



Evaluatie trajectbegeleiding

Onderzoek & Business Intelligence



Gemeente Rotterdam

Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: 31 augustus 2020

Auteur(s): Susan Brand
Dave Bruggeling
Frans Moors

Vragen: onderzoek@rotterdam.nl

Inhoud

0	Evaluatie trajectbegeleiding: samenvatting en aandachtspunten	5
0.1	Opdrachtgever, achtergrond en doel van de evaluatie	5
0.2	De pilot Trajectbegeleiding	5
0.3	Onderzoeksvragen	6
0.4	Beantwoording van de onderzoeksvragen	6
1	Inleiding	21
1.1	Opdrachtgever, achtergrond en doel van de evaluatie	21
1.2	De pilot Trajectbegeleiding	21
1.3	Onderzoeksvragen	22
1.4	Onderzoeksaanpak	23
1.4.1	Procesevaluatie	24
1.4.2	Monitoring van de resultaten	25
1.4.3	Indeling van de rapportage	26
2	Ervaringen van verwijzende instellingen en ketenpartners	27
2.1	Inleiding	27
2.2	Beschrijving van het werkproces	27
2.3	Ervaringen met het werkproces van de ketenpartners	29
2.3.1	Vraagwijzer	29
2.3.2	Welzijnsorganisaties	32
2.3.3	Stichting MAIT	39
2.3.4	Werk & Inkomen	41
2.3.5	W&I – Team EXIT	45
2.3.6	W&I – Team Statushouders	48
2.3.7	Wijkteams	49
2.3.8	Jongerenloket	53
2.3.9	Prestatie010	55
2.3.10	Team Detentie en re-integratie	59
2.3.11	Deurwaarders	62
2.3.12	Reclassering Nederland	63
2.3.13	Schuldenrechter	65
2.3.14	Kredietbank Rotterdam (KBR)	66
3	Ervaringen van team ETF en de trajectbegeleiders	71
3.1	Inleiding	71
3.2	Ervaringen van het Teammanagement ETF	72
3.3	Ervaringen van de trajectbegeleiders	76

4	De ervaringen van de cliënten	85
4.1	Inleiding	85
4.2	Achtergrond van de cliënten	86
4.3	Ontstaan van de schulden	87
4.4	De beslissing om hulp te zoeken	88
4.5	De weg naar de trajectbegeleider	90
4.6	Verloop van het traject	92
4.7	Contact tussen cliënt en trajectbegeleider	95
4.8	Schuldregeling bij de KBR	96
4.9	Betekenis van de trajectbegeleider voor de cliënt	96
4.10	Belangrijkste aandachtspunten uit de cliëntinterviews	98
5	Resultaten in cijfers	101
5.1	Inleiding	101
5.2	Aantal aanmeldingen	101
5.3	Resultaat van het intakegesprek	106
5.4	Trajectplannen	108
5.5	Resultaat van het traject	108
5.6	Duur van het traject	109

0 Evaluatie trajectbegeleiding: samenvatting en aandachtspunten

0.1 Opdrachtgever, achtergrond en doel van de evaluatie

In het uitvoeringsplan Reset Rotterdam wordt de nieuwe schuldenaanpak van de gemeente geïntroduceerd. Deze gaat uit van drie ambities:

1. Voorkomen dat Rotterdammers schulden maken;
2. Meer Rotterdammers helpen met hun schulden door het toegankelijker maken van de schulddienstverlening (collegetarget: 15.000 trajectplannen);
3. Zoeken naar innovatieve oplossingen voor de schuldenproblematiek.

Eén van de onderdelen van de tweede ambitie is de introductie van trajectbegeleiders. Deze moeten “(...) voorkomen dat Rotterdammers voordat zij schuldenvrij zijn, voortijdig stoppen met een schulddienstverleningstraject. Deze trajectbegeleiders zijn het aanspreekpunt voor zowel klant als KBR, ondersteunen de klant bij voorbereidingen van afspraken, volgen het verloop van het traject en hebben meer tijd voor het persoonlijke verhaal”. De verwachting is dat deze stress-sensitieve en hands-on-begeleiding op weg naar en tijdens een schulddienstverleningstraject de voortijdige uitval uit de schulddienstverlening zal verminderen, en op termijn het aantal schulden(zorg)vrije Rotterdammers zal verhogen.

Om de inzet van de trajectbegeleiders te testen, is een pilot ingericht in de gebieden IJsselmonde, Delfshaven, Feijenoord en Charlois. Het doel van deze pilot is “in de praktijk testen en verfijnen van (deze) nieuwe methode in de schuldenaanpak”. Dit onderzoek heeft betrekking op een langere periode maart 2019 tot mei 2020, inclusief de pilotfase. Vanaf november 2019 is het Expertise Team Financiën uitgebreid tot twee teams. Team 1 bedient de gebieden Feijenoord, Hillegersberg-Schiebroek, Overschie en IJsselmonde. Team 2 bedient Delfshaven, Centrum, Kralingen-Crooswijk en Charlois. De teams maken deel uit van de

organisatie van de Kredietbank Rotterdam. Beide teams bestaan uit een teammanager, een kwaliteitsmedewerker en de trajectbegeleiders. Beide teams worden ondersteund door een administratief medewerker. Begin april 2020 waren in Team 1 17 trajectbegeleiders actief, in team 2 21 trajectbegeleiders. In begin mei is een versnelde uitrol gedaan. Het ETF is sinds vanaf 11 mei 2020 actief in alle gebieden van de stad.

0.2 De pilot Trajectbegeleiding

In pilotomschrijving worden de volgende concrete doelstellingen van de pilot geformuleerd:

1. Ervaring opdoen, testen van en doorontwikkelen van:
 - het intakegesprek op basis van stress-sensitieve dienstverlening
 - inhoud en totstandkoming van het trajectplan
 - het analyseproces van de in te zetten instrumenten
 - de kanalen langs welke cliënten worden toegeleid naar de nieuwe schuldenaanpak.
2. Vormgeven van de registratie zodat de productie van de trajectplannen te meten is
3. Het ontwikkelen van de profielen van de trajectbegeleider
4. Te starten met het realiseren van de trajectplannen.

De evaluatie is erop gericht de uitvoering van deze vier aspecten van de pilot te beschrijven, en de ervaringen van de verschillende partijen met de aanpak te verzamelen. De opgedane inzichten gebruiken worden gebruikt als input om de werkwijze van trajectbegeleiders die inmiddels stadsbreed is uitgerold verder te optimaliseren.

0.3 Onderzoeksvragen

De doelstellingen van de pilot veronderstellen voor een belangrijk deel de onderzoeksvragen.

Kortweg zijn deze:

- Wat zijn de ervaringen van de verschillende deelnemers aan de pilot en de cliënten met het functioneren van de trajectbegeleider als het gaat om het proces van aanmelding, intake en de voortgang van het traject?
- Wat betekenen deze ervaringen volgens de deelnemers aan de pilot voor de competenties en vaardigheden die een trajectbegeleider moet hebben?
- Wat zijn de resultaten van (de pilot) trajectbegeleiding
 - o Instroom in trajectbegeleiding
 - o Kenmerken van de aangemelde cliënten
- Wat betekenen de resultaten voor de doelstelling dat trajectbegeleiding uitval uit het schulddienstverleningsproces moet voorkomen? Wat zijn binnen de pilot succes- en risicofactoren bij het behalen van deze doelstelling, en wat betekent dit voor de inrichting van het proces van trajectbegeleiding, de caseload en het profiel van de trajectbegeleider?

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een onderzoek met twee dimensies uitgevoerd:

1. Een *procesevaluatie*, waarin door middel van interviews met trajectbegeleiders en vertegenwoordigers van ketenpartners het dienstverleningsproces, de samenwerking en informatie-uitwisseling tussen trajectbegeleider en de andere deelnemende partijen aan de pilot worden beschreven. Daarnaast zijn interviews met twintig cliënten gehouden om hun ervaringen met trajectbegeleiding te peilen.

2. Een *kwantitatieve en kwalitatieve monitoring* van de verschillende fases in het dienstverleningsproces:

- o Verwijzing en aanmelding bij de trajectbegeleider
- o Intake van de cliënt
- o Gegevensverzameling over de financiële problematiek van de cliënt
- o Formuleren en vaststellen van het trajectplan
- o Uitvoering en begeleiding van het trajectplan.

In de volgende paragrafen worden de bevindingen op basis van de hierboven geformuleerde onderzoeksvragen beschreven.

0.4 Beantwoording van de onderzoeksvragen

1. **Wat zijn de ervaringen van de verschillende deelnemers aan de pilot en de cliënten met het functioneren van de trajectbegeleider als het gaat om het proces van verwijzing, aanmelding, intake en de voortgang van het traject?**

De belangrijkste bevindingen uit de procesevaluatie worden in de onderstaande paragrafen beschreven aan de hand van de verschillende stappen in het proces.

Verwijzing

De ingang tot de schulddienstverlening wordt gevormd door verschillende verwijzende instellingen; dit zijn de 'vindplaatsen' voor de burgers met problematische schulden. De belangrijkste vindplaats is Vraagwijzer, als gemeentelijke ingang voor dienstverlening van bijvoorbeeld wijkteam, welzijnsinstellingen, sociaal raadslieden en diensten in het kader van de WMO. Daarnaast kan direct naar het ETF verwezen worden door welzijnspartijen (waaronder stichting MAIT), de wijkteams, het Jongerenloket, Werk & Inkomen (waaronder Team Route 3, Team EXIT en Team Detentie en re-integratie), W&I Team Statushouders, Prestatie010, deurwaarders, reclassering en de schuldenrechter. In de periode vanaf maart 2019 zijn de verschillende vindplaatsen geleidelijk

toegevoegd aan het proces, waardoor de ervaringen met het proces voor de ene partij een langere periode beslaan dan voor de andere.

Criteria voor verwijzing

Hoewel de wijze van signaleren en aanmelden kan verschillen per verwijzende instelling, is in het algemeen het uitgangspunt dat de verwijzende instelling op het moment dat tijdens klantcontact blijkt dat er sprake is van financiële- of schuldproblematiek die niet door de klant zelf -al dan niet met lichte ondersteuning van de verwijzende partij- kan worden opgelost, deze wordt aangemeld bij het ETF. Van sommige verwijzende instellingen wordt een 'brede uitvraag' verwacht, waarin aandacht wordt besteed aan alle leefgebieden waar sprake kan zijn van (multi-)problematiek. Aanmelding gebeurt door het sturen van een aanmeldingsformulier naar de algemene mailbox van ETF.

Het is afhankelijk van de soort verwijzer welke criteria worden aangelegd bij de beslissing om een klant door te verwijzen en/of zelf dienstverlening te bieden. Waar Vraagwijzer alleen een 'doorgeefluik' is, hebben andere verwijzende instellingen, zoals bijvoorbeeld de welzijnsinstellingen of de wijkteams, ook eigen instrumentarium in hun aanbod om een klant met relatief lichte problematiek te ondersteunen. Bij deze instellingen wordt een inschatting gemaakt van de 'zwaarte' van de problematiek voordat tot verwijzing naar het ETF wordt besloten. Hoewel dit niet door alle verwijzers wordt gedeeld, geeft een geïnterviewde van een wijkteam aan dat de criteria voor verwijzing niet helemaal duidelijk zijn.

Signalering en motivering

Verschillende verwijzende instellingen geven aan dat het geen vanzelfsprekend proces is om schuldproblematiek bij klanten te signaleren en vervolgens deze te motiveren om ondersteuning bij deze problematiek te accepteren. Het bespreekbaar maken van schuldproblematiek en mensen met schulden motiveren om schulddienstverlening te accepteren, is een belangrijke fase op weg naar de trajectbegeleiding. Met name W&I en de welzijnspartijen geven aan dat 'hun' uitvoerders onvoldoende zijn toegerust om schulden aan de orde te stellen en de klant te motiveren er iets mee

te doen. Dat heeft ook organisatorische oorzaken: zo zijn werkconsulenten van W&I vanuit hun functie vooral gericht op re-integratie op de arbeidsmarkt, en niet op inkomensproblemen. Aan de andere kant is W&I voor de klant de uitkeringsverstrekker, en zal deze geen informatie naar voren willen brengen dat zijn inkomen in gevaar zou kunnen brengen. Voor welzijn geldt dat veel wordt gewerkt met vrijwilligers die onvoldoende gespreksvaardigheden in huis hebben om 'door te vragen' bij een klant die op het eerste oog met een eenvoudige financiële vraag komt.

Samenloop van verwijzingen naar ETF en andere ketenpartners

Bij verwijzing naar het ETF is op sommige punten onduidelijkheid over de samenloop met verwijzingen vanuit Vraagwijzer of welzijn:

Het is onduidelijk of een klant met multiproblematiek, waaronder schuldproblematiek, vanuit Vraagwijzer eerst moet worden verwezen naar het wijkteam en vervolgens door het wijkteam naar ETF, of dat direct moet worden doorverwezen naar ETF en ETF vervolgens verwijst naar het wijkteam. Dit laatste kan ongewenst zijn als snelle ondersteuning nodig is op andere leefgebieden. Een gelijktijdige doorverwijzing kan 'dubbelingen' in de intake opleveren. Daarnaast is de vraag of het ETF bij indicatie voor het wijkteam eerst moet terugverwijzen naar Vraagwijzer, of direct naar het wijkteam.

Bij een directe verwijzing vanuit welzijn naar ETF wordt de Vraagwijzer 'overgeslagen', waardoor er geen brede uitvraag plaatsvindt. Hierdoor wordt alleen de financiële problematiek van de klant opgepakt, terwijl ondersteuning op andere leefgebieden uitblijft of te laat wordt ingezet. Het is onduidelijk of ETF dan moet doorverwijzen naar het wijkteam, of moet terugverwijzen naar Vraagwijzer.

Aanmelding

In de loop van de pilot is het aanmeldingsproces gecentraliseerd. De verwijzer meldt de klant met een standaardformulier aan bij het centrale e-mailadres van het ETF. De aanmelding wordt binnen 24 uur verwerkt en via e-mail bevestigd bij

de verwijzende partij en de klant. Het ligt in de bedoeling dat er binnen twee dagen na de aanmelding een afspraak met de trajectbegeleider wordt ingepland. Deze inplanning vindt inmiddels centraal plaats door een administratief medewerker van KBR. Aanmelding en bevestiging van aanmelding wordt geregistreerd in het registratiesysteem van KBR (Allegro) en in het registratiesysteem van de verwijzende instelling. Het proces van aanmelding van de verschillende verwijzende instellingen is gaandeweg de pilot vastgelegd in zogenoemde 'koppeldocumenten'. Vervolgens wordt door een administratief medewerker de afspraak voor het intakegesprek ingepland. Dit intakegesprek kan plaatsvinden op de locatie van de KBR, maar ook op een locatie bij de verwijzende instantie. Afhankelijk van de verwijzende instantie en/of de behoefte van de klant kan de intake middels een driegesprek plaatsvinden, waarbij de klant, de vertegenwoordiger van de verwijzende instantie en de trajectbegeleider aanwezig zijn.

Het aanmeldingsproces wordt positief gewaardeerd

De aanmeldingsprocedure wordt door de verwijzende partijen over het algemeen positief beoordeeld. Na aanmelding wordt in de meeste gevallen snel een afspraak gemaakt met de klant, en wordt deze afspraak teruggekoppeld naar de verwijzer. Als een warme overdracht door middel van een driegesprek wordt gewenst, wordt dit over het algemeen gerealiseerd.

Aanmeldingsformulier

Sommige trajectbegeleiders geven aan de informatie over de klant in het aanmeldingsformulier te summier te vinden, en zouden bij verwijzing meer achtergrondinformatie over de klant willen hebben. Het intakegesprek zou dan meer effectief kunnen worden besteed.

Planning van het driegesprek

Sommige verwijzers geven aan dat de planning voor het driegesprek wordt gemaakt zonder ruggenspraak met de medewerker van de verwijzende instantie. Hierdoor kon in sommige gevallen de medewerker niet bij het driegesprek aanwezig zijn;

Intake

De intake wordt gezien als een proces van meerdere gesprekken. In het eerste intakegesprek wordt de financiële problematiek van de klant in kaart gebracht en wordt zo mogelijk een eerste overzicht van inkomsten en uitgaven gemaakt. Op basis hiervan wordt een eerste inschatting van de benodigde dienstverlening gemaakt. Het streven is om tijdens het eerste gesprek de klant een ondersteuningsplan te laten ondertekenen "als intentie voor samenwerking". Een gerealiseerd intakegesprek en ondertekend ondersteuningsplan geldt als gerealiseerd ondersteuningsplan in het kader van de collegetarget.

Het intakegesprek wordt door de trajectbegeleiders gebruikt om inzicht te krijgen in de financiële positie van de cliënt, en zo nodig direct acties te ondernemen of verwijzingen te doen om de financiële situatie te stabiliseren. Er is geen uniforme werkwijze om de financiële positie in kaart te brengen; in zijn algemeenheid wordt een overzicht gemaakt van de inkomsten en uitgaven, en van de openstaande schulden. Op basis van de door de cliënt verstrekte informatie wordt aan de hand van een standaardformulier een ondersteuningsplan opgesteld en geüpload in het Rotterdamse Digitale Dossier (RDD).

Sommige verwijzende instellingen geven aan dat een meer decentrale intake van de trajectbegeleider, zoals bijvoorbeeld in de Huizen van de wijk of de infopleinen, de trajectbegeleider toegankelijker zouden kunnen maken. Intake in de centrale vestiging van de KBR aan de Zuiderparkweg wordt volgens hen door de klant als intimiderend ervaren omdat deze door beveiligers naar de afspraak wordt gebracht. Daarnaast vindt het intakegesprek plaats in een 'open' kantoorruimte, waardoor de privacy van de klant niet zou zijn gewaarborgd. Dit laatste zou ook het geval zijn in de locaties van Vraagwijzer.

Ondertekenen van het ondersteuningsplan

De meeste trajectbegeleiders geven aan dat er naar aanleiding van het eerste intakegesprek in de meeste gevallen nog geen sprake kan zijn van een uitgewerkt, samenhangend trajectplan; hiervoor is de tijd in het gesprek te kort. Het komt ook voor dat in het eerste gesprek een compleet schuldenoverzicht door gebrek aan gegevens nog

niet mogelijk is. Een uitgewerkt plan op basis van complete gegevens moet dan groeien tijdens de vervolgesprekken na de eerste intake. Trajectbegeleiders zien de ondertekening veelal als een formaliteit.

Sommige trajectbegeleiders geven aan dat sommige cliënten meer dan een eerste gesprek nodig hebben om een ondersteuningsplan te ondertekenen. Sommige cliënten willen in eerste instantie het plan ook niet tekenen, omdat zij dan het gevoel hebben hun autonomie op te geven. Het verschilt hoe trajectbegeleiders hiermee omgaan; sommigen zien het als een taakstelling om het ondersteuningsplan te laten ondertekenen, anderen zeggen mee te gaan in het tempo van de cliënt en erop te richten het ondersteuningsplan later te laten ondertekenen. Sommigen refereren hier aan de situatie vóór de pilot, toen het eerste gesprek met de cliënt vooral diende om dienstverlener en cliënt aan elkaar voor te stellen en de mogelijkheden van schulddienstverlening te bespreken. Dit gaf meer ruimte om te werken aan een vertrouwensband met de cliënt. Eén van de welzijnsinstellingen brengt naar voren dat het ondersteuningsplan te summier om op basis hiervan integrale dienstverlening te bieden. Er is geen sprake van een met de verwijzende partijen gedeeld trajectplan, waardoor coördinatie van de dienstverlening met verwijzende partijen op ad hocbasis plaatsvindt, en niet op basis van een gedeeld trajectplan.

Stress-sensitief werken

Het is de bedoeling dat de trajectbegeleider in de periode van intake en toeleiding stress-sensitief te werk gaat. Dit betekent dat een vertrouwensband moet worden opgebouwd en stress als gevolg van de financiële problematiek moet worden verminderd.

De meeste trajectbegeleiders benadrukken dat het eerste gesprek cruciaal is om het vertrouwen te winnen van de cliënt, om zo vroegtijdige uitval te voorkomen. Volgens de trajectbegeleiders hebben veel cliënten die worden doorverwezen eerder negatieve ervaringen met gemeentelijke (schuld)dienstverlening gehad, waardoor hun vertrouwen hierin laag is. Dit heeft ook te maken met het feit dat cliënten door KBR of andere gemeentelijke instanties (bijvoorbeeld W&I) in het

verleden op een formele, bureaucratische wijze zijn benaderd, waardoor contact met een gemeentelijke instelling meer als bedreigend wordt gezien dan als ondersteunend. Veel trajectbegeleiders vinden het een belangrijk aspect van hun taak om het vertrouwen te herstellen, omdat dit een belangrijke basis vormt voor het slagen van een schulddienstverleningstraject. Bij de doelstelling om vertrouwen te winnen, hoort dat de trajectbegeleider zich zoveel mogelijk instelt op de vaardigheden en het 'tempo' van de cliënt. Deze kunnen worden bepaald (of beperkt) door een gebrekkige taalvaardigheid, lvb-problematiek en/of stressverschijnselen.

Spanning tussen stress-sensitief werken en getalsmatige target

Veel partijen, waaronder sommige trajectbegeleiders, zien een spanning tussen de taakstelling van stress-sensitief, motiverend werken en de getalsmatige doelstelling van de schuldenaanpak. Ook door het organisatorisch onderbrengen van het ETF bij KBR is de trajectbegeleiding volgens hen te veel in het teken komen te staan van 'productie' in het zoveel mogelijk klanten toeleiden naar KBR. Daarbij horen afhandelingstermijnen voor de periode tussen intake en de aanvraag voor een schuldregeling bij KBR (was volgens de trajectbegeleiders in het begin acht weken, maar vanaf 1 januari 2020 gelden nu dertien weken).

Screening en opstarten dienstverlening

Volgens de procesbeschrijving moet 'via screening (...) een beeld worden verkregen van gedrag, motivatie, vaardigheden, leerbaarheid, zelfregie, persoonlijke situatie en al beschikbare dienstverlening. Op basis hiervan wordt passende dienstverlening, eventueel (ook) door verwijzing naar ondersteunende partijen als sociaal raadslieden, wijkteam of welzijnsinstelling, gerealiseerd. Bij samenwerking met andere partijen is het doel dat "duidelijke afspraken worden gemaakt tussen alle betrokken partijen over rollen, taken, verantwoordelijkheden en manier van afstemmen, zodat de klant niet uitvalt uit het proces".

Er is geen sprake van een screeningsinstrument

Er wordt door de trajectbegeleiders geen gebruik gemaakt van een screeningsinstrument. De meesten zeggen hier ook geen behoefte aan te hebben, omdat een gestructureerd instrument zeker bij de eerste intake een goed contact met de cliënt in de weg zou kunnen staan. Ze zien een instrument zelfs als beperkend: er zou dan minder oog voor zijn voor maatwerk, zeker met het oog op het streven om het vertrouwen te winnen van de cliënt. Sommige trajectbegeleiders geven wel aan dat bij de intake door de verwijzende instantie een analyse-instrument (zoals bijvoorbeeld MESIS) zou kunnen worden ingezet, zodat er bij verwijzing al een duidelijker klantprofiel is. Het is afhankelijk van de taakopvatting en werkervaring van de trajectbegeleider in hoeverre deze zelf (in samenwerking met de cliënt) -bij lichte schuldproblematiek- betalingsregelingen met schuldeisers opzet. De ene trajectbegeleider zegt dit als dit mogelijk is te doen, de andere trajectbegeleider zet relatief snel in op een traject richting KBR. Sommige trajectbegeleiders geven ook aan dat de KBR erop aandringt cliënten zoveel mogelijk toe te leiden naar een schuldregeling bij KBR. Overigens geeft het management van ETF aan dat de ruimte voor trajectbegeleiders om zelf betalingsregelingen te treffen een discussiepunt is.

Contact met de cliënt

Trajectbegeleiders vinden optimale toegankelijkheid en bereikbaarheid een belangrijk aspect van hun functie. Het contact met de trajectbegeleider moet laagdrempelig en persoonlijk zijn. De meeste trajectbegeleiders zijn bereikbaar via whatsapp; dit heeft het voordeel dat de communicatielijnen altijd openstaat, maar dat de trajectbegeleider kan antwoorden wanneer deze tijd heeft. In het traject richting schulddienstverlening is regelmatig sprake van persoonlijk contact via een gesprek; afhankelijk van de cliënt of het 'huiswerk' dat deze meekrijgt kan dit één keer per week of één keer per twee weken zijn. Sommige trajectbegeleiders gaan ook op huisbezoek, bijvoorbeeld als de cliënt niet is komen opdagen op een afspraak, of als deze zich afmeldt vanwege de thuissituatie; andere trajectbegeleiders doen dit niet of nauwelijks, omdat hun caseload dit niet toelaat.

De geïnterviewde cliënten zijn zonder uitzondering positief over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van en contact met de trajectbegeleider

Het feit dat de trajectbegeleider een goed bereikbaar, vast contactpersoon is wordt door klanten hoog gewaardeerd. Naast de praktische ondersteuning hebben cliënten vooral veel waardering voor het geduld en vasthoudendheid van de trajectbegeleider. Ze waarderen het dat deze actief contact met hen opneemt en belangstelling toont voor hun persoonlijke situatie. Gevraagd naar de meest gewaardeerde aspecten van de trajectbegeleiding noemen de cliënten de volgende punten:

- o Zich gehoord voelen;
- o De trajectbegeleider coacht en motiveert, maar 'pusht' niet;
- o Het wegnemen van schaamte
- o Het geven van vertrouwen en persoonlijke aandacht, ook los van de schuldproblemen;
- o Geruststellen;
- o Inzicht en overzicht geven;
- o De 'stok achter de deur' zijn om acties niet (meer) uit te stellen.

Rolverdeling en verdeling van taken en bevoegdheden zijn soms onduidelijk

Voor veel partijen in de keten is niet precies duidelijk wat precies binnen de taken van de trajectbegeleiding valt en wat niet. Dit heeft ook te maken met de verschillende verwachtingen die de diverse partijen van de trajectbegeleiding hebben. Waar de ene partij de trajectbegeleiding vooral ziet als ondersteuning bij een traject richting een schuldregeling bij KBR, ziet de andere partij een bredere rol als 'coach' van de klant en regisseur van de verschillende partijen die bij schulddienstverlening zijn betrokken, ook als het gaat om ondersteuning op andere leefgebieden dan alleen het financiële leefgebied. Opvallend is dat ook onder de trajectbegeleiders zelf er over hun precieze takenpakket geen overeenstemming is, waardoor de taakopvatting tussen trajectbegeleiders kan verschillen. Waar de een het als opdracht ziet om zoveel mogelijk klanten toe te leiden naar KBR, ziet de ander meer ruimte om ook zelf ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld

door het ondersteunen van de klant bij betalingsregelingen met schuldeisers. Hierdoor bestaat bij verschillende partijen onduidelijkheid over wat hun rol in de keten is. Met name de welzijnspartijen en de wijkteams verwachten dat alle taken die betrekking hebben op de financiën worden opgepakt door de trajectbegeleider. Zij geven echter aan dat sommige trajectbegeleider klanten terugverwijzen als zij niet voldoen aan de voorwaarden voor toeleiding naar de KBR, bijvoorbeeld bij het ontbreken van inkomenstoelagen of het ontbreken van bewijsstukken. Veel verwijzende partijen rekenen dit niet tot hun expertise, maar tot de expertise van de trajectbegeleider. In dit verband is behoefte aan een duidelijker rolverdeling tussen trajectbegeleider en de andere partijen in de keten.

Keuze voor dienstverlening

Het is afhankelijk van de problematiek en bereidheid van de klant of er wordt gekozen voor een schuldregeling bij de KBR. In principe kan de trajectbegeleider ook zelf, in samenwerking met de klant, betalingsregelingen afspreken met schuldeisers als er sprake is van relatief lichte schuldproblematiek. Als er sprake is van relatief complexe problematiek wordt vaak gekozen voor toeleiding naar de KBR. De schuldbemiddelaar van KBR probeert via een minnelijk traject tot een regeling met de schuldeisers te komen. Als de klant niet kan voldoen aan de voorwaarden voor een schuldregeling bij de KBR, of schuldeisers niet akkoord gaan, kan de klant toegeleid worden naar een WSNP-regeling. Hierbij kan de trajectbegeleider ondersteuning bieden. De trajectbegeleider kan ook naar de KBR toeleiden om de klant in budgetbeheer te plaatsen. Daarnaast kan de trajectbegeleider de klant adviseren in bewindvoering te gaan en hem daarin begeleiden. De trajectbegeleider kan verwijzen naar Welzijn in het kader van het 'huishoudboekje' (instrumenten die zijn gericht op het op orde krijgen van de administratie en te houden (waaronder budgetmaatje of budgetbeheer). De trajectbegeleider kan de klant adviseren budgetcoaching en -training te nemen bij 'Gers met Geld', om zo te werken aan financiële redzaamheid.

Doordat in het registratiesysteem van de KBR alleen het resultaat van het intakegesprek en de reden van afsluiting cijfermatig wordt geregistreerd, kan op basis van de bestandsregistratie niet worden vastgesteld welke activiteiten de trajectbegeleider tussen intake en afsluiting van het traject precies onderneemt; dit wordt alleen kwalitatief geregistreerd. Er kan alleen worden vastgesteld wat het resultaat van de intake is en het uiteindelijke resultaat van het traject. Uit de registratie blijkt dat bij ruim 70% van de klanten na intake gekozen wordt voor toeleiding naar de KBR; bij 17% wordt gekozen voor het treffen van een betalingsregeling. In veruit de meeste gevallen wordt dus gekozen voor toeleiding naar een schuldregeling bij KBR. Bij ruim 40% van de klanten die in eerste instantie worden toegeleid naar een aanvraag voor een schuldregeling bij KBR, komt het bij afsluiting van het traject uiteindelijk niet tot (verdere) dienstverlening; deze groep staat geregistreerd in de categorie 'wenst geen dienstverlening'. Volgens een woordvoerder van KBR gaat het hier voor een deel om klanten die niet akkoord willen gaan met de voorwaarden voor een schuldregeling, maar voor een deel ook om klanten die niet tot de doelgroep van KBR horen, zoals zelfstandigen.

Hoewel er door de wijze van registratie te weinig zicht is op de achtergronden van de relatief grote groep waarbij het alsnog niet tot een aanvraag bij KBR komt, geven de interviews met ketenpartners en klanten wel aan dat de KBR bij veel klanten een negatief imago heeft; een schuldregeling met de KBR wordt vaak geassocieerd met het verlies van regie over het eigen inkomen, en een jarenlang regime met een beperkt leefgeld. Deze beelden maken klanten terughoudend om dienstverlening te accepteren. Het wordt als een belangrijke taak van de trajectbegeleider gezien om deze terughoudendheid weg te nemen. Uit de interviews met cliënten blijkt dat dit soms een taai proces is, en dat de klant soms stap voor stap 'over de streep' moet worden getrokken. Sommige verwijzende partijen geven aan dat ook in de toeleiding naar de trajectbegeleiding het imago van de KBR een rol speelt; sommige verwijzers is ook daarom gevraagd de Kredietbank in het eerste contact met de klant niet te noemen.

Begeleiden proces door de trajectbegeleider

Als de dienstverlening volgens het trajectplan is opgestart, monitort de trajectbegeleider de lopende dienstverlening, en grijpt in waar dit nodig is. Het doel is dat de klant niet tussentijds uitvalt uit het dienstverleningsproces. Zoals uit het bovenstaande duidelijk werd, wordt uit de bestandsregistratie niet duidelijk welke activiteiten de trajectbegeleider tijdens het traject precies onderneemt. Hoewel de behoefte hieraan per partij kan verschillen, hebben veel verwijzers behoefte om regelmatig op de hoogte te worden gehouden van de voortgang van het traject. Terugkoppeling tijdens het traject vindt nu vooral plaats als contact met de klant wordt kwijtgeraakt of als er nog gegevens nodig zijn. Er bestaat behoefte aan een regelmatige, meer inhoudelijke terugkoppeling. Dit is vooral belangrijk als de verwijzende instantie de eigen dienstverlening wil afstemmen met die van de trajectbegeleider; dit geldt bijvoorbeeld voor de werkconsulenten van W&I, de wijkcoaches of de activeringscoaches van Prestatie010. In dit verband komt duidelijk naar voren dat de fysieke aanwezigheid van de trajectbegeleider op de locatie van de verwijzer dit proces kan verbeteren: 'snel kunnen schakelen' wordt door veel partijen als een groot voordeel gezien als het gaat om het afstemmen van de dienstverlening, en snel kunnen inspelen op eventuele problemen in het dienstverleningsproces. Een betere afstemming van de verschillende registratiesystemen en gegevensuitwisseling zou hierin een rol kunnen spelen. Verwijzende partijen en trajectbegeleiders registreren in verschillende systemen, waardoor informatie en terugkoppeling vaak plaatsvindt via telefoon of e-mail. Dit betekent een extra tijdbelasting voor trajectbegeleiders en werkers van de verwijzende partijen, maar ook dat er privacyrisico's ontstaan. Hoewel trajectbegeleiders nu inzage hebben in GIDSO, bestaat er bij veel partijen behoefte aan een systeem waarin gegevens over de klant en ondernomen acties digitaal kunnen worden uitgewisseld.

2. Wat betekenen deze ervaringen volgens de deelnemers aan de pilot voor de competenties en vaardigheden die een trajectbegeleider moet hebben?

De vereiste competenties en vaardigheden van de trajectbegeleider zijn uiteraard afhankelijk van de functieomschrijving van de trajectbegeleider. Zoals eerder aan de orde kwam bestaan er bij de verschillende ketenpartners, maar ook onder de trajectbegeleiders, verschillende ideeën over welke taken precies bij de functie van trajectbegeleiding horen. Sommige partijen zien de trajectbegeleider in een meer 'enge' rol als schakel tussen verwijzer en een schuldregeling bij KBR, andere partijen verwachten een meer 'brede' rol als regisseur en coach, maar ook als schulddienstverlener met een eigen instrumentarium. De eerste rol vereist meer specifieke kennis op het terrein van (technische) kennis van schulddienstverlening, de tweede rol vereist meer 'zachte' competenties, zoals vaardigheden op het terrein van motiverende gespreksvoering, coaching en kennis van de sociale kaart. De ruimte die er in de taakomschrijving zit, betekent ook dat trajectbegeleiders -ook afhankelijk van achtergrond en ervaring- verschillende accenten kunnen leggen. Waar de een in de meeste gevallen kiest voor toeleiding naar de KBR, is de ander eerder geneigd in samenwerking met de klant een betalingsregeling met schuldeisers te regelen.

Los van de 'breedte' van de rol, zijn alle partijen het erover eens dat de trajectbegeleider het vertrouwen moet kunnen winnen van de klant, en deze moet kunnen motiveren om (mee) te werken aan een duurzame oplossing van zijn schuldproblematiek. Uit de gesprekken met trajectbegeleiders en klanten blijkt het vertrouwen in gemeentelijke dienstverlening, en dan met name het vertrouwen in de KBR niet groot. Schuldenaren zijn vaak bang om bij een schuldregeling door KBR de regie over hun inkomen te verliezen, en langdurig onder een streng financieel regime te moeten leven. Het winnen van vertrouwen en motiveren van de klant om toch dienstverlening te accepteren, is daarom een belangrijk aspect van de functie van trajectbegeleider.

Dit grijpt in de competentie om stress-sensitief te kunnen werken. Hoewel uit de gesprekken blijkt dat ieder een eigen opvatting kan hebben over wat dit begrip nu precies inhoudt, zijn de meesten het er wel over eens dat één van de eerste taken van de trajectbegeleider is om financiële stress bij de klant weg te nemen, te ondersteunen bij het krijgen van overzicht, en perspectief te bieden op de weg naar een schuldenvrije toekomst. Dit kan ook volgens de trajectbegeleiders alleen door 'naast' de klant te gaan staan als 'coach', en uit te gaan van de vaardigheden en het tempo van de klant. Uit de klantinterviews blijkt dat deze aspecten van de trajectbegeleiding door de cliënten vaak nog belangrijker worden gevonden dan de praktische ondersteuning.

