onderzoek gedaan onder een specifieke groep Utrechtse schuldenaren: cliënten die zijn opgenomen in het project Voorkom Huisuitzetting! (VH!). Dit project heeft als doel huisuitzetting van sociaal kwetsbaren met een huurschuld te voorkomen. Deze huurders met schulden ontvangen hulp bij het op orde brengen van hun financiën en hun problemen op andere levensgebieden. In het tweede deel van het onderzoek wordt een beeld geschetst van deze groep schuldenaren: wie zijn zij, wat zijn hun ervaringen met het project VH! en wat hebben zij nodig aan begeleiding en ondersteuning vanuit het project VH!?

Leeswijzer

Het gehele onderzoeksproject kent twee fasen. In de eerste onderzoeksfase is het profiel van uitvallers en cliënten in het project VH! opgesteld. De tweede fase richt zich op de professionele toerusting die schuldhulpverleners nodig hebben om deze cliënten te begeleiden. Deze fase zal uitmonden in een aanbod voor deskundigheidsbevordering. Dit onderzoeksrapport doet verslag van de eerste fase.

Het onderzoeksrapport bestaat uit twee delen:

- Deel 1 richt zich op de uitvallers uit de schuldhulp van de Kredietbank; dit deel bestrijkt hoofdstuk 2 tot en met 5.
- Deel 2 – hoofdstuk 6 tot en met 8 - gaat in op cliënten in het project Voorkom Huisuitzetting!.

Deel I

Onvermogen in de schuldhulp

Een onderzoek naar uitvallers uit de schuldhulp, Kredietbank Utrecht



Hoofdstuk 2 Onderzoeksopzet

De gemeentelijke schuldhelpverlening heeft als doel: het vergroten van de duurzame (financiële en sociale) zelfredzaamheid en participatie van de burgers en, indien dit niet mogelijk is, adequate hulp bieden om maatschappelijke uitval te voorkomen.

(College van B&W Gemeente Utrecht 2009: 1)

Inleiding

Veel schuldhelpverleningstrajecten van de Kredietbank Utrecht (KBU) worden vroegtijdig beëindigd. De gemeente wil die hoge uitval graag terugbrengen. Daarvoor moet ze weten wie de uitvallers zijn en waarom zij uitvallen. Dat is onderzocht in het eerste deel van dit onderzoek. Het onderzoek bestaat uit twee fases. In de eerste fase staat het profiel van de uitvallers centraal. In de tweede fase wordt onderzocht welke professionele toerusting schuldhelpverleners nodig hebben om deze cliënten te begeleiden. Deze fase mondt uit in een aanbod voor deskundigheidsbevordering. Dit onderzoeksrapport doet verslag van de eerste fase.

Doelen en onderzoeksvragen

Wat waren de doelen?

Het onderzoek had drie doelen:

- inzicht krijgen in de achtergronden van uitval in het minnelijk traject van de Kredietbank Utrecht;
- inzicht krijgen in mogelijkheden om ongewenste uitval te beperken;
- aanknopingspunten benoemen om de schuldhelpverleners verder te professionaliseren.

Welke vragen zijn onderzocht?

De onderzoeksvragen waren:

- Wat zijn de redenen van uitval onder cliënten in het vrijwillige minnelijk schuldhelpverleningstraject van de KBU 2009-2010?
- Wat zijn de profielen van uitvallers bij de vrijwillige minnelijk schuldhelpverleningstrajecten van de Kredietbank?

Daarnaast onderzochten we de volgende deelvragen:

- Wie zijn de uitvallers, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief?
- Waarom vallen ze uit?
- Wat hebben deze cliënten nodig om uitval te voorkomen?

'Uitval' betekent in dit onderzoek: het voortijdig afbreken van het schuldhelpverleningstraject. Soms gebeurt dit op verzoek van de cliënt zelf; soms beëindigt de Kredietbank het traject, omdat de cliënt onvoldoende meewerkt. Andere vormen van uitval – bijvoorbeeld omdat schuldeisers onvoldoende meewerken – zijn niet onderzocht. Uitval is in deze definitie niet hetzelfde als terugval (recidive). Terugval betekent dat mensen eerst een schuldhelptraject succesvol afsluiten, maar weer in de financiële problemen komen en opnieuw een beroep doen op schuldhelp.

Er zijn drie momenten in het schuldhelpverleningstraject te onderscheiden waarop schuldenaren uitvallen (Jungmann 2008): bij aanmelding; bij het zoeken van een oplossing en tijdens de uitvoering van het schuldhelpverleningstraject. Wij onderzochten uitvallers in de eerste twee momenten: de aanmelding, de intake en de fase waarin schuldhelpverleners een bemiddelings- of saneringsvoorstel opstellen. Uitval in de uitvoeringsfase zelf hebben we niet onderzocht.

Een 'minnelijk' schuldhulpverleningstraject is een traject waaraan mensen vrijwillig deelnemen. Vrijwillige schuldhulpverlening is echter niet vrijblijvend. Cliënten tekenen bij aanvang een contract, waarin alle voorwaarden zijn opgenomen. Het minnelijke traject komt in onderling overleg tot stand, zonder tussenkomst van de rechter. Dit in tegenstelling tot het een traject in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). In zo'n traject bepaalt de rechter de duur van het traject en de precieze invulling.

Respondenten

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, zijn cliënten geïnterviewd die zijn uitgevallen in het vrijwillige schuldhulpverleningstraject van de Kredietbank. Zij vielen uit in de periode van 1 januari 2009 tot 29 oktober 2010. Er waren twee groepen uitvallers:

- 164 cliënten hebben hun aanvraag op eigen initiatief ingetrokken;
- 273 mensen zijn afgewezen omdat zij onvoldoende meewerkten.

We hebben beide groepen uitvallers (in totaal 437) aangeschreven. Onder hen bevinden zich ook terugvallers: mensen die inmiddels opnieuw een aanvraag hebben ingediend. Uiteindelijk zijn 429 mensen benaderd met het verzoek om deelname.¹ De respons was ruim 11%.

Niet alle reacties op dit verzoek hebben tot een interview geleid. Enkele mensen trokken zich alsnog terug, belden hun afspraak af of verschenen niet. Enkele keren stonden we voor een dichte deur. We hebben veel moeite gedaan om deze mensen toch te bereiken. We hadden namelijk het vermoeden dat er een relatie is tussen de moeilijkheden om een interviewafspraken te maken en de uitval bij de Kredietbank. Twee respondenten wilden ons niet thuis ontvangen; twee mensen waren dakloos op het moment van het interview: wij spraken hen in een café-restaurant. Uiteindelijk hebben we 22 uitvallers geïnterviewd, in de periode december 2010 - januari 2011. Zij ontvingen als dank voor hun deelname € 15,- contant.

Eerder onderzoek

In 2002 verscheen *Niet alle uitvallers zijn afvallers*, een van de eerste Nederlandse onderzoeken naar uitvallers in de schuldhulpverlening (Jungmann 2002). Uitval in de gemeentelijke schuldhulpverlening is onderzocht in de gemeenten Amsterdam (Berg en Eiting 2009), Rotterdam (Bronsveld 2005), Dordrecht (Schiff en Weide 2006) en Groningen (Klein Rouweler, Leeferink, Polstra 2004). De schuldhulpverlening is in deze gemeentes op uiteenlopende manieren georganiseerd. Uit bovenstaande studies bleek echter dat de achtergronden en redenen van uitval redelijk overeenkomen. De meeste klanten vallen uit na de aanmelding of intake, dus vóór het feitelijke traject van schuldbemiddeling of sanering van start gaat. Uit de onderzoeken blijkt dat uitval samenhangt met het feit dat schuldenaren vaak:

- onvoldoende bureaucratische vaardigheden en inzicht hebben;
- problemen hebben met de lange wachttijden;
- de werkwijze van de schuldhulpverlening niet kennen en er geen begrip voor hebben;
- de bejegening van de schuldhulpverlener onprettig vinden;
- weinig contact hebben met de hulpverlener.

Uit onderzoek naar Amsterdamse schuldhulpverlening (Berg en Eiting 2009) blijkt verder dat cliënten de oorzaken van uitval vooral leggen bij de (organisatie van de) schuldhulpverlening; schuldhulpverleners wijzen vooral op de eigenschappen en het gedrag van de cliënt. Jungmann vat in haar studie *Schulden? De gemeente helpt* (2008) samen wat de oorzaken zijn van de geringe effectiviteit van schuldhulp. Zij benoemt drie hoofdredenen voor uitval aan de kant van de schuldenaren: het niet aan de voorwaarden

¹ Zie brief in bijlage 1. Van de 437 personen die we hebben aangeschreven, hebben we uiteindelijk 429 mensen bereikt. Dat kwam omdat enkele enveloppen onbestelbaar retour kwamen. Ook kwamen enkele cliënten dubbel voor in het bestand. Van de 429 mensen hebben er 49 gereageerd. Daarvan hebben we er 27 geïnterviewd; 10 cliënten waren alsnog niet te bereiken, de rest is afgebeeld. Vijf geïnterviewden zaten ook in het project VH! en worden in het tweede deelonderzoek besproken. Daarmee komt het aantal geïnterviewden voor het onderzoek naar uitval op 22.

voldoen, lange doorlooptijd en weinig contact met schuldhulpverlening en miscommunicatie of een tekort aan bureaucratische vaardigheden. Inzichten over de achtergronden bij uitval uit deze eerdere studies zijn gebruikt bij het voorbereiden van de interviews met uitvallers.

Interviews

De interviews waren halfgestructureerd: we hanteerden wel een lijst met vragen en thema's (topics), maar stelden die niet in een vaste volgorde of met een vaste formulering. Een dergelijke aanpak is bij uitstek geschikt om het perspectief van uitvallers te onderzoeken en inzicht te krijgen in hun ervaringen, beleving en de redenen die zij zelf geven voor hun uitval uit de schuldhulp. Alle gesprekken zijn opgenomen en uitgeschreven. Vervolgens is van elk gesprek een verslag gemaakt, ingedeeld naar thema. Aan de hand van deze thema's zijn de interviews met elkaar vergeleken en geanalyseerd. De citaten in dit onderzoeksrapport komen letterlijk uit de interviews. De geïnterviewden blijven anoniem: de geluidsopnamen zijn vernietigd.

Bijeenkomst met de focusgroep

Hoewel we ons vooral richtten op cliënten, wilden we ook weten hoe betrokken professionals over uitval oordelen. Daarom is een focusgroepbijeenkomst georganiseerd met medewerkers van de Kredietbank. Hierbij waren trajectbegeleiders aanwezig, een teamleider, een opleider sociale voorzieningen en een kwaliteitsmedewerker. Informatie uit deze bijeenkomst is met name gebruikt bij het uitwerken van de discussieparagraaf van hoofdstuk 4 (resultaten en conclusies).

Bijeenkomsten met de klankbordgroep

Tot slot is een klankbordgroep opgericht met mensen die nauw bij het onderzoek waren betrokken. Met hen zijn tussentijds de resultaten van het onderzoek besproken (zie bijlage 2).

Beperkingen

Het onderzoek kent een aantal beperkingen. Ten eerste kunnen we op basis van de gekozen kwalitatieve methode geen cijfermatige uitspraken doen over de kenmerken van de gehele groep uitvallers, bijvoorbeeld over de gemiddelde hoogte van hun schulden of inkomen. Ten tweede geven de antwoorden van de respondenten wellicht te beperkte of vertekende informatie. Er lag namelijk tussen één en tweeëntwintig maanden tussen het moment van uitval en het interview. Daardoor was het voor sommige geïnterviewden lastig om een reconstructie te maken van hun contacten met de Kredietbank.

Ten derde is een gevarieerde, maar mogelijk selectieve groep geïnterviewd. De groep die niet is bereikt – de 'uitvallers onder de uitvallers' – is wellicht anders dan de geïnterviewde groep. Dat blijkt ook uit de verhouding tussen mensen die zelf hun aanvraag voor een minnelijk traject beëindigen en degenen bij wie de Kredietbank de aanvraag beëindigt. In werkelijkheid is die verhouding ongeveer 1:3; onder de respondenten is die verhouding 1:1. Schuldenaren die wegens onvoldoende medewerking uitvielen, bleken dus ook minder geneigd om mee te werken aan dit onderzoek.

Tot slot: er wordt niet ingegaan op de grote groep klanten voor wie de gemeentelijke schuldhulpverlening succesvol is. Aangezien het onderzoek over uitvallers gaat, ligt de nadruk in het onderzoeksrapport op aspecten in de schuldhulpverlening die voor verbetering vatbaar zijn, meer dan op datgene wat goed gaat. Ook maken we geen vergelijking tussen degenen die uitvallen en degenen die het traject succesvol afsluiten.

Cliëntperspectief

Een van de doelstellingen van het onderzoek is het inzicht verschaffen in de achtergronden van uitval in het minnelijk traject van de Kredietbank Utrecht. Hiervoor is het van belang om een beeld te krijgen van de ervaringen van degenen om wie het in eerste instantie gaat: de uitvallers. Interviewonderzoek biedt hiervoor de uitgelezen mogelijkheid: zo komen immers de betrokkenen zelf aan het woord. De kracht van

interviews ligt in de mogelijkheid om meningen, opvattingen, verwachtingen en ervaringen voor het voetlicht te brengen. Dit levert kennis op die nodig is om te begrijpen waarom mensen uitvallen, ondanks de hulp die hen wordt geboden. Door het perspectief van betrokkenen mee te nemen in de analyse van de achtergronden van uitval kan inzichtelijk worden waarom een aantal schuldenaren geen gebruik weet te maken van het aanbod van de Utrechtse Kredietbank. Er is weinig kwalitatief onderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten met schuldhelpverlening, met name naar het perspectief van uitgevallen cliënten. Ook in dat opzicht kan het gekozen perspectief inzichten bieden die een aanvulling vormen op al bestaande rapporten en onderzoeken.

Daarbij gaat het om een gevoelig onderwerp: het is denkbaar dat uitvallers niet graag ingaan op hun financiële problemen en op het feit dat een schuldhelpregeling niet tot stand is gekomen. Voor onderzoek naar dergelijke beladen onderwerpen, vormen interviews de meeste geschikte methode van dataverzameling. Tot slot maakt de gekozen benadering het mogelijk om zicht te krijgen op spanningsvelden en dilemma's die zich in de praktijk van de schuldhelpverlening voordoen, vooral waar het perspectief van de cliënt (uitvaller) anders is dan dat van de professional (schuldhelpverlener).

Leeswijzer

Hoofdstuk 3 (Resultaten) schetst een beeld van de geïnterviewde uitvallers: wie zijn zij, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief? Welke redenen liggen ten grondslag aan hun uitval? In het vierde hoofdstuk (Conclusie) worden de onderzoeksvragen beantwoord en worden, op basis hiervan, enkele spanningsvelden benoemd die zich voordoen in de praktijk van de schuldhelpverlening. In het vijfde en laatste hoofdstuk van dit deel worden profielen van uitvallers gepresenteerd.



Hoofdstuk 3 Resultaten

Ja. Ja. In principe hebben we allemaal wel wat schulden, denk ik. M39²

Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de ervaringen van een aantal schuldenaren die zijn uitgevallen uit de vrijwillige schuldhelpverlening. Allereerst beschrijven we deze uitvallers in termen van onder meer leeftijd, geslacht, afkomst, gezinssituatie, hoogte schuld en inkomen en toekomstperspectief. Hierna beschrijven we op welk moment in het schuldhelpverleningstraject zij zijn uitgevallen en wat hier volgens henzelf de redenen voor zijn. We gaan dieper in op de verklaring die de uitvallers zelf het meest frequent geven voor hun uitval, die erop neer komt dat zij niet aan de regels van de schuldhelp kunnen of willen voldoen. Vervolgens worden drie thema's belicht die voor veel geïnterviewden van belang zijn: de bejegening die hun ten deel viel, de verwachtingen die zij hebben van de schuldhelp en hun idee over verantwoordelijkheid voor de oplossing van hun problemen.

Achtergronden uitvallers

Redenen om deel te nemen

De redenen die geïnterviewden gaven om mee te werken aan het onderzoek, lopen uiteen:

- "Ik kreeg een brief thuis en het leek me wel wat, daar wilde ik wel aan meewerken".
- "Mijn reden om mee te werken: mijn schulden. Ik zit diep in de schulden. Ik wil geholpen worden".
- "Omdat ik slecht behandeld ben. Héél slecht".
- "En ik moet eerlijk zeggen, die € 15,- is natuurlijk ook een goede lokker".

De meeste respondenten hopen dat de schuldhelpverlening wordt verbeterd. Veel respondenten zijn boos en teleurgesteld dat het niet gelukt is bij de Kredietbank en dat er geen schuldhelpregeling tot stand is gekomen. Ze hadden liever wel schuldhelp ontvangen. Soms lopen de emoties tijdens de gesprekken hoog op.

Wijken

De meeste geïnterviewden wonen in de wijken Kanaleneiland en Overvecht (n=10). Dit zijn de twee Utrechtse wijken met het hoogste aandeel huishoudens met een bijstandsuitkering, respectievelijk 7,4% en 11%. Ook hebben deze wijken de meeste werkzoekenden van de stad: 6,1% en 8% (WijkWijzer Utrecht 2010). De overige respondenten wonen in Leidsche Rijn (n=1), Utrecht West (n=1), Utrecht Noord-Oost (n=2) en Utrecht Noord-West (n=1). Tot slot komen vier geïnterviewden uit gemeentes rondom Utrecht, omdat de Kredietbank tot 1 januari 2011 een regiofunctie vervulde. Twee respondenten zijn dakloos op het moment van het interview.

