

Hoe professionals van verschillende disciplines samenwerken tegen uitval

# Schuldenpoli

Veel cliënten van de afdeling schuldhulpverlening haken snel weer af, zo merkte Maatschappelijk Dienstverlening Flevoland. Als ze later alsnog aankloppen, is het veel moeilijker om hen te helpen, omdat ze dan dieper in de problemen zitten. En sommige cliënten raken na een technisch geslaagde sanering opnieuw in financiële problemen. Tijd voor een experiment.

door Hannie van Blitterswijk

Schuldenproblematiek staat bijna nooit op zichzelf. Meestal speelt er achterliggende psychosociale problematiek. Het inkomen van de cliënten die zich melden voor schuldhulpverlening is vaak niet op orde: ze ontvangen bijvoorbeeld niet alle toeslagen en voorzieningen waar ze recht op hebben. Het is belangrijk om daar van alle kanten naar te kijken en hulp te bieden op meerdere gebieden.

Vorig jaar startte Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF) met een experiment om cliënten met schulden beter te helpen: de MDF-poli. Cliënten die zich aanmelden voor schuldhulpverlening krijgen op dezelfde ochtend een gesprek met een maatschappelijk werker, een schuldhulpverlener en met mij als sociaal raadvrouw. Deze drie specialisten brengen alle problemen en mogelijkheden in kaart. Vervolgens maken wij gezamenlijk een plan om de cliënt op alle terreinen verder te helpen. Het doel van het proefproject is uitval en recidive in de schuldhulpverlening verminderen door alle problemen integraal aan te pakken en de cliënt beter te motiveren om door te zetten.

## Gewoon begonnen

Nadat het doel duidelijk was, is de MDF-polikliniek gewoon begonnen. We vormden een team van een maatschappelijk werker, een schuldhulpverlener en ik als sociaal raadvrouw. We reserveerden een spreekkamer voor de maandagochtend,

maakten een aangepast toestemmingsformulier, bedachten hoe wij het handigst konden registreren en ontwierpen een intakeformulier. Tijdens het werken ontwikkelden we als professionals de methodiek verder. Cliënten werden gekozen uit nieuwe aanmeldingen zodat de werkwijze gemakkelijk kon worden geïntroduceerd.

MDF-polikliniek was oorspronkelijk een werktitel. Maar omdat het begrip 'poli' het project goed omschrijft, is de naam gebleven. Net als in het ziekenhuis, waar een patiënt achter elkaar de verschillende specialisten bezoekt die nodig zijn om een diagnose te stellen, komen onze cliënten op één ochtend bij de verschillende deskundigen. Of liever gezegd, de professionals komen bij hem of haar. De cliënt kan in dezelfde spreekkamer blijven zitten, waar wij na elkaar langskomen. We doen de overdracht van de een naar de ander ook in die spreekkamer, waar de cliënt bij is. Dat is wel zo helder.

## Integrale intake

Het politraject begint met de integrale intake. De maatschappelijk werker ontvangt de cliënt en legt het project en de gang van zaken van deze ochtend uit. Daarna doet zij een intake van ongeveer een half uur waarin de ontstaansgeschiedenis van de schulden een belangrijk onderdeel vormt. Ze inventariseert globaal de psychosociale problematiek, de situatie van de cliënt



### Hele traject in huis

Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland biedt onder meer:

- algemeen maatschappelijk werk,
- sociaal raadsliedenwerk,
- schuldhulpverlening,
- bewindvoering Wsnp,
- budgetbeheer,
- schoolmaatschappelijk werk,
- gezinscoaches
- en ouderenadviseurs

Op het gebied van schuldhulpverlening heeft MDF het hele traject in huis: het minnelijk traject, de afgifte van een verklaring Wsnp, de bewindvoering Wsnp en budgetbeheer.

Mee met de ontruimingsploeg. Foto's Boudewijn Bollmann

en eventuele acute problemen. Ze maakt afspraken voor het vervolg: zo nodig hulp bij het ordenen van papieren en een traject voor psychosociale hulpverlening.

Daarna neemt de schuldhulpverlener het over. Zij inventariseert globaal de schulden en bespreekt met de cliënt de mogelijkheden voor schuldhulpverlening. Ze vertelt welke gegevens ze nodig heeft en maakt met de cliënt afspraken voor het vervolg. Vervolgens ga ik als sociaal raadvrouw in gesprek met de cliënt. Ik kijk of het inkomen klopt en of de cliënt alle toeslagen en voorzieningen heeft waar hij of zij recht op heeft. Als er beslag op het inkomen ligt, kijk ik of dat wel juist is vastgesteld. Als de cliënt het niet eens is met bepaalde schulden of als de incassokosten niet kloppen, onderneem ik daar actie op. Ik maak op korte termijn een vervolgspraak om zaken verder te regelen als dat nodig is.