Eerder kwam aan de orde dat de meeste verwijzende partijen van de trajectbegeleider verwachten dat, als er sprake is van toeleiding naar de KBR, de trajectbegeleider de taak op zich neemt om de benodigde formulieren en bewijsstukken te verzamelen en de KBR-map compleet te maken voor een aanvraag. Uit de gesprekken met management ETF en trajectbegeleiders blijkt dat hier verschillend mee wordt omgegaan. Sommige trajectbegeleiders schakelen welzijn in om de klant hierin te ondersteunen, anderen doen dit hoofdzakelijk zelf. Ervan uit gaande dat dit wel tot de taken van de trajectbegeleider hoort, veronderstelt dit accuratesse en administratieve vaardigheden, en kennis van de financieel-technische voorwaarden voor een schuldregeling volgens NVVK-normen bij KBR.

3. Wat zijn de kwantitatieve resultaten van (de pilot) trajectbegeleiding

De activiteiten en resultaten van het ETF en trajectbegeleiders worden vastgelegd in het registratiesysteem van KBR, Allegro. Deze registratie is volgens KBR vanaf september 2019 betrouwbaar; we nemen daarom de periode september 2019-juni 2020 om een beeld te geven van de kwantitatieve resultaten van het programma. In deze periode 2.244 Rotterdammers aangemeld bij het ETF. Uiteraard zien we de meeste aanmeldingen in de gebieden die vanaf maart 2019 deelnamen aan de pilot: bijna 80% van de aanmeldingen komt uit de gebieden Feijenoord, Charlois, Delfshaven en IJsselmonde; veruit de meeste daarvan kwamen uit Feijenoord.

Ontwikkeling van het aantal aanmeldingen

Het aantal maandelijkse aanmeldingen in deze periode stijgt van rond 200 in september 2019 naar bijna 300 in mei 2020. Het cijfer over mei wordt beïnvloed door de uitrol van de trajectbegeleiding over de andere gebieden per 11 mei. De ontwikkeling in de pilotgebieden laat zien dat het aantal aanmeldingen vanaf april afneemt; we zien hier de gevolgen van de coronacrisis terug.

Verwijzende instellingen

Vraagwijzer en Wijkteam zijn verreweg de meest verwijzende instellingen; ruim 60% van het totaal aantal aanmeldingen is afkomstig van één van deze instanties.

Tabel 0.1 Aantal aanmeldingen per verwijzende instelling (september 2019-juni 2020)

	Aantal	Procent
Vraagwijzer	924	41
Wijkteam	445	20
Jongerenloket	276	12
Welzijnsorganisatie	209	9
Werk & Inkomen	128	6
Prestatie 010	112	5
Overig	150	7
Totaal	2.244	100

Kenmerken van de klanten

Ongeveer de helft van de aangemelde klanten is jonger dan 35 jaar; de andere helft is voor het belangrijkste deel tussen de 35 en 65 jaar oud. 65-plussers maken een klein deel uit van de groep aangemelde klanten. De groep aangemelde klanten bestaat precies voor de helft uit mannen, voor de andere helft uit vrouwen. In de leeftijdsklassen tot 35 jaar zijn de vrouwen oververtegenwoordigd, terwijl bij de leeftijdsklassen vanaf 35 jaar verhoudingsgewijs meer mannen voorkomen.

Intake

Met 91% van de aangemelde klanten werd een intakegesprek gehouden; 9% van de aangemelde klanten (bijna 200) verscheen niet op de afspraak. Het resultaat van de gerealiseerde intakes staat in de onderstaande tabel. Let wel: het gaat hier om de doelstelling van het traject zoals dit op basis van de intake wordt geformuleerd. Het geeft dus aan waar de trajectbegeleider in samenwerking met de klant naar toe wil werken; het eindresultaat van het traject kan anders zijn.

Tabel 0.2 Resultaat van het intakegesprek

	Aantal	Procent
Toeleiding aanvraag KBR	1.459	71
Betalingsregeling treffen	343	17
Budgetbeheer KBR	25	1
Sociale lening KBR	10	1
Wil geen ondersteuning	136	7
Geen dienstverlening	65	3
Onbekend	7	0
Totaal	2.045	100

Rond 70% van de intakes leidt tot een traject richting een aanvraag voor een schuldregeling bij de KBR. In 17% van de gevallen treft de trajectbegeleider zelf een betalingsregeling met de schuldeisers. Bij een tiende van de klanten komt het op basis van de intake niet tot dienstverlening: 'wil geen ondersteuning' betekent dat de klant geen ondersteuning wenst, terwijl 'geen dienstverlening' betekent dat uit het intakegesprek blijkt dat de klant (nog) niet in aanmerking komt voor trajectbegeleiding.

Resultaat van het traject

Als de trajectbegeleider op basis van het intakegesprek besluit tot dienstverlening, krijgt deze dertien weken (was in de beginperiode van de pilot acht weken) de tijd om de situatie van de

klant te stabiliseren, het schuldenoverzicht te completeren en te beslissen of, en zo ja, welke ondersteuning wordt geboden. Welke acties de trajectbegeleider in deze periode precies onderneemt, wordt niet cijfermatig geregistreerd, waardoor in het bestek van deze rapportage hiervan geen overzicht kan worden geboden. Wel wordt vastgelegd welke beslissing de trajectbegeleider uiteindelijk neemt. In de onderzochte periode kwam het bij 1.313 klanten (dat is 64% van het aantal klanten met een intake) tot een beslissing. Het resultaat staat in de onderstaande tabel. Hieruit blijkt dat bij 60% van de klanten het dossier compleet is en een vorm van dienstverlening krijgt aangeboden. De overige 40% blijkt gaandeweg het traject (nog) geen ondersteuning te willen.

Tabel 0.3 Resultaat van het traject

	Aantal	Procent
Aanvraag KBR	469	36
Betalingsregeling getroffen	310	24
Budgetbeheer	11	1
Sociale lening	3	0
Wil geen (verdere) ondersteuning	520	40
Totaal	1.313	100

Bron: Kredietbank Rotterdam

In de categorie 'wil geen (verdere) ondersteuning' kunnen volgens informatie van de KBR verschillende soorten klanten vallen. Het kan gaan om klanten die niet willen voldoen aan de voorwaarden voor een schuldregeling bij KBR, maar ook om klanten die gaandeweg het traject niet tot de doelgroep voor trajectbegeleiding behoren. Om de exacte achtergrond van deze groep te achterhalen, is nader onderzoek noodzakelijk. Op basis van deze cijfers kan namelijk niet worden bepaald welke dienstverlening de klanten in deze groep van de trajectbegeleider hebben ontvangen, en of er sprake is van verwijzing en ondersteuning van andere instellingen. Met andere woorden: het is onduidelijk of we deze klanten als 'uitvallers' moeten definiëren, of als klanten die op een andere manier worden ondersteund of na de periode van trajectbegeleiding zelfstandig 'verder' kunnen.

4. Wat betekenen de resultaten voor de doelstelling dat trajectbegeleiding uitval uit het schulddienstverleningsproces moet voorkomen? Wat zijn binnen de pilot succes- en risicofactoren bij het behalen van deze doelstelling, en wat betekent dit voor de inrichting van het proces van trajectbegeleiding, de caseload en het profiel van de trajectbegeleider?

Het voorkomen van uitval

Procesevaluatie en kwantitatieve resultaten geven aan dat het aanmeldingsproces over het algemeen naar tevredenheid verloopt, en dat het bij ruim 90% van de aanmeldingen komt tot een intakegesprek met de trajectbegeleider. De uitval in het aanmeldingsproces is daarmee relatief beperkt. Uit de resultaten van de trajecten die zijn afgesloten, blijkt dat 60% van de trajecten leidt tot een vorm van dienstverlening. De resterende 40% van de klanten wil volgens de registratie geen (verdere) ondersteuning, en krijgt derhalve geen actieve ondersteuning meer van de trajectbegeleider. Zoals hierboven beschreven is het op basis van de registratie onduidelijk of we deze klanten als 'uitvallers' moeten beschouwen, of als klanten die op een andere manier worden ondersteund of na de periode van trajectbegeleiding zelfstandig 'verder' kunnen.

Succes- en risicofactoren

Hoewel de cijfers nog geen precies zicht bieden op de mate van uitval, geeft het kwalitatief onderzoek wel enig inzicht in factoren die volgens de geïnterviewden het succes van trajectbegeleiding kunnen bepalen. In het onderstaande worden deze factoren puntsgewijs besproken.

➤ **Trajectbegeleiding heeft een breed draagvlak in het veld**

Door vanuit de meeste geïnterviewden wordt de trajectbegeleiding nog als 'work in progress' beschouwd. Management ETF, de trajectbegeleiders en vertegenwoordigers van de ketenpartners zijn het er over eens dat ondanks de versnelde uitrol van de trajectbegeleiding in de stad, het proces en de rol van trajectbegeleiding nog in ontwikkeling is. Tegelijkertijd is er bij de meeste ketenpartners tevredenheid over de manier waarop ze door het gemeentelijke programmamanagement bij de ontwikkeling worden betrokken.

De komst van de trajectbegeleiding betekent volgens alle partijen dat de toegang tot de schulddienstverlening laagdrempeliger is geworden. Een klant met schuldproblematiek wordt direct 'opgepakt' en wordt 'vastgehouden', waardoor het risico op tussentijdse uitval in het aanmeldingsproces wordt verminderd. Na aanmelding wordt in de meeste gevallen snel een afspraak gemaakt met de klant, en wordt deze afspraak teruggekoppeld naar de verwijzer. Als een warme overdracht door een driegesprek wordt gewenst, wordt dit over het algemeen gerealiseerd. Kwantitatieve resultaten laten ook zien dat de uitval in het aanmeldingsproces relatief beperkt blijft. Het feit dat de klant één vast contactpersoon heeft in het traject richting schulddienstverlening wordt als een grote meerwaarde gezien. Trajectbegeleiding betekent ook dat er meer aandacht kan worden besteed aan de motivatie van de klant om iets aan zijn schuldproblemen te doen en ondersteuning hierbij te accepteren. Het betekent ook dat bepaalde taken in de toeleiding naar schulddienstverlening bij de KBR nu in handen zijn van een financieel expert, terwijl deze in het verleden te vaak was belegd bij partijen zonder financiële expertise, waaronder welzijnspartijen en het wijkteam.

➤ **Er is behoefte aan regelmatige afstemming tussen de dienstverlening van de verwijzende partij en die van de trajectbegeleider**

Hoewel de behoefte hieraan per partij kan verschillen, hebben veel verwijzers behoefte om regelmatig op de hoogte te worden gehouden van de voortgang van het traject. Terugkoppeling tijdens het traject vindt nu vooral plaats als contact met de klant wordt kwijtgeraakt of als er nog gegevens nodig zijn. Er bestaat behoefte aan een regelmatige, meer inhoudelijke terugkoppeling. Dit is vooral belangrijk als de verwijzende instantie de eigen dienstverlening wil afstemmen met die van de trajectbegeleider; dit geldt bijvoorbeeld voor de werkconsulenten van W&I, de wijkcoaches of de activeringscoaches van Prestatie010. In dit verband komt duidelijk naar voren dat de fysieke aanwezigheid van de trajectbegeleider op de locatie van de verwijzer dit proces kan verbeteren: 'snel kunnen schakelen' wordt door veel partijen als een groot voordeel gezien als het gaat om het afstemmen van de dienstverlening, en snel kunnen inspelen op eventuele problemen in het dienstverleningsproces.

➤ **Een betere afstemming van de verschillende registratiesystemen en gegevens-uitwisseling zou hierin een rol kunnen spelen**

Verwijzende partijen en trajectbegeleiders registreren in verschillende systemen, waardoor informatie en terugkoppeling vaak plaatsvindt via telefoon of e-mail. Dit betekent een extra tijdbelasting voor trajectbegeleiders en werkers van de verwijzende partijen, maar ook dat er privacyrisico's ontstaan. Hoewel trajectbegeleiders nu inzage hebben in GIDSO, bestaat er bij veel partijen behoefte aan een systeem waarin gegevens over de klant digitaal kunnen worden uitgewisseld.

➤ **De precieze rol, taken en bevoegdheden van de trajectbegeleider zijn voor veel partijen niet helemaal duidelijk**

Voor veel partijen in de keten is niet precies duidelijk wat precies binnen de taken van de trajectbegeleiding valt en wat niet. Dit heeft ook te maken met de verschillende verwachtingen die de diverse partijen van de trajectbegeleiding hebben.

Waar de ene partij de trajectbegeleiding vooral ziet als ondersteuning bij een traject richting een schuldregeling bij KBR, ziet de andere partij een bredere rol als 'coach' van de klant en regisseur van de verschillende partijen die bij schulddienstverlening zijn betrokken, ook als het gaat om ontwikkeling van vaardigheden bij de klant en ondersteuning op andere leefgebieden dan alleen het financiële leefgebied. Opvallend is dat ook onder de trajectbegeleiders zelf er over hun precieze takenpakket geen overeenstemming is, waardoor de taakopvatting tussen trajectbegeleiders kan verschillen. Waar de een het als opdracht ziet om zoveel mogelijk klanten toe te leiden naar KBR, ziet de ander meer ruimte om ook zelf ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld door het ondersteunen van de klant bij betalingsregelingen met schuldeisers. De invulling van de taakopvatting heeft ook te maken met de opleidingsachtergrond en ervaring van de trajectbegeleider.

➤ **Hierdoor bestaat bij verschillende partijen onduidelijkheid over wat hun rol in de keten is**

Met name de welzijnspartijen en de wijkteams verwachten dat alle taken die betrekking hebben op de financiën worden opgepakt door de trajectbegeleider. Zij geven echter aan dat sommige trajectbegeleider klanten terugverwijzen als zij niet voldoen aan de voorwaarden voor toeleiding naar de KBR, bijvoorbeeld bij het ontbreken van inkomenstoelagen of het ontbreken van bewijsstukken. Veel verwijzende partijen rekenen dit niet tot hun expertise, maar tot de expertise van de trajectbegeleider. Met name welzijnspartijen vinden dat klanten in sommige gevallen toch nog te veel zelf moeten doen, waardoor het risico op uitval van de meest kwetsbare doelgroep aanwezig blijft. In dit verband is behoefte aan een duidelijker rolverdeling tussen trajectbegeleider en de andere partijen in de keten. Deze onduidelijkheid komt ook tot uiting in andere aspecten van het proces:

- *Onduidelijkheid over de samenloop tussen verwijzing Vraagwijzer naar ETF en naar het wijkteam*
Het is onduidelijk of een klant met multiproblematiek, waaronder

schuldproblematiek, eerst moet worden verwezen naar het wijkteam en vervolgens door het wijkteam naar ETF, of dat direct moet worden doorverwezen naar ETF en ETF vervolgens verwijst naar het wijkteam. Dit laatste kan ongewenst zijn als snelle ondersteuning nodig is op andere leefgebieden. Een gelijktijdige doorverwijzing kan 'dubbelingen' in de intake opleveren. Daarnaast is de vraag of het ETF dan eerst moet terugverwijzen naar Vraagwijzer, of direct naar het wijkteam. Het proces in deze zou duidelijker moeten worden omschreven.

- *Onduidelijkheid bij directe verwijzing van welzijn naar ETF*

Bij een directe verwijzing vanuit welzijn naar ETF wordt de Vraagwijzer 'overgeslagen', waardoor er geen brede uitvraag plaatsvindt. Hierdoor wordt alleen de financiële problematiek van de klant opgepakt, terwijl ondersteuning op andere leefgebieden uitblijft of te laat wordt ingezet. Het is onduidelijk of ETF dan moet doorverwijzen naar het wijkteam, of moet terugverwijzen naar Vraagwijzer.

➤ **Met name de rolverdeling tussen ETF de welzijnspartijen zou beter kunnen worden uitgewerkt.**

De rolverdeling tussen ETF en de welzijnspartijen verdient extra aandacht, omdat in de gebieden verschillende welzijnspartijen actief zijn. Ervaring en aanbod op financieel gebied en schulddienstverlening kan sterk verschillen, waardoor ook de verwachtingen voor wat betreft de invulling van de samenwerking anders kunnen zijn. Dit heeft ook te maken met het feit dat welzijn vóór de introductie van de nieuwe schuldenaanpak een grote rol speelde in het voortraject richting toeleiding KBR, vooral in het ondersteunen van de klant in het verzamelen van formulieren en bewijsstukken voor de KBR-map. De verwachting bij de welzijnspartijen is dat deze taak nu in handen ligt van de trajectbegeleider, waardoor zij zich meer kunnen richten op hun kerntaken.

- **Er wordt een spanning ervaren tussen het streven om stress-sensitief te werken en maatwerk te bieden enerzijds, en de getalsmatige target van het programma anderzijds**

Veel partijen, waaronder sommige trajectbegeleiders, zien een spanning tussen de taakstelling van stress-sensitief, motiverend werken en de getalsmatige doelstelling van de schuldenaanpak. Ook door het organisatorisch onderbrengen van het ETF bij KBR is de trajectbegeleiding volgens hen teveel in het teken komen te staan van 'productie' in het zoveel mogelijk klanten toeleiden naar KBR. Daarbij horen afhandelingstermijnen voor de periode tussen intake en de aanvraag voor een schuldregeling bij KBR (was volgens de trajectbegeleiders in het begin acht weken, maar vanaf 1 januari 2020 gelden nu dertien weken).

- **Het motivatietraject van de klant om schulddienstverlening te accepteren is belangrijk, maar werkers op vindplaatsen zijn hier soms onvoldoende in toegerust**

Mensen met schulden zijn om verschillende redenen terughoudend om hun schuldproblemen naar voren te brengen, en hierbij ondersteuning te accepteren. Het bespreekbaar maken van schuldproblematiek en mensen met schulden motiveren om schulddienstverlening te accepteren, is een belangrijke fase op weg naar de trajectbegeleiding. Sommige verwijzende partijen, en dan met name W&I en de welzijnspartijen geven aan dat 'hun' uitvoerders onvoldoende zijn toegerust om schulden aan de orde te stellen de klant te motiveren er iets mee te doen. Dat heeft ook organisatorische oorzaken: zo zijn werkconsulenten van W&I vanuit hun functie vooral gericht op re-integratie op de arbeidsmarkt, en niet op inkomensproblemen. Aan de andere kant is W&I voor de klant de uitkeringsverstrekker, en zal deze geen informatie naar voren willen brengen die zijn inkomen in gevaar zou kunnen brengen. Voor welzijn geldt dat veel wordt gewerkt met vrijwilligers, die niet de gespreksvaardigheden in huis hebben om 'door te vragen' bij een klant die met een eenvoudige financiële vraag komt. Vanuit het programma zou kunnen worden nagedacht hoe werkers op vindplaatsen zouden

kunnen worden ondersteund om deze vaardigheden te verbeteren.

- **De nadruk van de trajectbegeleiding ligt sterk op het toeleiden naar een schuldregeling bij de KBR**

Met name bij de welzijnspartijen en de wijkteams bestaat het gevoel dat door het onderbrengen van het ETF bij de KBR het accent van de trajectbegeleiding teveel is komen te liggen op de toeleiding naar een schuldregeling bij de KBR. Ook sommige trajectbegeleiders voelen 'druk' om klanten zoveel mogelijk toe te leiden naar KBR; het management ETF spreekt ook uit dat hier de nadruk op ligt. De cijfers wijzen ook uit dat ruim 70% van de intakegesprekken leidt tot een traject richting een aanvraag voor een schuldregeling bij de KBR. Hieraan zitten enkele risico's verbonden.

Herhaaldelijk komt in gesprekken met de verwijzende partijen het negatieve imago van de KBR bij klanten aan de orde; een schuldregeling met de KBR wordt vaak geassocieerd met het verlies van regie over het eigen inkomen, en een jarenlang regime met een beperkt leefgeld. Terecht of niet, deze beelden maken klanten terughoudend om dienstverlening te accepteren; dit komt ook duidelijk naar voren in de klantinterviews. Het wordt als een belangrijke taak van de trajectbegeleider gezien om deze terughoudendheid weg te nemen. Sommige verwijzende partijen geven aan dat ook in de toeleiding naar de trajectbegeleiding het imago van de KBR een rol speelt; sommige verwijzers is ook daarom gevraagd de Kredietbank in het eerste contact met de klant niet te noemen. Gezien het feit dat de overgrote meerderheid van de intakes leidt tot een toeleiding naar KBR, is het de vraag of dit een goede strategie is. Het feit dat rond 40% van de trajecten richting toeleiding KBR uiteindelijk niet resulteert in een aanvraag voor een schuldregeling, suggereert dat in elk geval een deel van deze klanten hier gedurende het traject toch voor terugschrikt. Zoals al eerder aan de orde kwam, wordt uit de bestandsregistratie niet duidelijk wat de motivatie van deze klanten is om een schuldregeling niet te accepteren, en wat de status van deze klanten is na afsluiting van het traject. Er kunnen daarom in het bestek van dit onderzoek geen definitieve uitspraken worden

gedaan over de achtergronden van deze groep klanten.

Doordat het ETF onderdeel uitmaakt van de KBR, vindt de registratie van de resultaten van de trajectbegeleiding plaats in het systeem van de KBR, Allegro. Dit systeem is vooral productiegericht, en geeft vooral inzicht in cijfermatige resultaten, zoals het aantal aanmeldingen, aantal intakegesprekken, aantal ondertekende ondersteuningsplannen en het uiteindelijke resultaat van het traject. Van de activiteiten van de trajectbegeleider gedurende het traject wordt op een kwalitatieve manier door de trajectbegeleider verslag gelegd. Dit heeft verschillende nadelen. Op de eerste plaats is het systeem minder geschikt als klantvolgsysteem, waarin de voortgang van de klant op een snelle en inzichtelijke manier kan worden vastgelegd. Op de tweede plaats kan informatie over de voortgang niet in één systeem worden gedeeld met de ketenpartners, waardoor, zoals eerder aan de orde kwam, informatie hierover telefonisch of via e-mail moet worden gedeeld. Op de derde plaats kan voor managementinformatie en onderzoek niet inzichtelijk worden gemaakt welke meer kwalitatieve activiteiten precies plaatsvinden binnen een traject, waaronder verwijzingen naar

ondersteunende dienstverlening door ketenpartners.

Er zou kunnen worden gezocht naar manieren om de negatieve beelden die bestaan over schuldregelingen weg te nemen. Dit zou aan de ene kant kunnen door 'successtories' van burgers die na drie jaar schuldenvrij zijn, te verzamelen en te communiceren. Aan de andere kant zou gekeken kunnen worden naar mogelijkheden om de focus van de trajectbegeleiding minder te leggen op de toeleiding naar een schuldregeling bij de KBR, maar de trajectbegeleider meer eigen instrumentarium te geven om ook bij meer complexe schulden de klant te ondersteunen en ook te werken aan diens vaardigheden. Een schuldregeling bij KBR zou dan meer een mogelijk instrument zijn binnen een breder aanbod aan instrumentarium. Dit zou volgens verschillende ketenpartners tegelijkertijd de toegang tot schulddienstverlening laagdrempeliger maken; hierbij hoort ook het pleidooi van met name welzijnspartijen en de wijkteams om de trajectbegeleider meer aansluiting te laten maken van het wijknetwerk, en de trajectbegeleider meer fysiek aanwezig te laten zijn op locaties in de wijk.

1 Inleiding

1.1 Opdrachtgever, achtergrond en doel van de evaluatie

In het uitvoeringsplan Reset Rotterdam wordt de nieuwe schuldenaanpak van de gemeente geïntroduceerd. Deze gaat uit van drie ambities:

1. Voorkomen dat Rotterdammers schulden maken;
2. Meer Rotterdammers helpen met hun schulden door het toegankelijker maken van de schulddienstverlening (collegetarget: 15.000 trajectplannen);
3. Zoeken naar innovatieve oplossingen voor de schuldenproblematiek.

Eén van de onderdelen van de tweede ambitie is de introductie van trajectbegeleiders. Deze moeten “(...) voorkomen dat Rotterdammers voordat zij schuldenvrij zijn, stoppen met een schulddienstverleningstraject. Deze trajectbegeleiders zijn het aanspreekpunt voor zowel klant als KBR, ondersteunen de klant bij voorbereidingen van afspraken, volgen het verloop van het traject en hebben meer tijd voor het persoonlijke verhaal”.¹ De verwachting is dat deze stress-sensitieve en hands-on-begeleiding op weg naar en tijdens een schulddienstverleningstraject de voortijdige uitval uit de schulddienstverlening zal verminderen, en op termijn het aantal schulden(zorg)vrije Rotterdammers zal verhogen.²

Om de inzet van de trajectbegeleiders te testen, is een pilot ingericht in de gebieden IJsselmonde, Delfshaven, Feijenoord en Charlois. Het doel van deze pilot is **het** “in de praktijk testen en verfijnen van (deze) nieuwe methode in de schuldenaanpak”.³ De pilot is in maart 2019 gestart, en zou in eerste instantie een half jaar

duren, waarna de resultaten zouden worden geëvalueerd. OBI is gevraagd deze evaluatie uit te voeren. Omdat deze onderzoeksvraag in oktober 2019, bij het afsluiten van de pilot werd gesteld, is besloten ‘terug te kijken’ naar de pilotperiode door het interviewen van stakeholders in de pilot, maar ook de ervaringen uit de periode na de pilot (oktober 2019-mei 2020) in de evaluatie mee te nemen.

1.2 De pilot Trajectbegeleiding

In de pilotomschrijving worden de volgende concrete doelstellingen van de pilot geformuleerd:

1. Ervaring opdoen, testen van en doorontwikkelen van:
 - het intakegesprek op basis van stress-sensitieve dienstverlening
 - inhoud en totstandkoming van het trajectplan
 - het analyseproces van de in te zetten instrumenten
 - de kanalen langs welke cliënten worden toegeleid naar de nieuwe schuldenaanpak.
2. Vormgeven van de registratie zodat de productie van de trajectplannen te meten is
3. Het ontwikkelen van de profielen van de trajectbegeleider
4. Te starten met het realiseren van de trajectplannen.

De evaluatie is erop gericht de uitvoering van deze vier aspecten van de pilot te beschrijven, en de ervaringen van de verschillende partijen met de

¹ Reset Rotterdam. Op weg naar een schuldenvrije generatie Rotterdammers (Gemeente Rotterdam, Cluster MO, maart 2019), p.13. Hier moet worden aangevuld dat de TBF niet alleen aanspreekpunt is voor KBR, maar ook voor de andere partners in de keten van schulddienstverlening

² In het projectplan staat dit als volgt geformuleerd: “door het hebben van een persoonlijke begeleider die tijdens het gehele schuldentraject motiveert,

activeert en actief monitort op de voortgang, verwachten we minder uitval, meer professionaliteit en uiteindelijk een hogere uitstroom van Rotterdammers uit de schulden” (Notitie “Pilot Trajectbegeleiding” (Gemeente Rotterdam, 14 maart 2019)), p.1

³ Notitie “Pilot Trajectbegeleiding” (Gemeente Rotterdam, 14 maart 2019), p.1

aanpak te verzamelen. De opgedane inzichten moeten ondersteuning bieden bij het omzetten van de pilot naar een reguliere, stadsbrede inzet van trajectbegeleiders.

Ad 1)

De Trajectbegeleider Financiën (TBF) voert een verdiepend intakegesprek gericht op financiën als uit de brede uitvraag bij de toeleidende instantie blijkt dat er sprake is van financiële problematiek bij de klant.⁴ Op basis van deze intake of meerdere gesprekken maakt de TBF in samenspraak met de klant een trajectplan. Dit trajectplan bevat minimaal:

- NAW-gegevens cliënt
- Ondersteuningsvraag van de cliënt met betrekking tot de financiële problematiek;
- Ondersteuning/instrumenten gericht op het of hanteerbaar maken van schulden en/of het bieden van perspectief op een schuldenvrije toekomst en of het toe leiden naar financiële (samen)redzaamheid;
- Eventuele acties te ondernemen door professional, vrijwilliger en of cliënt;
- Ondertekening, de cliënt tekent voor ontvangst.

De trajectbegeleider is specialist op financiën en ondersteunt en monitort actief op de voortgang gedurende het gehele traject. Het traject moet uiteindelijk leiden tot “vermindering van de schuldstress en een cliënt die klaar is voor een schuldregeling of voor de inzet op gedrag en vaardigheden”.⁵ De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de TBF staan uitgebreid weergegeven in een notitie van 23 juli 2019.⁶ Hierin wordt duidelijk benadrukt dat de dossierverantwoordelijke organisatie casusregisseur is (behalve in het geval van de Vraagwijzer), en de trajectbegeleider uitsluitend verantwoordelijk is voor de dienstverlening op het gebied van financiën. De TBF staat wel in nauw in

contact met de casusregisseur om de ondersteuning af te stemmen met eventuele dienstverlening op andere leefgebieden.

Ad 2)

De TBF is verantwoordelijk voor de registratie van de beschikking met onderliggend trajectplan, de acties die in het ondersteuningstraject worden ondernomen en de klantvoortgang. Registratie van het plan is op de eerste plaats belangrijk om tellingen te kunnen doen in het kader van de college target. De gerealiseerde plannen zullen in elk geval worden opgeslagen in het Rotterdams Digitaal Dossier. Waar mogelijk worden de documenten gekoppeld aan de registratiebestanden van KBR (Allegro) en Vraagwijzer en Wijkteam (GIDSO).

Ad 3)

Van de TBF wordt verwacht dat de ondersteuning van de cliënt ‘stress-sensitief’ is. Dat betekent dat de TBF tijdens intake, formulering van het trajectplan en uitvoering van het traject vraaggericht werkt en uitgaat van de mogelijkheden en vaardigheden van de cliënt. Dit vraagt specifieke vaardigheden van de TBF. Tijdens de pilot wordt onderzocht in hoeverre het opgestelde basisprofiel van de trajectbegeleider volstaat. Op basis van de resultaten van de pilot moeten de functieprofielen kunnen worden vastgesteld en moet weging en waardering van de functies plaats kunnen vinden.

1.3 Onderzoeksvragen

De doelstellingen van de pilot veronderstellen voor een belangrijk deel de onderzoeksvragen. Kortweg zijn deze:

- Wat zijn de ervaringen van de verschillende deelnemers aan de pilot en de cliënten met het functioneren van de trajectbegeleider als het gaat om:

⁴ Toeleidende instanties waren in eerste instantie Vraagwijzer, Wijkteam, W&I en het Jongerenloket. Later zijn hier welzijnsorganisaties en andere vindplaatsen aan toegevoegd

⁵ Notitie “Over rollen, taken en verantwoordelijkheden van de trajectbegeleider (ETF) en de

casusregisseur/dossierverantwoordelijke” (Gemeente Rotterdam, 23 juli 2019), p. 2

⁶ Notitie “Over rollen, taken en verantwoordelijkheden van de trajectbegeleider (ETF) en de casusregisseur/dossierverantwoordelijke” (Gemeente Rotterdam, 23 juli 2019)

- het intakegesprek op basis van stress-sensitieve dienstverlening
 - inhoud en totstandkoming van het trajectplan
 - het analyseproces van de in te zetten instrumenten
 - de kanalen langs welke cliënten worden toegeleid naar de nieuwe schuldenaanpak;
 - Samenwerking van de trajectbegeleider met de deelnemende instellingen aan de pilot, in het bijzonder met de interne en externe toeleidende partijen, casusregisseur/dossiereigenaar en, bij inschakeling KBR, de schuldbemiddelaar.
- Wat betekenen deze ervaringen volgens de deelnemers aan de pilot voor de competenties en vaardigheden die een trajectbegeleider moet hebben?
 - Wat betekent de beoogde werkwijze voor de caseload van de trajectbegeleider en hoe is dat in de pilot vormgegeven?
 - Wat zijn de resultaten van de pilot in het eerste halfjaar, voor wat betreft:
 - Instroom in trajectbegeleiding
 - Kenmerken van de aangemelde cliënten, voor wat betreft:
 - Achtergrondkenmerken als sekse, leeftijd, gezinsvorm, opleidingsniveau, migratie-achtergrond
 - Aard van de financiële problematiek (soort schulden en hoogte van de schulden)
 - Oorzaken van de financiële problematiek, en eventuele problematiek op andere leefgebieden
 - Periode tussen aanmelding en intake (normtijd 5-10 werkdagen)
 - Periode tussen intake en vaststellen van het trajectplan
- Aantal en inhoud van de contactmomenten tussen trajectbegeleider en cliënt voordat het trajectplan kan worden vastgesteld
 - Inhoud van het trajectplan en aangeboden instrumenten
 - Eventuele verwijzingen naar andere instellingen, waaronder Wijkteam, sociaal raadslieden en KBR
 - Actuele status van de ondersteuning en behaalde resultaten op het meetmoment
 - Eventuele uitval uit het traject
 - Wordt er voldoende aandacht besteed aan specifieke doelgroepen, waaronder LVB, laaggeletterden en jongeren?
- Wat betekenen de resultaten voor de doelstelling dat trajectbegeleiding uitval uit het schulddienstverleningsproces moet voorkomen? Wat zijn binnen de pilot succes- en risicofactoren bij het behalen van deze doelstelling, en wat betekent dit voor de inrichting van het proces van trajectbegeleiding, de caseload en het profiel van de trajectbegeleider?

1.4 Onderzoeksaanpak

De onderzoeksvragen veronderstellen een evaluatie met twee dimensies:

1. Een *procesevaluatie*, waarin het dienstverleningsproces, de samenwerking en informatie-uitwisseling tussen trajectbegeleider en de andere deelnemende partijen aan de pilot, alsmede de ervaringen met de dienstverlening van de cliënt worden beschreven en geëvalueerd.
2. Een *kwantitatieve en kwalitatieve monitoring* van de verschillende fases in het dienstverleningsproces:

- Verwijzing en aanmelding bij de trajectbegeleider
- Intake van de cliënt
- Gegevensverzameling over de financiële problematiek van de cliënt
- Formuleren en vaststellen van het trajectplan
- Uitvoering en begeleiding van het trajectplan.

1.4.1 Procesevaluatie

De pilot is er op gericht ervaring op te doen met het dienstverleningsproces van de trajectbegeleiding en te testen of de inrichting van het proces binnen de pilot de resultaten oplevert die ervan worden verwacht. Het uiteindelijke verwachte resultaat is dat:

- door trajectbegeleiding de cliënt wordt gemotiveerd om schulddienstverlening te aanvaarden en hieraan, naar diens mogelijkheden, actief meewerkt;
- door trajectbegeleiding de cliënt passende ondersteuning wordt geboden in diens schuldproblematiek, vastgelegd in een trajectplan;
- door trajectbegeleiding de cliënt effectief samenwerkt met instellingen die bijdragen aan de ondersteuning van de cliënt, waaronder Wijkteam, sociaal raadslieden, KBR en welzijnsinstellingen;
- door trajectbegeleiding de uitval uit het (schuld)dienstverleningsproces wordt voorkomen.

De veronderstelling is dat stress-sensitieve dienstverlening een belangrijke succesfactor vormt in het behalen van deze doelstelling. Een belangrijke vraag binnen de procesevaluatie is dan ook hoe stress-sensitieve dienstverlening binnen de pilot wordt gedefinieerd, hoe deze concreet vorm krijgt in de trajectbegeleiding en of, en hoe, dit bijdraagt aan de beoogde doelstelling.

Vervolgens wordt gekeken wat dit betekent voor het functieprofiel van de trajectbegeleider.

De procesevaluatie is een kwalitatief onderzoek, gebaseerd op vraaggesprekken met vertegenwoordigers van de deelnemende partijen aan de pilot. Aan de hand van een itemlijst zijn de vertegenwoordigers van de verschillende partijen en de cliënten bevraagd over hun ervaringen met het proces dienstverlening trajectbegeleiding. Het was de bedoeling eerst een (groeps)gesprek met vertegenwoordigers van de diverse deelnemers van de pilot te houden, om zo de beleidstheorie en de verwachtingen van de verschillende deelnemende partijen in kaart brengen. Vervolggesprekken zouden worden gebruikt om deze theorie en verwachtingen te toetsen en na te gaan of deze in de loop van het proces worden bijgesteld.

Door de coronacrisis is de geplande aanpak bijgesteld. In de periode vóór de coronacrisis zijn face-to-face- en groeps gesprekken gevoerd met trajectbegeleiders. De overige vraaggesprekken zijn noodgedwongen telefonisch of via beeldbellen gevoerd. Deze gesprekken werden met toestemming van de geïnterviewden opgenomen en middels transcriptie letterlijk uitgewerkt.