Afkomst

Tien respondenten zijn in Nederland geboren en getogen. Twaalf zijn naar Nederland gekomen vanuit Turkije (n=4), Marokko (n=3), Suriname (n=3) of als vluchteling uit een Afrikaans land (n=2).

Dinsdagochtend, 9 uur. Uitgestorven woonwijk, niemand op straat. Twee onder één kaphuizen. Er staat een redelijk nieuwe auto voor de deur. Ik controleer straatnaam en huisnummer, omdat ik twijfel of ik op het juiste adres ben. Het klopt. In huis is het een ongeorganiseerde rommel: redelijk schoon, maar er liggen overal spullen. Veel speelgoed. Een groot aquarium, twee kooien met knaagdieren. Ik krijg een grote beker koffie met koekjes.

² De code achter elk citaat verwijst naar het geslacht en de leeftijd van de geïnterviewde: M39 is een man van 39 jaar.

Het huis is erg kaal en ziet er armoedig uit (afgebladderde verf, bijna geen spullen en het rook ook niet bijzonder fris). Ik heb slechts één vertrek echt van binnen gezien, maar zag wel dat er overal rommel lag. In de kamer waar ik werd binnengeleid zitten een vrouw en een man op leeftijd, allebei Marokkaans. Ze spreken geen Nederlands. Mevrouw (die later zijn moeder bleek te zijn) mompelt wat en verdwijnt naar een andere kamer.

Mevrouw was de interviewafspraak vergeten, maar ik ben evengoed welkom. Haar volwassen zoon is bij het gesprek aanwezig, rokend op de bank, af en toe commentaar gevend. Goud glimmend interieur, alles blinkend schoon. Grote televisie, vitrinekastje met foto's van een volkszanger, hondjes en kleinkinderen. Mevrouw is boos op die instanties met hun regeltjes. Ze praat met luide stem, in haar verhaal klinkt onbegrip en verontwaardiging.

Fragmenten uit aantekeningen van de interviewers

Geslacht en leeftijd

Onder de geïnterviewde uitvallers zijn de mannen in de meerderheid (16 mannen; 6 vrouwen). De mannen zijn tussen de 23 en 56 jaar oud (gemiddeld 32 jaar), de vrouwen tussen de 30 en 45 jaar (gemiddeld 37 jaar).

Gezinssituatie

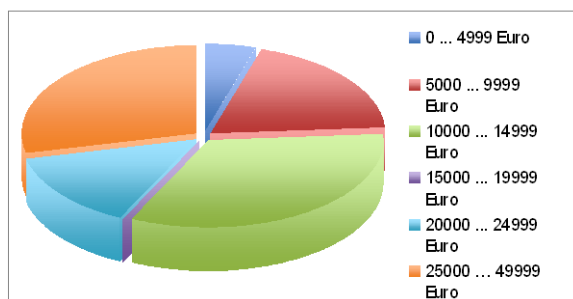
Vier vrouwen zijn alleenstaand; twee wonen samen met een partner zonder schulden. De meeste mannen wonen alleen (n=10) of samen met een partner die (waarschijnlijk) ook schulden heeft (n=5). Eén man woont samen met een vriendin zonder schuld (n=1). Anders samengevat: de meeste geïnterviewden zijn alleenstaand (n=14), enkele maken deel uit van een huishouden met problematische schulden (n=5) of wonen samen met iemand zonder schuld (n=3).

Inkomen

Het inkomen van de respondenten ligt tussen € 550,- (daklozenuitkering) en € 3.000,- (tweeverdieners). Minder dan een kwart van hen heeft inkomen uit arbeid. De overigen ontvangen een uitkering: vanuit de Wet werk en bijstand, van het UWV (ziektewet), vanwege arbeidsongeschiktheid of vanuit de Wajong (voor jonggehandicapten). Vaak wordt die uitkering aangevuld met huur- en zorgtoeslag.

Hoogte schulden

De geïnterviewden hadden tussen de € 3.000 en € 70.000 euro schuld op het moment dat ze een aanvraag deden voor schuldhulp (zie figuur 4). Daarbij zijn studieschulden en schulden bij andere personen (vrienden of familie) niet meegerekend. Studieschulden en leningen bij particulieren vallen buiten de schuldregeling.



Figuur 4 Omvang schulden bij aanvraag schuldhulp

Het is ook niet om te zeggen dat ik een hoge schuld had, het zat rond de 3.000 euro. En een ander zit me aan te kijken: "Dat je je daar druk om maakt, voor die 3.000 euro". Want het is niet veel. Sommige mensen komen pas rond de 10.000 euro bij een Kredietbank. V55

Ik heb geteld en ik kwam uit op een bedrag van 45.000 euro schuld. De leningen, de nota's, de achterstallige bedragen, de rekeningen die niet of nooit zijn betaald en de schulden hier en daar, want je hebt natuurlijk niet alleen de instanties, maar ook je eigen kringetje. Je hebt je ouders, je vrienden en soms moet je toch geld hebben om in bepaalde dingen te kunnen voorzien, zoals de huur, elektra. M36

Ik had geloof ik achttien schuldeisers en nu nog steeds. Ik heb nu iets van 80.000 euro schuld met de rentes erbij en misschien dat het nu wel meer is, ik weet het niet, zo'n 80.000, als het niet meer is. Ik begon [op het moment van de aanvraag bij de KBU] denk ik met 55.000. M41

Eerdere financiële problemen

Alle geïnterviewden hebben op het moment dat zij in contact kwamen met de Kredietbank al (enkele) jaren schulden. Ze hebben eerder pogingen gedaan hun problemen op te lossen of de situatie te stabiliseren. Zo gingen ze betalingsregelingen aan, leenden geld van vrienden of familie of schakelden budgethulp in via bijvoorbeeld het maatschappelijk werk. Een enkeling beproefde ook minder legitieme strategieën: ze innen ten onrechte toeslag van de Belastingdienst of geven (veranderingen in) inkomen niet door aan de Sociale Dienst of UWV. Ongeveer de helft van de geïnterviewden heeft eerder contact gehad met de Kredietbank. Zij hebben eerder al eens informatie ingewonnen of zich aangemeld voor schuldhulp. Twee respondenten hebben eerder een saneringstraject afgerond.

Initiatief

Alle geïnterviewden hebben zelf hulp gezocht bij de Kredietbank.

Ruim een half jaar geleden heb ik dus bij de Kredietbank aangeklopt omdat ik me er bewust van werd dat ik het niet alleen aankan. Ik heb al m'n schulden en instanties die in m'n nek hijgen voor hun nota's. M36

Ik kreeg een brief van de deurwaarder, ik raak in de stress ... slapeloze nachten krijg je ervan. Ik heb gesmeekt bij de Kredietbank om mij te helpen. V45

Voor de meeste geïnterviewden geldt dat zij de dreiging van een deurwaarder of incassobureau wilden afwenden, of ze waren bang te worden afgesloten van gas, water en licht. Dit was voor hen de directe aanleiding om de hulp van de Kredietbank in te roepen.

Toekomstverwachting

De meeste geïnterviewden proberen andere oplossingen te vinden voor hun financiële problemen, nadat het contact met de gemeentelijke schuldhulpverlening is verbroken. Een aantal uitvallers deed opnieuw een aanvraag bij de Kredietbank, één geïnterviewde benaderde een commerciële schuldhulpverlener, een ander meldde zich bij Stadsgeldbeheer. Een groot deel probeert zelf regelingen te treffen met schuldeisers; een enkeling doet weinig om de schuldsituatie op te lossen.

Geen van hen is op het moment van het interview schuldenvrij. Een derde van de geïnterviewden (7 respondenten) denkt dat zijn schuld is afgenomen in de tijd die ligt tussen de aanvraag bij de Kredietbank en het interview (tussen één en tweeëntwintig maanden). De reden is dat zij schuld hebben afgelost. Twee respondenten met inkomen uit arbeid zijn via loonbeslag er in geslaagd een deel van hun schulden af te lossen (naar eigen zeggen € 20.000 en € 30.000). Velen echter (n=9) hebben hun schuld zien toenemen, vooral door oplopende rente, administratiekosten en boetes. Twee respondenten denken dat hun schuld ongeveer gelijk is gebleven; drie hebben geen inzicht in hun huidige schuldsituatie.

Een meerderheid maakt zich zorgen om haar financiële situatie en bevindt zich nog steeds in een financiële gevarezone. Uit een vergelijking van bestanden blijkt dat van de ruim 425 cliënten die tussen 1 januari 2009 en november 2010 bij de Kredietbank uitvielen er twintig vanuit het project VH! begeleiding hebben gekregen (peildatum: 1 december 2010).

Een groot aantal ziet – al dan niet realistisch – de toekomst schuldenvrij voor zich. Een minderheid zegt desgevraagd zich een schuldenvrij bestaan niet te kunnen voorstellen. In het volgende kader worden drie toekomstperspectieven onderscheiden en geïllustreerd met citaten.

De toekomst is niet zonder schulden ...

Misschien gaat mijn schuld met mij mee mijn hele leven.

(V33, op het moment van het interview € 11.000 schuld)

Ik denk dat ik altijd wel wat schulden blijf houden. Ik denk dat je nooit zonder schuld komt te zitten (...) Soms is het niet anders. Als je al zo lang rond het minimumloon zit.
(V55, op het moment van het interview € 2.000 euro schuld)

Ik denk niet dat ik ooit nog schuldenvrij kan worden. Nee. Ik ben nu 33, ik word er echt helemaal gestoord van dat ik zo lang bezig ben.

(M33, op het moment van het interview € 10.000 schuld)

De toekomst is rooskleurig ...

Ik denk dat ik wel weer schuldenvrij ga worden. Ja, ja, makkelijk. Ik heb wel vertrouwen in de toekomst. Ja. Dat moet geen enkel probleem zijn. Ik lig er niet wakker van, van de schulden. Echt niet hoor! En ze zijn overzichtelijk, de schulden. Zo groot zijn ze niet.

(M49, op het moment van het interview € 10.000 schuld)

Mijn toekomst ziet er wel goed uit. (...) Ja, dat voel ik wel eens, dat zou echt fijn zijn om een schone lei te hebben en ja ... ik zie die dag wel echt [huilt.] Ja. Ik heb al schulden van mijn achttiende of zo, ik weet niet wat het is zonder schulden te leven eigenlijk [lange stilte]. Woh ... als het toch eens waar zou kunnen zijn.

(M41, op het moment van het interview € 80.000 schuld)

De toekomst baart zorgen ...

Ik zit toch gauw aan ruim 37.000 euro schuld. Dat is een hoop geld. Ik had zo graag met een schone lei willen beginnen [huilt]. Al had ik er drie of vier jaar over kunnen doen ... dat ik eruit kom. Maar ik zie gewoon geen uitweg.

(V45, op het moment van het interview € 37.000 schuld)

Mijn toekomst? Ik heb geen toekomst meer. De toekomst, ja. Geen kinderen, geen vrouw, niks. Mijn toekomst was mijn werk, maar ik heb geen werk meer. Soms denk ik, ja, wat is jouw leven nou? Gewoon een potje medicijnen nemen dan ben je klaar. Iets waarvan je makkelijk kan doodgaan.

(M49, op het moment van het interview € 20.000 schuld)

Moment van uitval

Enkele respondenten hebben het contact met de Kredietbank verbroken na de aanmelding of het eerste intakegesprek. De meesten zijn echter uitgevallen tijdens de intakefase. Enkele geïnterviewden weten niet te reconstrueren wanneer (en waarom) zij zijn uitgevallen:

[En hoe is die aanvraag gegaan?]

Dat kan ik even niet meer terughalen.

[Bent u langsgeweest, bij de Kredietbank?]

Nee. Nee, ik weet dat ie er is, ik heb er vlakbij gewoond, dus ..., maar meer weet ik niet.

M56

In onderstaande tabel is te lezen in welke fase van het schuldhulptraject de geïnterviewden zijn uitgevallen, of zij zelf hun aanvraag introkken of dat de begeleiding werd beëindigd wegens onvoldoende medewerking en de reden voor de uitval.

Fase in het traject	Aantal	Zelf of KBU?	Reden uitval
aanmelding	3	zelf aanvraag ingetrokken: 3	wachttijd tot intake en andere oplossing (n=3)
intake	14	zelf aanvraag ingetrokken: 7 onvoldoende medewerking: 7	niet aan regels voldoen (8) andere oplossing (1) geen sanering willen, maar sociaal krediet (2) onbekend (3)
voorbereiden/ stabiliseren	3	zelf aanvraag ingetrokken: 1 onvoldoende medewerking: 2	niet aan regels voldoen (2) wachttijd (1)
onbekend	2	onvoldoende medewerking: 2	Mogelijk: taalproblemen, zwakbegaafdheid
totaal	22	zelf: 11 KBU: 11	

Figuur 5 Fase van uitval, initiatiefnemer en reden uitval

Tussen aanmelding en intake

Sommige geïnterviewden hadden naar hun gevoel dringend hulp nodig op het moment dat zij een beroep deden op gemeentelijke schuldhulp. Zij zijn teleurgesteld wanneer ze bij hun aanmelding geconfronteerd worden met een wachtlijst:

Krijg je gelijk al te horen dat je drie, vier maanden moet wachten. Lange wachttijd, u bent niet de enige. Echt een lange wachttijd. Toen was ik twee maanden verder. Toen was ik echt een beetje helemaal overspannen. Toen heb ik haar opgebeld dat ik ook geen eten meer had. Toen zei ze, nou, u kunt naar het spreekuur gaan, voor de Voedselbank. V55

Ik heb gebeld en ik kreeg een vrouw aan de lijn en ik heb mijn verhaal verteld. "U bent niet de enige. Er zijn duizenden mensen die allemaal op de wachtlijst staan". Zo zei ze het, letterlijk en figuurlijk: "U bent niet de enige, er zijn zoveel mensen die in de problemen zitten en u moet gewoon wachten". En ik zei: "Maar als ik op straat sta dan?" Zes tot acht maanden wachttijd! Mijn reactie was: ik kan dat niet! V45

Voor de geïnterviewden die vóór de intake uitvielen, gaf de lange wachttijd de doorslag om de aanvraag in te trekken. Zij zochten een oplossing in het lenen van familie of vrienden. Of zij schakelden particuliere schuldhulp in. Voor één van de geïnterviewden (jong, vast inkomen, weinig andere problemen) heeft dit vooralsnog goed uitgepakt. De twee anderen zien de hulp die zij krijgen van familie of particuliere schuldhulp als een noodsprong. Zij ervaren nog steeds financiële problemen.

Tijdens de intake

De meeste geïnterviewden vinden de tijd die zij moeten wachten tussen aanvraag en intake weliswaar niet prettig, maar het vormt geen struikelblok: "dat is nu eenmaal zo". Eén geïnterviewde realiseerde zich tijdens deze periode dat ze zelf in staat is om haar problemen op te lossen. Veel uitvallers hebben het als vervelend ervaren dat zij na de intake ook weer moeten wachten voor er - voor hun gevoel - iets gebeurt:

Op het moment dat je je aanvraag doet, à la, dan moet je even wachten (...) Ja, je wist dat het tussen nu en drie maanden kon duren. Het probleem was eigenlijk daarna. Het voortraject dat nam je voor lief, want je wist dat er wat ging gebeuren en het gevoel dat ik had ... ik ben nú [aan de beurt], dus nú gaat er wat gebeuren ... nou dat viel helemaal in duigen. M39 [uitgevallen na de intake]

Er kan enige tijd verstrijken voor alle schulden zijn geïnventariseerd en er een schuldregeling wordt getroffen. Het is voor sommigen niet goed te begrijpen dat zij in deze periode 'geholpen worden' door de Kredietbank, maar dat zij nog altijd rente over hun leningen verschuldigd zijn en dat deurwaarders nog altijd aankloppen.

De belangrijkste reden die geïnterviewden geven voor het beëindigen van het traject nog tijdens de intake komen erop neer dat zij niet aan de regels en afspraken van de Kredietbank willen of kunnen voldoen. Onder deze noemer gaan uiteenlopende verhalen schuil. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die niet wachten met het volgen van een opleiding of bijscholing. Ze willen hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten:

Het is niet gelukt. Het heeft te maken met opleiding, want ik zei: "Ik wil graag studeren. Jullie kunnen mij helpen om af te lossen, ik doe mijn best. Ik kan een studie en werk combineren". En zij zeggen: "Nee, studiefinanciering is te weinig". Ik zei: "Het is weinig, maar ik kan werk erbij doen. Als ik bijvoorbeeld 500 euro aan studiefinanciering ontvang en ik kan ook een paar uurtjes werken ... dat is 1000 of meer dan 1000 euro. Wat willen jullie nog meer? M25

Anderen willen een deel van hun inkomen of vermogen niet in de schuldregeling betrekken:

Bij de Kredietbank, toen moesten ze mijn bankafschriften hebben, een kopietje ervan en toen zag ze dat ik zoveel op mijn bankrekening heb staan – die erfenis - toen zei ze: "Ja, dat moet je overmaken". Nou ik maak niets over. (...) Nou echt niet, dat krijg je niet. "Ja, je hebt schuld, je moet eerst je schuld aflossen". Nee. Dat doe ik niet. Ik ben aan het aflossen, klaar. "Ja, dat moet je wel doen. Je hebt schuldeisers". Nee. Ajuus. M50

Eén geïnterviewde wil de mogelijkheid hebben haar zieke moeder op te zoeken in haar geboorteland. Omdat de voorwaarden van de Kredietbank het niet toelaten geld hiervoor te reserveren, kiest ze ervoor haar aanvraag voor schuldhulp in te trekken:

Als ik bij de Kredietbank ben: ik mag niet op vakantie, ik mag niet dat, ik mag niet dit. En ik heb geld nodig: mijn moeder is ziek, zij is alleen in Turkije. Als er iets gebeurt met mijn moeder, moet ik echt gaan. Maar als ik het aan de Kredietbank vraag: mag niet. Hoe moet ik een ticket kopen? Ik wil de Kredietbank niet meer. Ik wil het zelf proberen. Zuinig leven. Dat lukt wel, echt. V33

De geïnterviewde uitvallers die niet aan de voorwaarden willen voldoen, zijn het niet eens met de regels, of ze lijken het belang ervan niet te onderschrijven. Zij vinden hun redenen om niet aan de regels te voldoen gegrond. Ze zijn dan ook vaak teleurgesteld dat ze niet “geholpen kunnen worden”. In hun beleving zijn niet zij degenen die onvoldoende meewerken, maar de schuldhulpverleners van de Kredietbank.