Voor de cliënt is deze intake een lange zit van anderhalf tot twee uur, alles bij elkaar. Maar dan is er gelijk heel veel in gang gezet.

Aan het einde van de ochtend overleggen wij als politeam met elkaar. We bespreken de situatie van de cliënt en maken samen een plan van aanpak.

### Praten en breien tegelijk

Na de intake moet de cliënt zelf aan het werk. Voor schuldhulpverlening zijn er veel papieren nodig. Inkomensgegevens, schulden, toeslagen. Ook ik als sociaal raadvrouw heb allerlei gegevens nodig. De cliënt moet dus papieren gaan (uit)zoeken. Onze maatschappelijk werker kan daar bij helpen: samen met de cliënt ongeopende post open maken, lezen en alles sorteren. En dat is praten en breien tegelijk. Want tijdens al dat zoekwerk kun je prima praten over wat er gebeurd is en waardoor het allemaal zo mis is gegaan. Dan komt er soms veel boven water, aanknopingspunten voor gesprekken die tot gedragsverandering kunnen leiden.

In het vervolgtraject houden we als maatschappelijk werk, sociaal raadslieden en schuldhulpverlening nauw contact met elkaar om de hulpverlening zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. In het halfjaar dat dit proefproject draait, is 85 procent van de cliënten doorgegaan in een schuldhulpverleningstraject. Van hen had 90 procent niet genoeg aan schuldhulpverlening alleen, maar waren er ook langere trajecten nodig bij het maatschappelijk werk en/of de sociaal raadslieden. 70 procent had langere tijd hulp van beide werksoorten nodig.

### Energie

Cliënten waarderen het bovendien dat direct alles wat nodig is, in gang wordt gezet. Door de hulp van de MDF-poli voelen we



ons al kilo's lichter. We zijn nu echt aan de slag en er is weer wat perspectief.' Zo mailde een cliënt ons.

Vaak is er al gelijk op de eerst ochtend resultaat. Bijvoorbeeld wanneer mensen horen dat ze recht hebben op de participatiebijdrage van de gemeente voor sport of muzieklessen voor hun kinderen van tweehonderd euro per kind per jaar. Dat motiveert ouders om er zelf ook weer de schouders onder te zetten.

De goede afstemming en de extra aandacht hebben effect. 'We voelen ons nu gehoord en begrepen. Dit gevoel is zo geweldig en geeft ons zo ontzettend veel rust, maar ook energie om er echt voor te blijven gaan!' schreef een andere cliënt.

Ook de medewerkers in het proefproject zijn enthousiast. Samenwerken met drie werksoorten geeft een vollediger beeld van de cliënt. Samen zien we het hele plaatje. Het is daarnaast een uitdaging om samen de cliënt binnenboord te houden tijdens het schuldhulpverleningstraject. Meestal lukt dat dus, ook al vraagt het soms heel wat creativiteit en overredingskracht. Het kan bijvoorbeeld betekenen dat we bij mensen thuis komen, als we ze dreigen kwijt te raken.

De winst voor de instelling is een betere kwaliteit van het werk. De methode vraagt nu veel tijd, maar op de lange duur leidt deze aanpak tot tijdsbesparing, omdat cliënten niet steeds weer opnieuw in de problemen raken.

### Veranderingsproces

Al met al is het MDF-poli-experiment een succes. Daarom gaat MDF deze werkwijze doorvoeren voor alle cliënten van schuldhulpverlening die een integrale aanpak kunnen gebruiken. Niet meer letterlijk in de vorm van een poli, wel in de vorm van beter samenwerken tussen de verschillende werksoorten die bij dezelfde cliënt betrokken zijn. Daarom is de functie van casemanager gecreëerd. Hij of zij bewaakt de voortgang van de integrale trajecten en kan zo nodig aanwijzingen aan de betrokken medewerkers geven.

Dit betekent een veranderingsproces voor de gehele organisatie. Voor alle medewerkers betekent het beter en niet langer vrijblijvend samenwerken en een deel van de autonomie prijsgeven. Iedereen zal vanuit het belang van de cliënt over de grenzen van hun eigen werksoort heen moeten leren kijken.

Hulp bij materiële problematiek gaat een belangrijkere rol spelen in het maatschappelijk werk. Maatschappelijk werkers zullen deels met een nieuwe groep cliënten te maken krijgen, deels met andere problematiek dan ze gewend waren. Het gaat hier om cliënten met weinig kansen die bedreigd worden in hun basale bestaansvoorwaarden. Dat zijn niet altijd cliënten met een duidelijk geformuleerde hulpvraag en ze zullen bij de les gehouden moeten worden. Dat betekent anders werken, creatief gebruik maken van verschillende methodieken en er geregeld op af gaan om de cliënt in zijn of haar eigen omgeving op te zoeken.

Hannie van Blitterswijk is sociaal raadvrouw en medewerkster PR van Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland.