Uiteindelijk zijn de volgende gesprekken gevoerd:

- De trajectbegeleider
 - o Er zijn individuele gesprekken gevoerd met vier trajectbegeleiders, en daarnaast zijn twee focusgroepsgesprekken gehouden met in totaal zeventien trajectbegeleiders
 - o Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met de teammanagers van de twee ETF-teams
- Verwijzende instellingen, en instellingen die door de trajectbegeleider kunnen worden ingeschakeld:

- Vraagwijzer
 - Gesprekken met teammanagers en/of coördinatoren van de Vraagwijzer in de vier pilotgebieden
- Wijkteam
 - Gesprekken met twee wijkteamleiders en één wijkcoach in twee van de vier pilotgebieden, alsmede schriftelijke informatie uit één van de andere pilotgebieden
- JongerenLoket
 - Gesprekken met teammanager Jongerenloket en jongerenconsulent
- KBR
 - Gesprekken met teammanager, schuldbemiddelaar en budgetconsulent
- W&I
 - Gesprekken met teammanager en twee werkconsulenten
- Welzijnsinstellingen
 - PIT010 (IJsselmonde): gesprek met manager
 - Humanitas (Feijenoord): gesprek met projectleider en consultant
 - DOCK (Charlois): gesprek met gebiedsmanager
 - WMO Radar (Delfshaven): gesprek met domeincoördinator
 - Stichting MAIT: gesprek met directeur
- Reclassering Nederland
 - Groepsgesprek met twee toezichthouders
- Deurwaarders
 - Faircasso: directeur
 - Flanderijn: gesprek met vervangend projectcoördinator
- Schuldenrechter
 - Gesprek met schuldenfunctionaris
- De cliënt
 - Gesprekken met twintig cliënten.
- W&I Team Detentie en Re-integratie
 - Gesprek met werkconsulent, alsmede aanvullende schriftelijke informatie van twee andere werkconsulenten
- W&I Team EXIT
 - Gesprek met werkconsulent
- Prestatie010
 - Gesprekken met teammanager en activeringsconsulent
- Team statushouders
 - Gesprek met werkconsulente

De looptijd van de pilot was januari-december 2019. De uitvoeringsfase startte in maart 2019 met een 'testteam' van 4 fte, en werd tijdens de pilot is geleidelijk uitgebouwd naar 28 trajectbegeleiders (8 in Feijenoord, 7 in Charlois, 6 in IJsselmonde en 7 in Delfshaven) eind september. Voor de uitrol in mei 2020 waren uiteindelijk 40 trajectbegeleiders actief.

1.4.2 Monitoring van de resultaten

De registratie van de activiteiten van het ETF vindt plaats in het registratiesysteem van KBR, Allegro. Er is volgens KBR pas sprake van een betrouwbare registratie vanaf september 2019. Er kunnen dus geen uitspraken worden gedaan over de kwantitatieve resultaten in de periode van de pilot (maart 2019-oktober 2019). Er wordt daarom

gekeken naar de resultaten in de periode september 2019-juni 2020. Bij deze monitoring is zoveel mogelijk aangesloten bij de indicatoren die worden verzameld voor de Monitor Schuldnaaanpak, voor zover zij betrekking hebben op de trajectbegeleiding. Aan de hand van een door KBR beschikbaar gesteld registratiebestand wordt een beeld gegeven van:

(Kenmerken van) de instroom in de trajectbegeleiding

- Hoeveel cliënten worden doorverwezen naar de trajectbegeleider in verband met financiële problematiek, en door welke instelling worden ze verwezen?
- Wat zijn de kenmerken van de ingestroomde cliënten als het gaat om sekse en leeftijd?
- Wat is de inhoud van het trajectplan dat is overeengekomen?
- Welke instrumenten worden in het kader van de trajectbegeleiding ingezet?
- Aan welke leefgebieden wordt, naast financiën, aandacht besteed in de vorm van verwijzing?
- Op welke manier wordt er gewerkt aan motivatie, bestedingsgedrag en financiële vaardigheden van de cliënt?
- In hoeverre houdt de cliënt zich aan de gemaakte afspraken (show/no show)? En wat zijn de acties die een trajectbegeleider bij no shows heeft ondernomen?
- Wat zijn de achterliggende redenen van eventuele no shows of uitval?

Budgetbeheer en schuldregeling

- Wat is de inhoud van de schuldregeling/sanering die door KBR wordt uitgevoerd?
- Wat is op het meetmoment de status van het budgetbeheer en de schuldregeling?

(Tussentijdse) resultaten op het meetmoment

- Aantal cliënten met intake in de trajectbegeleiding
- Aantal cliënten met een trajectplan
- Status van het begeleidingstraject
- Status van de financiële dienstverlening/sanering
- Eventuele doorstroom naar opleiding en/of werk

Het was de bedoeling om op basis van registratie in meer detail te onderzoeken welke acties de trajectbegeleider onderneemt om het trajectplan te realiseren, aan de hand van de volgende vragen:

Door de wijze van registratie (de handelingen van de trajectbegeleider worden niet kwantitatief, maar kwalitatief in verslagen vastgelegd). Een analyse van deze verslagen was in het bestek van deze evaluatie niet mogelijk. Wel is gepoogd aan de hand van de gevoerde gesprekken een antwoord te formuleren op bovenstaande vragen.

1.4.3 Indeling van de rapportage

In het volgende hoofdstuk zullen de ervaringen van de vertegenwoordigers van de verwijzende instellingen en ketenpartners worden beschreven. In hoofdstuk 3 komen de ervaringen van vertegenwoordigers van ETF en de trajectbegeleiders aan de orde. In hoofdstuk 4 worden de ervaringen van de cliënten aan de hand van twintig interviews beschreven. In het vijfde en laatste hoofdstuk komen de kwantitatieve resultaten van de trajectbegeleiding aan de orde.

2 Ervaringen van verwijzende instellingen en ketenpartners

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op het werkproces, zoals dit beschreven in het document 'Procesbeschrijving Schulddienstverlening'.⁷ In de paragrafen daarna wordt per toeleidende instelling de ervaringen met dit werkproces beschreven. In de slotparagraaf worden de belangrijkste bevindingen samengevat.

2.2 Beschrijving van het werkproces

Het werkproces is uitgebreid beschreven in het document: 'Procesbeschrijving Schulddienstverlening'. Daarnaast is met de meeste verwijzende partijen een 'koppeldocument' opgesteld, waarin de afspraken over aanmelding en terugkoppeling zijn vastgelegd. Hier wordt kort ingegaan op de verschillende stappen zoals die in de procesbeschrijving zijn beschreven; voor zover er specifieke afspraken met verwijzende partijen zijn gemaakt, wordt dat in de desbetreffende paragraaf beschreven.

1. Signaleren en aanmelden

De ingang tot de schulddienstverlening wordt gevormd door verschillende verwijzende instellingen; dit zijn de 'vindplaatsen' voor de burgers met problematische schulden. De belangrijkste vindplaats is de Vraagwijzer, als gemeentelijke ingang voor dienstverlening van bijvoorbeeld wijkteam, welzijnsinstellingen, sociaal raadslieden en diensten in het kader van de WMO. Daarnaast kan direct naar het ETF verwezen worden door welzijnspartijen (waaronder stichting MAIT), het jongerenloket, Werk & Inkomen (waaronder Team Route 3, Team EXIT en Team Detentie en re-integratie),

PWGGZ Team Statushouders, Prestatie010, deurwaarders, reclassering, bewindvoerders en de schuldenrechter. In de periode vanaf maart 2019 zijn de verschillende vindplaatsen geleidelijk toegevoegd aan het proces, waardoor de ervaringen met het proces voor de ene partij langer zijn dan voor de andere. Dit zal worden aangegeven in de beschrijving van de ervaringen van de diverse partners. Hoewel de wijze van signaleren en aanmelden kan verschillen per verwijzende instelling, is in het algemeen het uitgangspunt dat de verwijzende instelling op het moment dat tijdens klantcontact blijkt dat er sprake is van financiële- of schuldproblematiek die niet door de klant zelf -al dan niet met lichte ondersteuning van de verwijzende partij- kan worden opgelost, deze wordt aangemeld bij het ETF. Van sommige verwijzende instellingen wordt een 'brede uitvraag' verwacht, waarin aandacht wordt besteed aan alle leefgebieden waar sprake kan zijn van problematiek. Aanmelding gebeurt door het sturen van een aanmeldingsformulier naar de algemene mailbox van ETF. De aanmelding wordt binnen 24 uur verwerkt en via e-mail bevestigd bij de verwijzende partij en de klant. Het is de bedoeling dat er binnen twee dagen na de aanmelding een afspraak met de trajectbegeleider wordt ingepland. Deze inplanning vindt inmiddels centraal plaats door een administratief medewerker van KBR. Aanmelding en bevestiging van aanmelding worden geregistreerd in het registratiesysteem van KBR (Allegro) en in het registratiesysteem van de verwijzende instelling. Het proces van aanmelding van de verschillende verwijzende instellingen is gaandeweg de pilot vastgelegd in zogenoemde 'koppeldocumenten'. Deze zijn voor dit onderzoek ingezien.

⁷ De procesbeschrijving is gedurende de pilotperiode herhaaldelijk aangepast op basis van ervaringen in

het proces. Voor deze rapportage is gebruik gemaakt van versie 25-11-2019

2. Intake door de trajectbegeleider en opstarten dienstverlening

De intake wordt gezien als een proces van meerdere gesprekken. In het eerste gesprek (het intakegesprek) wordt de financiële problematiek van de klant in kaart gebracht, wordt zo mogelijk een eerste overzicht van inkomsten en uitgaven gemaakt. Op basis hiervan wordt een eerste inschatting van de benodigde dienstverlening gemaakt. Het streven is om tijdens het eerste gesprek de klant een ondersteuningsplan te laten ondertekenen “als intentie voor samenwerking”.⁸ Een gerealiseerd intakegesprek en ondertekend ondersteuningsplan geldt als gerealiseerd ondersteuningsplan in het kader van het collegegetarget.⁹

Het is de bedoeling dat de trajectbegeleider in de periode van intake en toeleiding stress-sensitief te werk gaat. Dit betekent dat een vertrouwensband moet worden opgebouwd en stress als gevolg van de financiële problematiek moet worden verminderd. Via screening moet een beeld worden verkregen van gedrag, motivatie, vaardigheden, leerbaarheid, zelfregie, persoonlijke situatie en al beschikbare dienstverlening. Op basis hiervan wordt passende dienstverlening, eventueel (ook) door verwijzing naar ondersteunende partijen als sociaal raadslieden, wijkteam of welzijnsinstelling, gerealiseerd. Bij samenwerking met andere partijen is het doel dat “duidelijke afspraken worden gemaakt tussen alle betrokken partijen over rollen, taken, verantwoordelijkheden en manier van afstemmen, zodat de klant niet uitvalt tijdens het proces”.¹⁰

Het is afhankelijk van de problematiek en bereidheid van de klant of er wordt gekozen voor een schuldregeling bij KBR. In principe kan de trajectbegeleider ook zelf, in

samenwerking met de klant, betalingsregelingen afspreken met schuldeisers als er sprake is van relatief lichte schuldproblematiek. Als er sprake is van relatief complexe problematiek wordt vaak gekozen voor toeleiding naar de KBR. De schuldbemiddelaar van KBR probeert via een minnelijk traject tot een regeling met de schuldeisers te komen. Als de klant niet kan voldoen aan de voorwaarden voor een schuldregeling bij KBR¹¹, of schuldeisers niet akkoord gaan, kan de klant toegeleid worden naar een WSNP-regeling. Hierbij kan de trajectbegeleider ondersteuning bieden. De trajectbegeleider kan ook naar KBR toeleiden om de klant in budgetbeheer te plaatsen. Daarnaast kan de trajectbegeleider de klant adviseren in bewindvoering te gaan en hem daarin begeleiden. De trajectbegeleider kan verwijzen naar Welzijn in het kader van het ‘huishoudboekje’ (instrumenten die zijn gericht op het op orde krijgen van de administratie en te houden (waaronder budgetmaatje of budgetbeheer). De trajectbegeleider kan de klant adviseren budgetcoaching en -training te nemen bij ‘Gers met Geld’, om zo te werken aan financiële redzaamheid.

3. Begeleiden proces door de trajectbegeleider

Als de dienstverlening volgens het trajectplan is opgestart, monitort de trajectbegeleider de lopende dienstverlening, en grijpt in waar dit nodig is. Het doel is dat de klant niet tussentijds uitvalt uit het dienstverleningsproces.

4. Afsluiting en nazorg

Het beoogde doel van de dienstverlening is dat de klant “aantoont zijn financiële huishouding zelf te kunnen voeren”. In het nazorgtraject wordt gemonitord of de klant na het afsluiten van de dienstverlening schuldenvrij blijft. Dit

⁸ Procesbeschrijving schulddienstverlening gemeente Rotterdam, versie 25-11-2019, p. 11

⁹ In het programma RESET Rotterdam is in het kader van de nieuwe schuldenaanpak een kwantitatieve target van 15.000 gerealiseerde ondersteuningsplannen gesteld

¹⁰ Procesbeschrijving schulddienstverlening gemeente Rotterdam, versie 25-11-2019, p. 12

¹¹ Bijvoorbeeld bij geen of te laag inkomen, gebrek aan afloscapaciteit of verslavingsproblematiek die niet wordt behandeld

gebeurt door in het eerste jaar na het afsluiten van de dienstverlening driemaandelijks contact op te nemen met de klant.

2.3 Ervaringen met het werkproces van de ketenpartners

2.3.1 Vraagwijzer

Het toeleidingsproces

De Vraagwijzer is verreweg de belangrijkste toeleidende partij richting de trajectbegeleider. Bij iedere aanmeldende klant doet de Vraagwijzer een brede uitvraag, waarbij aan de hand van de ZRM het profiel van de klant op verschillende leefgebieden in kaart wordt gebracht. Als blijkt dat bij een klant sprake is van financiële problematiek, wordt deze aangemeld bij de trajectbegeleider. Het hoeft dan niet per definitie om problematische schulden te gaan; ook kleinere schulden of betalingsachterstanden kunnen worden aangemeld. Wanneer sprake is van dienstverlening door gemeente of andere organisaties, wordt deze informatie toegevoegd aan de aanmelding. Daarnaast wordt zo mogelijk informatie toegevoegd uit de brede uitvraag.

ETF koppelt na aanmelding aan de Vraagwijzer terug waar en bij wie de cliënt is aangekomen. Dit wordt geregistreerd in GIDSO. Wanneer er andere hulp nodig is dan op het gebied van financiën, koppelt het ETF dit terug aan de Vraagwijzer zodat deze de uitvraag (nogmaals) kan doen en kan doorverwijzen naar het juiste aanbod.

Aanmelden bij het ETF kan parallel lopen aan doorverwijzing naar de sociaal raadslieden of naar het wijkteam. Als de Vraagwijzerconsulent constateert dat er sprake is van multiproblematiek, waaronder schuldenproblematiek, verwijst de Vraagwijzer in de meeste gevallen zowel door naar het Wijkteam als naar het ETF. Bij een no-show na aanmelding door Vraagwijzer probeert het ETF alsnog contact te krijgen met de klant. Het ETF zal deze mensen bellen of appen/mailen. Er wordt met sms-herinneringen gewerkt of mensen

worden een dag van tevoren gebeld. Als dit niet lukt en er een casusregisseur is, geeft het ETF de no-show door aan de casusregisseur. Blijft het contact uit, dan wordt er afgesloten en wordt dit teruggekoppeld aan de Vraagwijzer. Het ETF kan op huisbezoek gaan.¹²

Meerwaarde van de trajectbegeleider

Zonder uitzondering wordt de komst van het ETF en de trajectbegeleider als een meerwaarde gezien. Deze meerwaarde wordt gezien in diverse aspecten:

- In het proces vóór de komst van de trajectbegeleider was er veel uitval nadat Vraagwijzer bij schuldproblematiek doorverwees naar welzijn. Nu houdt de trajectbegeleider de klant 'actief binnenboord', door proactief contact op te nemen om een afspraak te maken en te bevestigen, en ook contact te blijven opnemen als de klant dreigt af te haken. De kans dat een klant 'wegglipt' is volgens één van de geïnterviewden beduidend kleiner geworden.
- De trajectbegeleider betekent een 'gezicht' voor de samenwerkende partijen in de Vraagwijzer als het gaat om financiële problematiek. Doordat men elkaar kent, zijn de lijnen korter en kunnen sneller afspraken worden gemaakt:
- Het toeleidingsproces naar de KBR is laagdrempeliger. *"We noemen het woord KBR ook niet meer. We zeggen: 'Je wordt ondersteund door een trajectbegeleider'.* Het contact is nu veel intensiever; de aanpak is meer op de persoon gericht.

"In de periode vóór de start van de pilot was er een gat. Naast sociaal raadslieden en Vraagwijzerconsulenten hadden we geen andere expertise in huis. Die moest je ergens anders halen. Dan moest de klant een grote sprong

¹² De procesbeschrijving is gebaseerd op het koppeldocument Vraagwijzer-ETF, versie 11-2-2020

maken naar de schuldbemiddelaar van KBR, die alleen werkt met een volledig gevuld dossier. Dat gat werd gevuld door welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties. Er werden wel afspraken gemaakt en KPI's voor aantal toeleidingen, en veel werd naar eer en geweten gedaan door vrijwilligers. Maar dit voortraject duurde vaak lang, waardoor veel mensen gaandeweg het voortraject uitvielen. Een paar maanden voor de start van de pilot hadden wij een hoge uitval. Maar een beperkt deel van de mensen die zich aanmeldden kregen uiteindelijk dienstverlening van KBR. Dat gat wordt gevuld door de trajectbegeleider.
(Coördinator Vraagwijzer)

“Trage en moeizame start”

Was de komst van ETF en trajectbegeleider welkom, de inpassing van de ETF in de dienstverlening van de Vraagwijzer heeft volgens geïnterviewden in de beginperiode van de pilot enige problemen opgeleverd. Er wordt door één van de geïnterviewden gesproken over *“een trage en moeizame start”*. Dit heeft te maken met de volgende aspecten

- Een onduidelijke introductie van de trajectbegeleider in het samenwerkingsproces met de Vraagwijzer, ook fysiek. Het ETF is bij sommige Vraagwijzers geheel ondergebracht, op andere Vraagwijzers zijn zij regelmatig in het pand waar de Vraagwijzer is gevestigd. Volgens één van de geïnterviewden waren trajectbegeleiders in de beginfase te veel gefocust op hun eigen taak, en zochten ze te weinig samenwerking met de andere partijen. Daarnaast kostte de fysieke inpassing van het ETF in het pand van de Vraagwijzer enige tijd;
- Een onduidelijke omschrijving van de taken en bevoegdheden van de trajectbegeleider. Ondanks dat er in de voorbereiding van de pilot veel tijd werd besteed aan het precies omschrijven van de functie van de trajectbegeleider, was deze bij de aanvang van de pilot nog niet helemaal duidelijk;

- Onduidelijkheden over de aanmeldingsprocedure: het was onduidelijk op welke manier de informatie uit de brede uitvraag door de Vraagwijzer moest worden gedeeld met de trajectbegeleider. Dit is opgelost door de trajectbegeleider inzage te geven in een journaalregel in het registratiesysteem van Vraagwijzer (GIDSO), zodat deze bij aanmelding de resultaten van de uitvraag kan inzien. Er is een inmiddels een speciaal aanmeldformulier dat wordt gebruikt door de Vraagwijzerconsulenten.

“Het kostte even tijd voordat de routes waren uitgestippeld, de mensen elkaar kenden en de samenwerking tot stand kwam”.

(Coördinator Vraagwijzer)

Ervaringen met het werkproces

Routing van de klant

Knelpunt verwijzing: het komt voor dat als de klant direct via welzijn naar trajectbegeleider wordt gestuurd, ze niet of te laat bij de Vraagwijzer aankomen, waardoor andere ondersteuning, vanuit het wijkteam misschien te laat wordt ingeschakeld.

“En dan kun je het traject van de burger niet begeleiden. Want dan wordt hij wel geholpen met de schulden, maar eigenlijk gaat de schuld gewoon door omdat het stukje begeleiding niet is ingezet vanuit het wijkteam”. En niet iedere trajectbegeleider die een klant door budgetcoaches krijgt toegestuurd, denkt: die klant moet eerst nog naar de Vraagwijzer.

Aanmeldingsprocedure

Na deze opstart is er op het moment van onderzoek over het algemeen tevredenheid over de aanmeldingsprocedure en samenwerking met de trajectbegeleiders. De fysieke aanwezigheid van de trajectbegeleiders bij de Vraagwijzer wordt als een belangrijk voordeel gezien. In IJsselmonde wordt bij aanmelding van een burger met financiële problemen waar mogelijk zelfs meteen contact met de trajectbegeleider van het team wordt gelegd om te bespreken wat de goede

aanpak is. Volgens één van de geïnterviewden zou het goed zijn als deze vorm van ‘warme overdracht’ vaker zou worden toegepast. In Feijenoord is hiermee ook geëxperimenteerd, maar hier waren de ervaringen minder gunstig. Volgens een geïnterviewde ging een directe overdracht aan de trajectbegeleiding na aanmelding bij Vraagwijzer ‘voor veel burgers te snel’. De geïnterviewde zegt dit wel jammer te vinden, omdat het de uitdaging is om als mensen eenmaal binnen zijn bij Vraagwijzer, ze ook binnen te houden.

Terugkoppeling

De terugkoppeling naar de Vraagwijzer beperkt zich tot de bevestiging van de eerste afspraak met de trajectbegeleider. Daarna is er alleen nog contact als de trajectbegeleider nog vragen heeft, of als het contact met de klant wegvalt. Hoewel bij sommige consultants en coördinatoren de behoefte bestaat om ook na de aanmelding te worden geïnformeerd over de voortgang van de dienstverlening, is dit volgens een teammanager niet noodzakelijk, omdat hij het voor de functie van de Vraagwijzer als ‘doorgeleider’ niet relevant vindt. Het wordt wel als zinvol gezien als de Vraagwijzerconsultant kan zien wat de status van dienstverlening is op het moment dat de klant bij de Vraagwijzer terugkeert: “Het zou handig zijn als je dan in elkaars systeem kunt kijken”.

Profiel van de trajectbegeleider

Uit de interviews met vertegenwoordigers van de Vraagwijzer in de vier pilotgebieden blijkt dat er verschillend wordt gedacht over welk profiel de trajectbegeleider precies moet hebben. Dit heeft te maken met diverse aspecten:

- Waar de een de trajectbegeleider als ‘voortvloeiende van de KBR’ ziet, beschouwt de ander hem meer in een coachende en regisserende rol. Los van het standpunt in deze discussie is er bij alle geïnterviewden behoefte aan duidelijkheid op dit punt:

De trajectbegeleider is in naam wel uitsluitend regisseur op het gebied van financiën, maar dat wil niet zeggen dat je alle problemen of alle andere

problemen ook in je eentje moet oplossen. Regie betekent ook dat je de juiste hulptroepen inschakelt om te zorgen dat je klant geholpen wordt om te zorgen dat het traject tot een goed einde komt. En dat kunnen ze bijna nooit alleen”. (...) Bij het management ETF zeggen ze stellig van ‘wij zijn alleen van de financiële component, de rest doen wij niet. Dat is prima. Maar dan moet wel duidelijk worden afgesproken wie dat dan wel doet, de rest’. (Vraagwijscordinator)

Volgens één van de geïnterviewden is het belangrijk om vanaf het begin te zorgen voor een nauw contact met organisaties die de klant kunnen ondersteunen: Vraagwijzer, wijkteam, sociaal raadslieden, welzijn. De trajectbegeleider mag dan wel alleen verantwoordelijk zijn voor het financiële gedeelte, maar krijgt ook te maken met problematiek op andere terreinen; in het geval van Vraagwijzer als verwijzer is de trajectbegeleider ook casusregisseur. Hij moet dan weten waar hij ondersteuning voor die andere problematiek kan vinden.

- Eén van de geïnterviewden is van mening dat het organisatorisch onderbrengen van de trajectbegeleider in de hiërarchie van KBR ervoor zorgt dat de stress-sensitieve en integrale werkwijze van de trajectbegeleider onder druk komt te staan. De geïnterviewde was betrokken bij pilotgebieden Delfshaven en IJsselmonde, en zag dat in IJsselmonde de stress-sensitieve aanpak ‘ten volle ten uitvoer werd gebracht’, terwijl in Delfshaven meer de nadruk lag op het behalen van afhandelingstermijnen.

“(In IJsselmonde) werd de tijd genomen om samen met klanten te zitten en ze eerst overzicht en rust te geven. Samen met de Vraagwijzer en het Wijkteam het leven van die mensen een beetje structureren. Dan pas aan de slag gaan met de financiële situatie. Het leidde misschien tot iets langere doorlooptijden voordat de klanten bij schulddienstverlening terecht kwamen, maar de klanten waren wel meer tevreden en de problemen werden beter opgelost.”

Deze werkwijze sluit volgens de geïnterviewde beter aan bij het idee van integrale dienstverlening, en vermindert het risico op uitval:

“Ga uit van professionaliteit en expertise van de trajectbegeleider, en laat hem zelf uitmaken hoeveel tijd hij nodig heeft om een klant gerust te stellen, vertrouwen te wekken en te motiveren, zodat ze echt meewerken en niet afhaken. Dat leidt tot een gemiddelde trajectduur, en geen normstelling hoe lang een traject moet duren”.

Registratie van de werkzaamheden van de trajectbegeleider

Eén van de geïnterviewden geeft aan van trajectbegeleiders te horen dat registratie in Allegro niet toereikend is voor de functie. “Qua registratie niet, qua snelheid niet, qua koppeling met andere systemen niet”. Het systeem zou te veel gericht zijn op toeleiding KBR, terwijl het uitgangspunt was dat de trajectbegeleider meer mogelijkheden had. “Er kunnen allerlei uitkomsten zijn, los van KBR”. De cijfers die uit het systeem

komen geven niet goed aan wat er precies wordt gedaan met de klanten. GIDSO is een klantvolgsysteem, en daar worden alleen gespreksverslagen van de Vraagwijzer in vastgelegd. TBF heeft alleen-lezen toegang tot GIDSO, maar Vraagwijzer kan niet in Allegro kijken. Informatieverstrekking Vraagwijzer-Trajectbegeleider moet dus via app- en mailverkeer. Er zijn wel per vraag afspraken gemaakt hoe ETF vragen kan neerleggen bij de Vraagwijzer, bij sociaal raadslieden of bij wijkteams, zodat de trajectbegeleider de klant kan volgen.

2.3.2 Welzijnsorganisaties

In de vier pilotgebieden zijn verschillende welzijnspartijen werkzaam. Met deze partijen zijn voor de start van de pilot werkafspraken gemaakt, rekening houdend met de expertise ervaring met (schuld) dienstverlening. In onderstaand schema staan de gemaakte afspraken per gebied.

Rol in de keten (in de wijk)	DOCK Charlois	Pit010 IJsselmonde	Humanitas Feijenoord	WMORadar Delfshaven
Signaleren zorgbehoefte financiën	√	√	√	√
Verleiden tot onderst.aanbod	√	√	√	√
Opstellen Trajectplan 'light'	√	√	X	X
Toeleiden naar Trajectbegeleider	√	√	√	√
Mappen op orde KBR	X	X	X	X
Dagdagelijkse ondersteuning	√	√	√	√
Nazorg	√	√	√	√

Bron: Document 'Samenwerkingsafspraken Welzijn – ETF

Welzijn heeft in de keten twee kerntaken: signaleren en toeleiden naar het ETF, en het leveren van dienstverlening in de schuldenketen. Bij iedere partij ligt het accent van de dienstverlening net iets anders:

Charlois

In Charlois werkt het ETF samen met DOCK. In het eerste kwartaal van 2020 is er uitgerold naar de gebieden Hillegersberg-Schiebroek en Kralingen-Crooswijk, waar DOCK ook actief is. Er is afgesproken dat DOCK werkt met zogenoemde 'trajectplannen light', waarin DOCK opschrijft wat

er al met een klant is gebeurd als ze deze toeleiden naar het ETF. Niet iedereen wordt doorgezet naar ETF. Er zijn ook klanten zijn die alleen dienstverlening van DOCK ontvangen. Bovendien blijven sommige toegeleide Rotterdammers bij DOCK in beeld.

Feijenoord

Humanitas kiest in Feijenoord vooral voor een signalerende en toeleidende rol. Op de infopleinen werken budgetcoaches, die mensen helpen met eenvoudige vragen, signaleren of er financiële problemen spelen, en zo ja, mensen motiveren en

toeleiden naar het ETF. De budgetcoaches hebben geen uitvoerende taken op het gebied van financiën. Voorafgaand of parallel aan toeleiding is er geen dienstverlening in de financiële keten die door Humanitas wordt verzorgd. Er wordt niet gewerkt met trajectplannen light.

IJsselmonde

In IJsselmonde werkt het ETF samen met Pit010. Pit010 verzorgt een financiële campus, waar mensen zich met hulpvragen kunnen melden. Hier komen vooral mensen die voor het invullen van een formulier zijn doorverwezen vanaf de Vraagwijzer. Indien er schulden worden gesignaleerd, wordt er 1) een trajectplan light (getoetst met het ETF) opgesteld bij lichtere problemen, waarna biedt Pit010 zelf dienstverlening biedt, 2) doorverwezen naar ETF als de schulden 'onbeheersbaar' zijn of 3) doorverwezen naar stichting MAIT als er noodzaak is tot langere gezinsbegeleiding. Pit010 richt zich vooral op preventie, en wil met de mensen die zij op hun locaties tegenkomen het gesprek over financiën aangaan, en een overzicht van in- en uitgaven maken. Er ligt minder dan in andere gebieden de nadruk op signalering en doorverwijzing naar ETF.

Delfshaven

In Delfshaven werkt het ETF samen met WMO Radar. In het eerste kwartaal is uitgerold naar de gebieden Centrum en Overschie, waar WMO Radar ook actief is. In de originele afspraken tussen WMO Radar en ETF is er geen inzet op een 'trajectplan light' afgesproken, maar in de praktijk biedt WMO Radar wel eigen dienstverlening in de financiële keten. Dat maakt dat niet iedereen wordt doorgezet naar het ETF, maar dat er ook klanten zijn die alleen dienstverlening van WMO Radar ontvangen. WMO Radar kiest dus een middenpositie tussen een voornamelijk signalerende en toeleidende rol, en een voornamelijk dienstverlenende rol.

Procesafspraken

Met de welzijnspartners zijn de volgende afspraken gemaakt betreffende het samenwerkingsproces met ETF:

- Welzijnspartners melden aan via het aanmeldformulier. Dit wordt via een move-it verbinding gestuurd naar de algemene mailbox van het ETF;
- ETF neemt binnen 2 werkdagen contact op om een afspraak te plannen voor een eerste gesprek;
- Het eerste gesprek zal binnen 2 weken (werkdagen) plaatsvinden;
- Wanneer nodig is het eerste gesprek een driegesprek. Dit wordt aangegeven op het aanmeldformulier;
- De doelgroep die wordt aangemeld zijn Rotterdammers met schulden en/of financiële problemen. Wanneer bekend worden klanten met een WMO-indicatie of klanten die al onder bewind staan niet aangemeld;
- Het ETF zal de welzijnspartner op de hoogte houden van de voortgang in het traject;
- Bij no-show wordt contact gezocht met welzijn met de vraag of zij de klant nog kunnen bereiken. Gezamenlijk wordt geprobeerd de klant terug in het traject te krijgen. Deze actie wordt gedaan alvorens het dossier te sluiten;
- Wanneer dagdagelijkse begeleiding van de klant nodig is door welzijn, bijvoorbeeld op het gebied van houding en gedrag, of ondersteuning bij het op orde krijgen van de map wordt dit direct afgestemd met de contactpersonen bij de welzijnspartij. Onderlinge afstemming over de inzet is nodig. Communicatie moet niet via de klant verlopen.
- Er zijn vaste contactpersonen voor de welzijnspartners die aanwezig zijn in de gebieden.

Ervaringen met de samenwerking

Om een indruk te krijgen van het verloop van de samenwerking tussen welzijnspartijen en ETF zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de vier welzijnspartijen op manageriaal niveau. Eén van deze vertegenwoordigers werd daarin bijgestaan door een consultant die de betreffende welzijnspartij ondersteunt in de begeleiding van budgetcoaches en in de gesprekken met de

gemeente over schulddienstverlening. Omdat de opdracht van de diverse welzijnspartijen verschilt, zullen de opgetekende ervaringen worden besproken per pilotgebied.

Humanitas Feijenoord

Afspraken over het werkproces

Als het gaat over de afspraak dat wanneer dagdagelijkse begeleiding van de klant nodig dit direct wordt afgestemd met de contactpersonen bij de welzijnspartij, geven geïnterviewden aan dat hier met Humanitas nog geen afspraken over zijn gemaakt.

Signalering en toeleiding

Humanitas organiseert wekelijks terugkerende, laagdrempelige inloopspreekuren in zogenoemde 'infopleinen', meestal gesitueerd in de Huizen van de wijk. Op deze infopleinen kunnen inwoners van de wijk terecht voor informatie, of ondersteuning bij het invullen van formulieren. Voor dit laatste is een formulierenbrigade actief. Als de formulierenbrigade bij een cliënt financiële problemen vaststelt, wordt deze doorgeleid naar een budgetcoach. De budgetcoach is een vrijwilliger, en meestal ervaringsdeskundige, die vooral de rol om de cliënt te coachen en te motiveren om iets aan zijn schuldproblemen te doen. Als dit lukt, wordt de cliënt 'warm', middels een driesprek, doorgeleid naar de trajectbegeleider.

De budgetcoach is een relatief nieuwe functie bij Humanitas. Ze zijn gestart in juni 2019, en eind augustus/begin september zijn ze gestart in de uitvoering. De budgetcoaches zitten in een 'doorontwikkeltraject' waarin zij werkervaring opdoen. Deze ontwikkeling wordt ondersteund door intervisie en casusbesprekingen onder leiding van een consultant.

Ervaringen met het werkproces

Budgetcoaches vinden burgers met schulden, melden de burgers aan bij de trajectbegeleider en lopen nog enige tijd mee ter motivatie. De trajectbegeleider voert alle financiële handelingen uit die de burger niet zelfstandig kan. Wanneer er afspraken met bijvoorbeeld Sociaal Raadslieden zijn, dan gaat de budgetcoach als mentale

ondersteuning mee. Volgens geïnterviewden is het voor de trajectbegeleiders onduidelijk welke welzijnspartij wél, en welke welzijnspartij niet werkte met een trajectplan light. Op dit moment speelt nog steeds onduidelijkheid over de taakverdeling: volgens geïnterviewden was de afspraak dat er naar de trajectbegeleider wordt overgedragen "op het moment dat er een duidelijk plan ligt en de klant dat ook snapt". Vanaf het moment van overdracht zou de budgetcoach op de achtergrond blijven voor kleine vragen of 'peptalk', maar geen financiële dienstverlening leveren. Volgens geïnterviewden spelen hier twee knelpunten:

- Er is bij veel klanten geen sprake van een duidelijk ondersteuningsplan dat begrijpelijk is voor de klant, en waarvoor hij is gemotiveerd. Als dit niet het geval is, kan de budgetcoach de klant niet 'loslaten'. Volgens geïnterviewde bevatten de ondersteuningsplannen in hun huidige vorm 'geen doelstelling, geen termijn en geen output', waardoor het voor de budgetcoaches onduidelijk is wat van ze wordt verwacht;

Relatief veel klanten worden door de trajectbegeleider teruggeleid naar de budgetcoach, omdat deze niet voldoet aan de voorwaarden voor toeleiding naar KBR. Het kan dan gaan om onvoldoende inkomen om in aanmerking te kunnen komen voor een schuldregeling. Van de budgetcoach wordt vervolgens verwacht om hierin actie te ondernemen, terwijl deze taak volgens geïnterviewden ligt bij de trajectbegeleider: "de budgetcoaches moeten het werk doen van de trajectbegeleider".

Volgens geïnterviewden ontbreekt er een kader integrale schulddienstverlening. De gemeente verwijst naar Reset Rotterdam, beleidsregels schulddienstverlening en WMO. Echter: er dient één plan van aanpak integrale schuldhulpverlening te zijn voor integrale schuldhulpverlening. Dat document ontbreekt, waardoor de rolverdeling van de verschillende partners in de keten schulddienstverlening en de precieze taakomschrijving van de trajectbegeleider

en budgetcoaches onduidelijk is. Hierdoor “lopen de budgetcoaches vast in het systeem”.