Tussen intake en uitvoering

Drie respondenten zijn naar eigen zeggen gestrand vlak vóór het moment dat de schuldsanering van start kon gaan. Daarvoor geven zij verschillende redenen. Eén uitvaller verzweeg met opzet een schuld van € 10.000. Deze cliënt gaf als motief dat hij zich niet begrepen voelde door zijn trajectmedewerker. Er was een aflossingsregeling met de verzwegen schuldeiser getroffen en hij vermoedde dat de gemeentelijke schuldhulp niet tot stand zou komen als hij open kaart zou spelen. In dit geval werd de verzwegen schuld pas laat bekend, nadat er door de cliënt, de schuldeisers en de trajectbegeleiders veel tijd en energie was gestoken in de begeleiding. Een andere respondent handelde naar eigen zeggen minder bewust in strijd met de regels. Hij nam geld aan voor een vakantie:

Toen kwam ik terug en lag er een brief dat ik niet de verplichtingen was nagekomen, niet voldoende had geïnformeerd, dat ik het niet op tijd van te voren had gezegd. En het geld had ik moeten besteden om mijn schulden af te lossen. (...) Nou, ik was zó teleurgesteld in de Kredietbank. Ik had echt het idee van nou nog even en ik zit erin, het was echt een staartje nog. Ik weet niet waarom het zo lang duurde, het duurde gewoon zo. Alles wat ze nodig hadden, dat heb ik gedaan. (...) Nee, dit had ik niet verwacht, dat dit deze consequentie had, anders had ik het nooit gedaan. Ik was er al een jaar mee bezig! M41

Een derde vond het na ruim anderhalf jaar in de voorbereidende fase onbegrijpelijk dat hij telkens weer gegevens moest aanleveren:

We hadden alles ingeleverd. Mijn vrouw kreeg een nieuw contract - die mocht een dag langer werken, dat was de eis. Dat was allemaal geregeld, allemaal netjes ingeleverd voor de uiterlijke datum die ze gesteld hadden en dan zou het gaan beginnen. Maar ja, elke keer moesten we alles weer opnieuw invullen. Elke keer kregen we dan een brief: of dat klopte niet, of ze moesten dat nog een keer hebben, of ik moest het nog een keer weer allemaal invullen. Totdat wij zelf de stekker eruit trokken. Toen hebben we de KB laten weten: we doen het zelf. M39

Deze drie uitvallers waren teleurgesteld toen de schuldregeling niet tot stand kwam. Ze hebben het gevoel dat zij hiervoor eigenlijk wel in aanmerking hadden moeten komen.

Niet aan de regels willen of kunnen voldoen?

De geïnterviewden verwijzen in de verklaringen die zij geven voor hun uitval vaak naar de voorwaarden voor schuldhulp en de regels die hen gesteld worden. In hun ogen is het niet zozeer dat zij niet aan die voorwaarden willen voldoen, het zou eerder zo zijn dat zij er niet aan kunnen voldoen. Een geïnterviewde heeft moeite om zich aan regels en afspraken te houden, zo vertelt zijn vrouw, omdat hij liever elke vorm van bemoeienis en zorg uit de weg gaat. Dit hangt volgens haar samen met zijn psychische problemen:

Hij krijgt ook hulp van Altrecht, maatschappelijk werk. Die komen ook hier thuis, praten en zo. Zij willen heel graag helpen met geld maar hij is dwars hè, hij wil dat niet. Soms is hij heel helder en gaat hij alles betalen, maar soms gaat hij hard achteruit. Er is wel hulp maar hij wil niet. M39

Meerdere geïnterviewden vertellen dat hun situatie zo ingewikkeld is dat het voor hen bijzonder moeilijk is om aan alle voorwaarden en regels te voldoen, hoe graag ze dat ook zouden willen. Een voorbeeld is de cliënt die op huwelijkse voorwaarden is getrouwd. De partner weigert medewerking aan de schuldhulpverlening, wil niet persoonlijk of financieel bij een schuldregeling betrokken worden en beroept zich hierbij op de huwelijkse voorwaarden. De Kredietbank stelt dat de partner een zorgplicht heeft en verlangt medewerking. Vervolgens beëindigt de Kredietbank de aanvraag, tegen de wens van de cliënt, wegens onvoldoende medewerking. Een andere geïnterviewde vertelt over de problemen die hij ervaart na zijn scheiding. Hij is met zijn vrouw overeengekomen dat zij en hun kinderen in hun koopwoning kunnen blijven wonen. Het huis is op zijn naam blijven staan:

En toen ik me terugtrok heb ik er nooit bij stilgestaan dat ik later, heb ik er de gevolgen nooit van gezien. En met name de financiële gevolgen. Ik heb nooit een advocaat ingeschakeld om iets te verdelen. En dat zou ook moeilijk gaan, want dan zouden mijn ex en kinderen op straat komen te staan. En toen dacht ik van: weet je wat, ik trek me terug, dan blijf jij lekker in de koopwoning zitten. En de gevolgen krijg ik nu op mijn bord. M36

Hij heeft geprobeerd het huis volledig op de naam van zijn ex-vrouw over te laten zetten, maar daar ging de hypotheekverstrekker niet mee akkoord. Hij wil het huis niet verkopen. De Kredietbank wees deze aanvraag af wegens onvoldoende medewerking. Deze uitvaller begrijpt niet goed waarom hij drie maanden op dit bericht van afwijzing heeft moeten wachten.

De omstandigheden van de geïnterviewde uitvallers lopen uiteen, maar velen delen de opvatting dat zij, gezien hun specifieke situatie, niet aan alle regels en eisen van de schuldhulp hoeven of kunnen voldoen. Zo heeft een groot deel van de geïnterviewden hun geld of vermogen (erfenis, spaargeld, koopwoning) deels buiten een eventuele schuldregeling willen houden. In hun ogen zijn de redenen die zij hiervoor aandragen gegrond: hun specifieke situatie legitimeert hun keuze. Voor sommige geïnterviewden voelt het, zo vertelden zij, alsof zij geen andere keus hadden dan de schuldhulp te (laten) beëindigen: het kon niet anders. Voor een ander zouden zijn psychische problemen de schuldhulpverlening belemmeren.

Het perspectief van uitvallers

Achter het 'zich niet aan de afspraken houden' en het 'niet voldoen aan de regels' gaan uiteenlopende geschiedenissen schuil. In deze paragraaf lichten we kort drie aspecten toe, die in de ogen van veel geïnterviewde uitvallers een belangrijke rol hebben gespeeld bij het verloop van de contacten met de medewerkers van de Kredietbank. Het gaat om bejegening, verwachtingen ten aanzien van schuldhulp en de verantwoordelijkheid voor het ontstaan en oplossen van hun financiële problemen.

Bejegening

De bejegening door medewerkers van de Kredietbank is in veel interviews onderwerp van gesprek. Sommigen voelen zich niet gehoord in hun moeilijkheden en hebben weinig vertrouwen in de schuldhulp. Zij hadden verwacht dat de schuldhulpverlener meer begrip zou tonen voor hun situatie, zich wellicht ook meer zou inleven in hun problemen:

Toen ik ging naar de Kredietbank, al gelijk met het eerste gesprek al... gevoelsmatig ging het niet. Ze gaven niet ons het vertrouwen van: we gaan jullie helpen. Dat lukte niet, dat kwam niet. Misschien ligt aan ons, maar dat kwam niet, dus zijn wij ook afgehaakt. Na het eerste gesprek al. Ze beginnen al gelijk, het eerste gesprek al: je moet dit doen, en dit en dit en dit. Je moet dit en dit nu zo snel mogelijk doen. Nee, ik zeg kijk eerst even naar de situatie! Zo is het ontstaan, door de omstandigheden. Dus gevoelsmatig gaat het niet. Ze geven niet jou het gevoel van ... Dat ze aan de personen die komen eerst vragen, of eerst kijken naar die persoon. Kijk hoe is het ontstaan. Niet eerst met een formuliertje in je hand komen! Dat wekt zo'n negatief gevoel. Toen dachten we al: ja, dat gaat niet lukken. M/leeftijd onbekend

Ik dacht: die werken met gevoel en die zijn er juist om te luisteren naar mijn problemen en ze op te lossen. Maar in plaats daarvan kreeg ik gewoon een of andere pietlul van een administrateur voor m'n neus. M49

Sommigen vertellen dat zij het moeilijk vonden dat de trajectbegeleider een stuk jonger is dan zichzelf. Zij zeggen het lastig te vinden om aanwijzingen en adviezen op te volgen van iemand met, in hun ogen, minder levenservaring. Veel geïnterviewden benadrukken het belang van een begripvolle houding van medewerkers van de Kredietbank, enkelen voelen zich door hen slecht behandeld en onbegrepen. Deze slechte ervaringen hebben volgens hen zeker bijgedragen aan het beëindigen van het schuldhelptraject.

Verwachtingen van schuldhelp

Vaak ligt de motivatie van de respondenten niet zozeer in de wens om hun geldzorgen op te lossen en op langere termijn schuldevrij te worden. Ze lijken vooral op korte termijn de nadelige gevolgen van hun schulden te willen wegnemen: deurwaarders die langskomen, een dreigende beslaglegging of huisuitzetting en het beschikken over weinig huishoudgeld. Zij realiseren zich niet dat dergelijke problemen niet weg zijn doordat zij zich aanmelden bij de Kredietbank.

Ik had eerst iets van drie tot vierduizend euro schuld en uiteindelijk is het nu het dubbele, omdat het allemaal zo slecht geregeld is. M33

Als ze geholpen was, dan was het makkelijker geworden, snappie wat ik bedoel? Als ze binnen een maand tijd geholpen was ... dan hadden wij niet veel toe hoeven te schuiven en dat had ze gewoon kunnen leven en dan was ze er binnen drie jaar vanaf geweest. V55 (zoon aan het woord)

Veel geïnterviewden begrijpen niet dat de kosten van deurwaarders doorlopen totdat er een akkoord is tussen schuldenaar en schuldeiser. Ze vertellen niet te snappen dat het zo lang duurt voor regelingen kunnen worden getroffen en weten niet hoe de Kredietbank nu precies te werk gaat.

Meerdere geïnterviewden zien niet dat de Kredietbank bemiddelt tussen schuldenaar en schuldeiser: zij verwachten dat hun belangen worden behartigd en lijken zich niet altijd te realiseren dat schuldeisers ook een oplossing verlangen.

Visie op verantwoordelijkheid

Veel uitvallers wijten (een deel van) hun financiële problemen aan de omstandigheden: er waren tegenvallers en tegenslagen, onvoorziene omstandigheden of gewoon dikke pech. Sommigen ondervonden naar eigen zeggen tegenwerking van allerlei instanties. In verklaringen van het ontstaan van hun schulden, speelt hun eigen aandeel vaak geen grote rol. Veel geïnterviewden plaatsen de oorzaken van hun problemen buiten hun eigen invloedssfeer:

Ik had mijn schulden niet helemaal kunnen voorkomen ... dit gaat ook een heel stuk buiten mij om, dit had ik niet verwacht, ik had het ook niet aan zien komen. Dus ja, kijk, van de Visakaart, daar heb ik wel zelf aan meegewerkt, en de Rabobank, dat doorlopend krediet, dat heb ik ook zelf gedaan. Maar ja, omdat je dan nog middelen achter de hand hebt die over een aantal jaren vrijkomen, dan denk je, daar kan je dat wel mee betalen. V45

Sommige geïnterviewden leggen het liefst de verantwoordelijkheid voor de oplossing van hun geldproblemen helemaal bij de Kredietbank. Ze verwachten dat de Kredietbank veel van hen overneemt: het beheer van hun inkomen, de contacten met schuldeisers en deurwaarders en het aflossen van de schulden. Ze zien voor zichzelf geen actieve rol hierin.

Hoofdstuk 4 Samenvatting resultaten en conclusies

Ik zit nu tegenover jou, maar zou jij aan mij kunnen zien dat ik financiële problemen heb? M36

Inleiding

In Utrecht is het reguliere aanbod voor schuldhelpverlening ondergebracht bij de Kredietbank Utrecht (KBU). De Kredietbank kent twee trajecten: een 'wettelijk' helpverleningstraject (het WSNP-traject) en de vrijwillige schuldhelpverlening (het minnelijke traject). Dit onderzoek richt zich op uitval uit de vrijwillige schuldhelpverlening.

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord. Deze waren:

- Wat zijn de redenen van uitval onder cliënten in het vrijwillige schuldhelpverleningstraject van de KBU 2009-2010?
- Wat zijn de profielen van uitvallers bij de vrijwillige schuldhelpverleningstrajecten van de Kredietbank?

De deelvragen waren:

- Wie zijn de uitvallers, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief?
- Waarom vallen ze uit?
- Wat hebben deze cliënten nodig om uitval te voorkomen?

'Uitval' betekent in dit onderzoek: het afbreken van het schuldhelpverleningstraject voor er een schuldregeling is getroffen. Soms gebeurt dit op verzoek van de cliënt zelf; soms beëindigt de Kredietbank het traject, omdat de cliënt onvoldoende meewerkt. Het gaat hierbij uitval in de fase van aanmelding, intake en de fase waarin schuldhelpverleners een bemiddelings- of saneringsvoorstel opstellen. De bevindingen in dit onderzoeksverslag zijn gebaseerd op de analyse van 22 interviews met uitvallers en een focusgroepbijeenkomst met medewerkers van de Utrechtse Kredietbank.

Het hoofdstuk is als volgt opgebouwd: de eerste paragraaf bevat een samenvatting van de belangrijkste resultaten per onderzoeksvraag. Deze resultaten worden per deelvraag afgesloten met een conclusie. Het hoofdstuk sluit af met een discussieparagraaf, waarin een drietal spanningsvelden worden geschetst in de praktijk van de schuldhelpverlening. De profielen worden in het volgende, afsluitende hoofdstuk besproken.

Wie zijn de uitvallers, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief?

De geïnterviewde uitvallers uit de schuldhelpverlening vormen in een meerdere opzichten een gemêleerde groep:

- Onder de respondenten zijn mensen met betrekkelijk lage, maar ook met hoge schulden. In dit onderzoek hebben de respondenten schulden tussen de € 3.000,- en € 70.000,- euro. Studieschulden en schulden bij andere personen - vrienden of familie – zijn daarbij niet meegerekend.
- Sommigen hebben inkomen uit arbeid, anderen hebben een uitkering. In dit onderzoek ligt het inkomen van de uitvallers tussen € 550,- en € 3.000,-; een kwart heeft inkomen uit arbeid.
- De leeftijd van de respondenten varieert van 23 tot 56 jaar, zij zijn alleenstaand of samenwonend, sommigen met een partner die ook schulden heeft.
- Van de groep geïnterviewden is ruim de helft niet in Nederland geboren.

In een aantal opzichten vertonen zij grote overeenkomsten:

- Voor geen van de geïnterviewden zijn de schulden van recente datum. Ze hebben vaak al (enkele) jaren problematische schulden. Allen hebben eerder pogingen gedaan hun problemen op te lossen of hun situatie te stabiliseren. Zo gingen ze betalingsregelingen aan, leenden geld van vrienden of familie of schakelden budgethulp in via bijvoorbeeld maatschappelijk werk.
- Velen hebben eerder contact gehad met schuldhelpverlening, variërend van het inwinnen van informatie tot het afronden van een saneringstraject.
- Alle geïnterviewde uitvallers hebben op eigen initiatief contact opgenomen met de Kredietbank. Zij wilden de dreiging van een deurwaarder of incassobureau afwenden, of waren bang te worden afgesloten van gas, water en/of licht.
- Nadat het contact met de gemeentelijke schuldhelpverlening is verbroken, hebben de meeste geïnterviewden geprobeerd andere oplossingen te vinden voor hun financiële problemen. Een groot aantal ziet de toekomst schuldenvrij voor zich. Geen hen is op het moment van het interview schuldenvrij: een derde van de geïnterviewden denkt dat zijn schuld is afgenomen, velen echter hebben hun schuld zien toenemen. Een meerderheid maakt zich zorgen om hun financiële situatie.

Concluderend

Uitvallers uit de schuldhelpverlening vormen een gevarieerde groep. Onder hen zijn mensen met betrekkelijk lage, maar ook met hoge schulden. Sommigen hebben inkomen uit arbeid, anderen hebben een uitkering. Het is in financieel opzicht een kwetsbare groep. Velen hebben al langere tijd geldzorgen. Ze hebben vaak al jaren problematische schulden en hebben eerder pogingen gedaan hun problemen op te lossen of hun situatie te stabiliseren. Meestal is er al eerder contact geweest met schuldhelpverlening. De druk die uitgaat van deurwaarders en incassobureaus kan de aanleiding vormen om (opnieuw) hulp van de Kredietbank in te schakelen. Vaak ligt de motivatie van de hulpvragers niet zozeer de wens om geldzorgen op te lossen, maar om op korte termijn nadelige gevolgen weg te nemen.