'Het is net een Amerikaan leren sparen'

# Elkaars schaduw

Cynthia Hoogveld werkt vanaf 2005 bij Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF). Ze was als budgetconsulent betrokken bij het experiment rond de poli schuldhulpverlening.

door Marian Kremers

Na de havo ging Cynthia Hoogveld vakantiewerk doen bij ABN Amro. De bank bood haar een interne opleiding plus interessant werk. Ze maakte carrière en werd kantoordirecteur in Almere. In 2002 vonden er reorganisaties plaats. Toen Cynthia zich niet meer kon verenigen met de werkwijze van de bank – producten verkopen waar ze niet achterstond – ging ze op zoek naar wat anders. Ze kreeg een kind en stapte over naar een bewindvoerdskantoor. Sinds 2005 werkt ze bij MDF voor 36 uur, eerst als budgetbeheerder en nu als budgetconsulent. Cynthia Hoogveld: 'Ik ben erg blij met die overstap. Wie weet doe ik nog eens de MWD-opleiding. Dat hangt af van nieuwe wetgeving. Als het nieuwe kabinet straks bepaalt dat we meer productie moeten draaien, dan had ik ook bij de bank kunnen blijven.'

Samen met drie collega's vormde ze een team dat de poli voor schuldhulpverlening in Lelystad runt. Een vaste dag per week werkt het team in de poli. De maatschappelijk werker is de eerste hulpverlener die de cliënt ontmoet. Zij legt de nieuwe werkwijze uit en gaat als eerste in gesprek met de cliënt. Na een intake van een half uur komt Cynthia de spreekkamer binnen. De maatschappelijk werker vertelt haar over de achtergrond van de cliënt en over het ontstaan van de problematiek. 'Een probleem komt zelden alleen. Tijdens die overdracht aan mij, waar de cliënt bij is, wordt me snel duidelijk dat de schuldenproblematiek impact heeft op het hele leven. Er kunnen relationele problemen spelen of problemen op het werk. Ik kijk met de cliënt vooral naar de schulden en naar de mogelijkheden voor schuldhulpverlening. Ik vertel ze welke gegevens daarvoor nodig zijn en maak vervolgspraken voor de andere stappen in het traject. Na mij komt de sociaal raadvrouw de spreekkamer binnen en ik vertel haar wat er tot dan toe besproken is met de cliënt. Zij kijkt vervolgens naar het inkomen, de toeslagen en de voorzieningen.'



De nieuwe werkwijze is voor de cliënt vermoeiend, heftig en confronterend. De meeste mensen raken er echter ook door gemotiveerd en willen weer aan de slag. De aanpak werkt en is resultaatgericht. Ook de teamleden worden door het succes gestimuleerd.

'Je werkt nu echt samen. Je snapt de situatie van de cliënt beter en we weten bovendien van elkaar wat we doen. Je komt er door deze hechte samenwerking achter waarom een cliënt niet verder komt. Bijvoorbeeld door bijkomende psychosociale problematiek of omdat iemand gewoonweg niet kan lezen.'

## Een groot deel van de cliëntengroep bestaat uit jonge mensen, geboren in de jaren tachtig

Een groot deel van de cliëntengroep bestaat uit jonge mensen, geboren in de jaren tachtig en opgegroeid tijdens de hoogconjunctuur. 'Sommigen leerden nooit keuzes maken. Ze willen als het ware alles hebben en kregen ook altijd alles van hun ouders. Ze hebben een baan, een koopwoning en maken hun geld op. De financiële crisis kostte veel mensen hun baan en dan wordt

het moeilijk. Het is net alsof je een Amerikaan moet leren sparen. Ze zijn verbazend weinig bekend met regelingen en toeslagen. Wanneer je in de bijstand komt, dan moet je bijvoorbeeld dertien formulieren per jaar invullen om in die bijstand te kunnen blijven.'

Cynthia heeft erg moeten wennen aan de organisatie en de structuur van MDF. 'Een bank heeft altijd commerciële bedoelingen. Er wordt sterk aangestuurd en de werkwijze wordt van bovenaf opgelegd. Bij MDF mag je meedenken. Een nieuwe werkwijze invoeren duurt veel langer: soms zo traag als een olietanker die het roer omdraait.'

Er is ook een groep die het politeam echt niet kan helpen. 'Dat zijn de mensen met complexe bijkomende problematiek. Psychische of psychiatrische problemen, verslavingsproblematiek, bipolaire stoornissen. Die verwijzen we door, omdat hun andere problemen de schuldenproblematiek overheersen.' Het project van de poli wordt voortgezet. Cynthia: 'We overdenken een andere opzet waarin meer collega's gaan meedraaien en we willen een casemanager toevoegen die het team aanstuurt. We zijn met zijn drieën kwetsbaar geworden. We zijn bijna elkaars schaduw, zo goed gaat het.'

Marian Kremers is maatschappelijk werker en journalist.