Onduidelijkheid van de rol en positie van de trajectbegeleider

Door het ontbreken van een integraal plan is het onduidelijk welke taken en bevoegdheden de trajectbegeleider heeft, ook in relatie tot de taken en bevoegdheden van de ketenpartners. Naar het oordeel van geïnterviewden zijn deze taken en bevoegdheden nu te beperkt, en te eenzijdig gericht op toeleiding naar de KBR. De trajectbegeleider zou zelf over meer instrumentarium (bijvoorbeeld de mogelijkheid tot het zelf inzetten van budgetbeheer let op: dat is ook een product van de KBR. Dus ‘toeleiding KBR’ zou ook kunnen betekenen dat er toeleiding voor budgetbeheer zou kunnen zijn.) moeten beschikken om eerder in het traject in te kunnen zetten. Het risico op uitval is groot door de eenzijdige gerichtheid op toeleiding naar de KBR.

Ontbreken van terugkoppeling

Zoals eerder aan de orde kwam, draagt de budgetcoach de klant via een driegesprek ‘warm’ over aan de trajectbegeleider. Naar het oordeel van geïnterviewde wordt daarna onvoldoende vastgelegd en teruggekoppeld wat de voortgang van de dienstverlening is. Dat zou kunnen voldoen als de verdeling van verantwoordelijkheden tussen trajectbegeleider en budgetcoach duidelijk zijn; nu dit niet het geval is, kan de budgetcoach de klant niet ‘loslaten’.

Werkproces sluit onvoldoende aan op kwetsbare doelgroep

Naar het oordeel van geïnterviewden sluit het huidige werkproces te weinig aan op de kwetsbare doelgroep die zich meldt bij welzijn. “Het proces is misschien geschikt voor een redelijk zelfredzame doelgroep, maar voor een zwakke doelgroep is er een groot uitvalrisico”. Deze klanten moeten niet alleen worden gemotiveerd, maar ook ondersteund in hun ‘doe-capaciteit’. Klanten moeten nog teveel zelf doen om te komen tot een schuldregeling, waaronder het zelf bellen van schuldeisers. Veel kwetsbare klanten zijn hiertoe niet in staat.

Trajectbegeleider is onvoldoende toegankelijk

De trajectbegeleider werken vanuit de Vraagwijzers, maar zouden ook aanwezig moeten zijn op de infopleinen. Daarmee zouden ze toegankelijker en zichtbaarder zijn, en ook meer betrokken bij de wijk. Daarnaast wordt de ‘gang’ naar de KBR voor veel klanten niet als laagdrempelig gezien: “Er is maar één vestiging van de KBR waar mensen naar toe kunnen. Daar worden ze door de beveiliging bij een trajectbegeleider neergezet”. Overigens is wel de bevinding dat trajectbegeleiders snel een intakegesprek inplannen.

Toeleiding naar KBR vaak niet succesvol

Volgens geïnterviewde worden er relatief veel klanten met schulden gesignaleerd en toegeleid naar trajectbegeleider, maar wordt bij veel cliënten geen schuldregeling gerealiseerd: “Er gaat nog steeds mis wat er altijd mis ging: we vinden de mensen wel, maar de toeleiding naar de KBR lukt niet”.

DOCK Charlois

DOCK Charlois coördineert vier Huizen in de wijk. Dit zijn laagdrempelige voorzieningen voor wijkbewoners met een grote diversiteit aan problematiek, die worden ondersteund door een team van rond de 35 professionals, vrijwilligers en stagiaires. Twee keer per week is er voor bewoners met financiële problematiek een groepsbijeenkomst, waar mensen worden begeleid bij het ordenen van administratie en financiën. Mensen met complexe schulden worden toegeleid naar de trajectbegeleider; cliënten met lichtere problematiek worden door de organisatie zelf opgepakt en vastgelegd in een ‘trajectplan light’.

Meerwaarde van de trajectbegeleider

Doordat klanten met complexe financiële problematiek meteen bij een financieel specialist kunnen worden geplaatst, wordt het risico op uitval in het voortraject verminderd. Het betekent ook dat welzijn niet meer zoals in het verleden veel capaciteit kwijt is aan het toeleiden naar KBR en het in orde brengen van de klantenmap. Dat betekent dat welzijn meer aandacht kan besteden

aan haar kerntaken: het werken aan vaardigheden en gedragsverandering.

Werkproces

Als blijkt dat bij een klant sprake is van schuldproblematiek, wordt de problematiek in kaart gebracht en wordt een 'trajectplan light' opgesteld. Is er sprake van complexe problematiek dan wordt de klant aangemeld bij de trajectbegeleider. De klant wordt dan in een driegesprek 'warm' overgedragen aan de trajectbegeleider. Na toeleiding naar de trajectbegeleider is er regelmatig afstemming tussen welzijnswerker en trajectbegeleider, vooral om gegevens over de klant uit te wisselen. Daarnaast is er een periodieke afspraak met alle trajectbegeleiders en werkers van DOCK om knelpunten te bespreken. Indien de klant voor een schuldregeling wordt doorverwezen naar de KBR, is er minder frequent contact. Alleen als er nog informatie nodig is, er knelpunten zijn of het contact met de klant wegvalt, wordt er contact gezocht met de medewerker van DOCK. Hoewel DOCK bij de ondersteuning van de klant betrokken wil blijven door te werken aan gedragsverandering, bestaat wel het risico dat als de klant eenmaal in een traject van KBR zit, hij minder gemotiveerd is om te werken aan gedragsverandering.

Beoordeling werkproces

Evenals de respondenten van Humanitas, geeft de vertegenwoordiger van DOCK aan dat de grens tussen de taken van de trajectbegeleider en welzijn niet helder is. De ervaring is dat relatief veel klanten die zijn toegeleid naar de trajectbegeleider, worden teruggezet naar welzijn omdat de klant niet voldoet aan de toelatingsvoorwaarden van de KBR. Vaak gaat het dan om een onvolledig inkomen of financiële problemen met bank of belastingen. Het is dan niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor het oppakken van deze problematiek: de trajectbegeleider of welzijn: "We zitten nog te veel in de situatie dat we zeggen: 'Dit hoort niet bij mij, dit hoort bij jou'. Er is nog te veel sprake van afschuiven en de vraag 'Wie is waarvan?'" Naar het oordeel van de geïnterviewde verwatert hiermee de waarde van de trajectbegeleider als vast contactpersoon, en wordt de klant toch weer

'van het kastje naar de muur' gestuurd. Volgens de geïnterviewde gaat het om een kwetsbare doelgroep met weinig intrinsieke motivatie die moet worden gestuurd en begeleid. Dit kan alleen maar succesvol zijn als dit duidelijk en consequent gebeurt. Er wordt dan ook gepleit voor een duidelijker afkadering van de taken en verantwoordelijkheden van de trajectbegeleider, welzijn en andere ketenpartners.

Daarnaast is de geïnterviewde van mening dat de toegang tot de trajectbegeleider niet laagdrempelig genoeg is. Hij pleit, net als de respondent van Humanitas, om trajectbegeleiders (regelmatig) in de Huizen van de wijk te stationeren. Dit zou ook overleg en terugkoppeling tussen trajectbegeleider en welzijn vergemakkelijken. Ook hij geeft aan dat de intake in de vestiging van KBR aan de Zuiderparkweg voor veel klanten onprettig en onuitnodigend is, ook al omdat zij begeleid door beveiligers naar de trajectbegeleider worden gebracht.

Tenslotte geeft de geïnterviewde aan de voorwaarden voor toegang tot een schuldregeling bij KBR te streng te vinden, waardoor het risico op uitval nog steeds groot is: "maar 20% komt goed aan".

WMO Radar Delfshaven

In Delfshaven coördineert welzijnspartij WMO Radar zes Huizen van de wijk en twee andere locaties. Daarnaast wordt een groot aantal huiskamers in zelfbeheer van partnerorganisaties ondersteund. Hier kunnen bewoners voor allerlei vragen en problemen binnenlopen. Als het gaat om financiële ondersteuning zijn er regelmatig gesprekken op diverse locaties in het gebied, waar bewoners terecht kunnen met vragen of hulp bij het invullen van formulieren. Radar ziet voor zichzelf ook een leidende rol om overleg te organiseren met (wijk)organisaties in het gebied die vindplaatsen kunnen zijn voor bewoners met financiële- en/of schuldproblemen.

De financiële dienstverlening wordt uitgevoerd door drie professionele budgetcoaches en een team van vrijwilligers. Volgens de geïnterviewde is de welzijnspartij in het gebied "het voorliggende veld: mensen met schulden komen bij ons vaker met een vraag dan bij de Vraagwijzer". De

doelgroep van welzijn bestaat volgens de geïnterviewde uit kwetsbare bewoners die minder snel het gemeentelijke loket opzoeken, omdat 'de gemeente' verder van hen afstaat, en er ook vaak sprake is van minder goede ervaringen met de dienstverlening van de gemeente. De 'dubbele pet' van de gemeente speelt hierin mee: voor veel bewoners is ze aan de ene kant de strenge uitkeringsverstrekker, aan de andere kant biedt zij hulp aan bij schulden. Dit betekent dat bewoners met schuldproblematiek niet zonder meer gemeentelijke schulddienstverlening accepteren; hiervoor moeten ze worden gemotiveerd. Dit 'voortraject' is volgens geïnterviewde essentieel, omdat bewoners met schuldproblemen anders weer "snel van de radar verdwijnen". De toeleidende partij speelt volgens hem niet alleen een cruciale rol in de signalering van bewoners met schuldproblemen, maar ook in het wekken van vertrouwen, het vasthouden en motiveren om gemeentelijke dienstverlening te accepteren. Het succes van trajectbegeleiding is daardoor mede afhankelijk van het succes van het voortraject bij de verwijzende instantie.

Signalering en toeleiding

Zoals eerder aan de orde kwam, biedt WMO Radar zelf ondersteuning als het gaat om relatief lichte schuldproblematiek (trajectplan light). Dit heeft te maken met de wens om Rotterdammers met financiële problemen zoveel mogelijk in beeld te houden. In sommige gevallen wordt besloten zelf casussen te pakken om te voorkomen dat iemand van de radar verdwijnt en financiële problematiek over tijd veelal alleen maar toe neemt. Als er sprake is van problematische schulden (schulden die met het huidige inkomen niet binnen twee à drie jaar kunnen worden afgelost), wordt de problematiek door de budgetcoach in beeld gebracht en wordt de klant als deze hiermee akkoord gaat, aangemeld bij de trajectbegeleider. Als er een afspraak is ingeboekt, wordt de klant zoveel mogelijk 'warm' (dus in een driegesprek) overgedragen. Over het aanmeldingsproces toont geïnterviewde zich tevreden.

Terugkoppeling

De terugkoppeling na aanmelding verloopt over het algemeen goed. De terugkoppeling over de

voortgang van de dienstverlening door de trajectbegeleider is wisselend: "de ene trajectbegeleider koppelt wat actiever terug dan de andere". Vaak is er alleen nog sprake van terugkoppeling als er meer informatie van de budgetcoach nodig is, of als een klant niet meer komt opdagen. Er is behoefte aan een meer gestandaardiseerde, proactieve terugkoppeling van de voortgang van de dienstverlening door de trajectbegeleider aan de budgetcoach. Een oplossing hiervoor zou een maandelijks bespreking van de casuïstiek tussen trajectbegeleider en budgetcoach kunnen zijn. Inmiddels is er een casuïstiekoverleg met het ETF.

Meerwaarde van de trajectbegeleider

Delfshaven was één van de eerste gebieden waarin een ETF werd geïntroduceerd. De komst van ETF betekende dat welzijn meer ruimte kreeg voor de kerntaken als het gaat om financiële dienstverlening: preventief werken door te werken aan vaardigheden van de klant om het huishoudboekje op orde te houden. In de gebieden waar WMO Radar ook opereert, maar waarin het ETF nog niet zo lang actief is, is welzijn tot voor kort ingezet voor de toeleiding naar de KBR en het in orde brengen van de KBR-map. Dit slokte veel capaciteit op. "Toen ik vier jaar geleden binnenkwam, was ik verbaasd dat een marktpartij moest werken volgens de normen van de overheid". Door de komst van ETF kan welzijn meer mensen bedienen, en kan zij zich wijden aan haar eigenlijke taken.

Beoordeling functioneren trajectbegeleider

De geïnterviewde geeft aan dat bij de aanvang van de pilot "het beeld werd geschetst dat de trajectbegeleider veel breder het gesprek zou voeren dan alleen het financiële gedeelte". Doordat de klant direct wordt aangemeld bij de trajectbegeleider, en niet meer bij de Vraagwijzer, is er geen sprake van een brede uitvraag vóór aanmelding. Die brede uitvraag zou door de trajectbegeleider gedaan moeten worden, maar in de praktijk blijkt deze vooral te beperken tot de oplossing van de financiële problematiek. Naar het oordeel van de geïnterviewde maakt de trajectbegeleider te weinig gebruik van de mogelijkheden bij welzijn en andere partijen om de problematiek van de klant 'breed' op te pakken, in

de zin dat ook ondersteuning wordt geregeld voor problematiek die speelt op andere leefgebieden. Volgens de geïnterviewde hebben het ETF, maar ook andere gemeentelijke instanties, te weinig zicht op het ondersteuningsaanbod voor Rotterdammers met problematische schulden in 'het veld', waardoor hier ook te weinig gebruik van wordt gemaakt. Geïnterviewde zegt wel dat het overleg tussen welzijn en gemeente hierover open is, en dat door dit overleg de kwaliteit kan worden verbeterd. Binnen het programma schuldenaanpak moeten het 'systeem' van de gemeente en de 'weerbarstige praktijk' van welzijn van elkaar leren. "In de gemeente wordt nogal eens te positief gedacht.

Lessen uit de pilot

- Om de kwaliteit te blijven verbeteren moet er regelmatig en open overleg zijn tussen ETF en welzijn, zowel op beleidsniveau als op uitvoerend niveau;
- Gebruik de input van deelnemende partijen om het beleid vorm te geven en bij te sturen;
- Gebruik welzijn als vertegenwoordigende partij van organisaties in het wijknetwerk die problematiek bij wijkbewoners kunnen signaleren;
- Maak duidelijke afspraken met organisaties in de wijk om signalering te regelen;

PIT010 IJsselmonde

PIT010 biedt ondersteuning aan bewoners met financiële vragen en/of problemen middels de 'financiële campus'. Drie dagen per week is er een inloopsprekkuur bij de formulierenbrigade in een Huis van de wijk waar bewoners terecht kunnen met hun vragen op financieel gebied. Is er een lichte vorm van ondersteuning nodig die niet langer dan drie maanden vergt, wordt een 'trajectplan light' opgesteld. Als met name bij gezinnen met kinderen sprake is van niet-complexe problematiek die langer dan drie maanden ondersteuning vergt, wordt doorverwezen naar 'onderaannemer' stichting MAIT (Mijn Administratie Is Top). Dit is een organisatie van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers die ondersteuning en coaching biedt op financieel gebied, en hulp biedt bij schulden. Is er sprake van complexe schuldproblematiek, dan

wordt de klant zo mogelijk doorgeleid naar de trajectbegeleider.

Functie van de trajectbegeleider

Geïnterviewde geeft aan vanaf het begin betrokken te zijn bij inrichting en het vormgeven van de pilot. Laagdrempeligheid en toegankelijkheid van de trajectbegeleider, ook voor de vrijwilligers van de welzijnsorganisatie zijn volgens geïnterviewde belangrijke voorwaarden voor het slagen van de pilot en het programma.

De meerwaarde van de functie is dat de toeleiding naar de KBR van bewoners met complexe schulden niet meer in handen is van de welzijns partij, maar er nu voor de klant een vast contactpersoon in de gemeentelijke organisatie is waarmee de KBR-map in orde kan worden gebracht en de toeleiding naar de KBR kan worden geregeld. Dit betekent dat er bij welzijn meer capaciteit vrijkomt om een 'open, licht' gesprek aan te gaan met de bewoner en er meer aandacht kan worden besteed aan onderliggende problematiek.

Positieve aspecten van de functie van de trajectbegeleider zijn:

- De trajectbegeleider is proactief in het maken van afspraken, en zit 'kort' op de klant, waardoor deze minder snel uitvalt;
- De trajectbegeleider werkt aan een vertrouwensband met de klant om ondersteuning te accepteren;
- De trajectbegeleider 'omarmt' zijn caseload.

Proces en samenwerking met trajectbegeleider

De formulierenbrigade wordt voor een belangrijk deel gevormd door (getrainde) vrijwilligers en stagiairs. De komst van de trajectbegeleider betekent voor hen dat er iemand is waarnaar je een klant met onbeheersbare schulden kunt verwijzen die 'verder kijkt dan alleen maar KBR' en ook mandaat heeft om 'dingen in werking te stellen'.

De nieuwe positie van welzijn in de keten betekent wel dat de brede uitvraag, die voor de komst van het ETF bij de Vraagwijzer lag voordat

de klant werd verwezen naar welzijn, nu bij de vrijwilligers en stagiairs ligt. Dat is volgens geïnterviewde moeilijk, omdat het professionele vaardigheden vraagt om een vluchtig contact met een klant die zich meldt met één vraag uit te bouwen naar een echt gesprek waarin de onderliggende problematiek naar voren komt. Een cliënt moet worden 'verleid' om te praten over diens problemen en worden gemotiveerd om hierbij hulp te zoeken en te aanvaarden. Vaak moet hierbij rekening worden gehouden met de culturele achtergrond van de cliënt.

Geïnterviewde benadrukt dat volgens te taak van welzijn volgens haar preventie en signalering is. Bewoners met schulden zullen minder vaak terecht komen bij welzijn, nu Vraagwijzer klanten met schulden niet meer verwijst naar welzijn maar naar het ETF. Dat betekent dat alleen nog de bewoners die moeite hebben met formulieren invullen zich melden bij welzijn, en dat zijn niet per definitie de mensen met schulden. Deze zullen zich eerder melden bij andere betrokken partners. Er zijn volgens geïnterviewde meerdere vindplaatsen die samen met de andere partners moeten worden verkend en opgespoord.

Geïnterviewde vindt dat de pilot vanaf het begin 'te productiegericht' is geweest. Daardoor verdween het experimentele aspect van de pilot te veel naar de achtergrond. Daarnaast worden in de realisatiecijfers alleen de ondersteuningsplannen van het ETF meegenomen, terwijl welzijn ook 'productie' levert in de vorm van de 'trajectplannen licht'. Volgens geïnterviewde is de komst van de trajectbegeleider positief en is de 'intentie goed', maar had de functie en toeleiding zich beter kunnen ontwikkelen als de pilot kleinschaliger was ingericht, en in samenwerking met welzijn en burgers, met een beperkt aantal professionals op verschillende vindplaatsen binnen het gebied.

2.3.3 Stichting MAIT

Stichting MAIT (Mijn Administratie is TOP) is in 2017 opgericht door een ervaringsdeskundige die in het verleden zelf met problematische schulden kampte en in die situatie veel ervaring heeft opgedaan met de gemeentelijke schulddienstverlening. Daarin stuitte ze op onbegrip van de kant van de schuldhulpverlening,

maar zag ze ook hoe weinig ze zelf begreep van het systeem en hoe weinig zicht ze had op haar rechten. Daarnaast had ze negatieve ervaringen met bewindvoering. Vanuit deze ervaringen is ze zich gaan verdiepen in de wereld van de schulddienstverlening en in 2014 gestart als vrijwilliger in de ondersteuning van mensen met schuldproblematiek. In 2017 richtte ze uiteindelijk stichting MAIT op om mensen met schuldproblematiek in brede zin te ondersteunen. Op dit moment werkt de stichting met vier mensen in een vast dienstverband en drie vrijwilligers. Dit zijn voor een belangrijk deel ervaringsdeskundigen. Daarnaast werkt ze als erkend leerbedrijf met stagiaires en medewerkers in een werkervaringsplaats.

De stichting biedt ondersteuning bij schulddienstverlening en biedt budgetcoaching aan. Ondersteuning wordt zo nodig ook geboden op andere leefgebieden dan alleen het financiële leefgebied. Bij intake worden alle leefgebieden geanalyseerd en wordt problematiek opgepakt. Dan kan het gaan om huisvesting, opvoedingsproblematiek, inkomensproblemen, vaardigheid om met geld om te gaan. Ook wordt ondersteuning geboden bij het (her)winnen van financiële zekerheid door middel van sollicitatietrainingen. Daarnaast wordt op basisscholen aan ouders budgetvoorlichting en aan wijkbewoners voorlichting gegeven, bijvoorbeeld over de vraag hoe schaamte te overwinnen en hulp bij schulden te accepteren. Klanten komen bij stichting MAIT terecht door verwijzing van diverse partijen in de stad, waaronder Vraagwijzer, CJG, wijkteams en jeugdreclassering. Daarnaast zijn er ook veel zelfmelders.

Werkproces

Klanten die zich bij stichting MAIT melden met financiële problematiek, en waarvan de schuldenlast dusdanig hoog is dat de stichting zelf hiervoor geen betalingsregelingen kan treffen, worden aangemeld bij ETF. Het ETF wordt hier vooral gezien als toegangspoort naar de KBR. De medewerker van stichting MAIT ondersteunt de klant bij het verzamelen van de benodigde papieren en het 'vullen' van de KBR-map, en blijft intensief bij de klant en trajectbegeleider

betrokken totdat er sprake is van een schuldregeling. Dat wil zeggen dat de medewerker aanwezig is bij het oriëntatiegesprek en bij de inlevergesprekken bij de KBR. Maar ook dat er in de periode van 120 dagen tussen intake en totstandkoming van de schuldregeling bij KBR intensief contact is tussen trajectbegeleider en medewerker. Deze periode is volgens de geïnterviewde voor de klant een risicovolle periode, omdat er nog van alles mis kan gaan: er kan beslag worden gelegd, er kan ontruiming dreigen. Met name in deze periode is het belangrijk dat de trajectbegeleider en medewerker van stichting MAIT snel met elkaar kunnen communiceren.

Ervaringen met het werkproces

De aanmeldingen worden volgens geïnterviewde snel opgepakt. Na aanmelding krijgen de klanten snel een uitnodiging. Daarnaast is er vóór de intake goede communicatie over wanneer het driesprek plaatsvindt en welke informatie daarvoor nodig is. Ook over het overleg over de voortgang na de intake is er tevredenheid, en worden acties om de klant te ondersteunen en 'binnenboord' te houden goed gecoördineerd.

Meerwaarde van de trajectbegeleider

De meerwaarde van de trajectbegeleider wordt vooral gezien in een verbeterde toeleiding naar de KBR. Waar in het verleden de klant op zichzelf was aangewezen om alle benodigde informatie bij de KBR aan te leveren, krijgt deze hierbij nu de ondersteuning die hij nodig heeft. Daarnaast is de ondersteuning breder dan alleen het technische gedeelte van de schuldregeling: "Je hebt meer het gevoel dat er echt naar de persoon gekeken wordt".

Oordeel over samenwerking met de trajectbegeleider

Na een 'moeizaam' begin in de eerste periode van de pilot is er volgens de geïnterviewde nu een goede samenwerking tussen de medewerkers van stichting MAIT en de trajectbegeleiding en is er duidelijkheid over de taakverdeling. Daaraan wordt wel toegevoegd dat de stichting de klant intensievere en bredere ondersteuning biedt dan de trajectbegeleider biedt of kan bieden. De

medewerker van MAIT begeleidt de klant bij gesprekken en gaat bijvoorbeeld ook mee naar zittingen bij de rechtbank. De geïnterviewde toont er begrip voor dat gezien de caseload de trajectbegeleiders hier minder tijd voor hebben maar dat hier bij veel klanten wel behoefte aan is.

Vaardigheden van de trajectbegeleider

Volgens geïnterviewde is het cruciaal dat de trajectbegeleider een vertrouwensband kan opbouwen met de klant. Hierin is "het inlevingsvermogen in de ander" belangrijk evenals dat de schuldenaar niet als 'schuldige' wordt benaderd. Het risico is dan dat de klant zich weer helemaal afsluit voor dienstverlening.

"Je hoeft ze niet zielig te vinden of met ze mee te doen in hun gedrag. Want dat gedrag moet veranderen. Maar je moet je wel in kunnen leven in de stress waar ze doorheen gaan en wat jij kan doen om dat te kunnen verlichten, omdat ze al hun schaamte overwonnen hebben om hulp te vragen. En vanuit dat punt moet je gaan. En ik denk dat dat maakt of jij een bepaalde functie waardig bent".

Lessen uit de pilot

In het begin van de pilot waren er nog te weinig trajectbegeleiders waardoor aangemelde klanten soms te lang moesten wachten op een intake. "In het begin moesten mensen wachten, en dat is voor sommige mensen wel schadelijk geweest". De geïnterviewde heeft er desalniettemin begrip voor dat de zaken in een pilot niet meteen volgens plan kunnen verlopen. Ze noemt de trajectbegeleiding 'een mooi plan', maar benadrukt dat het succes afhangt van de goede samenwerking tussen de verschillende samenwerkende partijen. Partijen moeten goed (van elkaar) weten wat hun aandeel is het proces is. En dat kun je volgens geïnterviewde alleen maar realiseren door "het samen te doen".

"Maar dat heeft meer te maken met het leren, vallen, opstaan en toch wel ervoor zorgen dat mensen geholpen worden. Ik denk, ik hoop het heel erg dat als we samenwerken, en dat kan met heel veel partijen zijn, iedereen zijn aandeel, als we dat samenbrengen en we elkaar goed op de hoogte houden, maar ook gelijkschakelen met

elkaar, dat we echt wel veel Rotterdammers kunnen helpen”.

Aandachtspunten.

- Gemeentelijke dienstverleners moeten nog meer beseffen dat financiële problemen samenhangen met andere problemen in het leven. Het kan soms gaan om onwetendheid, of niet weten hoe je een telefoontje moet plegen, of dit niet durven. Voor dit soort zaken zou nog meer begrip moeten zijn:

“Stress-sensitief werken heeft niet alleen maar te maken met empathie tonen en proberen om de stress te verlagen voor de mensen, maar ook het luisteren, het luisteren, horen wat er gezegd wordt. Vooroordelen. Niet zeggen, dit heb je zelf gedaan. Dus je moet je woorden zorgvuldig weten te kiezen. Ook al ben je het niet eens met wat die persoon gedaan heeft en hoe het gegaan is, ik vind het moment dat iemand hulp zoekt, die drempel overstapt om zich over te geven voor de hulp die er aangeboden wordt, mag jij niet meer met de vinger wijzen. Mag jij niet meer veroordelen dat dat gebeurd is. Je mag het benoemen. Dat doe ik ook, als iemand tegenover me zit. Ik benoem ook dit heb je echt veroorzaakt. Snap je waar je in zit? Maar ik geef je ook de kans om te laten zien dat je anders kan”.

- De locaties van Vraagwijzer en KBR waar gesprekken met klanten worden gehouden, worden volgens de geïnterviewde door veel klanten als te ‘open’ ervaren om veilig hun verhaal te kunnen doen:

“Vaak heb je dat mensen hun verhaal niet helemaal doen, want iedereen hoort het”.

Daarnaast wordt door de opvallende aanwezigheid van beveiligers in gemeentelijke gebouwen de sfeer als intimiderend ervaren. Volgens de geïnterviewde zouden spreekuren van de trajectbegeleiders in de Huizen van de

Wijk de toegang tot de trajectbegeleider laagdrempeliger maken.

2.3.4 Werk & Inkomen

Voor het onderzoek is gesproken met een teammanager Intake werk/Prematching en twee werkconsulenten (1 senior werkconsulent en 1 werkconsulent). De teammanager en één van de werkconsulenten hebben al langer ervaring met trajectbegeleiding omdat zij deel uitmaakten van Team Route 3; dit team staat voor een intensieve, individuele aanpak van werkzoekenden die ernstige belemmeringen hebben richting re-integratie op de arbeidsmarkt. In een pilot werd in de periode januari-september 2019 geëxperimenteerd met toeleiding van werkzoekenden met financiële problemen naar en samenwerking met het Expertiseteam Financiën en de trajectbegeleider.¹³ Dit experiment leidde in eerste instantie niet tot een inbedding van deze aanpak in de pilot. De andere werkconsulent heeft sinds november 2019 een lijntje naar het ETF: in 2018 maakte zij wel deel uit van de pilot Zomerakkoord, waarin werkzoekenden met schulden versneld konden worden aangemeld bij de KBR. Het team Zomerakkoord werd echter na een experimentele fase voortgezet door MO, waarbij directe aanmelding door W&I bij KBR niet meer mogelijk was. Daarna moest de werkconsulent werkzoekenden met schulden melden bij de Vraagwijzer. Dit werd door veel werkconsulenten niet als ideaal gezien: na doorverwijzing was in de meeste gevallen onbekend of de klant wel bij Vraagwijzer aankwam, en of er iets met de financiële problematiek werd gedaan. De aansluiting van W&I op de trajectbegeleider wordt daarom door teammanager en werkconsulenten positief beoordeeld.

Positie van W&I in de pilot

Binnen het cluster W&I wordt er groot belang gehecht aan de ondersteuning van werkzoekenden met schuldproblematiek. Schuldproblematiek wordt als een belangrijke belemmering gezien in het re-integratieproces. Aan de ene kant demotiveert schuldproblematiek

¹³ Evaluatie schuldenpilot W&I concept

bijstandsgerechtigden om werk te zoeken of te aanvaarden; door financiële stress zitten ze in een overlevingsmodus, die het actief op zoek gaan naar werk belemmert. Aan de andere kant is er de angst dat het aanvaarden van werk hun precare financiële situatie nog meer bedreigt, omdat hierdoor 'slapende schulden' kunnen worden geactiveerd en loonbeslag door de schuldeisers dreigt.

Het bespreken en hanteerbaar maken van schuldproblemen is in de werkprocessen van intake en begeleiding van werkzoekenden nog niet sterk verankerd.

Hoewel de uitgangspunten van 'klantcentraal', stress-sensitief werken en maatwerk op beleidsniveau binnen de organisatie steeds meer worden omarmd¹⁴, is het volgens geïnterviewden in de dagelijkse praktijk voor werkconsulenten nog steeds moeilijk om financiële en/of schuldproblematiek met werkzoekenden bespreekbaar te maken, en hierop passende actie te ondernemen.

Dit heeft vooral te maken met het feit dat veel werkzoekenden terughoudend zijn om deze problemen met de werkconsulent te bespreken. Dit kan te maken hebben met het feit dat zij betalingsachterstanden of schulden niet als probleem ervaren, maar ook met schaamte. Daarnaast kan de angst spelen dat praten over schulden een 'gedwongen' gang naar schulddienstverlening betekent. Veel geïnterviewden, ook van andere stakeholders, spreken van terughoudendheid bij schuldenaren om hulp te accepteren, omdat zij bang zijn voor een langere periode de zeggenschap over hun inkomen kwijt te raken. 'Schulddienstverlening' staat in de beleving van veel werkzoekenden gelijk aan een langdurig regime van rond moeten komen met een beperkt leefgeld en het verlies van zeggenschap over het eigen inkomen.

Is er bij de werkzoekende dus terughoudendheid om in de spreekkamer met de werkconsulent over schuldproblemen te spreken. Het is ook niet voor iedere werkconsulent vanzelfsprekend om

hiernaar te vragen en, wat volgens geïnterviewden vaak nodig is, hierop 'door te vragen'.

De werkconsulent is in eerste instantie gericht op de inzet van het eigen instrumentarium (vaak gericht op de ontwikkeling van competenties en vaardigheden) om de werkzoekende te ondersteunen op weg naar de arbeidsmarkt en is vanuit zijn functie minder gericht op eventuele problematiek aan de inkomenskant. Dit heeft ook te maken met de manier waarop het werkproces binnen Werk & Inkomen is ingericht: klantcontact vindt in de meeste gevallen alleen met 'Werk' plaats, terwijl 'Inkomen' meer op de achtergrond de administratieve handelingen rond de uitkering en andere inkomensgerelateerde activiteiten uitvoert. Veel werkconsulenten missen nog de focus en de vaardigheden om schuldproblemen te signaleren en te adresseren, zeker ook omdat, zoals hierboven aan de orde kwam, veel werkzoekenden terughoudend zijn om het hierover te hebben. Daarnaast missen zijn het specialisme om te werken aan financiële problemen van de werkzoekende.

De komst van de trajectbegeleider wordt daarom als een belangrijke meerwaarde beschouwd in de dienstverlening aan de werkzoekende, en het wegnemen van financiële belemmeringen in de re-integratie naar de arbeidsmarkt. Het succes van trajectbegeleiding hangt volgens geïnterviewden echter mede af van kwaliteit en vaardigheid van W&I en andere toeleidende partijen om schuldproblematiek te signaleren en klanten te motiveren hierbij hulp te aanvaarden.

Werkconsulenten zouden in deze specifieke taak moeten worden getraind en ondersteund.

In maart 2020 is een begin gemaakt om de signalering van schulden door de werkconsulent breed in de organisatie van W&I uit te zetten, maar het proces werd onderbroken door de coronacrisis. Daarom is in de periode maart-mei 2020 de voorbereiding digitaal gedaan en zijn er digitaal instructies verstuurd, alsmede een basiscursus via e-learning over hoe rondkomen met het inkomen en schuldproblematiek met de klant kan worden besproken.

¹⁴ Zie bijvoorbeeld Beleidskader Participatiewet 1019-2022: Mensenwerk, Gemeente Rotterdam, juni 2019

Werkintake en intake bij prematching

Een klant met een bijstandsaanvraag krijgt eerst een werkintake. Is er na inspanningsperiode nog geen sprake van betaald werk, en is voldaan aan alle voorwaarden, volgt verstrekking van de uitkering. Daarna wordt de werkzoekende al naar gelang het re-integratieperspectief doorverwezen naar matching, prematching of Prestatie010. Voor dit onderzoek werd gesproken met teammanager en werkconsulenten Intake Werk & Prematching; de bevindingen in deze paragraaf hebben dus vooral betrekking op doorverwijzing naar en samenwerking met trajectbegeleiding van deze afdeling.

Na doorverwijzing volgt de intake bij Prematching. Hier wordt bepaald welke dienstverlening de werkzoekende nodig heeft om in maximaal twee jaar uit te stromen naar betaald werk. Als er sprake blijkt van financiële en/of schuldproblemen, wordt dit zoveel mogelijk uitgevraagd. Daarnaast wordt gewerkt aan de bereidheid en motivatie om het probleem op te pakken en hulp te aanvaarden. Als deze bereidheid en motivatie er is, wordt de werkzoekende doorverwezen naar de trajectbegeleider. Voor deze aanmelding is een werkinstructie voorhanden: er wordt een standaard aanmeldingsformulier ingevuld, en dit wordt opgestuurd naar de algemene mailbox van het Expertiseteam Financiën (ETF). Er wordt een aanmeldcode aangemaakt in RMW. Het ETF plant binnen twee tot vijf werkdagen een afspraak in, die binnen twee weken na aanmelding plaats zal vinden. In principe is er geen sprake van een 'warme overdracht' of driegesprek met klant, werkconsulent en TBF. Volgens de geïnterviewden is het aanmeldingsproces van W&I naar de trajectbegeleider na aanloopproblemen in het begin van de pilot op orde. Dit is niet het geval met de terugkoppeling van de voortgang van de dienstverlening van trajectbegeleider naar werkconsulent.

Terugkoppeling van de voortgang

Ten tijde van de evaluatie was er volgens de geïnterviewden geen sprake van een standaard terugkoppeling van de resultaten van de intake en de voortgang van de dienstverlening door de TBF naar de werkconsulent. Er is alleen sprake van ad hoc terugkoppeling als de klant niet meer bereikbaar is of als er sprake is van andere

knelpunten. Deze terugkoppeling verloopt via mailtjes van de trajectbegeleider naar de werkconsulent. Volgens de teammanager vergroot dit het risico "dat dingen worden vergeten in de drukte van alledag".