Een (klein) deel van de uitvallers lijkt een redelijk gunstig perspectief te hebben. Zij kunnen zich redden zonder gemeentelijke schuldhelp. Voor een ander deel is uitval problematischer. Hun toekomstperspectief is niet rooskleurig. Zij blijven na het afbreken van de schuldhelpverlening financieel kwetsbaar. De verwachting is dat zij hun geldzorgen niet zelfstandig zullen kunnen beheersen of oplossen. Gezien hun kwetsbare (financiële) positie en ontoereikende financiële vaardigheden is de kans groot dat een deel van hen opnieuw een beroep zal doen op schuldhelpverlening.

Waarom vallen ze uit?

De meeste geïnterviewden zijn uitgevallen tijdens de intakefase. Een enkeling is vrij snel na aanmelding – na de eerste contacten – uitgevallen. Enkele geïnterviewden weten niet te reconstrueren wanneer (en waarom) zij zijn uitgevallen. Een meerderheid heeft echter duidelijke ideeën over het niet tot stand komen van een schuldregeling. Zij geven hiervoor meerdere redenen. Een aantal wijst op de lange wachttijden en de duur van de intake. Vooral diegenen die het gevoel hebben dat ze onmiddellijk hulp nodig hebben, hebben dit als struikelblok ervaren. Andere geïnterviewden zien met name de regels en voorwaarden die de schuldhelp hun stelt als belangrijkste obstakel. Zij hebben moeite om aan alle voorwaarden te voldoen, of stellen er niet aan te kunnen voldoen, gezien hun persoonlijke situatie. Voor sommige geïnterviewden betekent dit dat zij vinden dat niet zichzelf, maar de Kredietbank degene is die niet mee wil werken omdat er onvoldoende rekening wordt gehouden met hun omstandigheden.

Terugkerend thema in veel interviews met uitvallers zijn de hoge verwachtingen die zij van de schuldhelp hadden, de bejegening die zij vaak als onprettig hebben ervaren en hun visie op verantwoordelijkheid: zij menen dat zij door allerlei omstandigheden buiten henzelf in de problemen zijn gekomen en hadden de verwachting dat de Kredietbank hen zou kunnen helpen bij het oplossen van hun problemen. De meeste geïnterviewden waren dan ook teleurgesteld over het niet tot stand komen van een schuldregeling.

Concluderend

Schuldenaren vallen uit vanwege:

- wachttijden en lange doorlooptijd;
- regels en voorwaarden;
- beperkte vaardigheden;
- mismatch van wederzijdse verwachtingen.

1. Wachttijden en lange doorlooptijd

Inmiddels zijn binnen de organisatie meerdere veranderingen doorgevoerd. Zo is de wachtlijst aanzienlijk teruggebracht. Ook is vanaf september 2010 de intake op afspraak vervangen door een laagdrempelig inloopspreekuur. Daarbij werken de schuldhulpverleners samen met sociaal raadslieden en het algemeen maatschappelijk werk.

Een deel van de uitval vindt echter ná deze intake plaats. Een struikelblok voor cliënten kan zijn dat het lang duurt voor een schuldregeling tot stand komt. Het kunnen wachten is een vorm van 'aan de regels van de schuldhulpverlening voldoen'. Het vergt discipline, financiële zelfredzaamheid en geduld. Als het lang duurt voor er een schuldregeling wordt getroffen, is het voor de cliënt lastig om het vol te houden. Zeker omdat in die periode de schulden kunnen oplopen en deurwaarders langs kunnen blijven komen.

2. Regels en voorwaarden

Schuldenaren kunnen uitvallen omdat zij niet aan de voorwaarden en regels van de schuldhulp willen of kunnen voldoen. Het onderscheid tussen niet kunnen en niet willen is in de meeste gevallen helemaal niet scherp te trekken. Voor sommige uitvallers is het een grote opgave om aan alle voorwaarden te voldoen, vanwege verslaving, dakloosheid of psychiatrische problemen. Voor hen hangen de achtergronden van de schulden samen met de reden van uitval. Een deel van de uitvallers heeft zulke ingewikkelde problemen dat er binnen de bestaande kaders moeilijk een passende oplossing voor is. Of ze kunnen strikt genomen wel aan de voorwaarden voldoen, maar hun persoonlijke omstandigheden bemoeilijken dit. Veel uitvallers verwachten dat de schuldhulpverleners begrijpen dat ze, gezien hun specifieke omstandigheden, niet aan alle regels kunnen voldoen.

Onbegrip over de regels of onbekendheid over de procedures van schuldhulp kan medewerking aan het traject eveneens in de weg staan. Sommigen zijn het niet eens met de regels of ze onderschrijven het belang er niet van. Sommige uitvallers hebben moeite met het vooruitzicht dat hun vrijheid ingeperkt wordt en dat ze alles moeten inleveren: hun inkomen, auto, vakantiegeld en erfenis. Onbegrip over de werkwijze en onbekendheid met de procedures kunnen het gevoel in de hand werken dat de Kredietbank helemaal niet helpt. Of zelfs dat door toedoen van de Kredietbank de problemen zijn verergerd. Dit alles kan bijdragen aan uitval.

3. Beperkte vaardigheden

De uitvallers die niet goed weten te reconstrueren hoe de contacten met de schuldhulpverlening zijn verlopen, hebben over het algemeen weinig inzicht in hun (financiële) situatie of waren de Nederlandse taal niet machtig. Bij enkelen bestaat de indruk dat zij verstandelijke beperkingen hebben. Het is waarschijnlijk dat beperkte verstandelijke vermogen of gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal hebben bijgedragen aan uitval.

Bij veel van schuldenaren ontbreken financiële competenties en inzicht in hun eigen situatie. Het ontbreken van deze vaardigheden is onderdeel van het probleem. Daarnaast hebben sommige cliënten niet genoeg kennis en vaardigheden om de schuldhulpverleningsprocedures te begrijpen. Een aantal lijkt de 'spelregels' van de schuldhulp niet te begrijpen. Dit kan bijdrage aan uitval.

Sommige uitvallers hebben het gevoel dat zij er alles aan hebben gedaan om aan de voorwaarden van de schuldhulpverlening te voldoen. Het ontbreekt hun, in hun perceptie, niet aan vaardigheden en motivatie. Desondanks zijn zij door de Kredietbank afgewezen wegens gebrek aan medewerking. Hier ligt voor uitvallers een spanningsveld. Het is een vorm van 'cognitieve dissonantie' die zij alleen kunnen verzachten door (onbewust) het spanningsveld op te heffen. Ze doen dat door de Kredietbank aan te wijzen als degene die de fouten heeft gemaakt, ten onrechte heeft geoordeeld en verkeerd heeft

gehandeld. Een aantal uitvallers meent dat er fouten zijn gemaakt – misschien terecht. Het is echter aannemelijk dat in aantal uitvallers niet helemaal begrijpt hoe procedures werken en welke problemen zich in de uitvoeringspraktijk van de schuldhelpverlening kunnen voordoen. Dit onbegrip kan ook ten grondslag liggen aan uitval.

4. Mismatch wederzijdse verwachtingen

Tot slot is er in een aantal gevallen een mismatch van wederzijdse verwachtingen van schuldenaars en schuldhelpverleners. De aanleiding om hulp te zoeken is voor veel uitvallers vooral 'symptoombestrijding': ze willen de gevolgen van hun financiële problemen wegnemen (deurwaarders, incassobureau, dreigende beslaglegging of huisuitzetting en weinig huishoudgeld). De gemeentelijke schuldhelp daarentegen is vooral gericht op het stabiliseren van de situatie. Vervolgens richt zij zich op het bestrijden van de oorzaken van de problemen: op het aflossen van schulden (via schuldsanering of saneringskrediet). Het aanbod van de Kredietbank sluit in deze gevallen niet aan op de hulpvraag van de schuldenaren. Dit kan ertoe leiden dat zij weinig gemotiveerd zijn om aan de vaak strikte regels en voorwaarden van de schuldhelp te voldoen. Daarbij is het goed denkbaar dat de motivatie voor schuldhelp afneemt als hij of zij zich slecht bejegend of onbegrepen voelt. Dit kan een van de achtergronden van uitval zijn.

De meeste uitvallers hadden hoge verwachtingen van de mogelijkheden van de Kredietbank. Ze hebben lang gewacht voordat ze om hulp vroegen. Wanneer ze dan hulp zoeken, verwachten ze dat de Kredietbank hun financiële problemen oplost. Als die verwachtingen dan niet uitkomen, is de teleurstelling groot. Deze mismatch van verwachtingen kan bijdragen aan voortijdige beëindiging van het traject.

Wat hebben deze cliënten nodig om uitval te voorkomen?

Een behoorlijk aantal cliënten valt dus uit tijdens het helpverleningstraject. Wat hebben zij nodig om uitval te voorkomen? Om deze vraag concreet te beantwoorden, worden de uitkomsten van dit onderzoek vertaald naar een professionele toerusting om cliënten te begeleiden. Dit gebeurt in de tweede onderzoeksfase, die uitmondt in een aanbod voor deskundigheidsbevordering. Op basis van deze eerste onderzoeksfase kunnen we al wel enkele algemene spanningsvelden worden benoemd in de uitvoeringspraktijk, die aanknopingspunten kunnen bieden om uitval te voorkomen. Deze spanningsvelden worden in de afsluitende discussieparagraaf uitgewerkt.

Eerder onderzoek

Uit eerdere studies is een aantal factoren bekend die bijdragen aan uitval uit de schuldhelpverlening. Aan de kant van de schuldenaar zijn dit: moeite met regels en voorwaarden van de schuldhelp, onvoldoende bureaucratische vaardigheden en inzicht, onbekendheid met de werkwijze van schuldhelpverlening. Ook lange wachttijden worden benoemd als struikelblok. In een aantal studies wordt gewezen op de aard van de contacten met de schuldhelpverlener: een als onprettig ervaren bejegening en weinig contact kan bijdragen aan uitval. In grote lijnen worden deze uitkomsten bevestigd in onderhavige studie naar uitval in de Utrechtse gemeentelijke schuldhelp – met name het gegeven dat veel uitvallers moeite hebben met de regels en voorwaarden van de schuldhelp. Dat weinig contacten met schuldhelpverleners een rol kunnen spelen bij uitval is in Utrechtse schuldhelpverlening niet gebleken.

Ons onderzoek heeft zich nadrukkelijk gericht op het perspectief van de cliënt: hun ervaringen met de Utrechtse gemeentelijke schuldhelpverlening vormen de basis van de analyse. Uit onderzoek naar Amsterdamse schuldhelpverlening (Berg en Eiting 2009) blijkt dat cliënten de oorzaken van uitval vooral leggen bij de (organisatie van de) schuldhelpverlening; schuldhelpverleners wijzen vooral op de eigenschappen en het gedrag van de cliënt. Ook uit ons onderzoek blijkt dat veel uitvallers de oorzaken voor het niet tot stand komen van een schuldregeling buiten zichzelf plaatsen. Dit levert in de praktijk van de schuldhelpverlening een aantal spanningsvelden op. Deze worden in de volgende discussieparagraaf besproken.

Discussie

De gehanteerde benadering maakt het mogelijk om zicht te krijgen op spanningsvelden en dilemma's die zich in de praktijk van de schuldhelpverlening voordoen, vooral waar het perspectief van de cliënt (uitvaller) anders is dan dat van de professional (schuldhelpverlener). In deze discussieparagraaf bespreken we, in relatie tot uitval, twee dimensies waarin het professionele perspectief verschilt van dat van de schuldenaar. Het betreft hier:

- verschillen in de visie op het ontstaan én oplossen van financiële problemen;
- uiteenlopende verwachtingen van de mogelijkheden van schuldhelp.

Het is niet ondenkbaar dat er wederzijds onbegrip ontstaat wanneer het perspectief van de cliënt op zijn of haar problemen niet aansluit op dat van de hulpverlener. Schuldenaren hebben dan het gevoel dat zij niet geholpen worden; hulpverleners dat zij niet kunnen helpen (of dat cliënten zich niet laten helpen). Dit kan bijdragen aan uitval.

Het eerste spanningsveld komt tot uitdrukking wanneer professionals en cliënten anders denken over de oorzaak van de financiële problemen van de cliënt en, in het verlengde hiervan, anders oordelen over de richting waarin de oplossing moet worden gezocht. Een deel van de schuldenaren hecht in de verklaring voor zijn financiële misère veel belang aan omstandigheden en gebeurtenissen buiten hem om. Dit wordt in psychologische theorieën benoemd als een *externe locus of control*. Bij een *interne locus of control* schrijven mensen de oorzaken van wat hun overkomt voornamelijk toe aan de hun eigen gedrag of vaardigheden.

Bij het bieden van oplossingen voor de financiële problemen wordt door de schuldhelpverlening veelal aansluiting gezocht bij een *interne locus of control*. Van de schuldenaar wordt gedragsverandering verwacht. Er wordt gestreefd naar het verbeteren van financiële vaardigheden om zo in de toekomst nieuwe problemen te voorkomen. Ook wordt gezocht naar mogelijkheden om het inkomen van de schuldenaar te vergroten. Deze oplossingsstrategieën sluiten aan bij een *interne locus of control*. De oorzaak van de schulden liggen immers in het gedrag van de schuldenaar, en hier ligt dan ook de oplossing.

Een aantal schuldenaren ervaart dit echter niet zo en is geneigd het eigen aandeel in het ontstaan en in stand houden van de schulden te onderschatten. Kort gesteld komt het spanningsveld erop neer dat een aantal schuldenaren voor hun financiële moeilijkheden een *externe locus of control* ervaart, maar dat de geboden oplossingsstrategieën in eerste instantie aansluiten bij een *interne locus of control*.

Een tweede spanningsveld ligt in de verschillende verwachtingen van de (mogelijkheden van) schuldhelp die cliënten en professionals hebben. Schuldenaren hopen op een onmiddellijke oplossing van hun al langer slepende problemen. Zij verwachten dat de contacten met de schuldhelp er op korte termijn toe zullen leiden dat er geen deurwaarders meer langskomen of dat een dreigende inbeslagname wordt afgewend. Het aanbod van de kredietbank is echter in de meeste gevallen gericht op het aanpakken van de oorzaken van de problemen, en niet in eerste instantie op het wegnemen van nadelige gevolgen van de bestaande problematische schuldenlast. Veel mensen zoeken pas op een laat moment hulp voor hun financiële problemen en hebben dan hoge verwachtingen van de mogelijkheden van schuldhelp. In een aantal gevallen lijken ze vooral gemotiveerd om van hun schuldeisers af te komen, en niet van hun schulden. Dit kan betekenen dat er geen sterke intrinsieke motivatie is om het gedrag te veranderen. Het vooruitzicht dat dit wel moet, kan veel verzet oproepen bij cliënten.

Een tweede punt waarop het perspectief van schuldhelpverleners en schuldenaren divergeren, betreft de positie die de Kredietbank inneemt. Cliënten zien vaak niet dat de Kredietbank bemiddelt tussen schuldenaar en schuldeiser: zij verwachten dat hun belangen worden behartigd en lijken zich niet altijd te realiseren dat schuldeisers ook een oplossing verlangen. De Kredietbank is een intermediair tussen schuldenaar en schuldeiser en geen bondgenoot van de schuldenaar. Ook hier sluiten wederzijdse verwachtingen niet op elkaar aan.

Hoofdstuk 5 Profielen uitvallers

Wat zijn de profielen van uitvallers bij de vrijwillige schuldhelpverleningstrajecten van de Kredietbank Utrecht?

Uitval uit de schuldhelpverlening kent vele gezichten. In deze paragraaf wordt de diversiteit in achtergronden van uitval gevangen in een profielschets. Zo'n profielschets is een typologie: een abstracte en schematische weergave van een veelvormige groep. Kenmerkend voor uitvallers is echter dat zij in een aantal opzichten zeer van elkaar verschillen. Ook sluiten zij nooit op alle punten volledig aan bij één van de profielen. Het is dan ook denkbaar dat er enige overlap is tussen de profielen.

Op basis van ons onderzoek onderscheiden wij de volgende groepen uitvallers:

- schuldenaren die redelijk zelfredzaam zijn en recent in schuldhelp;
- schuldenaren die de procedures niet lijken te begrijpen;
- schuldenaren voor wie de gestelde voorwaarden problematisch zijn;
- schuldenaren met psychiatrische, huisvestings- en/of verslavingsproblemen.

Schuldenaren die redelijk zelfredzaam zijn en recent in schuldhelp

Een groep schuldenaren zoekt in de eigen sociale kring een manier om met hun schulden om te gaan. Er zijn aanwijzingen dat hun situatie ook zonder gemeentelijke schuldhelp niet echt problematisch wordt: zij hebben voldoende vaardigheden in huis om hun situatie hanteerbaar te houden. Zij proberen een regeling te treffen met een vriend, met een ouder of een volwassen kind. Deze regeling is niet per se gericht op het aflossen van de schulden, maar kan ook tot doel hebben de situatie te stabiliseren.

Schuldenaren in dit profiel hebben gemeenschappelijk dat zij behoorlijk zelfredzaam zijn en niet eerder een beroep hebben gedaan op schuldbemiddeling. Zij ervaren geen grote problemen met deurwaarders, maar zoeken hulp omdat ze zich realiseren dat hun situatie om een oplossing vraagt. Zij vallen uit omdat ze zelf hun aanvraag intrekken. Dat gebeurt vaak vrij snel na aanmelding, nadat ze zelf een oplossing hebben georganiseerd die bij hen past. Hun schulden zijn niet noodzakelijkerwijs klein en zij hebben ook enkele, weinig complexe problemen op andere gebieden (waar ze hulp voor ontvangen). Ze zijn echter niet te typeren als *multiproblem*. In dit onderzoek vormen zij de kleinste groep (n=3).

Schuldenaren die de procedures niet lijken te begrijpen

Ook zijn er schuldenaren die moeite hebben met de werkwijze van de schuldhelp. Zij lijken de procedures niet goed te begrijpen. Zij maken geen bewuste keuze om niet aan de voorwaarden voor hulp te voldoen. De wachttijden en de duur van het (voor)traject vormen voor hen het grootste struikelblok. Zij lijken de regels niet te begrijpen, hebben moeite met de procedure en kunnen niet altijd uitleggen waarom het niet is gelukt bij de Kredietbank. In dit profiel vallen schuldenaren die de taal slecht spreken, weinig financieel inzicht hebben of verstandelijke beperkingen hebben.

Onder dit profiel vallen uiteenlopende schuldenaren. Aan de ene kant mensen die vlak na aanmelding afhaken omdat zij de wachttijd niet kunnen verdragen. Aan de andere kant schuldenaren die heel lang hun medewerking verlenen, maar uitvallen omdat het toch te lang duurt. En allerlei mensen daartussenin. De meeste mensen binnen deze groep zijn al eerder in contact geweest met schuldhelp. Ze hebben ook problemen en kwetsbaarheden op andere gebieden. Geen verslaving of ernstige psychiatrische problemen, maar wel psychische klachten of een verstandelijke beperking. In dit onderzoek gaat het om acht respondenten.

Schuldenaren voor wie de voorwaarden problematisch zijn

Verder is er groep schuldenaren die niet aan de gestelde voorwaarden voldoet. Zij willen of kunnen zich niet aan het schuldhulpregime onderwerpen. Deze schuldenaren willen – om uiteenlopende redenen - een deel van hun vermogen (bijvoorbeeld uit erfenis, schenking of koopwoning) buiten de schuldregeling houden. Deze schuldenaren hebben het gevoel dat zij gezien hun persoonlijke omstandigheden bijna niet aan alle voorwaarden kunnen voldoen. In dit profiel vallen ook schuldenaren die bewust niet aan de voorwaarden voldoen. Zij melden bijvoorbeeld met opzet niet alle schulden.

De kans dat deze uitvallers opnieuw een beroep op schuldhulp doen is groot. Een aantal uitvallers heeft inmiddels een hernieuwde aanvraag bij de Kredietbank ingediend of is uitgevallen na een tweede aanvraag. Bij deze groep gaat het dus voor een deel om herhaalde uitvallers of terugvallers (na een eerder succesvol afgerond traject). Deze uitvallers bevinden zich vrijwel zonder uitzondering in een financieel kwetsbare positie en hebben doorgaans ook op andere levensgebieden problemen. In dit onderzoek bestaat deze groep uit acht respondenten.

Schuldenaren met psychiatrische, huisvestings- en/of verslavingsproblemen

Deze uitvallers zijn dakloos, verslaafd en/of hebben ernstige psychiatrische problemen (zoals schizofrenie). Daardoor is het voor hen een grote opgave om aan alle voorwaarden voor schuldhulp te voldoen. Voor deze groep uitvallers hangen de achtergronden van de schulden samen met de reden van uitval. Zij hebben bijna altijd al eerder contact gehad met schuldhulpverlening, voor een sociaal krediet of schuldbemiddeling. Dit heeft in de meeste gevallen (destijds) niet tot een oplossing geleid. Velen zijn in beeld (geweest) bij geestelijke gezondheidszorg (ACT) en of verslavingszorg.

Deze schuldenaren zijn financieel kwetsbaar en het is aannemelijk dat zij een grote risico lopen op terugval. Net als de uitvallers in het vorige profiel is het voor deze groep moeilijk om aan alle voorwaarden van de schuldhulp te voldoen. Het verschil is dat voor deze schuldenaren te kampen hebben met ernstige verslaving, huisvestings- en/of psychiatrische problemen. Deze problemen kunnen de schuldhulp ernstig belemmeren. In dit onderzoek vallen vijf respondenten in dit profiel.

Deel II

Voorkom Huisuitzetting!

Een onderzoek naar cliënten in het project Voorkom Huisuitzetting!

Woonregels

- 1 Geen (brom)fietsen, kindervagens, vuilniszakken e.d. in hal, galerij, boxgangen en binnentuin plaatsen.
- 2 Vuilniszakken gesloten (dus geen los vuil, dozen e.d.) 's morgens op de juiste ophaaldag buiten zetten.
- 3 Geen etenswaren naar buiten gooien, ter voorkoming van ratten, muizen en vogelpoep.
- 4 Geen kranten, folders e.d. op de galerijen, in trappenhuis, hal, lift, of boxgangen achterlaten.
- 5 Voorkom vervuilen van de gemeenschappelijke ruimten en binnentuin.
- 6 Droog de was binnenshuis.
- 7 Alle deuren goed afsluiten ter voorkoming van diefstal.
- 8 Geluidsoverlast voor uw medebewoners voorkomen.
- 9 Honden uitlaten op de daarvoor bestemde plaatsen, dus niet in tuinen, speeltuinen of op stoepen.
- 10 Geen duiven voeren.

Houd rekening met elkaar, zodat iedereen ongestoord van de woning en de omgeving kan genieten.

Met dank voor uw medewerking.

PORTAAL

Hoofdstuk 6 Onderzoeksopzet

*Het College is van mening dat het integrale karakter van schuldhulpverlening impliceert dat er bij schuldhulpverlening niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een cliënt. Om de duurzame (financiële en sociale) zelfredzaamheid te vergroten is het nodig om in het kader van de schuldhulpverlening de eventuele oorzaken, die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo mogelijk weg te nemen.
(College B&W Gemeente Utrecht 2009: 3)*

Inleiding

Het project 'Voorkom Huisuitzetting door huurschuld' (VH!) startte met een pilot in de periode oktober 2006 - november 2008. Die pilot was gericht op 55 huurders in de Utrechtse wijk Zuilen. Vanaf 2008 is het project in de hele stad Utrecht van kracht. Het project wil bereiken dat sociaal kwetsbaren met een huurschuld niet uit huis worden gezet. Ook krijgen deze mensen hulp bij het op orde brengen van hun financiën en problemen op andere levensgebieden. Utrechtse woningcorporaties kunnen hun huurders met een huurschuld namelijk aanmelden bij een centraal meldpunt. Zij selecteren zelf welke huurders zij aanmelden.

Aanpak

De werkwijze van het project is multidisciplinair en outreachend. Onder regie van de GG&GD werkt een groot aantal organisaties intensief met elkaar samen:

- de Utrechtse woningcorporaties;
- de GG&GD;
- de afdeling SoZaWe van de gemeente;
- het outreachend maatschappelijk werk van de wijkwelzijnsorganisaties (WWO's);
- ambulante woonbegeleiding van Centrum Vaartserijn;
- de Kredietbank (voor schuldhulpverlening en budgetbeheer).

Resultaat

De huidige instroom (2011) is 123 cliënten per jaar. Het project is een succes: het aantal huisuitzettingen wegens huurschuld is in 2010 met 73% gedaald ten opzichte van 2005: van 252 naar 58.

Het onderzoek kent twee onderdelen. In de eerste onderzoeksfase staat het perspectief van de cliënten in het project Voorkom Huisuitzetting! centraal. Aan de hand van hun ervaringen met het project wordt een profielschets gemaakt: wie zijn de cliënten in het project Voorkom Huisuitzetting! en wat hebben zij nodig aan begeleiding en ondersteuning? In de tweede fase wordt onderzocht welke professionele toerusting schuldhulpverleners nodig hebben om deze cliënten te begeleiden. Deze fase mondt uit in een aanbod voor deskundigheidsbevordering. Dit onderzoeksrapport doet verslag van de eerste fase.

Doelen en onderzoeksvragen

Het onderzoek is drieledig:

- inzicht krijgen in de profielen van cliënten die zijn opgenomen in het project Voorkom Huisuitzetting!;
- inzicht krijgen in mogelijke succesfactoren en verbeterpunten vanuit het perspectief van de cliënt;
- aanknopingspunten benoemen om de schuldhulpverlening verder te professionaliseren.

De onderzoeksvraag was:

Wat zijn de profielen van cliënten van het project Voorkom Huisuitzetting!?

Daarnaast onderzochten we de volgende deelvragen:

- Wie zijn de cliënten, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief?
- Hoe ervaren de cliënten de geboden hulp in het project VH!?
- Wat hebben de cliënten aan begeleiding en ondersteuning nodig?

Respons

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden zijn mensen geïnterviewd die deelnemen aan het project VH!³. Aanvankelijk is aan cliënten om medewerking aan het onderzoek gevraagd via het Maatschappelijk Werk. De maatschappelijk werkers werden uitgenodigd om cliënten aan te dragen voor deelname aan het onderzoek. Dit resulteerde in één interviewafspraak (december 2010). Vijf mensen (zie deel 1 onderzoek) die in het kader van het onderzoek uitvallers schuldhulp waren aangeschreven, bleken inmiddels in VH! te zijn opgenomen en zijn geïnterviewd voor het VH!-onderzoek (deze interviews zijn niet gebruikt in het uitvallers-onderzoek). Deze aanpak resulteerde dus in zes interviews. Om de gewenste twintig interviews te kunnen afnemen, hebben we besloten alle (nog niet geïnterviewde) VH!-cliënten aan te schrijven met het verzoek om medewerking. Begin februari 2011 zijn deze brieven verstuurd (zie bijlage). Er werden 49 retourkaarten teruggestuurd. Uit deze groep zijn willekeurig veertien mensen benaderd voor een afspraak, de andere zijn afgebeld. Alle gemaakte interviewafspraken hebben ook daadwerkelijk geleid tot een interview. We hebben uiteindelijk interviews met twintig huishoudens afgenomen, alle bij respondenten thuis. Zij ontvingen als dank voor hun deelname € 15,- contant.

Eerder onderzoek

Er is weinig kwalitatief onderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten met hulpverlening rondom het voorkomen van huisuitzettingen. Over het project VH! zijn twee studies verschenen. Wolf e.a. (2009) maakten een profielschets van de deelnemers aan de pilot van het project, op basis van gegevens die zij kregen van cliënten en werkers. Deze pilot werd van oktober 2006 tot november 2008 gehouden in de Utrechtse wijk Zuilen. Faber en Van Breugel (2010) evalueerden de stedelijke uitrol van het project. Dat deden zij op basis van kwantitatieve gegevens (afkomstig van GG&GD, Kredietbank en corporaties) en interviews met hulpverleners, beleidsmakers en managers. Inzichten uit deze studies zijn gebruikt bij het voorbereiden van de interviews, met name bij het opstellen van de topiclijsten.

Interviews

De interviews waren halfgestructureerd: we hanteerden een lijst met vragen en onderwerpen (topics), maar stelden die niet in een vaste volgorde of met een vaste formulering. De gesprekken zijn opgenomen en uitgeschreven. Drie respondenten gaven geen toestemming voor opname. Bij deze gesprekken zijn de aantekeningen van de interviewer onmiddellijk na afloop van het gesprek uitgewerkt. Vervolgens is van elk gesprek een verslag gemaakt, ingedeeld naar thema. Aan de hand van deze thema's zijn de interviews met elkaar vergeleken en geanalyseerd. De aangehaalde fragmenten in dit rapport komen uit de interviews. De geïnterviewden blijven anoniem: de geluidsopnamen en aantekeningen zijn vernietigd.

³ Zie de brief aan respondenten in bijlage 2.

Beperkingen

De gekozen onderzoeksmethode- en aanpak kent een beperking. Er is verhoudingsgewijs een kleine maar zeer diverse groep cliënten geïnterviewd. Het is denkbaar dat zij een specifieke selectie vormen. Zo zijn er geen jongvolwassenen zonder kinderen geïnterviewd, terwijl dit ook een groep cliënten is waar het project VH! zich op richt. Verder kunnen op basis van de interviews geen cijfermatige uitspraken gedaan worden over de kenmerken van de groep VH!-cliënten in zijn geheel, bijvoorbeeld over de gemiddelde hoogte van hun schulden of inkomen.

Cliëntperspectief

Om inzicht te krijgen in succesfactoren en verbeterpunten in het project is het van belang aan te sluiten bij het perspectief van degenen om wie het in eerste instantie gaat: de cliënten zelf. Kwalitatief interviewonderzoek is bij uitstek geschikt om meningen, verwachtingen en ervaringen van betrokkenen voor het voetlicht te brengen. De gekozen aanpak maakt het mogelijk om aanknopingspunten te benoemen om de uitvoeringspraktijk verder te kunnen professionaliseren.

Ons interviewonderzoek heeft een ander vertrekpunt dan de twee eerder verrichte studies naar het project VH!. In deze studies stond het perspectief van de cliënt en hun ervaringen met het project niet centraal. In dit onderzoek wordt nadrukkelijk aansluiting gezocht met het cliëntenperspectief. Hiermee bieden de resultaten uit dit interviewonderzoek een aanvulling op eerdere studies.

Leeswijzer

Hoofdstuk 6 (Resultaten) schetst een beeld van de geïnterviewde cliënten: wie zijn zij, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief? In hoofdstuk 7 (Conclusie) worden de onderzoeksvragen beantwoord en worden de onderzoeksresultaten kort vergeleken met resultaten uit de twee eerdere VH!-studies.

Hoofdstuk 7 Resultaten

Ik had nooit vroeger gedacht, als ze hadden gezegd “Je komt er zo bij te zitten”, dan had ik gezegd: “Je bent hartstikke gek”. Omdat ik een vaste baan had en alles. M53

Dit hoofdstuk beschrijft de ervaringen van een aantal cliënten in het project Voorkom Huisuitzetting! Allereerst wordt een beeld geschetst van de geïnterviewde cliënten in termen van onder meer leeftijd, geslacht, afkomst, hoogte schuld en inkomen: wie zijn zij, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief? Daarna komt de begeleiding vanuit VH! aan bod: wat zijn de ervaringen van de geïnterviewden met de hulp die zij krijgen? In het algemeen zijn deze erg positief, maar we besteden ook aandacht aan minder positief gewaardeerde onderdelen. Het gaat hier met name om de werkwijze van de schuldhulp, de eigen inbreng en bejegening. Het hoofdstuk besluit met een inventarisatie van de begeleiding en steun waar geïnterviewden behoefte aan zeggen te hebben binnen het project Voorkom Huisuitzetting!.

Achtergronden cliënten

Redenen om deel te nemen

De geïnterviewden hebben verschillende redenen om mee te werken aan het onderzoek. Een aantal vertelt dat de vergoeding voor hen de doorslag gaf: “Vijftien euro is ook wel lekker”. Sommigen willen graag hun verhaal kwijt, anderen hopen dat hun medewerking bijdraagt aan meer aandacht voor schuldenproblematiek. Een enkeling hoopt dat zijn verhaal leidt tot verbetering van de (schuld)hulpverlening.

Wijken

De meeste geïnterviewde VH!’ers wonen in Overvecht (n=11) of Kanaleneiland (n=3). Dit zijn de twee Utrechtse wijken met het hoogste aandeel huishoudens met een bijstandsuitkering, respectievelijk 7,4% en 11%. Ook hebben deze wijken de meeste werkzoekenden van de stad: 6,1% en 8% (WijkWijzer Utrecht 2010). De overige respondenten wonen in Zuilen (n=1), Utrecht Noord-Oost (n=2) of Oost (n=1), Noord-West (n=1) en Utrecht Zuid (n=1).

Afkomst

Elf respondenten zijn in Nederland geboren en getogen. Negen zijn naar Nederland gekomen vanuit Turkije (1), Suriname (1), Curaçao (1), Marokko (3), Egypte (1) of een ander Afrikaans land (2).

Het interview vindt plaats bij meneer thuis. Hij woont in een appartement in Kanaleneiland dat er redelijk gezellig uitziet. De muren zijn in vrolijke kleuren geverfd en op de vensterbank en kastjes staan foto’s. Alleen de meubels zien er oud uit. Er ligt vrij veel rommel in huis. Meneer zelf ziet er verzorgd uit. Hij maakt zo nu en dan een verwarde indruk en moet af en toe lang nadenken over hoe hij zijn gedachten zal verwoorden.

Het interview is bij haar thuis. De inrichting van de flat is uitermate karig: alleen het hoognodige, maar wel een goede pc en tv. Er hangen doeken voor de ramen en over de bank heen, het behang is oud en vlekkelig. Hoewel er jonge kinderen wonen, ligt er nergens speelgoed. Mevrouw zelf ziet er goed verzorgd uit, haar kleren zijn nieuw en netjes.

Fragmenten uit aantekeningen van de interviewers

Gezinssituatie, geslacht en leeftijd

Er zijn in twintig huishoudens interviews afgenomen. Negen respondenten wonen alleen: zeven mannen en twee vrouwen. Zij variëren in leeftijd van begin veertig tot ruim zeventig jaar. Eén respondent is getrouwd en kinderloos. Hij is van middelbare leeftijd. Tien respondenten maken deel uit van een gezin:

- vier vrouwen met inwonende kinderen;
- zes keer een gezin met man, vrouw en één of meer kinderen.

Zij variëren in leeftijd van vijftientig jaar tot begin zestig jaar.