Dit terwijl er wel een werkinstructie is waarin de met het ETF afgesproken terugkoppel-momenten zijn vastgelegd:

- Wanneer werkzoekende is uitgenodigd voor een intakegesprek;
- Indien werkzoekende niet is geweest en niet bereikbaar is voor de trajectbegeleider;
- Resultaat intakegesprek en ondertekening van "plan voor uw geldzaken" door werkzoekende;
- Vervolg dienstverlening na ongeveer 8 weken.

Aan een goede, gestandaardiseerde terugkoppeling is bij alle geïnterviewden van W&I grote behoefte. Als ideaal hierbij wordt gezien als het registratiesysteem van de trajectbegeleider (Allegro) op vaste momenten een status of update stuurt naar de werkconsulent, zodat deze weet in welke fase de dienstverlening zich bevindt.

"Het zou mooi zijn als het registratiesysteem van de trajectbegeleider op bepaalde momenten een status of update stuurt naar Werk of de toeleidende partij. Bij knelpunten weet de trajectbegeleider de werkconsulent wel te vinden, maar als het gaat om de reguliere cases wil de WC graag weten of de klant is aangekomen, of en welke vervolgdienstverlening wordt ingezet. Dat willen we weten omdat we vanuit werk parallel aan het schulddienstverleningstraject ook andere dingen kunnen inzetten. Of juist daar even mee moeten wachten" (teammanager IWPm)

Bij de terugkoppeling en andere vormen van samenwerking tussen toeleidende partijen als W&I en de trajectbegeleider wordt de versnipperde registratie als storend ervaren.

Registratie en informatie-uitwisseling

De werkconsulent aan de ene kant, en de TBF, schuldbemiddelaar en de budgetconsulent aan de andere kant registreren in verschillende systemen (respectievelijk RMW en Allegro). Beide partijen kunnen niet in elkaars registraties 'kijken'. Dit betekent dat beide partijen informatie over de status van dienstverlening aan de klant in hun eigen systeem vastleggen. Voor W&I is het immers belangrijk om vast te leggen dat de werkzoekende een financiële belemmering heeft, en dat deze hierin wordt ondersteund. Accuraat vastleggen van de voortgang van de dienstverlening in RMW is echter afhankelijk van de informatie die de werkconsulent krijgt van de trajectbegeleider; na doorverwijzing worden de vervolgstappen in de dienstverlening immers aangemeld bij KBR, en niet bij W&I. Een werkconsulent spreekt zorg uit over de administratieve belasting en risico op vertraging in informatie-uitwisseling die dit meebrengt:

“Je moet zelf de tab afsluiten op het moment dat bekend is dat de klant klaar is en dat vergt weer een heleboel discipline, want er blijven altijd collega's ook van ETF die vergeten een terugkoppeling te geven. Dus je moet dan altijd weer achter je informatie aan.”

Beide werkconsulenten adviseren ISA-chat als een goed middel om informatie over de voortgang te delen met de TBF en andere betrokken dienstverleners. Daarnaast wordt regelmatig casusoverleg tussen TBF en WC gesuggereerd. Hierbij zou de WC casusregisseur moeten zijn, en zou er regelmatig contact moeten zijn over de voortgang van de schulddienstverlening. Daarmee kunnen arbeidsre-integratie en het wegnemen van financiële belemmeringen volgens de geïnterviewden meer samenlopen.

De functie van de trajectbegeleider

De geïnterviewden geven aan dat de trajectbegeleider op de eerste plaats een financieel specialist moet zijn, die de problematiek van de klant goed in kaart kan brengen en een optimale oplossing zoekt voor de schuldproblematiek van de klant. Andere belangrijke onderdelen van de functie de worden genoemd, zijn:

- Coach en financieel expert
- Orde creëren in chaos
- Praktische, ondersteunende rol
- Vaste, toegankelijke contactpersoon
- Stress-sensitief: bewust van de problemen in de doelgroep, de moeite die mensen hebben over hun (schuld)problemen te praten, verminderde energie.
- Maar ook: de mensen een spiegel durven voorhouden: bewust maken van de problemen en de mogelijkheden voor een oplossing.
- Motiverend om samen te gaan werken om de problemen op te lossen;
- Vasthoudend om de cliënt 'binnenboord' te houden.

Beoordeling van het functioneren van de trajectbegeleider

Zoals eerder aan de orde kwam vinden alle geïnterviewden bij W&I de herinrichting van de keten schulddienstverlening een meerwaarde. Vóór de komst van de trajectbegeleiding had Werk geen duidelijke plaats in de keten schulddienstverlening: cliënten met financiële problematiek werden doorverwezen naar de Vraagwijzer, en was er geen zicht op het vervolg. Instrumentarium en vaardigheden bij de werkconsulent om te werken aan financiële belemmeringen waren minimaal. Het is een meerwaarde dat klanten met schulden nu direct kunnen worden opgepakt door een specialist en vast contactpersoon, waardoor het risico op uitval wordt verkleind. De komst van de trajectbegeleider betekent dat er gericht aan financiële belemmeringen kan worden gewerkt. De trajectbegeleider wordt ook ingezet als 'troef' om de klant te motiveren hulp te aanvaarden: "U krijgt een vast contactpersoon die u gaat helpen".

Er worden wel enkele risico's benoemd die het succes van de trajectbegeleiding kunnen bedreigen. Door de nadruk op de getalsmatige target van de te realiseren ondersteuningsplannen, dreigt er minder aandacht te zijn voor de ontwikkeling van vaardigheden en financiële redzaamheid van de klant. Volgens de werkconsulenten wordt te veel gestuurd op het zoveel mogelijk toeleiden van klanten naar de KBR, en wordt de rol van de trajectbegeleider

teveel verengd naar het verzamelen van bewijsstukken voor 'de map' en toeleiding naar KBR. Dit betekent dat het bieden van maatwerk door de trajectbegeleider, toch één van de kernuitgangspunt en in de nieuwe schuldenaanpak, in het gedrang komt door een te procesmatige aanpak. Daarnaast wordt gesignaleerd dat trajectbegeleiders binnen een bepaalde termijn het dossier moeten afronden. Dit wordt als niet als stress-sensitief ervaren. Het voorstel is om de termijnen voor W&I iets langer te maken dan regulier, gelet op de multiproblematiek van de doelgroep.

"Burgers zitten in eerste instantie niet te wachten op de KBR, maar moeten eerst vertrouwen hebben in die trajectbegeleider. Als we erop tijd bij zijn, dan hoeft een traject via de KBR niet altijd de oplossing te zijn. (...) Dus hoe meer, hoe breder het palet is wat die trajectbegeleider in zijn portfolio heeft om in te zetten, hoe beter het is voor die klant. Dus maatwerk en kwaliteit, ik vind het superbelangrijk, want dat is volgens mij de meerwaarde van die trajectbegeleider.
(Teammanager IW/PRm)

Daarnaast is de ervaring van teammanager en werkconsulenten dat de kwaliteit van de trajectbegeleiders wisselend is. Hiervoor is aan de ene kant begrip, omdat in korte tijd veel nieuwe trajectbegeleiders moesten worden aangenomen en ingewerkt. Aan de andere kant wordt het als een risico gezien voor de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom wordt gepleit voor een goede begeleiding van de trajectbegeleiders op kwaliteit en 'sparren op de inhoud'.

Enkele verdere aandachtspunten:

- Minder goede aansluiting van aanbod MO-instrumenten (bijvoorbeeld 'Gers met geld') op re-integratieinstrumenten van W&I
- Onduidelijkheid of klanten onder bewindvoering ook kunnen worden doorverwezen naar TBF
- Samenwerking W&I en KBR is problematisch: arbeidsontwikkeling en schulddienstverlening lopen niet samen op;
- WC als casusregisseur: klant moet niet over de schutting worden gegooid naar TBF, maar moet brede uitvraag zijn, waar bij multiproblematiek moet worden doorverwezen naar wijkteam of welzijn. Daarbij is doorverwijzing naar wijkteam soms problematisch;
- Trajectbegeleiding moet samenwerking zijn tussen toeleidende partij, trajectbegeleider en, bij doorgeleiding naar KBR, met KBR. Nu nog te veel in 'hokjes'. Informatie-uitwisseling speelt daarbij cruciale rol.

Punten om te verbeteren

- Meer ruimte voor professional om maatwerk te bieden;
- Betere terugkoppeling en samenloop trajecten en instrumentarium TBF, MO en W&I
- Meer duidelijkheid wat de voorwaarden zijn voor aanmelding bij TBF; bijvoorbeeld mag iemand worden aangemeld als deze bij bewindvoerder zit? Is nu discussie, en WC is hier erg voor.

2.3.5 W&I – Team EXIT

Doelgroep

Doelgroep van Team Exit (Extra Intensieve Trajectbegeleiding) zijn Rotterdammers met een bijstandsuitkering multi-problematiek.. EXIT ondersteunt werkzoekenden in het oplossen van belemmeringen op weg naar de arbeidsmarkt. Het EXIT team is een interdisciplinair team, bestaande uit een EXIT regisseur, een sociaal psychisch verpleegkundige, psycholoog, een maatschappelijk werker en een accountmanager. De EXIT regisseur heeft de regie en kan de andere leden van het team inzetten bij specifieke problemen. De klant wordt ondersteund bij het zelf nemen van de regie en het zetten van stappen richting werk door middel van motiverende gesprekken, huiswerkopdrachten, workshops en werkervaringsplaatsen. Daarnaast kan de accountmanager de werkzoekende ook ondersteunen bij het uitbreiden van het eigen netwerk, sollicitaties en het leggen van contacten met werkgevers. De geïnterviewde is

maatschappelijk werker met de specialisatie ex-gedetineerden, en heeft als taak het stabiliseren van de werkzoekende; vaak heeft dat betrekking op de financiële situatie.

Meerwaarde van de trajectbegeleider

De maatschappelijk werker van EXIT had tot de komst van het ETF een relatief grote rol in de schulddienstverlening aan de cliënt. Bij aanmelding van een cliënt worden meerdere gesprekken gehouden om de problematiek van de cliënt op alle leefgebieden in kaart te brengen. In geval van schuldproblematiek werd een overzicht van inkomsten en uitgaven gemaakt, een schuldenoverzicht samengesteld. Bij toeleiding naar een schuldregeling KBR werd in samenwerking met de werkzoekende de benodigde papieren verzameld voor de KBR-map en werd deze overgedragen aan de schuldbemiddelaar. Ook nu wordt er een overzicht van inkomsten en uitgaven gemaakt, en voert de maatschappelijk werker bij lichte schulden zelf betalingsregelingen uit. Volgens geïnterviewde is deze dienstverlening aan de cliënt belangrijk om een vertrouwensband te creëren, waardoor ook dienstverlening op andere terreinen sneller wordt geaccepteerd. Pas als er sprake is van problematische schulden en een schuldregeling bij KBR of budgetbeheer nodig is, wordt doorverwezen naar ETF. De meerwaarde van de trajectbegeleider wordt vooral gezien in het feit dat deze het verzamelen van papieren en bewijsstukken voor de toeleiding naar de KBR op zich neemt. Volgens geïnterviewde wordt wekelijks een gesprek van een uur met de cliënt gevoerd. Dit is te kort om deze administratieve taak goed uit te voeren. Nu de trajectbegeleider dit op zich neemt, kan de maatschappelijk werker zich meer focussen op andere problematiek van de cliënt.

“Ik vind het superfijn dat mensen gewoon heel snel begeleid worden door de trajectbegeleiders. Want ik krijg echt binnen een aantal dagen na de aanmelding al een brief van, deze meneer of mevrouw wordt volgende week uitgenodigd. Dus dat vind ik echt super. En dat ze echt met regelmaat gewoon afspraken maken met de werkzoekenden. Want dat hebben ze echt wel nodig”

Werkproces

Het werkproces voor aanmelding bij het ETF staat uitgebreid beschreven in het betreffende koppeldocument. De belangrijkste punten hieruit:

- EXIT meldt aan bij het ETF, wanneer inzet op financieel vlak nodig is, via aanmeldingsformulier naar de mailbox
- ETF plant binnen 2 dagen een afspraak in, die binnen 2 weken plaats zal vinden. In bijna alle gevallen kruist EXIT op het aanmeldformulier de optie van een driesprek aan. ETF heeft dan eerst (telefonisch) contact met de maatschappelijk werker van Team EXIT voordat de afspraak wordt gepland, zodat rekening gehouden kan worden met haar agenda.
 - Het ETF verzorgt op de volgende momenten een terugkoppeling:
 - Wanneer het intakegesprek met de werkzoekende plaatsvindt;
 - No-show en/of niet bereikbaar
 - Resultaat intakegesprek en ondertekening “plan voor uw geldzaken”
 - Inzet vervolg dienstverlening na ongeveer 8 - 13 weken
 - Belangrijke wijzigingen, no-show of successen
- Wanneer de klant niet komt opdagen bij een gesprek zal de trajectbegeleider hier actief op reageren. Ze proberen zowel telefonisch als per mail contact te krijgen om een nieuwe afspraak te plannen. EXIT wordt hiervan op de hoogte gebracht. Wanneer het de Trajectbegeleider niet lukt om contact te krijgen met de klant, wordt aan de maatschappelijk werker van EXIT gevraagd of zij het contact kunnen herstellen. Wanneer het ook hen niet lukt wordt het dossier afgesloten. Het is vervolgens aan EXIT om het gesprek met de klant weer op te pakken en evt. opnieuw aan te melden bij het ETF.

Na aanmelding zal het ETF binnen 2 tot 3 dagen contact opnemen om een afspraak in te plannen.

Binnen twee weken zal de afspraak plaatsvinden. Streven is om binnen 8 weken tot een eerste resultaat te komen.

Voor het team van geïnterviewde geldt dat de afspraak voor het driegesprek gemaakt wordt op bepaalde locaties vanwege beveiliging. In het gesprek moet duidelijk worden of er een 'klik' is tussen trajectbegeleider en cliënt. Als dat het geval is, kan de trajectbegeleider het vervolg oppakken met de cliënt. De 'klik' is volgens geïnterviewde bij de doelgroep van ExIT, en in het bijzonder voor de doelgroep van team ex-gedetineerden, belangrijk. Vaak hebben cliënten weinig vertrouwen in hulpverlening. Het beeld van een schuldregeling bij KBR is vaak niet positief: ze zien op tegen de lange duur van een traject in schulddienstverlening. Daarnaast blijft de cliënt liever in traject bij de maatschappelijk werker, omdat daarmee na een aantal gesprekken een vertrouwensband is opgebouwd.

Ervaringen met het werkproces

Team ExIT is in oktober 2019 begonnen met aanmeldingen bij ETF. De ervaringen met het werkproces betreffen dus een relatief korte periode. De bevindingen zijn als volgt:

Aanmelding

Volgens geïnterviewde hebben sommige trajectbegeleiders moeite om afspraken te maken met de werkzoekenden.

"Want bij ons moet je af en toe gewoon een extra stapje doen om werkzoekenden te benaderen en om echt daadwerkelijk een afspraak te krijgen. Want dat is gewoon hoe de doelgroep is. En er zijn uiteraard ook mensen waar ik wel over tevreden over ben en die gewoon echt regelmatig contact zoeken en ook aan mij hulp vragen of vragen hoe ik ergens over denk. Dus dat verschilt echt per casus"

Terugkoppeling

Geïnterviewde geeft aan door de trajectbegeleider niet altijd op de hoogte te worden gehouden van de stand van zaken. Dit heeft volgens haar ook te maken met het feit dat er met veel verschillende trajectbegeleiders wordt gewerkt; de

werkzaamheden van team ExIT zijn immers niet gebiedsgebonden. Het zou goed zijn als er binnen ETF een aantal vaste trajectbegeleiders zouden zijn voor team ExIT.

Gegevensuitwisseling

Team ExIT registreert in RMW. Bij aanmelding wordt een aanmeldingscode aangemaakt. Communicatie met de trajectbegeleider over de voortgang vindt meestal plaats via e-mail. In principe is geïnterviewde hierover tevreden, maar zou de voorkeur hebben als er ook regelmatig contact op locatie zou kunnen zijn. Dit zou mogelijk zijn als er een aantal vaste trajectbegeleiders aan het team zouden kunnen worden gekoppeld.

Uitval

Geïnterviewde geeft aan dat het bij een substantieel deel van de aangemelde klanten niet lukt om een afspraak te maken, en dat het dossier is gesloten. Dit hoge percentage heeft te maken met de doelgroep: het is moeilijk om vertrouwen te winnen bij deze groep. De werkzoekende blijft in de portefeuille van ExIT, en wordt zo goed mogelijk ondersteund om zijn financiële situatie te stabiliseren en stabiel te houden. Het voortraject om een klant te motiveren om schulddienstverlening te accepteren kan volgens geïnterviewde langdurig zijn:

"Uiteraard proberen we wel te motiveren en soms heeft het ook een half jaar of een jaar nodig voordat dat überhaupt lukt. Maar dan pakken we wel eerst andere zaken op. (...) En soms is het ook zo dat de persoon gewoon zelf er, op dit moment, geen behoefte aan heeft en dat we dat in een later traject doen. We kunnen iemand niet dwingen".

Aandachtspunten

- De komst van de trajectbegeleider heeft een meerwaarde. Hij is met name een meerwaarde omdat zij de administratieve taken op zich nemen van het verzamelen van papieren en het doorgeleiden naar de Kredietbank;

- Toeleiding KBR lukt niet altijd; is een relatief hoge uitval. Deze cliënten blijven wel in begeleiding bij ExIT, maar ze komen (nog) niet in een schuldregeling terecht;
- Samenwerken met de trajectbegeleider gaat in het algemeen goed. Er zou wat regelmatig teruggekoppeld kunnen worden hoe de stand van zaken is wat de betreft de dienstverlening.
- Het zou effectiever zijn als er enkele vaste trajectbegeleiders aan team ExIT zouden kunnen worden gekoppeld.

2.3.6 W&I – Team Statushouders

Team Statushouders (TS) is een specialistisch team binnen Werk & Inkomen dat statushouders begeleidt en ondersteunt richting maatschappelijke integratie. Het uiteindelijke doel is duurzame uitstroom naar werk. De ondersteuning is op de eerste plaats gericht op ondersteuning bij het leren van de Nederlandse taal. Daarnaast wordt ingezet op het begeleiden richting scholing en het opdoen van werkervaring, gericht op het op de langere termijn uitstromen naar passend werk.

Als het gaat om financiën is TS vooral gericht op preventie van financiële problematiek op het moment dat de statushouder uitstroomt naar (parttime) werk. Zolang de statushouder nog een uitkering ontvangt, is hij veelal 'ontzorgd' door derdenbetalingen. Op het moment dat deze een eigen inkomen gaat verdienen, dreigen er betalingsachterstanden te ontstaan. De werkconsulent van TS probeert dit dan weer in orde te krijgen.

Vóór de komst van de trajectbegeleiding probeerde de werkconsulent zelf betalingsregelingen te treffen, of werden dit soort klanten naar Vraagwijzer verwezen. Dit laatste leidde vaak niet tot de hulp die nodig was. Dit had vaak te maken met het feit dat de statushouder zijn vraag niet goed kon formuleren, waardoor passende dienstverlening uitbleef. Het resultaat

was vaak dat deze zelf iets ging regelen in het informele netwerk. Om dit probleem te ondervangen zocht Team statushouders contact met het ETF. Er werd besloten een pilot te starten om te kijken of ETF een rol kon spelen in het regelen van betalingsachterstanden; Team Statushouders maakt dus nog geen deel uit van het reguliere proces. Voor de pilot werd in februari 2020 een groep van zeven statushouders toegeleid naar ETF, en in mei 2020 nog eens een groep van vijftien.

Het aanmeldingsproces vindt plaats volgens de werkinstructie van W&I. De klanten worden aangemeld in de algemene mailbox van ETF, en vervolgens volgt een uitnodiging voor het intakegesprek. In principe is sprake van een 'warme' overdracht middels een driegesprek en een tolkentelefoon.

Inmiddels zijn de resultaten van de toeleiding van de eerste groep van zeven statushouders geëvalueerd. Alle zeven cases zijn door de trajectbegeleiding gesproken, en de resultaten van het gesprek zijn teruggekoppeld naar de werkconsulent. Inmiddels zijn betalingsregelingen met schuldeisers opgestart. Het proces is naar tevredenheid van beide partijen verlopen; alleen was er in sommige gevallen miscommunicatie over de inzet van de tolkentelefoon. Over de communicatie tussen trajectbegeleider en werkconsulent heerst tevredenheid. Er bestaat wel de wens bij de werkconsulent dat er een regelmatigere terugkoppeling is van de afspraken die met de statushouder worden gemaakt.

Taken van de trajectbegeleider

- Het treffen van een regeling als er sprake is van een betalingsachterstand;
- Als de klant moeite heeft met het rondkomen met het inkomen of het overzicht houden over inkomsten en uitgaven, ondersteuning bieden bij het maken van een overzicht en het beantwoorden van vragen op financieel gebied.

Wat dit laatste punt betreft was volgens de werkconsulent de wens voor dienstverlening vanuit Team Statushouders wat breder dan de trajectbegeleider nu biedt. Er werd verondersteld dat de trajectbegeleider ook ondersteuning biedt bij het op orde brengen van de post en zo nodig ondersteuning zou bieden bij het schrijven van bezwaarschriften. De teammanager ETF heeft echter aangegeven dat dit niet tot de taken van het ETF behoort, maar dat ETF voor dergelijke dienstverlening wel kan doorverwijzen naar een externe partij, zoals welzijn.

Meerwaarde van de trajectbegeleider

- De werkconsulent is ontlast doordat het regelen van betalingsachterstanden en andere problematiek of financieel gebied nu in de handen wordt gelegd van een specialist;
- Dit betekent dat de werkconsulent zich meer kan focussen op de taken die deze meer tot haar kerntaken rekent: integratie op de arbeidsmarkt.

Ervaringen met het proces

- Over de samenwerking met trajectbegeleiding op basis van de ervaringen met de eerste groep toegeleide statushouders heerst over het algemeen tevredenheid; de communicatie met de trajectbegeleiders is laagdrempelig: "Men weet elkaar te vinden";
- Door de 'gelaagde' casusregie (de werkconsulent verwijst naar ETF, en ETF verwijst voor bepaalde dienstverlening door naar een derde partij) raakt de werkconsulent het overzicht kwijt over welke partijen precies in het proces zijn ingeschakeld, en de (voortgang in) die dienstverlening precies inhoudt. De terugkoppeling hiervan in de richting van de werkconsulent zou kunnen worden verbeterd.

2.3.7 Wijkteams

Voor informatie van de wijkteams is gesproken met twee wijkteamleiders in gebieden Feijenoord en Delfshaven en een wijkcoach uit het gebied Delfshaven. Daarnaast werd door twee wijkteamleiders uit gebied Delfshaven aanvullende informatie gegeven via e-mail.

Het werkproces

Het aanmeldingsproces vanuit de wijkteams naar ETF is uitgebreid beschreven in het koppeldocument wijkteam-ETF. De belangrijkste punten hieruit:

- Het wijkteam meldt aan bij het ETF, wanneer inzet op financieel vlak nodig is, via aanmeldingsformulier naar de mailbox. ETF plant binnen 2 dagen een afspraak in, die binnen 2 weken plaats zal vinden. De wijkteammedewerker krijgt een bevestiging van de uitnodiging. Afspraken (ook vervolg) gaan via het ETF. Er kan hierbij worden gekozen voor een 'warme' overdracht middels een driegesprek.
- De wijkteammedewerker draagt de informatie over die relevant is voor de verdiepende uitvraag op financiën. Het wijkteam ontvangt een ontvangstbevestiging en mag een terugkoppeling per mail verwachten. De terugkoppeling van ETF na aanmelding wordt als journaalregel in GIDSO gezet door de medewerker van het wijkteam. Het gaat hier om informatie over waar en bij wie de Rotterdammer is aangekomen en over hoe er in het vervolg afstemming plaatsvindt.
- Wanneer de Rotterdammer twee keer niet op de afspraak met de trajectbegeleider komt, informeert de trajectbegeleider de wijkteammedewerker. Er vindt dan afstemming plaats over hoe mogelijkwerwijs de Rotterdammer toch gemotiveerd kan worden om te komen.
- Het wijkteam blijft betrokken na de aanmelding bij het ETF. Deze betreft het ETF bij de dienstverlening van het wijkteam. Het wijkteam sluit af na 6-9 maanden betrokkenheid en wanneer de problemen op de andere leefgebieden zijn opgelost. Blijkt er later toch multiproblematiek, dan wordt het wijkteam opnieuw ingeschakeld. Wanneer het wijkteam voortijdig de dienstverlening afbreekt, dan gaat dit ter kennisgeving naar de trajectbegeleider. De trajectbegeleider bedenkt dan of hij/zij kan

voortgaan met de dienstverlening zonder wijkteam of niet.

- Volgens algemene uitgangspunten wordt er binnen twee dagen contact opgenomen met de Rotterdammer door het ETF en binnen 10 werkdagen heeft er een intake plaatsgevonden.
- De wijkteammedewerker is dossierverantwoordelijke. De trajectbegeleider voert regie op het leefgebied financiën. De trajectbegeleider stemt af met de casusregisseur over hoe er in het vervolg afstemming zal plaatsvinden.
- Er wordt door ETF met sms-herinneringen gewerkt of mensen worden een dag van tevoren gebeld. Het ETF zal bij no-shows de Rotterdammer bellen of appen/mailen. Als het niet lukt om contact te krijgen geeft het ETF de no-show door aan de wijkteammedewerker. Blijft het contact uit, dan wordt er afgesloten en dit teruggekoppeld aan het wijkteam. Als er verzocht wordt om een huisbezoek, wordt dit ingepland. Bij voorkeur samen met de wijkteammedewerker.
- Het ETF kan een beroep doen op het wijkteam als het gaat om het motiveren van de cliënt, het begeleiden bij moeilijke afspraken of andere diensten.
- De gegevens zoals afgesproken in het - voorlopig- vastgestelde proces ETF inclusief de vastgestelde registraties. Het ETF legt de gegevens op het aanmeldformulier vast na aanmelding. De wijkteammedewerker zet de terugkoppeling van het ETF in de journaalregel van GIDSO. De trajectbegeleider heeft inzage in GIDSO.

Meerwaarde trajectbegeleider

Geïnterviewden in het gebied Feijenoord geven aan dat door de komst van Humanitas als welzijnspartij in het gebied de wijkteams vanaf 2018 een groot aanbod van klanten met schuldproblematiek kregen. Humanitas had niet zoveel ervaring met schulddienstverlening als de welzijnspartij die in de jaren daarvoor in

Feijenoord actief was, stichting DOCK. De rol die daarvoor door welzijn werd vervuld, het maken van een schuldenoverzicht en het klaarmaken van de 'map' voor toeleiding naar KBR, werd voor een belangrijk deel overgenomen door het wijkteam. De komst van het ETF betekent dat een belangrijk deel van deze taken nu weer uit handen genomen van het wijkteam. Nu kan in een vroeg stadium worden doorverwezen, waardoor de wijkcoach alleen 'op de achtergrond hoeft mee te kijken'. Dat is een belangrijke ontlasting voor de wijkteams. Ook door de wijkteamleider in Delfshaven wordt dit zo ervaren:

"Goed dat we iemand met expertise kunnen inschakelen als de schuldproblematiek te veelomvattend is, naast alle andere problematiek. Daardoor kunnen wij ons concentreren op andere problematiek en dat dat schuldenstuk is ondergebracht. In het team hoor ik terug dat de wijkcoaches er snel gebruik van maken"
(Wijkteamleider gebied Delfshaven)

Een belangrijke meerwaarde volgens de wijkcoach is het feit dat klanten nu snel opgepakt worden door een professional, terwijl in de periode vóór de komst van ETF schulddienstverlening of toeleiding naar KBR vaak in handen was van vrijwilligers van een welzijnspartij. Dat betekent volgens de wijkcoach ook dat het voor de klanten minder vrijblijvend wordt om iets aan hun schuldproblematiek te doen. Als belangrijke meerwaarde voor de klanten wordt de trajectbegeleider als vaste contactpersoon en de toegankelijkheid van de trajectbegeleider genoemd. Verondersteld wordt dat dit de uitval van klanten uit het dienstverleningsproces zal kunnen voorkomen.

Toch zijn de stemmen over de meerwaarde van de trajectbegeleider niet helemaal eensgezind. Een wijkteamleider in gebied Delfshaven geeft aan dat de komst van de trajectbegeleider er wel voor heeft gezorgd dat er minder outreachend wordt gewerkt. In 'zijn' wijk gingen in een eerder stadium van de pilot financieel experts op huisbezoek als er signalen waren van financiële problematiek. Nu hangt het er vanaf of iemand met schulden zich meldt.

“In een aantal gebieden, waaronder Delfshaven, paste het Expertiseteam Financiën een individuele en actieve benadering toe door mensen te bellen en zo nodig te bezoeken als ze na het eerste gesprek niet meer terugkomen. Dat bleek zijn vruchten af te werpen. Er is (vanaf juli 2019) ervoor gekozen om niet meer een actieve benadering toe te passen. Indien het contact minder wordt en de Rotterdammer niet meer reageert wordt het traject afgesloten of terugverwezen naar de verwijzer (...) De rol van trajectbegeleider zoals eerst bij ETF was belegd, valt per juli 2019 dus weer onder de KBR. Daarmee is de actieve en outreachende rol om zoveel mogelijk Rotterdammers te benaderen en vast te houden komen te vervallen”.

(Wijkteamleider van een wijkteam in gebied Delfshaven)

De wijkteamleider uit het gebied Feijenoord vindt ook dat de trajectbegeleider ‘veel outreachender’ zou moeten werken. Ze zouden laagdrempeliger en meer zichtbaar in de wijk aanwezig moeten zijn, en zich moeten aansluiten bij het wijknetwerk. In de huidige organisatiestructuur komen klanten zijns inziens ‘te laat binnen’, omdat er teveel schakels in de keten zijn voordat de klant bij de trajectbegeleider terecht komt:

“Het zou een belangrijke stap zijn als de trajectbegeleider bekender zou zijn bij de mensen op de werkvloer, dus bij het wijknetwerk, de welzijnspartijen, de huizen van de wijk”. De trajectbegeleider zou meer outreachend moeten werken om zo mensen in een eerder stadium te bereiken.

(Wijkteamleider van een wijkteam in gebied Feijenoord)

Ervaringen met het werkproces

Verwijzing vanuit Vraagwijzer

Burgers met een hulpvraag of meerdere leefgebieden worden door Vraagwijzer verwezen naar het wijkteam. Er wordt ook verwezen door het wijknetwerk: welzijnsorganisaties, huisartsen of scholen. Bij verwijzing door Vraagwijzer is er

volgens de geïnterviewde wijkcoach soms onduidelijkheid over de samenloop tussen aanmelding bij ETF en het wijkteam. In sommige gevallen wijst Vraagwijzer tegelijkertijd door naar én wijkteam én ETF. De wijkcoach geeft aan dan niet direct een afspraak met de klant te maken, om zo ruimte te bieden aan de trajectbegeleider. Dit kan echter niet altijd, omdat bij acute problematiek ook het wijkteam direct een afspraak maakt. Dit voelt dan als ‘dubbelop’. Er is behoefte aan een duidelijker instructie hoe met deze samenloop moet worden omgegaan¹⁵.

Soms is het onduidelijk wanneer Vraagwijzer direct aanmeldt bij ETF of er dan ook direct wordt aangemeld bij het wijkteam: verwijst Vraagwijzer naar wijkteam als er naast financiële problematiek ook sprake is van andere problematiek, en moet wijkteam dan verwijzen naar ETF? Voor het wijkteam is het soms onduidelijk of een trajectbegeleider al bij de klant is betrokken op het moment dat deze wordt doorverwezen naar Vraagwijzer. Dat roept gelijk de vraag op: wie doet de brede uitvraag: Vraagwijzer of Wijkteam. Volgens een wijkteamleider is Vraagwijzer de voorkeur naar het wijkteam en moet de eerste schifting aanbrengen. Vraagwijzer zou de korte uitvraag moeten doen, en het wijkteam de brede uitvraag. Volgens geïnterviewde zou dit een eenduidige lijn moeten worden: als er sprake is van multiproblematiek zou eerst moeten worden doorverwezen naar het wijkteam, waarna het wijkteam doorverwijst naar ETF.

Aanmelding bij ETF

Bij problemen op financieel gebied wordt eerst bekeken of er voldoende inkomen is. Is dit niet het geval, wordt eerst inkomensondersteuning georganiseerd, bijvoorbeeld door ondersteuning bij het aanvragen van een uitkering of toeslagen of het bekijken van de mogelijkheden voor toeleiding naar betaald werk. Blijkt daarnaast sprake van schuldproblematiek, wordt aangemeld bij het ETF. Hoewel in het koppeldocument wordt beschreven dat ook bij lichte financiële problematiek kan worden doorverwezen naar het ETF, geeft de geïnterviewde wijkcoach aan dat als er sprake is

¹⁵ Inmiddels is de afspraak gemaakt dat de vraagwijzer een zaak voor het wijkteam niet gelijktijdig doorzet

naar het ETF. Het wijkteam is dan verantwoordelijk voor aanmelding en inzet ETF

van niet-problematische schulden, zij de casus zelf bij zich houdt. Ze geeft hierbij aan dat als de aanmelding bij het ETF wat langer duurt, er zelf al een aanvang wordt gemaakt met een zo goed mogelijk overzicht maken van de financiële situatie.

De ervaringen met de aanmeldingsprocedure zijn wisselend. Een wijkteamleider geeft aan het een groot pluspunt te vinden dat de klant per mail, per brief en per sms een herinnering ontvangt aan de ingeplande afspraak, en dat er wordt teruggekoppeld na afspraak met klant gehad te hebben. Aan de andere kant geeft een wijkcoach aan dat bij bevestiging van de afspraak na aanmelding bij het ETF alleen wordt aangegeven op welke datum de afspraak is, maar niet met wie en hoe laat. Dan moet soms worden gezocht wie de trajectbegeleider is. Er is behoefte om dit direct te weten, omdat ze 'strak wil monitoren' of de klant op de afspraak is gekomen. Ze geeft hierbij aan dat als eenmaal het contact met de trajectbegeleider is gelegd, de communicatie soepel verloopt.

Een wijkteamleider vindt de toelatingseisen voor doorverwijzing naar het ETF onduidelijk als het gaat om de aanwezigheid van een vast adres, vast inkomen, of het voorkomen van een crisis; bankslapers hebben geen/moeilijk toegang terwijl met inkomen budgetbeheer mogelijk zou zijn.

Terugkoppeling van de voortgang

Volgens de wijkcoach is de behoefte aan terugkoppeling over de voortgang van de dienstverlening afhankelijk van de problematiek van de klant. Als er sprake is van een multiprobleemgezin en er bijvoorbeeld twijfels zijn over een melding aan Bureau Jeugdzorg, is er behoefte aan direct contact met de trajectbegeleider na de eerste afspraak met de klant. Bij minder complexe cases kan de terugkoppeling er minder snel te zijn.

Terugkoppeling gebeurt in de meeste gevallen wel op eigen initiatief van de wijkcoach. Er is behoefte aan een standaard terugkoppeling van een overzicht van inkomsten en uitgaven na het eerste gesprek van de trajectbegeleider met de klant.

Volgens de wijkteamleider Feijenoord is er nu duidelijk in een werkinstructie vastgelegd dat

de trajectbegeleider na het intakegesprek met de klant contact zoekt met de wijkcoach om dienstverlening af te stemmen. Hij vindt het belangrijk dat er een terugkoppeling is van de voortgang op vaste momenten in het proces:

- Resultaat van het intakegesprek;
- Toeleiding naar KBR;
- Maar ook: de wijkcoach moet terugkoppelen naar de trajectbegeleider als de dienstverlening bij het wijkteam stopt.

Ook volgens een andere wijkteamleider is het "zeer wenselijk om regelmatig terug te koppelen". Het zou wenselijk zijn om terugkoppelmomenten op papier te hebben.

Ze zou de voorkeur hebben aan driemaandelijke evaluatie. Bij wijkteam wordt na negen maanden geëvalueerd of de casus nog bij Wijkteam moet blijven, of kan worden losgelaten. In haar opvatting blijft het wijkteam casusregisseur, ook als de dienstverlening van het wijkteam stopt, maar de klant nog in traject zit bij het ETF.