Fase van het traject

Cliënten van VH! krijgen (maximaal) twee jaar woonbegeleiding en (maximaal) drie jaar schuldhelpverlening. Enkele geïnterviewden zijn recent in VH! opgenomen, sommigen staan aan het begin van de schuldsaneringsregeling. Geen van de geïnterviewden zit langer dan twee jaar in de schuldhelp. Voor twee respondenten is op het moment van het interview de hulpverlening vanuit het project VH! beëindigd, wegens onvoldoende medewerking van de respondent. Hun contacten met de hulpverlening zijn na formele beëindiging van het project niet helemaal verbroken. De Kredietbank of een andere instantie betaalt van hun inkomen de vaste lasten (basis budgetbeheer). Bij beiden gebeurt dit op vrijwillige basis.

Hoogte schulden

De geïnterviewden hadden tussen de € 1.500,- en ruim € 100.000,- schuld toen ze zich bij het project VH! aanmeldde. Daarbij zijn studieschulden en schulden bij andere personen - vrienden of familie - niet meegerekend. Eén echtpaar weet niet hoe hoog hun schulden waren bij aanvang van het project.

Inkomen

Het inkomen van de respondenten ligt tussen € 659,- (uitkering WWB) en € 2.400,-. Bijna de helft van de geïnterviewden heeft inkomen uit arbeid of pensioen (n=8); de overige ontvangen een bijstandsuitkering (n=6) of een uitkering in verband met ziekte of arbeidsongeschiktheid (ziektewet, WAO of WIA).

Opleiding

Het opleidingsniveau van de respondenten is over het algemeen laag, al spraken we ook een cliënt met een afgeronde universitaire opleiding.

Hij heeft een hele map vol brieven van deurwaarders en incassobureaus. Heeft te laat geprobeerd om iets te regelen. Een regeling treffen kon niet, alles moest in één keer op tafel, maar dat kon niet. Toen is hij in het project VH! terechtgekomen. Hij legt nauwgezet uit wat dat inhoudt: zijn uitkering gaat naar de KBU en zij betalen alles (huur, verzekering et cetera). Hij krijgt leefgeld voor boodschappen, beltegoed. Als hij iets extra's nodig heeft, moet hij het wel vragen. Hij heeft één vaste contactpersoon bij KBU. Hij heeft niet veel contact met haar, alleen als zijn leefgeld een keer wat later is. Hij kan altijd contact opnemen als het nodig is. Hier is hij tevreden over. Het is fijn dat hij er zelf niet naar hoeft te kijken, vooral nu met al die ziekenhuistoestanden, anders is hij bang dat het weer in de vergeethoek komt.

Zijn woonbegeleider komt iedere week praten, helpt met de administratie en regelt van alles. Het lukt nu aardig. Hij heeft ordermappen, alles daarin. Vroeger deed zijn ex-vrouw alles. Tot er een kink in de kabel kwam. Hij krijgt iedere maand een overzicht, vindt dit prettig en begrijpelijk. Hij laat een overzicht zien en legt uit: reserveringen, vijftig euro leefgeld, huurtoeslag, kerstreservering, afbetalingen aan schulden. Hij weet niet of zijn huurachterstand is ingelopen, maar zijn huur wordt wel iedere keer betaald. Hij is tevreden over de begeleiding en de regels en voorwaarden zijn hem duidelijk. Hij denkt niet dat hij het zonder begeleiding zou kunnen redden. Misschien wel, misschien niet. M58

Fragmenten uit de aantekeningen van de interviewer

Aanleiding voor contact VH!

Utrechters met een huurschuld bij een woningbouwvereniging kunnen door de woningbouwvereniging worden aangemeld voor het project VH!. Dit is bij de meeste respondenten ook het geval: zij zochten in eerste instantie zelf geen hulp voor hun financiële problemen, maar werden vanwege hun problematische huurachterstand door hun woningbouwvereniging doorverwezen.

Ik ben [bij VH!] terechtgekomen via Portaal, voor m'n huis, en die hebben mij daarnaartoe verwezen, omdat ik mijn huis niet meer kon betalen. Dus zij hebben me aangemeld. Dat ik niet mijn huis uit ben gezet, dat heeft de Kredietbank voor me geregeld en nu mag ik hier blijven. M42

Op deze manier bereikt het project mensen die zelf (nog) geen hulp zoeken, terwijl hun financiële situatie daar wel aanleiding toe geeft. Sommige geïnterviewden nam echter wel het initiatief om de financiële problemen aan te pakken en zochten zelf contact met Kredietbank. Vervolgens werden zij in het VH!-project opgenomen, vanwege de ernst van hun situatie. Zo ook de volgende respondent:

Ik trok het niet meer. Heb [de Kredietbank] gebeld en moest met mijn spullen langskomen. Je hebt open spreekuur op een bepaalde tijd, dus ik ben daarheen gegaan. Hele hebben en houwen mee. Toen hoorde [de schuldhelpverlener] van die ontruiming en invordering van mijn loon. Hij zei: "U moet in dat project VH! Want anders heeft u een probleem!" M33

Deze respondent had niet gereageerd op aanmaningen van de woningbouwvereniging, had post niet geopend en was niet op de hoogte van de omvang en ernst van zijn schulden. Toen hij zich realiseerde dat hij twee weken later uit zijn huis gezet zou worden, nam hij contact op met de Kredietbank.

Dwingend kader

Nadat iemand met een schuld is aangemeld door woningbouwvereniging, volgt een eerste inventarisatie van de problemen. Daarna is er een gesprek met de cliënt(en) en betrokkenen vanuit de GG&GD, het outreachend maatschappelijk werk (OMW) en de Kredietbank (KBU). Veel geïnterviewden memoreren dit gesprek 'aan het Jaarbeursplein': het confronteert hen ondubbelzinnig met de dreigende huisuitzetting:

Ik heb mijn problemen wel zelf aangepakt in eerste instantie, maar op een gegeven moment dacht ik, nee dit lukt niet meer. Ik kreeg een brief, ik werd opgeroepen. Ik had zelf absoluut niet het gevoel dat ik mijn huis kwijt zou raken of zo. Tot ze zeiden: "Je belandt op straat als je niet meedoet aan het programma". Ja, dat was wel aardig om me onder druk te zetten. V51

Als ik niet in VH! was gekomen, had ik op straat gestaan. Ik realiseerde me dat niet direct, maar toen ik zag dat [Woningbouwvereniging] Portaal me geen vierde kans meer kon geven ... ik wilde wel betalen, maar had te weinig speelruimte door al mijn schulden – Hoe ver kun je zakken? M51

Meerdere geïnterviewden zagen de ernst van hun (financiële) situatie pas in na aanmelding of tijdens het intakegesprek. Ze vertellen dat ze weinig keuze ervoeren om wel of niet aan VH! deel te nemen. Ze willen huisuitzetting en dreigende dakloosheid voorkomen en hebben hiervoor geen andere mogelijkheid dan meewerken aan VH!:

Het is zwaar, we hebben nu hulp, maar we hadden geen keus. We wilden huisuitzetting voorkomen. Dat wilden we echt niet, met de kinderen op straat komen! Wat zouden we dan moeten? M41

En ik was vroeger dakloos. Ik weet wat voor soort leven dat is. Ik kan niet terug naar dat leven! Ik wil niet meer! M49

Ik had het anders gewild. De kwaliteit van leven is niet wat ik wil. Ik heb geen keuze, dus ik houd het vol. M51

Vrijwel alle geïnterviewden realiseren zich dat het hele VH!-traject niet vrijblijvend is. Er worden duidelijke en dwingende afspraken gemaakt: geen nieuwe schulden maken, relevante informatie doorgeven, openheid van zaken geven, meewerking verlenen. Die afspraken bieden helderheid over de voorwaarden van deelname.

Financiële problemen

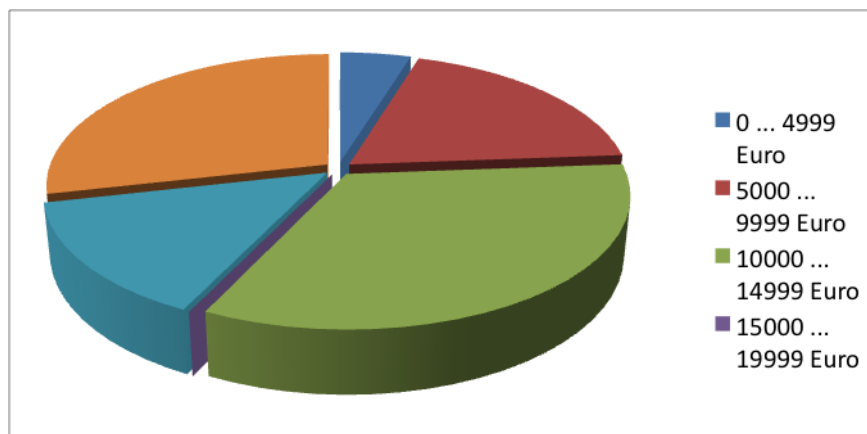
De woningbouwvereniging is voor geen van de geïnterviewden de enige schuldeiser. Allen hebben meerdere betalingsachterstanden, onder andere bij aanbieders van gas/water/licht, telefonie/kabel, ziektekostenverzekeraar en – in mindere mate – de gemeente Utrecht (belasting), de Belastingdienst (kinderopvangtoeslag), het CJIB (boetes), banken (lening), postorderbedrijven of een creditcardmaatschappij.

Aantal schuldeisers

Het aantal schuldeisers van de geïnterviewden varieert van vijf tot ruim vijftig. In dit laatste geval is de situatie zeer complex: er zijn veel schuldeisers, de administratie ontbreekt gedeeltelijk en daardoor is onduidelijk wat de precieze omvang van de schulden is. Sommige geïnterviewden ervaren hun (schulden)situatie als redelijk overzichtelijk, anderen presenteren een ingewikkelder verhaal:

Ik heb, zeg maar, ongeveer 1500 euro schuld en voor de rest geen problemen. V51

Schulden bij Telfort, gas-water-licht, auto en verzekeringen, inboedel gekocht, ook niet betaald, schuld bij Agis, CJIB. Noem maar op. Na de gedwongen verkoop van mijn huis, enkele jaren geleden, heb ik een schuld bij de bank van zo'n 50.000 euro. Maar nu, mijn schuld is nu alles bij elkaar een ton. M51



Figuur 6 Omvang schulden bij aanvang VH!

Vaak langdurige schuldhulp ...

Alle geïnterviewden hebben al (enkele) jaren problematische schulden. Van de geïnterviewde huishoudens in VH! heeft de helft (n=10) eerder een vorm van schuldhulp ontvangen. Acht van hen zijn tijdens (de aanloop van) het minnelijk traject of het budgetbeheer uitgevallen – afgaand op wat zij hierover tijdens de interviews vertellen voornamelijk omdat zij zich niet aan de regels van de schuldhulp hielden. Twee geïnterviewden hebben in het recente verleden (korter dan vijf jaar geleden) een WSNP-traject gevolgd. Eén daarvan is voortijdig uitgevallen en één is recidivist.

Uit een vergelijking van de registratie van VH! en gegevens van de Kredietbank blijkt dat van de 429 cliënten die tussen januari 2009 en november 2010 uitvielen bij de Kredietbank⁴, er twintig inmiddels vanuit VH! begeleiding gekregen (peildatum: 1 december 2010). Vijf van deze trajecten zijn met positief resultaat beëindigd; tien trajecten lopen nog. Twee trajecten zijn beëindigd op verzoek van de cliënt; drie op grond van onvoldoende medewerking.

... of geen schuldhelp, wel financiële problemen

De helft van de geïnterviewde VH!ers heeft naar eigen zeggen in het verleden geen schuldhelp ontvangen. Zij hebben bijna allemaal wel een geschiedenis van financiële problemen. Velen zijn in de problemen gekomen na een ingrijpende gebeurtenis (overlijden partner, plotselinge inkomensterugval bijvoorbeeld door scheiding). Velen lukte het een tijd lang zonder hulpverlening het broze (financiële) evenwicht te bewaren, totdat zij hun huurschuld problematisch werden en zij in het project VH! kwamen.

Toekomstverwachtingen

Enkele geïnterviewden zeggen geen toekomstbeeld te hebben – “Ik heb geen verwachtingen van de toekomst” (M51), “De toekomst? Geen benul!” (V74). De meeste geïnterviewden laten zich in algemene bewoordingen uit over hun toekomst. Zo hopen ze in hun huis te kunnen blijven wonen. Ze verwijzen nauwelijks naar hun financiële situatie. Een enkeling verwoordt expliciet dat hij of zij op termijn schuldenvrij of financieel zelfredzaam wil zijn. Desgevraagd zeggen de meesten echter wel te hopen op een schuldenvrij bestaan in de toekomst. Sommigen vertellen dat ze er niet van uitgaan dat ze helemaal zelf hun geldzaken kunnen regelen en hopen dat er voor hen, ook na afloop van VH!, financiële begeleiding mogelijk zal zijn – bijvoorbeeld een vorm van budgetbeheer.

Problemen op andere leefgebieden

Gezondheidsproblemen

Geen van de geïnterviewden had louter problemen op het financiële vlak. Ook op andere leefgebieden ervaren zij zorgen. Er zijn met name veel gezondheidsproblemen: vrijwel alle geïnterviewden, en ook vaak hun partners, kampen met lichamelijke of psychische problemen, of beide. Enkele VH!ers vertellen wel eens aan zelfdoding te hebben gedacht. De meeste geïnterviewden met lichamelijke of psychische klachten zijn hiervoor onder behandeling van een arts of specialist. Of ze zijn hiervoor doorverwezen nadat ze in VH! kwamen. Een deel is vanwege deze klachten arbeidsongeschikt (n=6).

Ik was vaak ziek en al die toestanden. Toestanden met mijn gezondheid – thuis met longontsteking, ja, ben wel na drie weken weer gaan werken. Ik liep al onder controle bij een chirurg. Ik heb zó'n medisch rapport. Last van onverklaarde hypoaanvallen, ook. Ik val gewoon ergens bewusteloos neer. Heb vier operaties in één gehad, slokdarm grootste deel weg, halve long, dus die dingen. M58

Ik heb psychische problemen: ben snel boos, agressief. Deze problemen had ik ook al voor ik financiële problemen had. Ik krijg nu medicijnen en hulp van Altrecht. Krijg ook administratieve hulp, thuiszorg en jeugdzorg voor mijn zoon. Ik kan niet werken, ben bang, durf niet alleen naar buiten. Ik ben ontzettend moe. Ik denk te veel. V30

Opvoedings- en relatieproblemen

Een klein aantal geïnterviewden vertelt in contact te zijn geweest met justitie. Drie geïnterviewden hebben in detentie gezeten. Een aantal kwam in verband met de kinderen in contact met justitie of jeugdzorg. Veel geïnterviewden met een partner zeggen relatieproblemen te hebben (gehad), de meeste geïnterviewden met kinderen vertellen over problemen die zij ervaren in de opvoeding.

⁴ Het gaat hier om uitvallers in de fase van aanmelding, intake en de fase waarin schuldhelpverleners een bemiddelings- of saneringsvoorstel opstellen (zie eerste deel onderzoeksverslag).

Verslavingen

Enkele respondenten vermelden verslavingsproblemen (alcohol, drugs, maar met name gokken) in het verleden. Zij leggen een verband tussen die verslavingproblemen en hun huidige geldzorgen: in een periode van verslaving hebben zij grote schulden gemaakt. Voor geen van de geïnterviewden is naar eigen zeggen op het moment van het interview het middelengebruik of het gokken problematisch.⁵

Problemen met taal en rekenen

Tot slot hebben heeft een aantal respondenten gebrekkige taal- en rekenvaardigheden. Verschillende respondenten zijn de Nederlandse taal niet goed machtig. Eén interview is met behulp van een tolk afgenomen. Eén respondente heeft tijdens het interview moeite met het maken van een simpele berekening; een ander vertelt niet te kunnen lezen.

Ervaring met begeleiding

Tevreden over het project ...

De geïnterviewde cliënten zijn over het algemeen te spreken over het project VH!. Ze begrijpen op hoofdlijnen de opzet ervan en accepteren de voorwaarden voor de hulpverlening. Ook weten ze goed hoe ze hun hulpverleners kunnen bereiken (bijvoorbeeld via het telefonisch spreekuur) en bij wie ze terecht kunnen met hun vragen. Veel geïnterviewden vertellen dat ze opgelucht zijn dat er niet alleen voor staan, dat ze hulp krijgen bij het oplossen van hun problemen. Het meest waarderen ze dat de dreigende huisuitzetting is afgewend. Met name geïnterviewden die recent in het project zijn opgenomen noemen dit als positief punt. Daarnaast oordelen cliënten positief over de concrete hulp die ze krijgen vanuit woonbegeleiding of maatschappelijk werk. Zij zeggen de huisbezoeken op prijs te stellen, evenals het persoonlijke contact met de hulpverleners en het luisterend oor en praktische steun die zij bieden.

Ja, tevreden. Het contact met het maatschappelijk werk is intensief. Ik voel me wel gesteund: anderen kunnen niet meer zomaar aan mijn geld en ik zelf ook niet. Schuldeisers kan ik nu doorverwijzen. De maatschappelijk werkster kan dingen voor me regelen. Dat geeft rust. V42

Ik ben heel blij met de hulp die ik van het maatschappelijk werk krijg. Ik voel me nu een stuk beter. De maatschappelijk werkster is van alles op de hoogte: zij weet alles. De maatschappelijk werkster leert me via de computer mijn bankzaken te regelen. Ik ben blij met de hulp van de KB, maar vind het wel streng. V30

Ook waarderen de geïnterviewden de hulp die de Kredietbank biedt bij het op orde krijgen van financiële problemen. Daarbij staan vooral praktische zaken voorop. Sommigen vinden het met name prettig dat hun inkomen wordt beheerd. Sommige geïnterviewden ervaren dat de directe dreiging van schuldeisers is weggenomen, anderen hebben het gevoel dat ze hun financiële problemen uit handen hebben kunnen geven. Dat brengt meer rust in hun leven, zeggen ze. Over het algemeen vinden de geïnterviewden de begeleiding door de trajectbegeleiders duidelijk en is er tevredenheid over de begeleiding.