Duidelijkheid taken en bevoegdheden van de trajectbegeleider

Volgens wijkteamleider Feijenoord is de taakstelling van de trajectbegeleider in de periode van de pilot "nogal eens gewisseld". De exacte grenzen van de functie waren niet altijd helder: in hoeverre monitort de trajectbegeleider alleen de dienstverlening om uitval te voorkomen, en in hoeverre is de trajectbegeleider zelf actief in een casus? De ene trajectbegeleider stelt zich actiever op in een casus dan de andere.

Volgens meerdere geïnterviewden is de precieze begrenzing van taken van de trajectbegeleider nog niet helemaal duidelijk. Zij noemen de volgende voorbeelden:

- Is de trajectbegeleider verantwoordelijk voor het regelen van bewindvoering, of het wijkteam?
- Is de trajectbegeleider verantwoordelijk voor het regelen van het inkomen, of het wijkteam?
- Is de trajectbegeleider verantwoordelijk voor een eventuele verwijzing naar WSNP?

- Is de trajectbegeleider verantwoordelijk voor het verzamelen van bewijstukken en completeren van de map, of het wijkteam? En wat is hierin precies de rol van welzijn?
- Is bij toeleiding naar KBR de trajectbegeleider het aanspreekpunt voor KBR voor eventueel aanvullende informatie, of het wijkteam? En hoe werkt dit bij een heronderzoek van KBR?
- Kunnen klanten die al in een traject bij KBR zitten maar 'met wie het niet lekker loopt', en die worden verwezen naar het wijkteam, aangemeld worden bij het ETF?

Een wijkteamleider geeft aan dat afhankelijk is van de persoon van de trajectbegeleider wat deze tot zijn taken rekent en wat niet. Dit levert onduidelijkheid op. In die zin is er behoefte aan een duidelijker taakomschrijving van de trajectbegeleider, en een duidelijk omschrijving van de taakverdeling tussen trajectbegeleider enerzijds, en wijkteam en andere ketenpartners anderzijds.

Daarnaast is onduidelijk hoe lang de trajectbegeleider actief blijft in de casus. Als toegeleid wordt naar KBR wordt KBR regisseur voor de duur van de schuldregeling, maar onduidelijk is hoe dit is georganiseerd als er niet wordt toegeleid naar KBR. Zoals hierboven werd beschreven, is ook niet helemaal duidelijk wie de casusregie heeft op het moment dat de dienstverlening in het wijkteam stopt, maar de klant nog wel in traject is bij het ETF.

Registratie

Wijkteam, Vraagwijzer en Jongerenloket registreren in GIDSO, ETF in Allegro. Volgens een geïnterviewde wijkteamleider hoeft dit geen probleem te zijn, zolang de communicatie goed is tussen ETF en ketenpartners. Hoewel de wijkcoach wel de voorkeur geeft aan het kunnen inkijken van elkaars systemen, kan volgens de wijkteamleider delen van systemen ook leiden tot ongewenste gegevensuitwisseling als het gaat om de privacy van de klant. Daarnaast is de ervaring met GIDSO dat als meerdere partijen in elkaars

dossier kunnen, de dossierverantwoordelijkheid soms vaag wordt.

Als het gaat om privacy geeft een wijkteamleider aan dat wanneer een klant een WMO-arrangement heeft en hierin begeleiding krijgt op financiën, de ondersteuning vanuit het ETF direct stopt. Hij vindt het bezwaarlijk en niet stroken met AVG-richtlijnen dat de trajectbegeleider inzicht heeft in de persoonlijke zorgbehoefte van een klant, daar waar een klant zich bij het ETF enkel meldt voor financiële problematiek.

Over samenwerking met welzijn en andere partners

Door meerdere wijkteamleider en wijkcoach wordt het belang van een goede samenwerking en informatie-uitwisseling tussen ETF en ketenpartners onderstreept. Daarbij hoort dat de taakverdeling tussen de verschillende partijen duidelijker wordt gemaakt, met name als het gaat om de rol die wijkteam, welzijn en trajectbegeleider spelen in de dienstverlening aan de klant. Daarbij hoort ook dat de trajectbegeleider zou zich meer bewust moeten zijn van de mogelijkheden van het wijknetwerk, en ook op een meer laagdrempelig niveau toegankelijk zou moeten zijn. Een wijkteamleider verwoordt dit als volgt:

"Het is wel belangrijk dat je elkaar duidelijk maakt wat je voor elkaar kunt betekenen en wat je van elkaar kunt verwachten. En zoek elkaar op als iets onduidelijk is. Ik zie dat er hard is gewerkt, over en weer, om elkaar te ontmoeten en te zorgen dat er samenwerking is ontstaan. Voor veel medewerkers is het nu duidelijk dat een trajectbegeleider veel voor ze kan betekenen".

2.3.8 Jongerenloket

Voor het onderzoek is gesproken met een teammanager van het Jongerenloket en een jongerenconsulent.

Doelgroep

De doelgroep die door het Jongerenloket wordt aangemeld bij de trajectbegeleider bestaat uit jongeren tussen de 18 en 27 jaar met een inkomen uit arbeid, studiefinanciering, sociale

voorzieningen/verzekeringen of waarbij het proces voor een uitkeringsaanvraag in gang is gezet. Wanneer het regelen van het inkomen in gang is gezet, kan de trajectbegeleider met specialisatie jongeren een intake doen, om zo inzicht te krijgen in de situatie en vaststellen welke dienstverlening passend is. Schulddienstverlening aan jongeren vindt sinds kort plaats in het kader van het Jongeren Perspectief Pact. Bij het Jongerenloket is een pilot uitgevoerd met een trajectbegeleider die speciaal is gericht op jongeren. “De leefwereld van de jongeren is specifiek, en kun je niet één-op één wegzetten met de volwassenen”. Uit de pilot bleek dat bij deze trajectbegeleider de uitval nul was, en bij de andere twee derde. Sinds april 2020 zijn er 4-5 trajectbegeleiders met specialisme jongeren aangesteld bij het ETF.

Motiveringstraject

Grote verschil tussen jongeren en volwassenen is de motivatie: volgens één van de geïnterviewden zijn ze aan het begin van het traject heel enthousiast dat ze worden geholpen, maar “als ze moeten leveren, haken ze af”. Jongeren overzien de problematiek niet: ‘wie dan leeft, wie dan zorgt’. Ze zijn een extra risicogroep omdat ze vaak een laag inkomen hebben. Een betalingsachterstand kunnen ze minder goed opvangen. Daarnaast hebben ze vaak geen zorgverzekering. De motivatiefase van jongeren is langer. Er is vaak snel dienstverlening nodig om de schuldsituatie in balans te brengen, maar motivatie vasthouden en werken aan gedragsverandering is vaak een traag proces. Dit betekent dat de trajectbegeleider creatief moet zijn en soms ‘buiten de lijntjes’ moet lopen om jongere vast te houden: blijven bellen als ze niet komen opdagen, op andere locaties afspreken als ze zich niet veilig voelen.

Volgens de jongerenconsulent zijn veel jongeren niet bureaucratisch vaardig. Het lezen van brieven, het opstellen van een bezwaarschrift gaat hen niet gemakkelijk af.

Proces

Het werkproces wordt uitgebreid beschreven in het koppeldocument Jongerenloket-ETF. Kort beschreven is bij intake een brede uitvraag. Op basis van de uitvraag wordt de jongere overgedragen aan de casusregisseur. Als er sprake is van financiële en/of schuldproblematiek

wordt gelijk overgezet naar TBF en een casusregisseur zodat er een driehoek ontstaat: jongere, casusregie en trajectbegeleider om de jongeren gemotiveerd te houden en om op dat leefgebied ondersteuning te aanvaarden.

Jongerenloket is casusregisseur, heeft vooral de functie om de jongere gemotiveerd te houden om aan diens problematiek te werken. Waar voor de komst van ETF het jongerenloket zelf toeleidde naar KBR of een eigen toolkit had om in te zetten bij financiële problematiek, wordt nu ETF onmiddellijk ingezet. Nu beheert ETF de toolkit, en dat betekent dat zij verantwoordelijk zijn voor het regelen van de ondersteuning en verwijzen naar andere ondersteunende partijen, bijvoorbeeld ‘Rotterdamse douwers’ of, sinds kort, aan Jongeren Budget Beheer bij welzijnspartijen als Enver of het Leger des Heils.

In principe wordt ‘warm’ overgedragen aan de TBF middels een driegesprek. Dat is in de pilot nog niet uit de verf gekomen. Het is wenselijk om bij mijlpalen een driegesprek te voeren met jongerenconsulent, jongere en TBF.

Jongerenconsulent blijft casusregisseur. De trajectbegeleider ondersteunt de jongere bij alle vraagstukken in het financiële domein. Er wordt een ondersteuningsplan gemaakt. De trajectbegeleider zet maatwerk ondersteuning in, bijvoorbeeld budget coaching, brengt schulden in kaart en kan allerlei middelen voor financiële ondersteuning inzetten. In geval van complexe schulden kan de trajectbegeleider de jongere aanmelden voor reguliere KBR-schuldbemiddeling of voor het Jongeren Perspectieffonds.

Terugkoppeling

Terugkoppeling gebeurde in de pilot niet automatisch, maar op initiatief van het Jongerenloket zijn er nu vier standaard terugkoppelmomenten geformuleerd: de afspraak met de trajectbegeleider, de uitkomsten van het eerste gesprek, als de jongere niet verschijnt op een afspraak en als het eerste resultaat is bereikt. De bedoeling is dat de momenten van terugkoppeling nog worden aangescherpt. Volgens jongerenconsulent zijn in haar contact met de trajectbegeleider de terugkoppelmomenten niet standaard, maar door korte lijn is er regelmatig sprake van contact. Dit is wel afhankelijk van de fysieke nabijheid van de

trajectbegeleider. De jongerenconsulent heeft ook contact met trajectbegeleiders die gestationeerd zijn bij Vraagwijzer, en daarmee zijn de lijnen minder kort. Als dat het geval is, is standaardisering van de terugkoppelingsmomenten wenselijker. De jongerenconsulent zegt iedere twee maanden een gesprek te hebben met de jongere over de voortgang van de jongere. Input van de trajectbegeleider over de stand van zaken op het gebied van schulden zou dan wenselijk zijn.

Meerwaarde trajectbegeleider

Er is nu een regiehouder op het terrein van financiële dienstverlening. Dat was nodig omdat financiële dienstverlening een expertise is, zeker gezien de ingewikkeldheid van het terrein. In het verleden had niemand de regie, en hadden jongeren meerdere begeleiders op het gebied van financiële dienstverlening. De jongerenconsulent noemt als meerwaarde dat deze zich meer op de problematiek op de andere leefgebieden kan richten doordat problematiek op het financiële leefgebied wordt opgepakt door de trajectbegeleider.

Oordeel functioneren van de trajectbegeleider

Vóór de start van de pilot had je trajectbegeleiders en trajectspecialisten. Die laatsten hadden een ondersteunende functie, waardoor de trajectbegeleiders zich echt op de begeleiding konden concentreren. "Dat is weggevallen, en dat zie ik nu wel stuklopen nu de trajectbegeleiders alle kopieën moeten maken". De trajectbegeleider laat daardoor meer aan de jongere over, waardoor het risico op uitval groter is. "Ik mis een stukje ondersteuning naar de jongere toe van: 'hoe doe je dan nou'?"

Stress-sensitief werken

De geïnterviewde teammanager vindt niet dat de trajectbegeleider stress-sensitief werkt: "Hoe kun je stress-sensitief werken als je niet stress-sensitief wordt aangestuurd?" Stress-sensitief werken vraagt constante coaching op de werkvloer, en die vindt nauwelijks plaats omdat de focus ligt op productie. Verloop binnen ETF is best groot, en er worden snel nieuwe mensen aangenomen. Dat betekent dat je deze mensen ook moet opleiden in stress-sensitief werken. Dat

is geen training van twee uur. Jongerenloket gaat nu wel trainingen aanbieden die ingaan op de leefwereld van de jongeren. Daarnaast een training op het gebied van zelfsturing en stress-sensitief werken met casuïstiek. "Maar ik kan daarin opleiden, ondersteunen en trainen, maar op het moment dat je niet zo werkt. Het begint in de keten: als ze niet worden aangestuurd om stress-sensitief te werken, zullen ze dit in de praktijk ook niet laten zien.

Overigens vindt de jongerenconsulent, voor zover ze dit kan overzien, wel dat de trajectbegeleider waarmee zij werkt, stress-sensitief werkt.

Aansluiting dienstverlening trajectbegeleider bij doelgroep

Volgens de jongerenconsulent sluit het functioneren van de trajectbegeleider goed aan bij de doelgroep. "Ik krijg alleen maar positieve berichten ook terug van mijn jongeren. (...) Ik weet dat zij gewoon wekelijks contact heeft. En dat zij echt dingen boven tafel krijgt door de telefoon, terwijl ze haar niet kennen, dat vind ik echt heel knap. Dus zij heeft echt wel het vertrouwen, zeg maar, van de jongere. En dat is vaak nummer één. Jongeren willen niet altijd alles vertellen. Bij mij duurt dat soms ook gewoon twee, drie gesprekken, waarvan ik denk, nu ben ik tot de kern. En de trajectbegeleider krijgt dat eigenlijk best wel snel voor elkaar".

Onduidelijkheid over JPF

Hoewel JPF werd aangekondigd als instrument om jongeren met schulden te ondersteunen, kwam dit niet van de grond. Hierdoor werden verwachtingen gewekt bij consulenten en jongeren die niet konden worden ingelost.

Samenloop met Project010

Onduidelijk hoe het aanbod aan jongeren in het kader van Project010 samenloopt met het aanbod van de trajectbegeleider.

2.3.9 Prestatie010

Interviews

Om de ervaringen met trajectbegeleiding te peilen, zijn gesprekken gevoerd met de teammanager Prestatie010 en een activeringscoach.

Doelgroep van Prestatie010

Doelgroep van Prestatie010 zijn bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Een groot deel van de doelgroep kampt met sociale problematiek, fysieke problematiek, laag opleidingsniveau, veel LVB, vaak ook verslavingsproblematiek of psychische problematiek. "Schuldproblematiek loopt als een rode draad door die doelgroep heen". Er spelen vaak betalingsachterstanden en/of budgetteringsproblemen. Dat kan snel escaleren in problematische schulden. Schuldproblematiek is vaak een grote belemmering in de activering van de doelgroep:

"Schuldproblematiek is een grote gijzelaar om andere problemen aan te pakken".

(Teammanager Prestatie010)

Dienstverlening van Prestatie010

Prestatie010 stelt zich tot doel mensen in een uitkeringssituatie te activeren naar een activiteit, vrijwilligerswerk of mogelijk een betaalde baan. Altijd binnen de mogelijkheden van hun kunnen ofwel het hoogst haalbare. Volgens de activeringscoach begint de dienstverlening in de meeste gevallen met het stabiliseren van een probleemsituatie, en het winnen van het vertrouwen van de klant. De probleemsituatie kan (onder meer) betrekking hebben op schulden. Als een klant financiële problemen heeft en behoefte heeft aan hulp, wordt deze financiële situatie geïnterviewd. De activeringscoach treedt in overleg met de trajectbegeleider of deze in aanmerking komt voor dienstverlening. Als dit het geval is, wordt deze aangemeld voor een driegesprek.

Toeleidingsproces

Het toeleidingsproces van Prestatie010 naar het ETF wordt uitgebreid beschreven in het koppeldocument. De belangrijkste punten:

- De activeringscoach meldt een klant via een aanmeldformulier aan bij het ETF. Het gebruik van het aanmeldformulier maakt dat er voldoende informatie van de klant bekend is voor de uitnodiging voor een eerste gesprek;

- Na de aanmelding neemt het ETF-contact op met de klant om een afspraak in te plannen. De klant ontvangt een schriftelijke uitnodiging. De activeringscoach wordt ook altijd uitgenodigd voor dit gesprek. Het is aan de activeringscoach in afstemming met de klant of een driegesprek zal plaatsvinden. Vooralsnog is de afspraak gemaakt dat de activeringscoach bij elk eerste gesprek met ETF aanwezig zal zijn. Dit om de toeleiding te waarborgen en de klant in, en met vertrouwen over te dragen aan het ETF.

- Het ETF verzorgt op minimaal drie vaste momenten een terugkoppeling. Ook bij wijzigingen stelt ETF, Prestatie010 op de hoogte:

- klant is op gesprek geweest
- No show
- als een eerste resultaat is bereikt;

- Wanneer de klant niet komt opdagen bij een gesprek zal de trajectbegeleider hier actief op reageren. Ze proberen zowel telefonisch als per mail contact te krijgen om een nieuwe afspraak te plannen. De activeringscoach wordt hiervan op de hoogte gebracht. Wanneer het de Trajectbegeleider niet lukt om contact te krijgen met de klant, zal de klant worden teruggemeld. Het is vervolgens aan de activeringscoach om het gesprek met de klant weer op te pakken en eventueel opnieuw aan te melden bij het ETF. Na aanmelding zal het ETF binnen 2 tot 3 dagen contact opnemen om een afspraak in te plannen. Binnen twee weken zal de afspraak plaatsvinden. Streven is om binnen 8 weken tot een eerste resultaat te komen.

Ervaringen met het werkproces

Overdracht aan TBF

Volgens teammanager is er vanaf het begin van de pilot het belang van een 'warme' overdracht benadrukt. Als de activeringscoach het noodzakelijk vindt, vindt er bij de overdracht een driegesprek plaats. "Wij willen heel dicht op de

werkzoekende zitten vanuit zorg- en ontwikkelperspectief. En je ziet als die te veel zelfsturende opdrachten krijgt, dat het vaak niet lukt". Als er eenmaal een afspraak met de trajectbegeleider is gemaakt, is er vaak nog contact met de klant om hem voor te bereiden op het gesprek. "In veel gevallen plannen wij nog een gesprekje tussendoor in met de klant om ze echt klaar te stomen, en te zorgen dat ze niet voor een verrassing komen te staan".

Terugkoppeling

Na het driegesprek is er separaat contact met de trajectbegeleider en de klant over het resultaat van het gesprek. Daarna 'splitsen de wegen'. In de fase na het driegesprek is er regelmatig contact over de voortgang van de klant; bij iedere wijziging in de situatie stuurt de trajectbegeleider een bericht aan de activeringscoach via mail of whatsapp. Volgens de activeringscoach is er in de fase na het driegesprek gemiddeld één keer in de drie á vier weken contact met de trajectbegeleider. De gesprekken die de coach daarna heeft met de klant gaan hoofdzakelijk over activering; de voortgang bij het ETF komt hierbij zijdelings aan de orde. Er is dus sprake van een duidelijke rolverdeling, waardoor men elkaar minder hoeft op te zoeken.

Volgens de activeringscoach was er in het begin van de pilot een grote aanwas van nieuwe medewerkers binnen het ETF. Dat betekende in de beginperiode dat veel trajectbegeleiders nog moesten worden ingewerkt, en de werkwijze tussen trajectbegeleiders kon verschillen. "De ene keer werd er wel teruggekoppeld naar ons toe, de andere keer weer niet. De ene keer werd wel verzocht om een driegesprek, de andere keer weer niet". Na de beginperiode is de werkwijze meer gestandaardiseerd. Volgens de activeringscoach was het in deze fase van het proces belangrijk dat de trajectbegeleiders en andere medewerkers van ETF op dezelfde locatie zaten. Hierdoor kon snel worden geschakeld: "Ik zie ze elke dag op de werkvloer en dat maakt dat je elkaar beter leert kennen, kunt vinden en je heel kort kunt schakelen".

Wijze van gegevensuitwisseling

Gegevensuitwisseling en informatie over de voortgang vindt vooral plaats via telefonisch, e-

mail- en appcontact. Teammanager en activeringscoach geven aan dit qua tijdsinvestering en vanwege privacy risico's geen ideale situatie te vinden. De trajectbegeleider kopieert gespreksverslagen die hij het registratiesysteem van KBR vastlegt, en 'plakt' deze in een e-mail om deze aan de activeringscoach te sturen. Beiden zien dat dit ook een tijdrovend proces is voor de trajectbegeleider. Zij pleiten voor een gedeeld systeem waar trajectbegeleiders en ketenpartners toegang toe hebben. Dat zou ook het inzicht vergroten in de vraag welke partijen precies bij een klant betrokken zijn en welke dienstverlening aan hen wordt geboden.

(Activeringscoach verwijst naar SLUIS, waardoor zij inzicht hebben of, en zo ja, wie binnen het wijkteam en mogelijk andere partijen, bij de klant is betrokken).

Volgens de teammanager is het voor informatieuitwisseling een groot voordeel als activeringscoach en trajectbegeleider fysiek dicht bij elkaar zitten. De teammanager heeft ervaring opgedaan met de pilot in twee gebieden. Daaruit bleek dat de samenwerking sneller werd ingericht in het gebied waar activeringscoach en trajectbegeleider op één locatie zaten. "Er is niets zo effectief als even bij elkaar binnenlopen". Op plekken waar dat niet zo is, is de communicatie moeilijker. Het gebruik van verschillende systemen (RMW, Allegro en GIDSO) maakt die afstemming op meer afstand moeilijker.

Casusregie

De activeringscoach is casusregisseur. De relatie tussen de activeringscoach en de werkzoekende blijft bestaan zolang deze een uitkering heeft. Daar waar mogelijk, worden gelijktijdig acties ingezet. De trajectbegeleider is een belangrijke stakeholder in het traject van die werkzoekende. Op het moment dat die werkzoekende niet in staat is om naast die schulden iets anders te doen en die trajectbegeleider adviseert om even afstand te nemen, dan wordt dat gedaan. Maar als het even mogelijk is om ook over het ETF-traject heen te kijken en zeker op het moment dat er een minnelijk of wettelijk traject staat bij de KBR, wordt er verder gewerkt aan persoonlijke ontwikkeling door middel van activering.

Meerwaarde van de trajectbegeleider

Het ETF maakt het gat kleiner tussen klant en KBR. In de periode vóór de komst van het ETF was er veel uitval, doordat mensen vaak niet in staat waren om overzicht te brengen in hun schulden en de papieren te organiseren. Aan de andere kant accepteerde KBR mensen vaak niet omdat er te veel onduidelijkheden waren in hun financiële situatie. Daarnaast was het voor veel mensen onduidelijk waar ze naar toe moesten met hun hulpvraag. De rolverdeling is nu duidelijker, waardoor het voor medewerkers veel duidelijker is naar wie ze kunnen verwijzen. In het verleden organiseerde de activeringscoach ondersteuning voor de klant, en kon bij financiële problematiek verwijzen naar verschillende partijen: Vraagwijzer, welzijn of Gers met geld. Nu is er een eenduidige verwijzing naar het ETF op het moment dat er een klant is met een probleem en een hulpvraag op het gebied van schulden. Daarnaast is er nu frequent contact tussen activeringscoach en trajectbegeleider, waardoor werken aan schulden en werken aan activering meer samenlopen.

Volgens de activeringscoach is het op dat moment belangrijk dat de klant “bijna letterlijk bij de hand wordt genomen en ook letterlijk op een humane wijze landt of aankomt bij de trajectbegeleider”. Deze fysieke en vooral warme overdracht maakt het dat meer mensen de schulddienstverlening ofwel ETF weten te vinden en er gebruik van maken, waar ze dat voorheen dus niet deden”.

Een belangrijke meerwaarde van de TBF is dat angst kan worden weggenomen die bestaat bij klanten om van schulddienstverlening gebruik te maken. Bij veel klanten bestaat een negatief beeld over schulddienstverlening, dat vooral te maken heeft met het vermeende verlies van regie:

“Maar zelfs dan is het zo dat op het moment dat iemand, als ik iemand de vraag stel van, nou, goed, je hebt nu wat schulden, hoeveel heb je per maand over? Nou, dan gaan ze rekenen, rekenen, rekenen en aan het eind van de rit komen ze tot de conclusie dat ze en bijna geen geld hebben en heel veel stress hebben van deurwaarders en brieven en dat soort zaken. En op het moment dat wij daar dan tegenoverstellen dat je inderdaad ook weinig geld hebt, maar dat die stress wegvalt omdat je geen deurwaarders en brieven meer

hebt, komen ze tot de conclusie van, eigenlijk is een stukje bewindvoering of schuldhulpverlening op deze manier helemaal zo gek nog niet ten opzichte van hoe ik er nu bij zit. Alleen ze willen vaak een stukje eigen regie houden, wat niet altijd een voordeel hoeft te betekenen.”

Volgens de activeringscoach is één van de belangrijkste zaken voor de klanten binnen de doelgroep dat ze “ergens naar toe kunnen werken”. Het ETF biedt naar zijn mening voor de klanten van Prestatie010 een stip op de horizon, die voor de activeringscoach weer ruimte creëert om aan arbeidspotentieel of ontwikkelpotentieel te werken. In de ideale situatie lopen deze twee sporen samen. De trajectbegeleider biedt perspectief en vermindert de stress bij de klant.

Tenslotte zorgt de komst van de trajectbegeleider ervoor dat als een aanmelding bij KBR niet lukt, er naar een andere oplossing wordt gezocht. Waar in de periode vóór de komst van de trajectbegeleider veel klanten op dat moment uit beeld verdwenen, wordt de klant niet losgelaten en wordt er naar een optimale oplossing gezocht in samenspraak met de activeringscoach. “Op het moment dat je in gesprek blijft, kun je linksom of rechtsom altijd mogelijkheden creëren”. Hierbij ziet hij wel verschil in de werkwijze van trajectbegeleiders:

“Als het gaat om de kennis, de durf en het doen, gewoon het doen, dan zijn er wel een paar die eruit springen en er echt alles voor over hebben om een dossier succesvol door te zetten. Ik moet zeggen dat dat een groot deel is, maar de eerste lichting, daar zie je dat wel wat meer dan bij de laatste. En ik heb absoluut geen idee waar dat aan ligt.”

Belang van motiveringstraject

Een uitgebreid citaat uit het gesprek met de activeringscoach geeft het belang van het stap voor stap meenemen de klant op weg naar schulddienstverlening goed weer:

“Als het gaat om financiën, dan vragen wij op dat moment in de eerste plaats en dat hoort ook binnen onze gespreksstructuur of er sprake is van

belemmeringen om uiteindelijk stappen te zetten in je ontwikkeling. Nou, belemmeringen, een van die belemmeringen is je financiële positie. En dan is de vraag, heeft u schulden, ja of nee? (...) Een heel groot deel geeft aan, ik heb geen schulden. Maar dan is de eerstvolgende vraag die we stellen, zijn er betalingsachterstanden? Dan noem je een voorbeeld zoals de huur- of energielasten. Hè, loopt dat allemaal zoals dat hoort? Je zorgpremies, wordt dat allemaal betaald? Dan hoor je weleens, ik loop daar drie maanden achter of ik zit daar niet helemaal lekker als het gaat om de betalingen die ik normaliter zou moeten doen, ik loop ook daar twee maanden achter. Dan heb je dus eigenlijk al een feit. Dan probeer je dat heel voorzichtig aan te kaarten en ook uit te leggen wat eventueel de trajectbegeleider zou kunnen betekenen. Wanneer we op een hele laagdrempelige manier communiceren en naar de situatie kijken kan dit helpen een passend voorstel te maken om deze problematiek op te pakken. Want de vraag stellen we ook letterlijk, is dit hoe je je leven voor de komende periode voor ogen had? Of heb je een ander toekomstperspectief? Of hè, had je het heel anders in gedachten? Nou, dan ga je een beetje op de persoonlijk noot spelen, maar dan geeft eigenlijk iedereen al aan van nee, natuurlijk wil ik dit niet, natuurlijk wil ik niet met een uitkering zitten, dat snap je zelf ook wel. Soms creëer je daar een beetje een stukje frustratie mee, maar juist wat uit die frustratie wordt geboren, is een stukje motivatie. Nou en dat is wat je dan creëert. Zou het dan niet mooi zijn om samen dit traject aan te gaan en in ieder geval met hen in gesprek te gaan? Wat je uiteindelijk daarmee doet, dat ligt bij jou. Maar zouden we dan niet samen eens wat kunnen gaan kijken? En dan kaart je ook aan van joh, de eerste keer zit ik erbij, dus als je angst hebt om dat, op te zetten, wees maar niet ongerust, want wij zitten erbij. Het dossier is volledig op orde, dus zij kennen ook het hele dossier. Dus dat is eigenlijk de stap met de werkzoekenden. En dan wordt uitgebreid die casus op papier gezet en doorgestuurd naar de collega's van ETF".

Lessen uit de pilot

Los van elkaar geven teammanager en activeringscoach aan dat de belangrijkste les betrekking heeft op het belang van samenwerking

en een goede communicatie tussen ETF enerzijds, en de ketenpartners anderzijds. De teammanager betreft dit meer op de inrichting van het werkproces:

"Je kunt de verschillende processen van de verschillende afdelingen in het sociale domein niet los van elkaar zien, omdat er maar weinig Rotterdammers zijn die alleen een probleem hebben op het leefgebied financiën (...) Er is vaak een combinatie van zaken (...) We zijn soms heel gefragmenteerd georganiseerd in de stad Op het moment dat je oog en ruimte hebt voor elkaars opdracht, kunnen we ook exclusievere ondersteuning bieden".

De activeringscoach betreft het op de samenwerking op de werkvloer;

"Persoonlijk contact is een voorwaarde om het beter voor elkaar te krijgen".

2.3.10 Team Detentie en re-integratie

Doelgroep

Team Detentie en re-integratie biedt ondersteuning aan ex-gedeteneerden bij de re-integratie in de samenleving. Het team probeert bij een melding van detentie zo snel mogelijk bij de gedetineerde aan te sluiten om te kijken of er een ondersteuningsvraag is op vijf basisvoorwaarden, waaronder inkomen en schuldproblematiek. Het team analyseert de ondersteuningsvraag en verwijst de cliënt door naar de noodzakelijke dienstverlening van gemeente of welzijnsinstellingen. Het is een kwetsbare doelgroep, waarbij volgens geïnterviewde rond 40% kampt met LVB-problematiek. Volgens geïnterviewde kampt negen van de tien cliënten van het team met schulden, soms gerelateerd aan het delict. Maar ook schulden die al vroeg in hun carrière zijn opgebouwd; studieschuld, telefoon.

Meerwaarde van de trajectbegeleider

Vóór de komst van het ETF verwees het team cliënten met schuldproblematiek door naar een welzijns partij om de schulden in kaart te brengen en eventueel toe te leiden naar KBR voor een schuldregeling. Als er meer nodig was dan alleen

praktische ondersteuning bij schulden, werd een WMO-traject ingezet. In die periode was er geen directe lijn (een 'fast lane') naar de KBR:

"We waren op zoek naar een fast lane omdat wij voor alle basisvoorwaarden wel de contacten binnen de gemeente hebben om zo goed mogelijk die ondersteuning snel in gang te zetten. (...) Alleen ontbrak dat bij de Kredietbank. Dus hoe kunnen wij iemand zo snel mogelijk in een goed traject krijgen op het moment dat iemand schulden heeft? En dat ontbrak. We werkten met een externe partner, terwijl we eigenlijk binnen de gemeente willen werken, de eigen organisatie, om zo korte lijnen te hebben".

Het risico op uitval van de doelgroep is groot. Vaak is er weinig vertrouwen in hulpverlening. Daarnaast kan een traject richting een schuldregeling lang duren, waardoor de cliënt tussentijds afhaakt. Het is een kwetsbare doelgroep die volgens geïnterviewde 'snel de handdoek in de ring gooit'. De verwachting is dat door trajectbegeleiding de procedure richting een schuldregeling sneller zal verlopen en de uitval zal verminderen.

Werkproces

De gedetineerde wordt zo snel mogelijk na aanvang detentie gesproken. Mocht er sprake zijn van schuldenproblematiek dan wordt afgestemd welke route zal worden gelopen. Zo kan het zijn dat dat intramuraal al gestart wordt met inventarisatie, en bevestiging door de welzijnspartner of dat deze direct wordt aangemeld bij ETF omdat dit beter past in het strafverloop. Als sprake is van problematiek die ondersteuning vraagt, waaronder schuldproblematiek, wordt dit gemeld aan team Detentie en Re-integratie. Naar aanleiding daarvan houdt de specialist van het team een 'bajesbabbel' met de gedetineerde om de problematiek en ondersteuningsvraag in kaart te brengen. Het is afhankelijk van hoeveelheid schulden en voorkeur gedetineerden of deze

wordt doorverwezen naar ETF of door de welzijnspartner wordt ondersteund.

Het verdere proces van toeleiding naar het ETF is uitgebreid beschreven in het koppeldocument. De belangrijkste punten hieruit:

- De medewerkers uit het team Detentie en Re-integratie melden een klant via een aanmeldformulier aan bij het ETF. Het gebruik van het aanmeldformulier maakt dat er voldoende informatie over de klant bekend is voor de uitnodiging voor een eerste gesprek
- Na de aanmelding neemt het ETF contact op met de klant om een afspraak in te plannen. De klant ontvangt een schriftelijke uitnodiging. De medewerker van detentie en re-integratie wordt ook altijd uitgenodigd voor dit gesprek. Het eerste gesprek zal een driegesprek zijn. Het ETF verzorgt op drie momenten een terugkoppeling aan de medewerker van Detentie en Re-integratie:
 - klant is op het eerste gesprek geweest
 - No show
 - als een eerste resultaat is bereikt
 - uitval en/of afsluiting van het traject
- Wanneer de klant niet komt opdagen bij een gesprek zal de trajectbegeleider hier actief op reageren. Ze proberen zowel telefonisch als per mail contact te krijgen om een nieuwe afspraak te plannen. De medewerker van team detentie en re-integratie wordt hiervan op de hoogte gebracht. Wanneer het de Trajectbegeleider niet lukt om contact te krijgen met de klant, zal de klant worden teruggemeld. Het is vervolgens aan de medewerker van team detentie en re-integratie om het gesprek met de klant weer op te pakken en evt opnieuw aan te melden bij het ETF.
- Na aanmelding zal het ETF binnen 2 tot 3 dagen contact opnemen om een afspraak in te plannen. Binnen twee weken zal de afspraak plaatsvinden. Streven is om binnen 8 weken tot een eerste resultaat te komen.

Afgesproken is dat er vaste medewerkers worden benoemd als aanspreekpunt in beide afdelingen.

Casusregie

Het team is verantwoordelijk voor de casusregie. Het team blijft betrokken bij een cliënt totdat deze op alle leefgebieden 'onder de pannen' is. Daarna wordt nog een periode gemonitord voordat de casus kan worden afgesloten. Dat betekent dat zolang er nog geen sprake is van een schuldregeling, de casus in portefeuille blijft van het team. Overigens, als sprake is van toezicht vanuit reclassering, is reclassering regiehouder.

Ervaringen met het werkproces

Het team heeft nog weinig ervaring opgebouwd met de toeleiding naar de trajectbegeleider. Er is een pilot gedraaid met een beperkt aantal klanten waarmee het werkproces is getest. Deze pilot is inmiddels afgerond en omgezet in een reguliere werkwijze. Deze beperkte ervaring leverde wel al enkele bevindingen op:

Proces met duidelijke kaders

Eén medewerker geeft aan het proces 'goed' te vinden 'met duidelijke kaders'. Het contact met ETF wordt positief beoordeeld

Terugkoppeling en afstemming is wisselend

Een medewerker geeft aan dat er na de intake niet altijd sprake is van terugkoppeling.

Onduidelijkheid in de rolverdeling

Uit één casus is wel gebleken dat onduidelijkheid bestaat over de rolverdeling tussen team en ETF. Een cliënt voldeed niet aan de technische voorwaarden voor een schuldregeling bij KBR. Er moest eerst bijzondere bijstand worden aangevraagd in verband met een CJIB-boete. In een ander geval is een cliënt afgesloten van gas en licht en dient deze nog een boete te betalen. De trajectbegeleider legde deze vragen terug bij een medewerker van het team, terwijl de medewerker ervan uit ging dat dit soort taken de verantwoordelijkheid zijn van de

trajectbegeleider.¹⁶ Volgens geïnterviewde ligt de verantwoordelijkheid en expertise om dergelijke taken uit te voeren bij de trajectbegeleiding; Team Detentie en Re-integratie heeft volgens haar alleen de rol van casusregisseur. Er zou overwogen kunnen worden om een dergelijke casus voor praktische ondersteuning te verwijzen naar een welzijnspartij, maar dat zou geïnterviewde niet de goede weg vinden:

"Als wij dan vanuit hier weer een instelling zouden moeten inzetten voor het stukje ETF, dat zou zonde zijn. Omdat we er eigenlijk van uit gaan, dat we nu voor schulden een rechtstreeks contactpersoon hebben binnen de gemeente waarin we terecht kunnen. Dan schiet het dat stukje weer voorbij. Want dan is er toch weer een tussenpersoon nodig."

Belangrijke aandachtspunten

- De trajectbegeleider wordt als een meerwaarde gezien in de keten schulddienstverlening;
 - o Directe lijn binnen de gemeentelijke organisatie naar KBR
- De verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen verwijzer zijn nog niet helemaal duidelijk, met name wat betreft het uitvoeren van taken om knelpunten in het traject richting een schuldregeling bij KBR op te lossen. Met andere woorden: is de trajectbegeleider alleen de schakel tussen verwijzer en KBR, of heeft deze ook een uitvoerende rol?
- Afstemming en terugkoppeling is wisselend
- Het kan zijn dat een ex-gedetineerde ook naar het Jongerenloket wordt doorverwezen. Het Jongerenloket heeft ook verwijzingsafspraken met ETF. De praktijk heeft uitgewezen dat de regie deze gevallen onduidelijk wordt.

¹⁶ Inmiddels hebben Team Detentie en Re-integratie en het ETF hier afspraken over gemaakt

2.3.11 Deurwaarders

Voor het onderzoek werd gesproken met gerechtsdeurwaarders van twee landelijk opererende deurwaarderskantoren, die ook actief zijn in Rotterdam: Faircasso en Flanderijn.

Faircasso

Faircasso is een sociale onderneming en wil het incassosysteem in Nederland transformeren. Daarom heeft Faircasso zes jaar geleden Sociaal Incasseren bedacht en voert ze dat landelijk uit. De inzet is dat schuldenaren op een vriendelijke manier worden geholpen met het betalen van hun achterstand. Ook helpt Faircasso mensen met het oplossen van andere schulden, door ze proactief te begeleiden naar de juiste hulpverlener; in Rotterdam is dat de trajectbegeleider van de gemeente. Faircasso werkt met betaalde medewerkers en vrijwilligers.

Proces

Faircasso maakt samen met de klant een inventarisatie van de schulden, maar kijkt ook of er sprake is van sociale problematiek. Bij lichte betalingsproblematiek wordt zelf ondersteuning geboden aan de klant. Als er sprake is van zwaardere problematiek wordt de klant als deze hiermee toestemt overgedragen aan de trajectbegeleider. Geïnterviewde geeft wel aan dat het accepteren van dienstverlening door een klant niet vanzelfsprekend is: vaak moet een klant hiertoe worden gemotiveerd. Het is de bedoeling dat Faircasso regelmatig monitort of het traject succesvol verloopt.

Ervaringen met het werkproces

Faircasso opereert landelijk, dus is in Rotterdam een relatief kleine partij. Het aanbod aan trajectbegeleiding is daarom relatief klein, en er is nog niet veel ervaring het werkproces. Op het moment van het interview had Faircasso één cliënt naar de trajectbegeleider verwezen. De klant is geïnformeerd over de mogelijkheden van trajectbegeleiding en gevraagd om toestemming voor overdracht van zijn gegevens. De klant is vervolgens aangemeld met het aanmeldingsformulier, waarna de trajectbegeleider contact heeft opgenomen met de klant; in dit geval was er dus geen sprake van een warme

overdracht. Er heeft geen driegesprek plaatsgevonden. Overigens is geïnterviewde de mogelijkheid van een driegesprek onbekend.

Tevredenheid over proces

Geïnterviewde kan over het proces alleen zeggen dat de casus binnen enkele dagen is opgepakt, en tevreden is over de snelheid van de intake.

Duidelijkheid functie trajectbegeleider

Er ontstond volgens geïnterviewde op een gegeven moment enige verwarring omdat sommige klanten door de trajectbegeleider werden terugverwezen naar het wijkteam. Er was daardoor onduidelijkheid over de precieze taken van de trajectbegeleider, en of er nog bepaalde taken binnen de schulddienstverlening toch nog belegd worden bij andere partijen in de stad. “Dat is mij tot op de dag van vandaag niet helemaal duidelijk”. Volgens geïnterviewde moet het proces zo weinig mogelijk schakels hebben. “Je hebt het liefst dat zo’n trajectbegeleider het ook echt oppakt. En ook echt de hele inventarisatie doet en de klant ook echt begeleidt naar het loket waar diegene dan ook echt uiteindelijk geholpen gaat worden”.

Meerwaarde trajectbegeleider

De komst van de trajectbegeleider wordt gezien als een “zeer grote positieve verandering”. In het toeleidingsproces via de Vraagwijzer waren te veel wegen naar mogelijke oplossingen. Daarnaast was er bij de verwijzende partijen te weinig deskundigheid: de komst van de trajectbegeleider betekent dat direct een financieel expert kan worden ingeschakeld die de juiste route kent en “als het goed is de mensen vastpakt en niet meer loslaat”.

Verbeterpunten

- Er zijn nog geen duidelijke afspraken gemaakt over een inhoudelijke terugkoppeling van de dienstverlening binnen de mogelijkheden van de privacywetgeving. Met name als een traject niet goed loopt kan het van belang zijn om de deurwaarder hiervan op de hoogte te stellen, zodat deze een rol kan spelen in herstel van contact en betalingen;

- Er zou binnen de gemeente meer aandacht kunnen worden besteed aan de groep mensen met lichte betalingsproblemen, die nog niet echt grote schulden hebben en volgens geïnterviewde niet in aanmerking komen voor trajectbegeleiding. Deze mensen zijn vaak al geholpen met een telefonisch adviesgesprek, waardoor verergering van de schulden wordt voorkomen. "Ik denk dat gemeente en partners er eens over na zouden kunnen denken over hoe je dit soort 'lichte trajectbegeleiding' zou kunnen bieden".

Flanderijn

Geïnterviewde zegt dat Flanderijn als deurwaarder de laatste jaren is gegroeid in sociaal incasseren. De deurwaarder probeert erachter te komen waarom mensen niet kunnen betalen, wat hun schuldenlast precies is en wat de deurwaarder kan betekenen om "mensen niet dieper in het dal te krijgen, maar om ze te helpen". Als het mogelijk is wordt de klant hiervoor gekoppeld aan gemeentelijke schulddienstverlening; daarvoor zijn met verschillende gemeenten, waaronder Rotterdam, samenwerkingsverbanden aangegaan, en is Flanderijn met sommige andere gemeenten nog in gesprek. Het streven is om met de gemeenten een eenduidige samenwerking te bereiken.

Werkproces

De deurwaarder gaat in het contact met de klant in gesprek over diens schuldproblematiek. In het gesprek wordt geprobeerd in grote lijnen de oorzaken van de schuldproblematiek te achterhalen. Als er sprake is van problematiek waar de klant naar het oordeel van de deurwaarder niet zelfstandig uitkomt, wordt aangeboden om de klant in contact te brengen met de gemeentelijke schulddienstverlening. Als de klant hiermee instemt, wordt samen met de klant het aanmeldingsformulier ingevuld en opgestuurd naar de gemeente. De trajectbegeleider neemt vervolgens contact op met de klant. De trajectbegeleider koppelt naar de deurwaarder terug als de klant een intakegesprek heeft gehad. De gerechtsdeurwaarder neemt eventueel met opdrachtgever(s) -de

schuldeiser(s)- contact op om het incasso te vertragen tot op het moment dat er sprake is van een schuldregeling.

Tevredenheid over het werkproces

Geïnterviewde zegt tevreden te zijn over het verloop van het werkproces: "In Rotterdam loopt het goed".

Meerwaarde van de trajectbegeleider

Vóór de komst van de trajectbegeleider was er voor Flanderijn geen mogelijkheid om door te verwijzen naar gemeentelijke schulddienstverlening, als bij een klant schuldproblematiek werd geconstateerd. Door de komst van de trajectbegeleider bestaat die mogelijkheid nu wel. Er bestaat nu de mogelijkheid "de klant een helpende hand te bieden".

Aandachtspunten

In het gesprek met de klant moet de deurwaarder snel het vertrouwen winnen van de klant om overdracht naar gemeentelijke dienstverlening mogelijk te kunnen maken. Daarnaast "moet je kunnen proeven dat iemand in de problemen zit". Dit zijn geen vanzelfsprekendheden in de rol die de gerechtsdeurwaarder heeft. Geïnterviewde geeft aan dat het goed zou zijn als medewerkers hierin zouden kunnen worden getraind. Dit zou kunnen in de vorm van een training, maar ook in de vorm van een gesprek met vertegenwoordigers van verschillende ketenpartners om zo ervaringen op dit terrein te kunnen delen.

2.3.12 Reclassering Nederland

Voor het onderzoek is gesproken met twee toezichthouders van Reclassering Nederland. De taak van de toezichthouder is erop toe te zien dat iemand die in vrijheid wordt gesteld zich houdt aan de bijzondere voorwaarden, waaronder de meldingsplicht. Daarvoor heeft de toezichthouder gemiddeld één keer per twee weken contact met de cliënt; de regelmaat is afhankelijk van de ernst van het delict en het niveau van de bijzondere voorwaarden.

Reclassering Nederland is vanaf 2019 betrokken bij de pilot trajectbegeleiding, en is vanaf november 2019 daadwerkelijk aanmeldingen gaan doen.

Meerwaarde van de trajectbegeleiding

Als er sprake is van complexe schulden, kan Justitie gecontracteerde zorg inschakelen van Materiele Juridische Dienstverlening (MJD) of maatschappelijk werk. Hier is echter sprake van wachtlijsten. Het aanbod van een laagdrempelige toegang tot schulddienstverlening wordt daarom verwelkomd. Daarnaast wordt het idee toegejuicht dat er één trajectbegeleider is die het overzicht heeft over de schulden van de cliënt en de regelingen die daaromtrent zijn getroffen. Voor de organisatie is het van belang dat er voor de toezichthouder één aanspreekpunt is als het gaat om de schuldproblematiek van de klant.

Werkproces

Het werkproces staat uitgebreid beschreven in het koppeldocument Reclassering-ETF. De belangrijkste punten hieruit:

- De reclasseringsmedewerker meldt een klant via een aanmeldformulier aan bij het ETF.
- Na de aanmelding neemt het ETF contact op met de klant om een afspraak in te plannen. De klant ontvangt een schriftelijke uitnodiging. Afsproken wordt dat het eerste gesprek in principe een driegesprek zal zijn. In geval van een taak/werkstraf is dit niet het geval (het gaat dan om een korte periode begeleiding en geen casusregie).
- Is er sprake van WSNP (KBR), dan wordt dit traject verder doorlopen. Aanmelding bij het ETF is dan niet nodig. Mocht het WSNP-traject voortijdig worden afgebroken en geen resultaat opleveren, dan kan alsnog worden aangemeld bij het ETF.
- Het ETF verzorgt op drie momenten een terugkoppeling:
 - Klant is op gesprek geweest
 - No show
 - Als een eerste resultaat is bereikt
- De reclasseringsmedewerker is de dossierverantwoordelijke. Het ETF fungeert als onderaannemer op financiën. Op het gebied van financiën voert de Trajectbegeleider de regie. Dit betekent dat zij in afstemming met de klant de dienstverlening

op financieel gebied bepalen, de voortgang bewaken en de dossierverantwoordelijke op de hoogte houden hiervan.

- Wanneer de klant niet komt opdagen bij een gesprek zal de trajectbegeleider hier actief op reageren. Ze proberen zowel telefonisch als per mail contact te krijgen om een nieuwe afspraak te plannen. De reclasseringsmedewerker wordt hiervan op de hoogte gebracht. Wanneer het de Trajectbegeleider niet lukt om contact te krijgen met de klant, zal de klant worden teruggemeld. Het is vervolgens aan de reclasseringsmedewerker om het gesprek met de klant weer op te pakken en eventueel opnieuw aan te melden bij het ETF.

Ervaringen met het werkproces

In principe is de toezichthouder of een bij de cliënt betrokken begeleider bij het gesprek aanwezig, maar in de praktijk is gebleken dat de trajectbegeleider deze afspraak vaak maakt zonder overleg met de toezichthouder. Hierdoor kon de toezichthouder in sommige gevallen niet bij het gesprek aanwezig zijn. Het is een wens van de toezichthouders dat de afspraak in overeenstemming met hen wordt gemaakt. Er is tevredenheid over het proces van aanmelding. Er wordt snel 'opgepakt en doorgepakt'.

Rol van de trajectbegeleider

In het begin van de pilot bestond een ander beeld van de rol van de trajectbegeleider zoals die nu uiteindelijk functioneert. Geïnterviewden zijn van mening dat de trajectbegeleiding een beperkt aanbod tot zijn beschikking heeft: budgetbeheer, bewindvoering of een schuldregeling bij KBR, terwijl aanvankelijk het beeld bestond van een bredere aanpak, waarin ook plaats is voor het werken aan financiële vaardigheden en ondersteuning op andere leefgebieden. Doordat er te snel wordt ingezet op een traject richting KBR of bewindvoering, zijn sommige cliënten alweer afgehaakt. Het gevaar is volgens geïnterviewden dat als er geen alternatief aanbod is, veel cliënten toch weer terugschrikken voor ondersteuning bij hun schulden.

Daarnaast wordt voor praktische ondersteuning, bijvoorbeeld het verzamelen van

bewijsstukken of ondersteuning op andere leefgebieden, doorverwezen naar andere partijen als sociaal raadslieden, wijkteam en welzijn. Hierdoor zijn er toch weer veel verschillende ‘poppetjes’ binnen de gemeente bij één casus betrokken. Bovendien vraagt het veel van de zelfstandigheid van de cliënt, een zelfstandigheid “die voor de cliënten die ik heb aangemeld echt een stap te ver is”.

2.3.13 Schuldenrechter

In januari 2020 is in Rotterdam de pilot schuldenrechter gestart. Vanuit de ervaring dat tijdens rechtszittingen veel burgers met schuldproblematiek verschijnen, wordt gezocht naar een manier om deze burgers snel met de gemeentelijke schulddienstverlening in contact te brengen. Om dit vorm te geven werkt de rechtbank vanaf begin 2020 met schuldenfunctionarissen. Als tijdens een zitting blijkt dat een burger kampt met problematische schulden, kan de rechter deze in gesprek brengen met de schuldenfunctionaris. Deze brengt de problematiek van de burger in kaart, en kan indien gewenst de burger in contact brengen met de gemeentelijk schulddienstverlening. De pilot loopt van 1 januari 2020 tot 31 december 2020; deze rapportage kan, ook al door de tussenkomst van de coronacrisis, slechts een beeld bieden van de allereerste resultaten.

Voor het onderzoek werd gesproken met de coördinator schuldenfunctionarissen van de Rechtbank Rotterdam. De coördinator is verantwoordelijk voor de inzet van de schuldenfunctionarissen, en overlegt in het kader van de pilot Trajectbegeleiding met het gemeentelijke projectteam om de samenwerking te stroomlijnen. De geïnterviewde is werkzaam als coördinator voor het kantongerecht, maar benadrukt dat de schuldenfunctionarissen werkzaam zijn binnen alle rechtsgebieden; vooral ook bestuursrechters (sociale zekerheidszaken) zijn actief met aanmelden.

Doelgroep

Bij het kantongerecht dienen zaken met een geldelijk belang tot 25 duizend euro. Tijdens de rolzittingen (zittingen waarin deurwaarders nieuwe zaken aanbrengen) gaat het bij veel

dagvaardingen om betalingsachterstanden van huur, energie, telefoonrekeningen en/of zorgverzekering. Volgens geïnterviewde worden per dag 250 à 300 dagvaardingen in een rolzitting behandeld; per week worden drie rolzittingen gehouden. Overigens verschijnt rond 80% van de gedagvaardigden niet ter zitting; op een zitting verschijnen volgens geïnterviewde rond de veertig mensen. De rechtbank wil deze gedagvaardigen die tijdens de zitting blijken te kampen met problematische schulden, meer structurele ondersteuning bieden door ze door te verwijzen naar de gemeentelijke schulddienstverlening.

Werkwijze

De rechters zijn geïnformeerd dat de pilot schuldenrechter loopt, en dat een schuldenfunctionaris kan worden ingeschakeld als een burger ter zitting blijkt te kampen met problematische schulden. Als de burger een gesprek met de schuldenfunctionaris wenst, wordt de schuldenfunctionaris gebeld. Deze haalt de burger op voor een gesprek. Aan de hand van een checklist wordt de schuldensituatie in kaart gebracht, en bekeken of er al ondersteuning is van andere instanties. Als ondersteuning bij de schulden nodig blijkt, en de burger hiermee instemt, meldt de schuldenfunctionaris deze aan bij ETF. Daarvoor wordt het aanmeldformulier van het ETF gebruikt.

Het proces na aanmelding is uitgebreid beschreven in het koppeldocument ‘Pilot schuldenrechter’. De belangrijkste punten hieruit: de klant wordt maximaal binnen vijf werkdagen uitgenodigd voor een oriëntatiegesprek. De klant ontvangt een uitnodiging per brief, en wordt aan de afspraak herinnerd via e-mail en SMS. De eerste afspraak tussen klant en trajectbegeleider vindt binnen twee weken plaats met een trajectbegeleider. Na het eerste gesprek tussen klant en trajectbegeleider volgt er een terugkoppeling aan de schuldenfunctionaris. Na de overdracht is het ETF dossierverantwoordelijke. Bij no-show probeert de trajectbegeleider zowel telefonisch als per mail contact te krijgen om een nieuwe afspraak te plannen. De schuldenfunctionaris wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Ervaringen met het werkproces

De aanmelding door de schuldenfunctionarissen is in het kader van een prepilot gestart in december 2019. Volgens geïnterviewde verliep het aanmeldingsproces goed, totdat door de coronacrisis de rolzittingen werden geannuleerd. In deze periode kunnen gedagvaardde telefonisch contact opnemen met een belteam van juridische medewerkers. Hoewel deze medewerkers door de coördinator zijn geïnstrueerd om gedagvaardde met problematische schulden aan te melden, is dit maar weinig gebeurd; het geeft volgens geïnterviewde aan dat telefonisch contact veel minder geschikt is om een beeld te vormen van de schuldsituatie van de burger.

In de periode vóór de uitbraak van corona was volgens geïnterviewde de respons van de gedagvaardde op de uitnodiging voor een gesprek met de schuldenfunctionaris: "Ik heb nog niet meegemaakt dat iemand daar niet voor openstond". Gemiddeld werden er vier à vijf cliënten per week bij het ETF aangemeld.

De taken van de trajectbegeleider

Geïnterviewde geeft aan dat ze bij de aanvang van de pilot "een wat breder beeld" had van de invulling van de functie dan het in de praktijk blijkt te zijn. Het beeld was dat de trajectbegeleider een casusregisseur zou zijn die bij multiproblematiek ook andere ondersteuning zou kunnen inschakelen dan alleen ondersteuning bij schulden. Als dit wel gebeurt, is hier geen zicht op: er is geen sprake van inhoudelijke terugkoppeling. Geïnterviewde zou in verband met de privacy van de cliënt geen gedetailleerde terugkoppeling willen hebben, maar wel als er sprake is van multiproblematiek geïnformeerd willen worden dat de cliënt is verwezen naar instanties die behulpzaam kunnen zijn. Ook gezien de onafhankelijke positie van de rechtspraak kan de schuldenfunctionaris niet meer zijn dan een 'doorgeefluik'.

Aandachtspunten

- Geïnterviewde wijst erop dat een groot deel van de gedagvaardde burgers niet op de rolzitting komt opdagen. Het gaat hier veelal om mensen die gedagvaard worden vanwege één of meer betalingsachterstanden. Zij vraagt zich af

of deze groep actief door de gemeentelijke schulddienstverlening zou kunnen worden benaderd;

- De trajectbegeleider zou een rol kunnen spelen in een snel traject richting bewindvoering en ondersteuning richting een WSNP-traject.

2.3.14 Kredietbank Rotterdam (KBR)

Voor de ervaringen van medewerkers van KBR met trajectbegeleiding werd gesproken met een teammanager, een schuldbemiddelaar en een budgetconsulent. De teammanager leidt binnen KBR een team van schuldbemiddelaars, budgetconsulenten en administratief medewerkers. In de nieuwe schuldenaanpak is de schuldbemiddelaar verantwoordelijk voor de intake van de klant bij KBR, het bepalen van de dienstverlening bij de kredietbank en de onderhandeling met schuldeisers om tot een schuldregeling te komen. In het geval van een crisissituatie komt de schuldbemiddelaar zonder tussenkomst van de trajectbegeleider in actie om afspraken te maken met de schuldeisers als woningverhuurder of andere partijen om de situatie zo snel mogelijk te stabiliseren.

De budgetconsulent heeft een uitvoerende rol als de schuldregeling eenmaal is getroffen in het beheer van het budget, het doen van betalingen en het uitkeren van leefgeld. Budgetbeheer wordt opgestart als wordt gestart wordt met een schuldregeling. Als sprake is van belemmeringen wordt er eerst gestabiliseerd en budgetbeheer opgestart. Het schuldregelen start dan na de stabilisatiefase.

Werkproces

Als een klant door de trajectbegeleider voor een schuldregeling wordt toegeleid naar KBR, wordt deze overgedragen aan een schuldbemiddelaar. Al naar gelang de wens van de klant en de mogelijkheden van de trajectbegeleider vindt de overdracht 'warm' plaats middels een driegesprek, het zogenoemde Gesprek Bepalen Dienstverlening (GBD). Naar aanleiding van het gesprek bepaalt de schuldbemiddelaar of, en zo ja, welke dienstverlening aan de klant wordt

verleend. Dit kan een schuldregeling zijn, waarbij de schuldbemiddelaar met de schuldeiser(s) onderhandelt over een aflossing in termijnen en deze aflossing inhoudt op het inkomen van de klant. Dit kan ook in de vorm van een saneringskrediet, een lening bedoeld om schulden af te betalen, al dan niet tegen finale kwijting, met doorgaans een maximale looptijd van 36 maanden. In de meeste gevallen gaat een schuldregeling samen met budgetbeheer, waarbij KBR het budget van de klant in beheer neemt en de vaste lasten en aflossing voor de klant betaalt. Overigens kan ook gekozen worden voor lichtere vormen van dienstverlening, waaronder enkelvoudig budgetbeheer, een betalingsregeling of een sociale lening, een meestal kleine lening voor bijvoorbeeld de aanschaf van noodzakelijke duurzame gebruiksgoederen of de aflossing van kleine schulden.

Het kan zijn dat de financiële situatie van de klant eerst nog moet worden gestabiliseerd voordat er sprake kan zijn van dienstverlening. Dan wordt eerst alleen budgetbeheer opgestart. De schuldbemiddelaar monitort of er sprake is van technische of andere, bijvoorbeeld psychische belemmeringen die een schuldregeling in de weg staan die eerst moeten worden opgepakt. Op dit moment wordt volgens de teammanager nog gekeken of, en zo ja hoe, de trajectbegeleider in deze fase een rol zou kunnen spelen.

Als de klant instroomt bij KBR, wordt de schuldbemiddelaar casusregisseur, en neemt ook de regie voor het financiële gedeelte van de trajectbegeleider over. De budgetconsulent heeft hierbij een ondersteunende rol: deze beheert inkomsten en uitgaven van de klant, zorgt in geval van budgetbeheer voor de betaling van vaste lasten en de juiste afdracht aan de boedel van de schuldeisers. Volgens wettelijke termijnen moet KBR uiterlijk binnen 56 dagen vanaf het GBD bepalen welke dienstverlening aan de klant zal worden geboden. Mocht er sprake zijn van een schuldregeling, heeft de schuldbemiddelaar maximaal 120 dagen om tot een vergelijk met de schuldeisers te komen. Lukt het niet om de schulden minnelijk te schikken, kan de klant het wettelijke traject van de Wet Sanering Natuurlijke

Personen (WSNP) bewandelen. Hij kan hierbij worden ondersteund door de trajectbegeleider.

Positie en meerwaarde van de trajectbegeleider in het toeleidingsproces

Vóór de komst van het ETF en trajectbegeleiding was de schuldbemiddelaar verantwoordelijk voor veel aspecten van het toeleidingsproces naar KBR en de uitvoering van de schuldregeling. De schuldbemiddelaar voerde het oriëntatiegesprek (het intakegesprek), waarin de problematiek van de klant werd besproken en werd gekeken of dienstverlening van de KBR was gevraagd. Bij een positief resultaat registreerde de schuldbemiddelaar in samenwerking met welzijnspartijen het verzamelen van de benodigde stukken. In een 'inlevergesprek' werd nagegaan of alle benodigde stukken aanwezig waren, waarna op basis van een gesprek bepalen dienstverlening (GBD) de soort dienstverlening werd bepaald. Ook het regelen van benodigde ondersteuning bij bijvoorbeeld wijkteam of welzijn lag in handen van de schuldbemiddelaar.

De komst van de trajectbegeleider betekent dat, als de trajectbegeleider besluit tot toeleiding naar KBR, het voortraject in de toeleiding tot het gesprek bepalen dienstverlening nu wordt uitgevoerd door de trajectbegeleider. De meerwaarde van de trajectbegeleider zit volgens de geïnterviewde schuldbemiddelaar vooral in het feit dat de klant tijdens het voortraject van een vaste persoon ondersteuning krijgt "op het sociale vlak, de leefsituatie en persoonlijke omstandigheden". Hieraan kon in de periode dat de schuldbemiddelaar verantwoordelijk was voor het voortraject, onvoldoende aandacht worden besteed. Daarnaast noemt hij als meerwaarde dat de trajectbegeleider een eerste contact kan leggen met schuldeisers om de situatie te stabiliseren, door de schuldeisers te informeren dat er wordt gewerkt aan een schuldregeling. Daarnaast kan deze zo nodig ondersteuning bij problematiek op andere leefgebieden organiseren, bij bijvoorbeeld het wijkteam of welzijn. De trajectbegeleider ontlast hiermee de schuldbemiddelaar, waardoor deze zich meer kan focussen op de schuldregeling. De schuldbemiddelaar ziet vanuit zijn functie vooral een rol van de trajectbegeleider

in het voortraject richting KBR: hij geeft er de voorkeur aan dat (ook lichte) schuldregelingen worden uitgevoerd bij KBR: "Ook bij niet-complexe schulden slaagt de schuldbemiddelaar er beter in om de aard van de schulden te achterhalen".

De teammanager ziet de rol van de trajectbegeleider breder: de meerwaarde is vooral dat er in geval van financiële problematiek snel kan worden geschakeld naar een vast contactpersoon; een vast contactpersoon is cruciaal bij het opbouwen van vertrouwen bij de klant. Daarmee gaat de rol van de trajectbegeleider volgens de teammanager verder dan het verzamelen van stukken voor de KBR-map en toeleiden naar een schuldregeling bij KBR: trajectbegeleiding hoeft niet per definitie naar een schuldregeling bij KBR te leiden als er geen sprake is van problematische schulden. De teammanager vindt een les uit de pilot dat "niet alle klanten hoeven te worden toegeleid naar KBR, maar dat er ook andere ondersteuning mogelijk is". Tegelijkertijd erkent de teammanager dat "het wel vaak zo zal uitpakken. Vaak is er sprake van een problematische schuldsituatie of dreigt er een problematische schuldsituatie te ontstaan, en dan is toeleiden naar de KBR wenselijk en noodzakelijk. Een betalingsregeling treffen terwijl er sprake is van een problematische schuld of dreigende problematische schuld is niet in het belang van de klant. De klant gaat dan het ene gat met het andere dichten en zo kan de situatie uiteindelijk escaleren."

Volgens de schuldbemiddelaar heeft de trajectbegeleiding één meetinstrument en dat is het toe leiden naar de KBR. De stress-sensitieve dienstverlening wordt dan weliswaar uitgevoerd maar dan totdat de schuldregeling door de schuldbemiddelaar is opgepakt. Daarna valt het vooral op dat de casus bij de trajectbegeleiding stopt. De aandacht van de trajectbegeleiding moet er op zijn gericht dat de klant niet uit het zicht verdwijnt.

De budgetconsulent ziet de meerwaarde van de trajectbegeleider vooral in het feit dat tijdens het voortraject meer tijd en aandacht kan worden besteed aan het wegnemen van stress en het winnen van vertrouwen van de klant in de

schulddienstverlening. In de periode vóór de komst van ETF "moest je alles in één gesprek uitleggen. Je kunt niet in één gesprek jaren van stress wegnemen". Volgens de budgetconsulent begrijpen veel klanten de precieze ins en outs van een schuldregeling niet meteen: het is belangrijk dat de trajectbegeleider in het voortraject de tijd neemt om uit te leggen en te motiveren.

Teammanager en schuldbemiddelaar hebben het in deze context over de positieve rol die de trajectbegeleider kan spelen in het wegnemen van 'negatieve beelden' over schuldregelingen bij KBR, met name het langdurig moeten rondkomen van een laag bedrag leefgeld en vermeende strenge voorwaarden voor toelating, zoals geen hulp bij CJIB-boetes of bij een fraudevordering. Ook de budgetconsulent geeft aan dat de KBR vaak wordt gezien "als het verlengde van de schuldeisers. Ik hoop dat de trajectbegeleider daar een ander beeld van kan geven".

Functie van de trajectbegeleider

Volgens de teammanager heeft de trajectbegeleider de volgende taken:

- Het eerste, vaste contact voor de Rotterdammer met financiële problematiek;
- Samen met de klant uitstippelen welke lijn moet worden gevolgd om de problematiek op te lossen; dit hoeft niet bij niet-problematische schulden niet per definitie een traject bij KBR te zijn. Als er sprake is van een problematische schuld of dreigende problematische schuld moet de uitkomst toeleiding naar de KBR zijn. Mocht de klant dit echt niet willen, dan kan de trajectbegeleider kijken of hij/ zij de klant kan coachen, motiveren en stimuleren om toch een traject in te gaan;
- Bij toeleiding naar KBR ondersteunt de trajectbegeleider de klant met het verzamelen van de benodigde formulieren en stukken;
- De trajectbegeleider "is een ondersteuner, maar ook een verwijzer": hij moet de 'spin in het web' zijn van dienstverlening op financieel gebied. "Hij is geen hulpverlener".

- Is er eenmaal sprake van een schuldregeling, dan heeft de trajectbegeleider een 'waakvlamfunctie': hij monitort de voortgang van de dienstverlening en 'houdt de vinger aan de pols';
- Bij een heronderzoek ondersteunt hij zo nodig om contact te leggen met de klant en het verzamelen van de benodigde stukken (dit moet volgens de teammanager nog worden uitontwikkeld);
- Bij het aflopen van een schuldregeling zou de trajectbegeleider moeten worden ingeseind, en periodiek contact met de klant opnemen om te kijken of de klant daadwerkelijk financieel redzaam is. Dit zou recidive kunnen voorkomen.

De schuldbemiddelaar voegt hieraan toe dat de trajectbegeleider de klant zou moeten ondersteunen bij het WSNP-traject of bij een moratorium. De budgetconsulent ziet als kerntaak van de trajectbegeleider "vertrouwen geven en vertrouwen wekken in schulddienstverlening". Daarnaast wordt genoemd:

- Ondersteuning in het administratieve en bureaucratische proces van de voorbereiding van een schuldregeling (het voortraject);
- Tijdens de schuldregeling heeft de trajectbegeleider alleen nog een functie als het contact wegvalt of als het inkomen wegvalt: dan moet deze worden ingeschakeld om weer contact te leggen en stappen zetten om het inkomen te herstellen;
- Maar ook: af en toe bellen om te kijken hoe het gaat: de trajectbegeleider moet als het om financiën gaan een 'vertrouwensrol' hebben met de klant".

De trajectbegeleider zou volgens de budgetconsulent in het geval van een schuldregeling bij KBR "een verlengstuk moeten zijn van de schuldbemiddelaar en de budgetconsulent".

Benodigde competenties en vaardigheden van de trajectbegeleider

Volgens de teammanager moet de trajectbegeleider de klant kunnen motiveren om dienstverlening te aanvaarden en 'stappen te zetten'. Daarnaast moet deze de probleemsituatie van de klant goed kunnen analyseren en resultaatgericht zijn. Dit betekent dat een trajectbegeleider:

- Goede gespreksvaardigheden moet hebben
- Moet kunnen coachen en motiveren
- Analytisch sterk moet zijn
- Resultaatgericht moet zijn

Daarnaast moet de trajectbegeleider beschikken over basiskennis over de technische kant van schulddienstverlening, maar het hoeft geen specialist te zijn. Dit houdt het risico in dat de trajectbegeleider "op de stoel van de schuldbemiddelaar gaat zitten".

De schuldbemiddelaar merkt op dat het bij sommige trajectbegeleiders nog ontbreekt aan expertise op financieel en wetstechnisch gebied. Dit is nodig om de klant goed uit te kunnen leggen wat een schuldregeling bij KBR inhoudt en om in het voortraject benodigde actie te kunnen ondernemen. Ook de budgetconsulent vindt dat de trajectbegeleider "goed op de hoogte moet zijn van de beleidsregels van KBR, en dit goed moet kunnen uitleggen aan de klant". Daarnaast vindt de budgetconsulent dat de trajectbegeleider goed moet kunnen coachen en de klant "een andere manier van denken moet bijbrengen" in de zin van het denken in oplossingen. Het is de vraag of de trajectbegeleider de juiste kwaliteiten bezit om dit te kunnen bewerkstelligen, of dat er gekeken moet worden naar een eventuele aanvulling vanuit professionele coaching.

Oordeel over het functioneren van de trajectbegeleiding

Alle geïnterviewden geven aan dat de functie van de trajectbegeleider nog in ontwikkeling is.

De schuldbemiddelaar noemt de trajectbegeleiders "leergierig, en ze spelen goed in op situaties zodat het niet uit de hand loopt". Naar

zijn oordeel is de communicatie tussen schuldbemiddelaar en trajectbegeleiders goed. Er zijn wat hem betreft wel enkele risico's:

- Door druk op kwantitatieve resultaten komt de kwaliteit van de dienstverlening onder druk te staan. Hij ziet met name dat door tijdsdruk in de toeleiding naar KBR fouten worden gemaakt, bijvoorbeeld het ontbreken van benodigde stukken. "Door druk worden meer fouten gemaakt dan nodig". Trajectbegeleiders moeten naar zijn oordeel "tijd en ruimte" krijgen;
- De expertise op wetstechnisch en financieel gebied is bij sommige trajectbegeleiders 'minder aanwezig', waardoor de klant niet optimaal kan worden geholpen.

Door alle geïnterviewden wordt de komst van de trajectbegeleider als een meerwaarde gezien,

maar moet deze zich op sommige terreinen nog 'zetten' in het proces. Er zou meer duidelijkheid kunnen zijn in de precieze taakstelling van de trajectbegeleider en de grens tussen taken en verantwoordelijkheden tussen trajectbegeleider enerzijds, en schuldbemiddelaar en budgetconsulent anderzijds:

- Speelt de trajectbegeleider een rol in het WSNP-traject?
- Als de schuldbemiddelaar constateert dat er naast de schuldregeling andere ondersteuning is, regelt deze dit dan zelf of verwijst hij terug naar de trajectbegeleider?
- Heeft de trajectbegeleider een actieve rol in het regelen van betalingsregelingen, of moet hij daarvoor altijd KBR inschakelen? En in meer brede zin: is de trajectbegeleider vooral een regisseur, of ook een dienstverlener?

3 Ervaringen van team ETF en de trajectbegeleiders

3.1 Inleiding

Vanaf november 2019 is het Expertise Team Financiën uitgebreid tot twee teams. Team 1 bedient de gebieden Feijenoord, Hillegersberg-Schiebroek, Overschie en IJsselmonde. Team 2 bedient Delfshaven, Centrum, Kralingen-Crooswijk en Charlois. Beide teams bestaan uit een teammanager, een kwaliteitsmedewerker en de trajectbegeleiders. Daarnaast is er één administratief medewerker die beide teams ondersteunt. Begin april 2020 waren in Team 1 17 trajectbegeleiders actief, in team 2 21 trajectbegeleiders. Het ETF is sinds 11 mei operationeel in alle gebieden in de stad. Voor deze paragraaf is gesproken met de twee teammanagers ETF en 22 trajectbegeleiders. Met vier trajectbegeleiders uit de vier pilotwijken werd een individueel gesprek gevoerd. Nog eens 17 trajectbegeleiders werden gesproken in twee focusgroepen.