... maar ook kanttekeningen ...

Positieve ervaringen met het project VH! overheersen, maar cliënten plaatsen ook kanttekeningen. Deze betreffen de werkwijze, de ruimte voor eigen inbreng en de bejegening

... met betrekking tot de werkwijze

De regels van het project VH! zijn weliswaar goed bekend (geen nieuwe schulden maken, alles doorgeven, openheid van zaken geven, meewerken et cetera), maar de procedure in de praktijk blijkt niet altijd duidelijk. Geïnterviewden uitten vooral kritiek op de schuldhulpverlening, met name in de aanloopfase (vóór de schuldbemiddeling of de sanering van start kan gaan). Sommige geïnterviewden zeggen geen zicht te hebben op de manier waarop hun inkomen door de Kredietbank wordt beheerd (met

⁵ Geen van de geïnterviewden zegt tijdens het VH!-traject verslaafd te zijn. De interviewers hebben echter bij enkele geïnterviewden het vermoeden dat zij nog wel gokproblemen hebben.

name reserveringen, afspraken met schuldeisers). Ook begrijpt niet iedereen de financiële overzichten die ze van de Kredietbank krijgen. Een geïnterviewde vertelt de gehanteerde afkortingen niet te kennen en niet te weten wat er precies bedoeld wordt met de termen 'gereserveerd' of 'geblokkeerd'. Ook anderen zeggen geen zicht te hebben op de reserveringen in verschillende potjes. Ze weten niet wat er met hun inkomen gebeurt. Meerdere geïnterviewden vertellen dat ze niet begrijpen waarom het zo lang duurt voor zij kunnen beginnen met het aflossen van schulden.

We weten niet hoe lang het traject gaat duren en wanneer het van start gaat. De KBU is nog bezig. Als we aan de begeleider vragen hoe lang het gaat duren, krijgen we te horen dat hij dat ook nog niet weet. Dit begrijpen we niet, op de website van de KBU staat dat het traject drie jaar duurt. Hoe lang gaat het bij ons duren: drie jaar, vier jaar? Waarom vertelt de KBU dat niet? (...)
We snappen niet hoe de Kredietbank werkt. Hoe wordt ons geld beheerd? Er wordt nu 200 euro maandelijks gereserveerd. Hoezo reserveren? We moeten toch schulden aflossen? M51

Ik begrijp niet wat [de trajectbegeleider] doet. Wat er nu eigenlijk aan de hand is, dat weet ik niet. Ik dacht dat mijn schulden zouden worden afgelost uit mijn inkomen. Maar dat gebeurt niet. Wel budgetplanning, geen schuldsanering. En als ik ernaar vraag, zegt ze: "Ja, dat komt later". Nee, het is niet duidelijk. Ik heb geen flauw benul wanneer ik zonder schulden zal zijn. V64

De onduidelijkheid over werkwijze van de schuldhulpverlening blijkt wanneer geïnterviewden hun situatie vergelijken met die van iemand anders in hun omgeving die ook schuldhulp ontvangt. Vaak valt de vergelijking in hun nadeel uit: anderen zouden een hoger weekgeld ontvangen of wél een auto mogen rijden. Het is voor deze geïnterviewden lastig te begrijpen hoe schuldhulpverlening werkt. Het beeld dat uit de interviews met deze cliënten rijst, is dat ze zich niet goed realiseren dat schuldhulpverlening maatwerk is. Dit kan leiden tot misverstanden en onbegrip over de werkwijze.

... op hun eigen inbreng

Enkele geïnterviewden hebben moeite met het geheel aan regels en voorschriften binnen VH!. Met name het gebrek aan medezeggenschap over de eigen financiën ervaren zij als een probleem. Ze hebben het gevoel geen invloed te hebben op de manier waarop de Kredietbank hun geld beheert.

De Kredietbank bepaalt alles! M51

Nou ja... eh... ze luisteren wel naar mij, maar zij bepalen wat er gebeurt en ik heb er zelf niets over te zeggen in zekere zin. Een beetje betuttelend. M58

Je hebt ook niet meer het vertrouwen dat je die dingen zelf kan doen. Het wordt gewoon bij je weggehaald. (..) Ik word heel onzeker daardoor. V61

Veel geïnterviewden vinden het niet prettig dat ze "niks te zeggen hebben", of zoals de vrouw van wie bovenstaand citaat afkomstig is, worden er onzeker door. Overigens zijn er ook geïnterviewden die het prettig te vinden dat ze "alles uit handen" hebben kunnen geven en dat de Kredietbank alles regelt. Niet alle geïnterviewden hebben behoefte aan zeggenschap over de manier waarop hun inkomen wordt beheerd, maar sommigen ervaren het gebrek hieraan als vervelend.

.... op de bejegening

Andere negatieve ervaringen hebben betrekking op de wijze van bejegening, de strengheid van het schuldhulpregime en de contacten met schuldhulpverleners die soms als afstandelijk worden ervaren. Enkele geïnterviewden zijn niet te spreken over de manier waarop zij te woord zijn gestaan:

Wat ik zou willen, hoe ik benaderd wil worden is gewoon als mens. Gewoon, als wie ik ben, weet je wel. Ja... menselijke benadering. De Kredietbank is heel formeel daarin. Ik begrijp dat de Kredietbank het moet spelen zoals ze het spelen, eh... maar wat er nodig is, is gewoon iets meer souplesse, weet je wel. M49

Het eerste gesprek bij de Kredietbank was met een jonge vrouw die mijn dochter zou kunnen zijn. Ze luisterde naar mijn verhaal en zei - bam! – “Jij kan niet met geld omgaan!”. Nou ja, ik leef al een halve eeuw, wat weet zij van die halve eeuw? Maar dat liet ik gaan, dat liet ik zitten en ze was achteraf wel oké. M51

Zoals deze citaten illustreren, vinden sommigen de bejegening vanuit de Kredietbank onpersoonlijk en weinig betrokken. De geïnterviewden vergelijken de bejegening door trajectbegeleiders vaak met die van maatschappelijk werkers en woonbegeleiders. Deze hulpverleners staan in hun beleving meer aan hun kant. Cliënten in VH! hebben intensief contact met het maatschappelijk werk en de ambulante woonbegeleiding. Deze contacten worden als intensief, betrokken en weinig formeel beleefd. In het begin van het traject zijn er ook regelmatig contacten tussen de cliënt en de schuldhulpverleners. Als de schuldhulp echter eenmaal goed op de rails staat, worden de contacten minder frequent. De contacten met de trajectbegeleiders van de Kredietbank worden als minder intensief, onpersoonlijker en formeler beleefd. In de ogen van de meerderheid van de geïnterviewde cliënten is de maatschappelijk werker een vertrouwenspersoon, iemand die *naast* hem of haar staat. De trajectmedewerker is in hun ogen eerder iemand die *tegenover* hem of haar staat.

Benodigde begeleiding en ondersteuning

De geïnterviewden hebben naar eigen zeggen baat bij de steun die ze krijgen bij hun administratie en het nemen van financiële beslissingen. Zo vertelt een respondent dat hij hulp krijgt bij het op orde krijgen van zijn administratie: het gaat om stapels ongeordende correspondentie en dozen vol papieren. Hij leert nu zijn post te openen en relevante papieren in mappen te bewaren. Een ander vertelt dat hij de administratie zelf altijd goed op orde heeft gehad, maar behoefte heeft aan steun bij het maken van financiële keuzes. Als voorbeeld noemt hij dat hij graag hulp zou krijgen bij de beslissing een deel van zijn beperkte leefgeld te reserveren voor tandartskosten of voor een overlijdensrisicoverzekering. Een aantal geïnterviewden zegt baat te hebben gehad bij de budgetcursus die ze in het kader van VH! moeten volgen. Zo waardeert deze man de vele tips die in de cursus aan de hand werden gedaan:

De cursus is heel belangrijk en ook veel tips. Voorbeeld tip: eet voor je boodschappen doet. Of eh, zelf kijken op internet bij gratis op te halen. Of werk voor werk: ik doe iets voor jou, jij doet iets voor mij. Of voor sparen voor energierekening. M49

Reserveren voor terugkerende kosten, het openen van post, het bijhouden van inkomenssteun en uitgaven: veel geïnterviewden zeggen vooral steun te hebben (gehad) aan de begeleiding die zij krijgen bij dergelijke financiële handelingen. Een geïnterviewde vertelt een belangrijke les te hebben geleerd:

Ik heb wel veel geleerd. In elk geval heb ik geleerd dat je je ziektekostenverzekering en je huur, gas, water en licht altijd moet betalen. V42

Ook een geïnterviewde voor wie ten tijde van het interview het project VH! was beëindigd omdat hij niet aan de voorwaarden wilde voldoen, vertelt baat te hebben gehad bij de begeleiding die hij kreeg:

Mijn situatie is wel verbeterd, want ik geef mijn geld anders uit. Ik koop eten nu en ik zorg wat beter voor mezelf. Ja... je moet wel natuurlijk. Het project Voorkomen Huisuitzetting heeft daar wel aan bijgedragen, ja. M58

Enkele geïnterviewden zeggen geen behoefte te hebben aan een cursus of begeleiding bij geldzaken, omdat ze naar hun idee over voldoende financiële vaardigheden beschikken:

Ik weet dat ik door de omstandigheden in de problemen ben gekomen maar dat ik best met geld om kan gaan. V51

Ik vind van mezelf: ik kan het zelf. Als ik maar alles netjes automatisch af laat schrijven en ik weet wat ik nu in de maand mee rond kan komen, dan ben ik al een heel end. V61

Niet alle geïnterviewden willen “het zelf kunnen”, liever zouden ze hebben dat de Kredietbank (of een andere instelling) hun geldzaken helemaal beheert en zij er geen omkijken meer naar hebben. Tijdens het project, maar ook erna: sommigen hopen dat ze na de beëindiging van het project nog steeds een vorm van begeleiding zullen krijgen (zoals bijvoorbeeld budgetbeheer).

In het project VH! worden cliënten niet alleen geholpen met hun administratie en financiën. De begeleider brengt ook de achterliggende problemen in kaart, stelt een plan van aanpak op en verwijst zo nodig door naar andere vormen van hulpverlening of begeleiding. Hierover zijn de meeste geïnterviewden te spreken:

Ik kan met alles bij hen terecht. Het is genoeg begeleiding. Echt. Ze helpen mij ook met mijn gebit. Dat eh, voor de tandarts, dan kan ik daar terecht via Vaartserijn. Of als ik met mijn gezondheid iets heb, dan kan ik ook via hun. M42

Niet alle geïnterviewde cliënten echter hebben (al) gehoor gegeven aan de doorverwijzing: zij zijn nog niet terechtgekomen bij de hulpverlener(s), met name die op het gebied van geestelijke gezondheidszorg. Ze hebben nog niet het initiatief genomen om een afspraak te maken.

Hoofdstuk 8 Samenvatting resultaten en conclusies

Er is verleden week een vrouw geweest van Voorkomen Huisuitzetting. In dat project zitten we. Dus ze zijn nu aan het voorkomen dat we uit het huis worden gezet. Dat geeft wel het idee dat ze kunnen helpen en dat we het huis niet uithoeven. M55

Inleiding

In Utrecht is binnen de schuldhulpverlening een specifiek project opgezet: Voorkom Huisuitzetting! (VH!). Dit project heeft als doel huisuitzetting van sociaal kwetsbaren met een huurschuld te voorkomen. Ook krijgen zij hulp bij het op orde brengen van hun financiën en hun problemen op andere levensgebieden. Dit onderzoek richt zich op het project VH! en schetst een beeld van de cliënten, hun ervaringen met het project en inventariseert wat zij aan begeleiding en ondersteuning nodig hebben.

In dit laatste hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord. De onderzoeksvraag was: Wat zijn de profielen van cliënten van het project Voorkom Huisuitzetting!?

De deelvragen waren:

- Wie zijn de cliënten, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief?
- Hoe ervaren de cliënten de geboden hulp in het project VH!?
- Wat hebben de cliënten aan begeleiding en ondersteuning nodig?

Het perspectief van de geïnterviewden staat in de beantwoording van deze vragen centraal: de bevindingen in dit onderzoeksverslag zijn gebaseerd op de analyse van 20 interviews met huishoudens in het project Voorkom Huisuitzetting!. Het hoofdstuk is als volgt opgebouwd: de eerste paragraaf bevat een samenvatting van de belangrijkste resultaten per onderzoeksvraag. Deze resultaten worden per deelvraag afgesloten met een conclusie.

Wie zijn de cliënten in VH!, wat zijn hun kenmerken en wat is hun perspectief?

De geïnterviewde VH!'ers vormen een gevarieerde groep. Onder hen zijn gezinnen, maar ook alleenstaanden zonder kinderen. De hoogte van hun schuld ten tijde van aanmelding bij VH! loopt uiteen van € 1.500,- tot ruim € 100.000 (studieschulden en leningen bij familie, vrienden of kennissen zijn hierbij niet meegerekend). Bijna de helft heeft inkomen uit arbeid/pensioen, de overigen ontvangen een uitkering (bijstand of wegens ziekte of arbeidsongeschiktheid). De leeftijd van de geïnterviewden varieert van halverwege twintig jaar tot halverwege de zeventig jaar. Ruim de helft van hen is geboren in Nederland, de anderen zijn naar Nederland gekomen vanuit Turkije, Suriname, Curaçao, Marokko, Egypte of een ander Afrikaans land. Het opleidingsniveau van de geïnterviewden is over het algemeen laag.

Naast financiële zorgen ervaart een ruime meerderheid problemen op andere levensgebieden – met name lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen. Daarnaast vertellen de geïnterviewden regelmatig te maken te hebben (gehad) met relatie- en opvoedingsproblemen, maar ook – in mindere mate – met verslaving in het verleden, contacten met justitie en jeugdzorg. Enkelingen hebben duidelijk moeite met de Nederlandse taal of hebben gebrekkige rekenvaardigheden.

Een (bedreigende) huurschuld bracht geïnterviewden in contact met het project VH!. Een enkeling nam op eigen initiatief contact op met de Kredietbank en kon vanwege de problematische huurschuld in samenwerking met de woningbouwvereniging in het project worden opgenomen. Zij zochten hulp in een laat stadium, toen hun huurschuld en andere betalingsachterstanden hoog waren opgelopen. De meerderheid echter kwam echter niet op eigen initiatief in VH!, maar na aanmelding door de

woningbouwvereniging. Deze cliënten waren in eerste instantie niet geneigd om zelf hulp te zoeken voor hun (financiële) problemen. Zij hebben in het verleden ook geen gebruik willen of kunnen maken van hulp. De belangrijkste reden om voor hen om nu wel mee te werken aan VH! is dat zij zo huisuitzetting voorkomen.

De geïnterviewden hebben vrijwel zonder uitzondering al langere tijd financiële problemen en voor vrijwel niemand is de woningbouwvereniging de enige schuldeiser. De helft van de geïnterviewden heeft in het verleden al contact gehad schuldhelpverlening. De meeste geïnterviewden hopen op termijn schuldenvrij te zijn, vertellen ze desgevraagd. Enkel verwachten dat ze nooit helemaal zelfstandig hun geldzaken zullen kunnen regelen en hopen op blijvende financiële begeleiding.

Concluderend

Het beeld dat uit de interviews naar voren komt is dat het om in meerdere opzichten kwetsbare mensen gaat: naast financiële zorgen hebben zij in meerderheid problemen op andere levensgebieden. Ze zijn al jaren kwetsbaar en niet in staat (geweest) om zich financieel staande te houden. De interviews geven wel de indruk dat zij hierbij hulp of begeleiding nodig hebben, maar ze zijn niet geneigd geweest deze te zoeken. Pas wanneer ze geconfronteerd worden met een dreigende huisuitzetting kunnen ze via het project VH! wel worden bereikt door hulpverlening. In sommige gevallen lukt dat pas wanneer de cliënt naar zijn of haar gevoel “op de bodem” is beland of “met zijn rug tegen de muur” staat. De *push* die uitgaat van de ernst van hun situatie (dreigende huisuitzetting) en de *pull* van het project VH! (huisuitzetting voorkomen) maken dat deze groep dus toch bereikt wordt. Gezien hun financiële situatie en eerdere ervaringen met hulpverlening is het aannemelijk dat het de meeste cliënten zonder hulp niet zal lukken om uit hun schulden komen of op eigen kracht hun problemen te kunnen stabiliseren.

Hoe ervaren de cliënten de geboden hulp in het project VH!?

De geïnterviewde cliënten die in VH! zitten zijn positief over het project. Zij waarderen met name dat ze met hun deelname huisuitzetting hebben kunnen voorkomen. De tevredenheid met het project betreft ook de praktische begeleiding en de steun bij dagelijkse problemen. De geïnterviewde cliënten plaatsen ook enkele kritische kanttekeningen met betrekking tot de werkwijze van de schuldhelp, de eigen inbreng en de bejegening.

Werkwijze schuldhelp

De regels van het project VH! zijn goed bekend. De werkwijze en procedures van schuldhelpverlening echter niet: niet iedereen heeft zicht op de manier waarop het inkomen door de Kredietbank wordt beheerd (wat betreft reserveringen, afspraken met schuldeisers). Ook zijn de financiële overzichten niet voor iedereen begrijpelijk. Tot slot begrijpen veel geïnterviewden niet waarom het zo lang duurt voor zij kunnen beginnen met het aflossen van schulden

Eigen inbreng

Een aantal cliënten heeft het gevoel dat zij al hun geldzaken en daarmee ook geldzorgen uit handen heeft kunnen geven aan de schuldhelpverleners, en vindt dit prettig. Een ander deel heeft het gevoel geen inbreng te hebben in de manier waarop er met hun geld wordt omgegaan en ervaart dit als betuttelend. Zij hebben het gevoel dat zij zelf best in staat zijn om meer zeggenschap over (een deel van) hun financiën uit te oefenen, ze vinden het vervelend dat de Kredietbank “alles bepaalt”. Sommigen ervaren dit als controleverlies.

Bejegening

Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de contacten met de medewerkers van de Kredietbank, maatschappelijk werkers en woonbegeleiders. Cliënten ervaren de contacten met deze laatste twee hulpverleners als intensief, betrokken en weinig formeel. De contacten met de schuldhelpverleners ervaren zij vaker als formeel en afstandelijk, en soms dus ook als streng en betuttelend. De maatschappelijk werkers/woonbegeleiders en de Kredietbank (trajectbegeleiders) vervullen in de ogen van klanten verschillende rollen. De taakverdeling is duidelijk: de Kredietbank is er voor schulphulp en

zorg voor financiële problemen, het maatschappelijk werk en de woonbegeleiding zijn er voor begeleiding bij problemen op andere levensgebieden. Daarbij ervaren sommige klanten de begeleiding door de maatschappelijk werkers als *steun* (zij bieden hulp bij praktische zaken en een luisterend oor) en die vanuit de kredietbank als *streng* (zij stellen voorwaarden en regels, klanten moeten voldoen aan het schuldhelpregime).

Concluderend

De cliënten in VH! zijn over het algemeen tevreden over de geboden hulp in VH!. De meeste cliënten zijn goed op de hoogte van de spelregels en voorwaarden voor de hulp. Procedures en werkwijze zijn echter niet voor alle cliënten even overzichtelijk. Uit de interviews rijst het beeld dat niet alle cliënten de werkwijze van de schuldhulp (kunnen) begrijpen. Sommigen hebben hierdoor geen reële verwachtingen van de lengte van de procedure of van hun eigen inbreng en verantwoordelijkheid. Onduidelijkheid over de werkwijze – hoe bijvoorbeeld het inkomen wordt beheerd - kan wantrouwen in de hand werken, of leiden tot het idee dat de Kredietbank fouten maakt. Het is goed denkbaar dat dit ook een negatieve invloed heeft op de motivatie van de cliënt.

Het pakt in de praktijk gunstig uit dat de cliënt met verschillende hulpverleners te maken heeft en dat deze verschillende rollen vervullen. Voor cliënten kan het makkelijker zijn zich te voegen in het strenge regime van de schuldhulp als zij daarbij de steun ervaren van de maatschappelijke werkster of woonbegeleidster. Het samenspel tussen verschillende partners versterkt zo de grip op de cliënt en zijn problemen.

Wat hebben de cliënten aan begeleiding en ondersteuning nodig?

Cliënten zeggen gebaat te zijn bij begeleiding die zij vanuit VH! krijgen. Ze hebben met name behoefte aan steun bij het beheren van hun financiën en administratie. Sommige cliënten willen graag op termijn (weer) financieel zelfredzaam zijn en hebben hierbij begeleiding nodig. Anderen hebben minder behoefte aan het leren van financiële vaardigheden zoals het maken van een langetermijnplanning en reserveringen: zij zien het als een reële optie dat hun inkomen ook na afloop van VH! door een ander zal worden beheerd (bijvoorbeeld in de vorm van budgetbeheer).

Veel cliënten ervaren problemen met hun gezondheid – lichamelijke klachten en/ of psychische problemen: zij zijn gebaat bij doorverwijzingen naar de lichamelijke en/of geestelijke gezondheidszorg. Hoewel niet alle geïnterviewden ook daadwerkelijk gevolg geven aan deze doorverwijzingen, zijn ze wel tevreden over het feit dat er niet alleen een oplossing wordt gezocht voor hun geldzorgen, maar ook voor hun andere problemen.

De meeste cliënten in het project VH! waarderen de niet-vrijblijvende aanpak. Zij ervaren het als prettig dat er meerdere partijen in het project zijn betrokken, die ieder hun eigen rol spelen.

Concluderend

Uit de voorgaande schets van VH!'ers en hun ervaringen blijkt dat zij tevreden zijn over de steun en begeleiding die zij vanuit VH! krijgen. Zij ondervinden vooral steun bij praktische zaken, basale administratieve vaardigheden (zoals post openen, doornemen en afhandelen), financiële vaardigheden (zoals het opstellen van een budgetplan en het consequent betalen van de vaste lasten) en inkomensbeheer.

Gezien de problemen van de VH!'ers op meerdere leefgebieden worden zij met alléén schuldhulp niet voldoende geholpen. Dit wordt onderstreept door het feit dat veel VH!'ers in het recente verleden al een vorm van schuldhulp hebben ontvangen. Dat heeft echter niet geleid tot een stabiele(re) financiële situatie.

Cliënten binnen het project VH! zijn, gezien hun kwetsbaarheid op meerdere vlakken, bij uitstek gebaat bij een niet vrijblijvende aanpak. Nadat ze zijn aangemeld voor het project, krijgen zij een gesprek waarin alle regels en voorwaarden aan bod komen. Cliënten kunnen huisuitzetting alleen afwenden, als zij meewerken en zich aan de afspraken houden. Dit werkt goed: het motiveert (want zo is de dreigende huisuitzetting van de baan) en het schept helderheid (VH! is geen vrijblijvend traject). Bij de start van het project zijn de doelen concreet en realistisch: schuldenaren kunnen een dreigende huisuitzetting afwenden. Dat is een goede prikkel om mee te werken. Tijdens het traject neemt de onmiddellijke dreiging van huisuitzetting af, zeker gevoelsmatig. Dan komen de vooruitzichten voor de langere termijn in beeld, bijvoorbeeld om weer zelfstandig over het inkomen te kunnen beschikken en om schuldevrij te zijn. Daarvan gaan echter minder motiverende prikkels uit. Concrete en realistische doelen die op korte termijn kunnen worden behaald, zijn motiverender dan grotere doelen op langere termijn. Voor veel VH!'ers ligt een schuldevrije toekomst nog ver weg.

Eerder onderzoek

De hier gepresenteerde onderzoeksresultaten komen in grote lijnen overeen met resultaten uit eerder onderzoek naar het project VH!. Faber en Van Breugel (2010) hebben het project VH! geëvalueerd. Zij noemen als sterke punten van VH! onder meer:

- de multidisciplinaire samenwerking;
- de outreachende aanpak die niet alleen gericht is op financiële problemen, maar ook op andere leefgebieden;
- de werkwijze waarmee kwetsbare, zorgmijdende cliënten bereikt worden;
- het heldere vertrekpunt van het project: cliënten kunnen huisuitzetting voorkomen op voorwaarde dat zij hulp accepteren en zelf actie ondernemen om hun problemen op te lossen.

Zij trokken deze conclusie onder meer op basis van gesprekken met hulpverleners. Ons interviewonderzoek bevestigt deze conclusies: ook cliënten erkennen het belang van duidelijke regels en een niet-vrijblijvend karakter van de geboden hulp. Faber en Van Breugel concludeerden in hun onderzoek dat 80% van de VH!-cliënten eerder bij de KBU een minnelijk schuldhulptraject of een vorm van budgetbeheer volgde. Naar alle waarschijnlijkheid waren die trajecten niet succesvol (2010: 13). Wanneer we de schuldenaren die geïnterviewd zijn in het kader van ons onderzoek naar uitval in de vrijwillige schuldhulpverlening (zie eerste deel) vergelijken met de geïnterviewde VH!-cliënten valt op dat laatstgenoemden vaak ernstiger problemen rapporteren. De geïnterviewde VH!-cliënten hebben in meerderheid complexere problemen dan de geïnterviewde uitvallers. Op basis van een vergelijking tussen beide groepen schuldenaren ontstaat de indruk dat het project VH! er in slaagt om juist die schuldenaren te bereiken die grote en hardnekkige problemen hebben, zowel wat betreft financiën als ook op andere levenssterreinen.

Literatuur

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

Bestuursinformatie, Gemeente Utrecht (2011) *Armoedemonitor 2010. Armoede en het bereik van financiële regelingen in de Gemeente Utrecht*. Utrecht: Afdeling Bestuursinformatie, Sector Bestuurs- en Concerenzaken.

Bronsveld, C. (2005) *Uitval uit de gemeentelijke schuldhelpverleningstrajecten Rotterdam. Een samenvattend verslag van 'fase 1' en 'fase 2' onderzoeksprojecten*. Rotterdam: Dienst SoZaWe. Sociaalwetenschappelijke Afdeling.

College B&W Gemeente Utrecht (2009) *Notitie Schuldhelpverlening*. Utrecht: Gemeente Utrecht.

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling Gemeente Utrecht (2006) *Meedoen Extra in Utrecht 2007-2010*. Utrecht: Gemeente Utrecht, Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling. Afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Beleid en Juridische Zaken.

Faber, A. en A. van Breugel (2010) *Resultaat door duidelijkheid en het stellen van grenzen. Onderzoeksverslag evaluatie project Voorkom Huisuitzetting door huurschuld*. Utrecht: IENB

Jungmann, N. (2002) *Niet alle uitvallers zijn afvallers. Een onderzoek naar uitvallers in de integrale schuldhelpverlening*. Utrecht: Landelijk Platform Integrale Schuldhelpverlening.

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

Jungmann, N. en F. van Iperen (2011) *Schuld Preventiewijzer. Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheid om daar lokaal invulling aan te geven*. MOgroep, NVVK, VNG en Nibud.

Klein Rouweler, A., A. Leeferink & L. Polstra (2004). *Uit de val. Een onderzoek naar een diagnostisch instrument ter beoordeling van potentiële uitvallers uit de schuldhelpverlening*. Groningen: Gemeente Groningen, Bureau Onderzoek, Dienst SoZaWe.

NVVK (2010) Jaarverslag 2010. *Schulden, het kan iedereen overkomen*. Den Haag: NVVK.

Ommeren, C.M., L. de Ruig en P. Vroonhof (2009) *Huishoudens in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van huishoudens met (een risico op) problematische schulden*. Zoetermeer: Panteia.

Oosten, H. en B. van Putten (2007). *Schuldhelpverlening in Tiel*. Groningen: KWIZ.

Schiff, M. en M. Weide (2006) *Schuldhelpverlening op maat bij re-integratie. De ontwikkeling en evaluatie van een signaleringsinstrument. Tussenrapportage*. Dordrecht: Sociaal Geografisch Bureau/Bureau voor Beleidsonderzoek en Statistiek van Dordrecht.

Serail, I. en M. von Bergh (2007) *Huishoudens met risicovolle schulden*. Tilburg: IVA.

Tilburg, L. van (2010) *Kind van de rekening. Zicht op schuldhelpverlening in Nederland*. Haarlem: Lectoraat Maatschappelijk Werk, Hogeschool Inholland.

Wolf, J., J. Vocks, C. Mensink en J. Plaisier (2009) *Preventie van huisuitzettingen in de gemeente Utrecht. Beschrijving van de pilot Voorkomen Huisuitzettingen Zuilen*. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC Nijmegen.

Bijlage 1 Brief aan deelnemers onderzoek deel I

Rinda den Besten
Wethouder voor Sociale Zaken, Werkgelegenheid, Inburgering, Jeugd en Sport
Wijk Overvecht
Locoburgemeester
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 030 - 286 11 10 Fax 030 - 286 10 33
www.utrecht.nl



geadresseerde

Behandeld door	Dick Reinking	Datum	19 november 2010
Doorkiesnummer		Ons kenmerk	10.087900
E-mail	d.reinking@utrecht.nl	Onderwerp	Interviewonderzoek ex-klanten
Bijlage(n)	Antwoordkaart en retourenveloppe		Kredietbank
Uw kenmerk		Verzonden	19 november 2010
Uw brief van		Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden	

Geachte heer, mevrouw,

De Gemeente Utrecht vindt het belangrijk om Utrechters te ondersteunen bij het oplossen van hun financiële problemen. Zo biedt de Kredietbank Utrecht schuldhelpverlening. Als Wethouder voor Sociale Zaken vind ik het van belang dat de Kredietbank haar klanten goed begeleidt. De Gemeente Utrecht laat onderzoeken waarom niet aan iedereen die contact heeft met de Kredietbank hulp kan worden geboden. De Kredietbank wil zo haar dienstverlening verbeteren.

Graag wil ik u uitnodigen om aan dit onderzoek mee te werken. Volgens gegevens van de Kredietbank heeft u zich in 2009 of 2010 aangemeld voor een schuldhelpverleningstraject. Dit traject is echter door uzelf of door de Kredietbank beëindigd. Wij willen graag weten wat de redenen zijn geweest voor het verbreken van het contact.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door de Hogeschool Utrecht. Medewerkers van de Hogeschool willen u graag interviewen over uw ervaringen met de Kredietbank. Het gesprek zal ongeveer een uur duren. Het vindt plaats bij u thuis of - in overleg met u - op een andere plek. Als dank voor uw medewerking ontvangt u €15 (contant).

Medewerkers van de Kredietbank en de Gemeente Utrecht zijn *niet* bij dit onderzoek betrokken. Het onderzoek is vertrouwelijk. Uw gegevens worden niet doorgegeven aan hulpverleners van de Kredietbank of andere instellingen. U blijft anoniem. Uw persoonsgegevens (naam, telefoonnummer of e-mail) komen pas onder ogen van de onderzoekster als u toestemming geeft voor een interview.

Als u wilt bijdragen aan het onderzoek kunt u bijgesloten brief invullen en terugzenden (geen postzegel nodig, u kunt de retourenvelop gebruiken). De onderzoekster neemt dan contact met u op om een interviewafspraken te maken.

U kunt zelf ook bellen om een afspraak te maken met haar (Catelijne Akkermans, 06-14656797).

In het belang van het verbeteren van de schuldhelpverlening, hoop ik van harte op uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Rinda den Besten

Bijlage 2 Brief aan deelnemers onderzoek deel II

Behandeld door	MGZ	Datum	9 februari 2011
Doorkiesnumm	030 286 3401	Ons kenmerk	11.017077
E-mail		Onderwerp	
Bijlage(n)			
Uw kenmerk		Verzonden	9 februari 2011
Uw brief van			

Geachte ,

De gemeente Utrecht vindt het belangrijk om mensen in een kwetsbare positie – bijvoorbeeld vanwege geldzorgen en dreigende huisuitzetting – te helpen bij het oplossen van hun problemen. De gemeente heeft de Hogeschool Utrecht opdracht gegeven een onderzoek te doen naar het project Voorkom Huisuitzetting (VH!). Zo wil de gemeente haar hulpverlening verbeteren.

Graag wil ik u uitnodigen om aan dit onderzoek over uw ervaringen met het project Voorkom Huisuitzetting! mee te werken.

Voor dit onderzoek wil de onderzoeker Catelijne Akkermans graag een gesprek met u.

Het gesprek zal ongeveer een uur duren. Het vindt plaats bij u thuis of – in overleg met u - op een andere plek. Als dank voor uw medewerking ontvangt u €15,-- (contant).

Mogelijk bent u al eerder benaderd om aan dit of een ander onderzoek mee te doen (via een brief die naar oudklanten van de Kredietbank is gestuurd of via uw maatschappelijk werker). U heeft toen geen contact met ons opgenomen. Ik hoop dat u alsnog bereid bent om mee te werken.

De GG&GD stuurt deze brief naar alle cliënten van het project VH!. Medewerkers van de gemeente, maatschappelijk werk en het project VH! zijn niet bij dit onderzoek betrokken. Het onderzoek is vertrouwelijk. U blijft anoniem. De onderzoeker krijgt uw gegevens (naam, telefoonnummer of e-mail) pas onder ogen wanneer u toestemming geeft voor een interview.

Als u wilt meewerken, kunt u bijgesloten brief invullen en terugzenden (geen postzegel nodig, u kunt de retourenvelop gebruiken). De onderzoeker neemt dan contact met u op om een interviewafspraken te maken. U kunt de onderzoeker zelf ook bellen voor een afspraak (Catelijne Akkermans, 06-14656797).

In het belang van het verbeteren van de hulpverlening, hoop ik van harte op uw medewerking,

Met vriendelijke groet,

Wilma Kieft
Projectleider VH!

Bijlage 3 Leden klankbordgroep

Hogeschool Utrecht

Dr. Lia van Doorn, lector Innovatieve Maatschappelijke dienstverlening

Drs. Janneke van der Mei, Werkplaats Wmo

Dr. Nadia Jungmann, lector Rechten, de beroepspraktijk

KlientenraadSoZaWe, Utrecht

Joop de Ram

Christien Hidding

Nico van Belzen

Gemeente Utrecht

Dick Reinking, senior beleidsmedewerker GG&GD, afdeling MGZ

Wilma Kieft, senior beleidsmedewerker OGGz, projectleider Voorkom Huisuitzetting!, afdeling
Maatschappelijke Gezondheidsbevordering en Zorg (MGZ)

Sandra Pertou, projectleider schuldhulpverlening, Dienst Maatschappelijk Ontwikkeling

Cumulus Welzijn

Madelon van den Tooren-Zwart, Teamleider Advies & Hulp