Werkproces vanaf de intake door de trajectbegeleider

Het verwijzingsproces werd uitgebreid besproken in een voorgaand hoofdstuk. Hier wordt in het kort het werkproces beschreven vanaf de intake door de trajectbegeleider.

- Op het moment dat het eerste gesprek met de TBF heeft plaatsgevonden, is deze klant van de TBF. Dan is er geen sprake meer van centrale planning, maar heeft TBF direct contact met de klant. Contact met de klant is heel laagdrempelig: veel mailen, appen, bellen... "wat de klant wil";
- Traject na het eerste gesprek: fasegewijs aantal gesprekken voeren al naar gelang het tempo van de klant. Uitvragen, niet alleen door gesprekken maar ook door financieel overzicht te maken. Is administratie niet geordend, samen met de klant de

administratie ordenen. Pas als het beeld duidelijk is, schakelen.

- o Kan eerstelijnsdienstverlening zijn, zoals inkomensreparatie door SRR of W&I, of ondersteuning door welzijn, wijkteam, infoplein;
 - o Kleine betalingsregeling door TBF zelf; wel geleerd dat we kritisch moeten kijken of de klant de betalingsregeling zelf wel volhoudt. Is het niet beter dit toch te beleggen bij KBR?
 - o Als klant geen ondersteuning nodig heeft, maar moet worden gewerkt aan vaardigheden, dan aangemeld bij Gers met Geld.
 - o Als klant echt ondersteuning nodig heeft bij schulden, dan naar KBR; klant in traject bij KBR aangemeld krijgen voor vaardigheidstraining bij Gers met Geld
- Als de klant herhaaldelijk niet reageert op afspraken, wordt dit teruggekoppeld naar de verwijzer. Deze onderneemt ook pogingen tot contact. Als het dan niet lukt, wordt de casus afgesloten. Er is in principe wel de mogelijkheid dat de klant opnieuw wordt aangemeld als de omstandigheden zijn gewijzigd.
 - Trajectbegeleider heeft bij toeleiding naar de KBR in principe dertien weken de tijd (was eerder acht weken) om tot afronding te komen, en dan willen we zien welk product het is geworden. Wijziging in dertien weken omdat bleek dat het soms weken duurt voordat je iemand op gesprek krijgt: "je moet er veel energie instoppen om ze te motiveren". Dan is acht weken te kort.

- Is er eenmaal sprake van een schuldregeling in de eerste of tweede lijn, dan krijgt de trajectbegeleider een monitoring functie. Dat betekent dat deze zicht houdt op het goede verloop van de dienstverlening en zo nodig ingrijpt op het moment dat er iets misgaat. In het geval van een schuldregeling bij KBR kunnen budgetconsulent of schuldbemiddelaar de trajectbegeleider inschakelen om contact met de klant op te nemen
- Is natuurlijk nog geen ervaring mee, maar vraag: hoe zou de nazorg eruit moeten zien?
 - o Belangrijkste om bij afsluiting van de schuldregeling te toetsen of de klant financieel redzaam is en het leervermogen of vaardigheden heeft het 'zelf te doen'. Dat kan bijvoorbeeld door toetsing bij 'Gers met geld'
 - o Als uit de toets blijkt dat de klant het zelf kan, de klant loslaten en voor een periode monitoren. Als de klant niet redzaam is, doorgeleiden naar bewindvoering.

3.2 Ervaringen van het Teammanagement ETF

Meerwaarde van de trajectbegeleider

- Laagdrempeligheid
- In het verleden was de schuldbemiddelaar verantwoordelijk voor het hele traject. OG, map meegeven en verwijzen naar welzijn. Daar veel uitval. Nu: voortraject in één hand, waardoor er gelegenheid, tijd en ruimte is om veel meer te betekenen voor een klant. Hierdoor kan toeleiding naar KBR sneller tot stand komen

Profiel trajectbegeleider

In de gesprekken met het management kwam allereerst aan de orde wat het gewenste profiel is van de trajectbegeleider. Op de meeste punten is

overeenstemming over wat de vaardigheden en capaciteiten van de trajectbegeleider moeten zijn:

- HBO-niveau
- Ervaring met schulddienstverlening is een pré, bijvoorbeeld eerder gewerkt bij deurwaarderskantoor of bewindvoerder
- Een studie in de richting van juridische of maatschappelijke dienstverlening, bijvoorbeeld social work, is een pré;
- Stress-sensitief, klantgericht, aansluiting kunnen vinden met de klant
- Goede gespreksvaardigheden

Maar er is een accentverschil. Waar de één vindt dat de trajectbegeleider 'in grote lijnen' kennis moet hebben van schulddienstverlening, vindt de ander dat achtergrondkennis van schulddienstverlening juist een belangrijke rol speelt in het eigen maken van de functie als trajectbegeleider.

De trajectbegeleider moet meerdere rollen verenigen:

- Stabiliserende rol: verlichting en overzicht brengen bij de klant en paniek over financiële problemen wegnemen;
- Motiverende rol: de klant motiveren om iets aan zijn schuldproblemen te doen en 'vast te houden' tot het moment dat er een passende regeling is getroffen;
- Technische rol: zelf betalingsregelingen treffen bij lichte problematiek, en zo nodig toeleiden naar een schuldregeling bij KBR;
- Regierol: terugkoppeling en communicatie met casusregisseurs en als dit nodig is, verwijzen naar andere partijen in de keten, zoals wijkteam, welzijn of sociaal raadslieden.

Deze meervoudigheid van rollen betekent dat er een relatief grote ruimte is hoe trajectbegeleiders hun functie invullen en waar het accent wordt gelegd. Hoe de functie wordt ingevuld, wordt ook bepaald door de achtergrond van de trajectbegeleider. Een trajectbegeleider met een KBR-achtergrond heeft een strakkere aanpak, en

is sneller geneigd te kiezen voor toeleiding naar KBR:

“Ik merk wel, mensen met een KBR-achtergrond, die zijn er erg, tjak, tjak, tjak, tjak, tjak. Maar er is toch wel een stukje empathie inmiddels ontwikkeld hoor, dat wel. En die gaan zeker wel met, wat laagdrempeliger ermee om, maar die zijn toch veel meer van, nou, oké, we hebben dit afgesproken, duh, duh, duh, duh. Terwijl mensen die van buiten komen een hele andere achtergrond hebben, die hebben een veel langere adem”.

Aan de andere kant is volgens een teammanager juist de motiverende rol van belang:

“De eerste stap voor de trajectbegeleider is vooral om ervoor te zorgen de klant vast te houden. Niet elke trajectbegeleider lukt dat. Dat zit hem ook een beetje in het DNA van de persoon. Sommigen moeten het leren, en anderen hebben het al in zich en weten hoe je een goed gesprek moet voeren”.

Dat er verschil in achtergrond en dus aanpak is, heeft ook te maken met de werving van de trajectbegeleiders. Aan de ene kant is er een verschil in achtergrond tussen vast personeel en uitzendkrachten, aan de andere is er verschil in achtergrond tussen trajectbegeleiders met een KBR-achtergrond en zonder KBR-achtergrond. Inmiddels zijn er volgens het teammanagement strakke afspraken gemaakt over niveau en kwaliteit van de uitzendkrachten, en wordt vast personeel geworven volgens de normen van de KBR. Dit is volgens een teammanager een strenge selectie waarvan ook een assessment deel uitmaakt. In de pilotperiode was dit niet zo, waardoor werkwijze en kwaliteit van trajectbegeleiders kunnen verschillen.

Training en coaching van de trajectbegeleiders
Iedere medewerker krijgt een inwerktraject met een begeleider en dit wordt na afloop geëvalueerd. Met elke medewerker worden periodiek caseloadgesprekken gevoerd.

Trajectbegeleiders worden gecoacht en begeleid door kwaliteitsmedewerkers op de volgende punten:

- Gespreksvoering
- Hoe om te gaan met no show
- Wijze van gespreksvoering en motivering van de klant
- Hoe lang moet je een klant proberen vast te houden?

Ervaringen en knelpunten komen ook in het teamoverleg en in gesprekken onderling aan de orde.

Alle trajectbegeleiders hebben training gevolgd in mobility mentoring; stress-sensitief werken. In de komende periode worden vervoltrainingen gespreksvoering georganiseerd. Daarnaast hebben de trajectbegeleiders diverse trainingen gehad in het kader van de nieuwe schuldenaanpak

Taakafbakening soms nog niet duidelijk en in ontwikkeling

Soms is de trajectbegeleider nog niet helemaal duidelijk wat binnen zijn of haar taakstelling valt en wat niet. Wat dat betreft is de functie nog in ontwikkeling. Een voorbeeld is dat de ene trajectbegeleider regelmatig doorverwijst naar bewindvoering, terwijl de ander niet weet dat dit mogelijk is. In dat kader wordt in de komende periode de invulling van sommige taken nog onderzocht:

- Rol ontwikkelen in ondersteuning bij WSNP-traject
- Rol ontwikkelen bij ondersteuning van klanten die nu alleen gestabiliseerd zijn budgetbeheer KBR ondersteunen zodat zij op termijn ook in een schuldregeling kunnen;
- Rol ontwikkelen in ondersteuning in traject richting bewindvoering.

Een belangrijk aspect van de onduidelijkheid in taakomschrijving is de taakverdeling tussen de trajectbegeleider en welzijn. Het is afhankelijk van de welzijns partij of deze de taak op zich neemt van het verzamelen van bewijsstukken en het op orde brengen van de KBR-map bij toeleiding naar de KBR:

“Als welzijn de map in orde kan maken, is dat fantastisch. Als welzijn dat niet kan, doen wij het. Dat is niet heel strak verdeeld”

Daarnaast is er onduidelijkheid bij sommige welzijns partijen of welzijn vóór verwijzing naar de trajectbegeleider een brede uitvraag moet doen. Volgens een teammanager ligt deze taak bij welzijn:

“In principe is het niet echt aan ons. Als het moet dan doen we het”.

Toeleiding naar KBR

Hoewel tot de taakomschrijving van de trajectbegeleider ook schulddienstverlening in de eerste lijn kan behoren, wordt de overgrote meerderheid van de klanten volgens de teammanagers toegeleid naar KBR. Dat komt mede doordat de trajectbegeleiders door het management worden gestimuleerd om klanten te overtuigen een schuldregeling bij KBR te doen:

“We hebben gezegd: probeer in ieder geval 80% toeleiding naar KBR voor elkaar te krijgen”.

Dat gebeurt door onder andere klanten inzicht te geven in het feit dat als ze hun schulden niet regelen, ze ongeveer net zoveel te besteden hebben als in een schuldregeling, maar die schulden wel blijven opbouwen. Dat motiveert veel mensen om hun terughoudendheid op te geven en een schuldregeling bij KBR te accepteren.

Werken aan vaardigheden

De trajectbegeleider werkt in principe niet aan de financiële vaardigheden van de klant. Sommige trajectbegeleiders gaven hier in het begin hun

eigen invulling aan. Maar dan werden veel gesprekken gewijd aan coaching, “maar dat hield onnodig het proces op”. We moeten de klant zo snel mogelijk een oplossing bieden. En ontwikkeling van gedrag en vaardigheden kun je ook inkopen bij een andere partij.

Registratie

Registratie in Allegro wordt niet als ideaal gezien door trajectbegeleiders. Wordt door teammanagers herkend. Veel aanpassingen in het systeem om trajectbegeleiders er in te laten werken. Er is lang geleden een verzoek neergelegd om Allegro te laten communiceren met andere systemen. Is nu niet het geval, en medewerkers moeten nu vaak terugkoppelingen doen die heel veel tijd kosten.

Productencatalogus

Wordt nu gewerkt aan productencatalogus.

Caseload

- Tussen de 25 en 30 klanten per trajectbegeleider, maar dat wisselt sterk;
- Afhankelijk van doorstroom: als de trajectbegeleider er drie klanten per week verkrijgt en er is geen doorstroom, kan de caseload oplopen;
- Heeft alles te maken met de manier van werken. Is erg afhankelijk van de doorstroom. Is ook erg afhankelijk hoe intensief de trajectbegeleider probeert een ‘moeilijke’ klant binnenboord te houden. De caseload is ook afhankelijk van de mate van no show bij de intakegesprekken;

Samenwerking met ketenpartners

- Trajectbegeleider probeert de klant vast te houden, “maar daar is ook een grens aan”. Daarin wordt ook iets verwacht van de verwijzende partij. De casusregisseur moet ook in gesprek gaan met de klant als deze niet op komt dagen of niet mee wil werken;
- Succesfactor is goede samenwerking op uitvoeringsniveau. T1 noemt de

samenwerking met Prestatie010 als voorbeeld. Goed en direct contact met contactpersonen in de gebieden. Als er dingen onduidelijk zijn, is er direct contact over en weer en dat is heel bevorderlijk.

- Ook een belangrijke succesfactor is het driegesprek. Dan zie je van elkaar hoe je werkt, en dat is vruchtbaar voor de verdere samenwerking. Maar niet iedere casusregisseur of dossierverantwoordelijke kan of wil bij het intakegesprek aanwezig zijn. Is bij sommige vindplaatsen ook niet de afspraak, bijvoorbeeld bij de schuldenrechter.

Lessen uit pilot

- Nog veel te verbeteren. Nog steeds in ontwikkeling. Vee pionieren. Zit ook een beetje in het feit dat de opdrachtgever het programma RESET is, en ETF wordt aangestuurd door KBR. Vanuit RESET worden er allerlei dingen bedacht die nieuw zijn en weer in de uitvoering gebouwd. *“Vanuit Reset Rotterdam kunnen er van allerlei dingen bedacht worden en dan zitten wij, hebben we net, zijn we net lekker bezig en dan komt dan ineens hup, we hebben weer wat nieuws, ...Dit gaan we ook nog, dit komt er nog eens bij. We halen wat werkzaamheden weg. We zetten werkzaamheden erbij. En dan gaan we weer. Dus het is een beetje, we zijn echt wel een beetje aan pionieren. En dat vind ik eigenlijk heel erg leuk, moet ik eerlijk zeggen, maar ik kan me wel voorstellen dat bij, zeker trajectbegeleiders, dat je het er op een gegeven moment wel een beetje moe van wordt. Maar ze weten het, hè. Want ze hebben ze dat van, we blijven het communiceren. We zijn een team in ontwikkeling”.*
- Concrete verbeterpunten:

- o Horen betalingsregelingen bij ETF of KBR?
- o Er verandert veel in managementinformatie
- o Invoering nieuw trajectplan
- o Afspraken met Vraagwijzer lopen niet goed (?)

- Goede afspraken met ketenpartners is heel belangrijk, vooral ook met welzijnspartijen;
- Duidelijkheid over rollen, taken en verantwoordelijkheden; dit moet op tactisch niveau goed uitgesproken en vastgelegd zijn; dat was in het verleden vaak niet zo;
- De rol van Welzijn verandert steeds en is nog steeds onduidelijk, ook voor welzijn zelf. Zou goed zijn als hier voor alle gebieden uniforme afspraken worden gemaakt. Met Vraagwijzer en wijkteams zijn er heldere afspraken; nu moet dat ook gaan gelden voor de afspraken met welzijn. “Uniforme, heldere afspraken met alle partijen in de gebieden”
- Rol van welzijn moet ondersteunend zijn aan de trajectbegeleider, met name praktische ondersteuning bij het verzamelen van bewijsstukken en dergelijke. Welzijn kan geen rol spelen in de ontwikkeling van vaardigheden, omdat daar de expertise niet aanwezig is. Frontlijn zou die expertise wel hebben.
- T1 heeft het idee dat de nieuwe vindplaatsen niet veel nieuwe klanten opleveren. De komst van de trajectbegeleider zorgt er niet voor dat klanten die voorheen niet instroomden, nu wel instromen,

3.3 Ervaringen van de trajectbegeleiders

Voor de evaluatie werden drie trajectbegeleiders individueel geïnterviewd, en nog eens 14 trajectbegeleiders in twee focusgroepen op 5 en 11 maart 2020. Dat brengt het aantal geïnterviewde trajectbegeleiders per gebied op:

Gebied	Aantal
Feijenoord	2
Charlois	6
IJsselmonde	4
Delfshaven	5
Totaal	17

Overigens waren vooral in de beginperiode sommige trajectbegeleiders vanuit hun Expertiseteam Financiën in verschillende gebieden werkzaam. De individuele- en focusgesprekken werden gehouden op basis van topiclijsten. In het onderstaande wordt het resultaat van de gesprekken op basis van de besproken items weergegeven.

Functie als trajectbegeleider

Over het doel van de functie van trajectbegeleider is er bij alle trajectbegeleiders een redelijke consensus: de trajectbegeleider moet cliënten met schuldenproblematiek door middel van maatwerk begeleiden naar de meest optimale vorm van schulddienstverlening, waardoor de cliënt (ook voor de lange termijn) weer financieel redzaam wordt. Als kernfunctie van de trajectbegeleider wordt vaak genoemd: de klant 'binnenboord' houden en uitval uit het traject richting schulddienstverlening voorkomen.

Ook over de taken die de trajectbegeleider moet verrichten om dit te bereiken, zijn de meesten het wel eens:

- Stabiliseren van de financiële situatie;
- Het samen met de klant maken van een overzicht van inkomsten en uitgaven;
- Het samen met de klant maken van een schuldenoverzicht;
- Zo mogelijk (in geval van relatief lichte schuldproblematiek) samen met de klant een

betalingsplan maken en betalingsregelingen treffen met de schuldeisers;

- Zo nodig de klant doorverwijzen naar ketenpartners voor ondersteunende dienstverlening, bijvoorbeeld naar sociaal raadslieden, welzijn of het wijkteam;
- Bij toeleiding naar de KBR samen met de klant de stukken te verzamelen die nodig zijn voor het gesprek bepalen dienstverlening (GBD) bij KBR.

Om het traject richting schulddienstverlening te doen slagen, moet de trajectbegeleider gericht zijn op de mogelijkheden en vaardigheden van de klant, en bereid zijn in diens 'tempo' en uitgaande van diens vaardigheden te werken. Vaak wordt genoemd dat het vertrouwen tussen trajectbegeleider en klant geleidelijk moet worden opgebouwd, omdat veel klanten weinig vertrouwen hebben in schulddienstverlening na eerdere negatieve ervaringen, of nadat ze in het verleden 'van het kastje naar de muur' zijn gestuurd. Bij het opbouwen van dit vertrouwen hoort een optimale bereikbaarheid: de klant moet de trajectbegeleider altijd kunnen bereiken als dat nodig is. De meeste trajectbegeleiders maken hiervoor gebruik van whatsapp.

Opleiding en werkervaring

De achtergrond van de trajectbegeleiders in de zin van opleiding en werkervaring kan heel verschillend zijn. Sommigen hebben een jarenlange ervaring op het terrein van schulddienstverlening, anderen hebben werkervaring op andere terreinen, meestal in het sociaaljuridische of sociale domein. Ruwweg kan een indeling worden gemaakt in relatief ervaren trajectbegeleiders die in de periode van de formatie van de eerste ETF's (voorjaar 2017) zijn ingestroomd, en minder ervaren trajectbegeleiders die in het kader van de pilot trajectbegeleiding vanaf maart 2019 zijn gestart. De meer ervaren schulddienstverleners vinden over het algemeen dat ze voldoende opleiding en ervaring hebben om de functie goed uit te voeren. Zij kunnen de functie ook beter naar eigen invulling vormgeven vanwege die ervaring. Bij de trajectbegeleiders met minder ervaring bestaat het gevoel dat ze soms te weinig (wets)technische kennis hebben

op het terrein van schulden en schulddienstverlening, waardoor ze vaak moeten leunen op de kennis van de meer ervaren krachten. De opleiding wordt door meer onervaren trajectbegeleiders als kort ervaren. In één van de focusgesprekken kwam naar voren dat intern geworven trajectbegeleiders een inwerktraject van een jaar krijgen, terwijl extern geworven collega's een inwerktraject van vier weken krijgen die voornamelijk bestaat uit het 'meelopen' met een meer ervaren trajectbegeleider. Meer ervaren trajectbegeleiders spreken de zorg uit dat nieuw geworven krachten te weinig technische kennis hebben. Bij de werving en opleiding is volgens hen veel aandacht voor gespreksvaardigheid en coaching, en minder aandacht voor de meer technische kant van schulddienstverlening. Daardoor wordt veel beslag gelegd op de kennis van de meer ervaren trajectbegeleiders. Ervaren trajectbegeleiders zeggen veel tijd kwijt te zijn aan het inwerken van nieuwe medewerkers. Dit ervaren zij als te veel extra druk op hun werk. Er komen heel veel nieuwe mensen in een korte tijd bij.

Invulling van de functie als trajectbegeleider

De trajectbegeleiders die in de periode van de formatie van de eerste ETF's (voorjaar 2017) zijn ingestroomd, hadden in de eerste periode van de ETF's qua aanpak en tijd relatief veel ruimte om maatwerk te bieden aan de klant om zo uitval te voorkomen. Tot juni 2019 was er nog sprake van onderscheid tussen de trajectspecialist en de trajectbegeleider. De trajectspecialist was verantwoordelijk voor het bij elkaar zoeken van gegevens en toeleiden naar KBR. De trajectbegeleider had een meer superviserende rol van procesbegeleiding en monitoring. Vanaf juni 2019 zijn deze twee functies bij elkaar gevoegd. Dit heeft volgens sommige trajectbegeleiders ervoor gezorgd dat de invulling van de functie van uitvoering is geformaliseerd. Het gevoel is dat in het kader van het Programma Schuldenaanpak de getalsmatig doelstelling van 15.000 ondersteuningsplannen de meer inhoudelijke doelstelling van de functie (een vraaggerichte, stress-sensitieve benadering van de klant, waarin ruimte en tijd wordt gemaakt om het vertrouwen te winnen en deze stapsgewijs te motiveren richting

schulddienstverlening) heeft beperkt. Het gevoel is dat een redelijk vrij mandaat van de ETF's steeds meer is opgeschoven naar een 'begrensd' mandaat, waarin de trajectbegeleider vooral wordt gezien in het kader van fase A (het voortraject) richting een schuldregeling bij KBR. Hierbij hoort ook dat de functie van trajectbegeleider steeds meer in de organisatie van de KBR wordt 'getrokken', waardoor het werkproces wordt geformaliseerd: de intake is centraal georganiseerd en de klant krijgt een uitnodigingsbrief van de KBR, voor de toeleiding geldt een termijn van acht weken (nu opgerekt naar dertien werken) en er is een formele target voor de realisatie van ondersteuningsplannen. Een gedeelde zorg is dat er een toenemende spanning is tussen de getalsmatige doelstelling van het programma (15.000) ondersteuningsplannen in vier jaar tijd, en de meer kwalitatieve doelstelling: via een stress-sensitieve werkwijze, uitgaande van de vaardigheden en mogelijkheden van de klant, begeleiden naar schulddienstverlening. Kortweg: de focus op kwantiteit laat te weinig ruimte voor maatwerk.

Taakstelling en begrenzing van de functie

De meeste trajectbegeleiders geven aan dat ze hun functie binnen de grenzen van de functieomschrijving op hun eigen manier invullen, omdat één van de doelstellingen van de pilot het definitief formuleren van de functieomschrijving is: "Iedereen kleurt de functie in zoals hij of zij denkt dat het hoort". Veel trajectbegeleiders zien hun functie als een 'pioniersfunctie'. Dit betekent wel dat er een spanningsveld is tussen de vraag wat het beste maatwerk is voor cliënt en wat haalbaar is binnen hun uren. De meeste trajectbegeleiders voelen zich verantwoordelijk voor het hele proces, waardoor ze de neiging hebben 'gaten dicht te lopen' waarvoor andere partijen in de keten verantwoordelijk zijn: hierbij worden vooral schuldbemiddelaars, budgetconsulenten en het wijkteam genoemd. Er is verschil tussen de verschillende trajectbegeleiders wat zij tot hun taken vinden behoren. Sommige trajectbegeleiders gaan bijvoorbeeld mee naar rechtszittingen. Zij vinden dit noodzakelijk voor de cliënt, maar vinden het wel veel tijd vergen.

Anderen gaan vaak op huisbezoek, anderen weer minder vanwege de ervaren werkdruk.

Aan de andere kant lijken de grenzen van de functie volgens de trajectbegeleiders soms niet duidelijk voor sommige toeleidende partijen en ketenpartners. Zij veronderstellen dat sommige taken bij de trajectbegeleider horen, terwijl dit niet het geval is. Als voorbeeld wordt genoemd dat klanten in crisis (bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting) of klanten zonder inkomen worden doorverwezen.¹⁷ Het komt ook voor dat schuldbemiddelaars in de periode na overdracht aan de KBR aan de trajectbegeleider vragen zaken te regelen die in de optiek van de trajectbegeleider eigenlijk bij de functie van de schuldbemiddelaar hoort. Tenslotte komt het ook voor dat klanten met zware problematiek op andere leefgebieden direct worden verwezen naar de trajectbegeleider, terwijl deze eerst naar het Wijkteam zouden moeten worden verwezen. Dit kan ook te maken hebben met wachttijden bij het wijkteam. Toeleidende partijen en ketenpartners zouden daarom beter moeten worden voorgelicht over wat wel en niet hoort bij het takenpakket van de trajectbegeleider.

Tussen de verschillende pilotgebieden is met name een verschil in de samenwerking met de verschillende ketenpartners. Op de eerste plaats is in ieder gebied een andere welzijns partij actief. Aanbod en werkwijze van deze partijen kunnen verschillen, waardoor ook de samenwerking met de trajectbegeleiding anders kan zijn. Op de tweede plaats is in sommige gebieden een 'korte lijn' naar sommige organisaties (bijvoorbeeld naar W&I, sociaal raadslieden of wijkteam), terwijl dit in andere gebieden moeilijker verloopt.

Benodigde competenties en vaardigheden

De volgende competenties en vaardigheden worden door de verschillende trajectbegeleiders genoemd:

- Laagdrempelig

- Toegankelijk
- Klantvriendelijk
- Flexibel
- Oplossingsgericht
- Brede kennis van de sociale kaart
- Brede kennis van wet- en regelgeving op het terrein van financiën en schulden
- Moet kunnen multitasken: geruiststellen, luisteren, oppakken, doorverwijzen, aanmelden, terugkoppelen.

Werkproces als trajectbegeleider

Brede uitvraag door de verwijzer en doorverwijzing

De belangrijkste verwijzende organisaties zijn Vraagwijzer, W&I, PWGZ Team detentie en re-integratie, welzijnsorganisaties -Humanitas (Feijenoord), PIT010 (IJsselmonde), Dock (Charlois), WMO-Radar (Delfshaven), House of hope (Charlois, IJsselmonde en Feijenoord), Jongerenloket, incassobureaus en de Schuldenrechter. Volgens de geïnterviewde trajectbegeleiders worden de meeste verwijzingen gedaan door Vraagwijzer, Wijkteam en de welzijns partijen. De vorm waarin de aanmelding gebeurt kan heel verschillend zijn. In de meeste gevallen is er geen sprake van een brede uitvraag door de verwijzende partij, en is er vaak sprake van summiere, niet gestructureerde informatie over de verwezen cliënt. Vorm en wijze van doorverwijzing kan verschillen per instelling en per verwijzende persoon. In sommige gevallen worden niet meer dan NAW-gegevens van de cliënt doorgegeven. De behoefte van de trajectbegeleiders in deze verschilt: de ene trajectbegeleider zegt voldoende te hebben aan NAW-gegevens van de cliënt, omdat de complete achtergrondgegevens van de cliënt pas naar voren komen als er sprake is van een vertrouwensband tussen trajectbegeleider en cliënt. Anderen spreken de behoefte uit aan zoveel mogelijk achtergrondgegevens bij de verwijzing, zodat de trajectbegeleider in voorbereiding op de intake zich alvast een beeld

¹⁷ De afspraak is dat klanten in crisis direct worden doorverwezen naar KBR, en dat een klant zonder inkomen

in zijn inkomensaanvraag moet worden ondersteund door sociaal raadslieden, welzijn of het wijkteam, voordat deze wordt doorverwezen naar de trajectbegeleider

kan vormen van de cliënt en diens problematiek. Dit zou dan ook kunnen bijdragen aan een meer efficiënte besteding van het eerste intakegesprek.

Intake

Een cliënt wordt via een ketenpartner aangemeld, die komt dan in de algemene mailbox en wordt vervolgens door de administratief medewerker uitgenodigd. Iedere trajectbegeleider doet drie intakes per week. Deze worden centraal ingepland door een medewerker van KBR op de Zuiderparkweg. Cliënten worden door de KBR per brief uitgenodigd voor het gesprek; een dag van tevoren krijgen de cliënten een sms-berichtje om de cliënt aan de afspraak te herinneren. Sommige trajectbegeleiders vinden dit geen goede manier van uitnodigen, omdat naar hun zeggen veel cliënten hun post niet of te laat openen. Sommige trajectbegeleiders bellen de cliënt na verwijzing op om de afspraak telefonisch te bevestigen, en zo no show te voorkomen. No show komt voor, maar in welke mate wordt uit de gesprekken niet duidelijk.

De meeste trajectbegeleiders benadrukken dat het eerste gesprek cruciaal is om het vertrouwen te winnen van de cliënt, om zo vroegtijdige uitval te voorkomen. Volgens de trajectbegeleiders hebben veel cliënten die worden doorverwezen eerder negatieve ervaringen met gemeentelijke (schuld)dienstverlening gehad, waardoor hun vertrouwen hierin laag is. Dit heeft ook te maken met het feit dat cliënten door KBR of andere gemeentelijke instanties (bijvoorbeeld W&I) in het verleden op een formele, bureaucratische wijze zijn benaderd, waardoor contact met een gemeentelijke instelling meer als bedreigend wordt gezien dan als ondersteunend. Veel trajectbegeleiders vinden het een belangrijk deel van hun taak om het vertrouwen te herstellen, omdat dit een belangrijke basis vormt voor het slagen van een schulddienstverleningstraject. Bij de doelstelling om vertrouwen te winnen, hoort dat de trajectbegeleider zich zoveel mogelijk instelt op de vaardigheden en het 'tempo' van de cliënt. Deze kunnen worden bepaald (of beperkt) door een gebrekkige taalvaardigheid, lvb-problematiek en/of stressverschijnselen. Vaak wordt genoemd dat de trajectbegeleider 'open' moet staan voor het verhaal van de cliënt, en de cliënt verbaal en

non-verbaal duidelijk moet maken dat in gezamenlijkheid naar een oplossing van de schuldproblematiek zal worden gezocht. Een belangrijk element van het winnen van vertrouwen zit in het duidelijk maken van het feit dat de trajectbegeleider 'naast' de cliënt staat, en niet 'tegenover' hem of haar.

Het intakegesprek wordt door de trajectbegeleiders gebruikt om inzicht te krijgen in de financiële positie van de cliënt, en zo nodig direct acties te ondernemen of verwijzingen te doen om de financiële situatie te stabiliseren. Er is geen uniforme werkwijze om de financiële positie in kaart te brengen; in zijn algemeenheid wordt een overzicht gemaakt van de inkomsten en uitgaven, en van de openstaande schulden. Op basis van de door de cliënt verstrekte informatie wordt aan de hand van een standaardformulier een ondersteuningsplan opgesteld, en geüpload in het Rotterdamse Digitale Dossier (RDD). De meeste trajectbegeleiders geven aan dat er naar aanleiding van het eerste intakegesprek in de meeste gevallen nog geen sprake kan zijn van een uitgewerkt, samenhangend trajectplan; hiervoor is de tijd in het eerste intakegesprek te kort. Het komt ook voor dat in het eerste gesprek een compleet schuldenoverzicht door gebrek aan gegevens nog niet mogelijk is. Een uitgewerkt plan op basis van complete gegevens moet vaak groeien tijdens de vervolggesprekken na de eerste intake.

Eén trajectbegeleider vult de intake anders in: deze heeft eerst kennismakingsgesprek met de cliënt van een half uur. Voor de week daarna wordt een nieuwe afspraak gemaakt. Dan wordt gekeken wat de cliënt heeft meegebracht, wat is gelukt, wat niet. Aan de hand daarvan wordt gekeken wat er nog nodig is. Het ondersteuningsplan wordt op basis van het eerste gesprek gemaakt, maar dit ziet ze als een formaliteit.

Analyse-instrument

Er wordt door de trajectbegeleiders geen gebruik gemaakt van een analyse-instrument bij de intake. De meesten zeggen hier ook geen behoefte aan te hebben, omdat een gestructureerd instrument zeker bij de eerste intake een goed contact met de cliënt in de weg zou kunnen staan. Ze zien een instrument zelf als beperkend. Je hebt minder oog

voor maatwerk door gebruik instrument staan, zeker met het oog op de doelstelling van het intakegesprek om het vertrouwen te winnen van de cliënt. Sommige trajectbegeleiders geven wel aan dat bij de intake door de verwijzende instantie een analyse-instrument (zoals bijvoorbeeld MESIS) zou kunnen worden ingezet, zodat er bij verwijzing al een duidelijker klantprofiel is.

Aandacht voor andere leefgebieden

Hoewel de financiële situatie en de schuldenproblematiek centraal staan, kunnen in het intakegesprek ook andere zaken aan de orde komen die samenhangen met de schuldproblematiek. Dit kan inzicht bieden in het ontstaan van de financiële problemen, en zicht bieden op eventuele oplossingen. Hoewel bij multiproblematiek de cliënt in eerste instantie zou moeten worden verwezen naar het wijkteam, komt het voor dat deze toch in eerste instantie bij de trajectbegeleider terecht komt. Het kan dan zijn dat de trajectbegeleider de cliënt dan eerst doorverwijst naar het wijkteam voor stabilisering en begeleiding op andere leefgebieden, omdat schulddienstverlening dan nog niet mogelijk is. Ook komt het voor dat in een later stadium van het voortraject blijkt dat er sprake is van problematiek die schulddienstverlening in de weg staat, bijvoorbeeld verslavingsproblematiek. Bij de uitvraag bij de vraagwijzer geeft een cliënt zich vaak niet direct 'bloot'. Op het moment dat de schuldtrajectbegeleider vertrouwen wint komen de achterliggende problemen wel op tafel en wordt de cliënt doorverwezen naar wijkteam. De vertrouwensband is nodig om problematiek op tafel te krijgen.

Ruimte voor een stress-sensitieve aanpak

Zoals eerder aan de orde kwam zien de meeste trajectbegeleiders als eerste prioriteit in het intakegesprek om het vertrouwen van de cliënt te winnen, om deze zo ervan te kunnen overtuigen schulddienstverlening te accepteren. Hierbij hoort het op het gemak stellen van de klant en 'naast' hem te gaan staan als 'coach': principes van de stress-sensitieve aanpak. Veel trajectbegeleiders geven wel aan dat de taakstelling voor de eerste intake zwaar is: het vertrouwen winnen van de cliënt, het maken van een overzicht van financiën en schulden, het laten ondertekenen van een

ondersteuningsplan, het eventueel afspraken maken met ketenpartners. Sommige trajectbegeleiders geven dan ook aan dat sommige cliënten meer dan een eerste gesprek nodig hebben om een ondersteuningsplan te ondertekenen. Sommige cliënten willen in eerste instantie het plan ook niet tekenen, omdat zij dan het gevoel hebben hun autonomie op te geven. Het verschilt hoe trajectbegeleiders hiermee omgaan; sommigen zien het als een taakstelling om het ondersteuningsplan te laten ondertekenen, anderen zeggen mee te gaan in het tempo van de cliënt en er op te richten het ondersteuningsplan later te laten ondertekenen. Sommigen refereren hier aan de situatie vóór de pilot, toen het eerste gesprek met de cliënt vooral diende om dienstverlener en cliënt aan elkaar voor te stellen en de mogelijkheden van schulddienstverlening te bespreken. Dit gaf meer ruimte om te werken aan een vertrouwensband met de cliënt.

Vaststellen en ondertekenen ondersteuningsplan

Zie boven. De ondertekening van het ondersteuningsplan tijdens het intakegesprek wordt door veel trajectbegeleiders als een formaliteit gezien, en niet als een uitgewerkt trajectplan van dienstverlening. Dit wordt opgebouwd in de vervolggesprekken. Het format van het ondersteuningsplan wordt ook niet gezien als een leidraad voor het gesprek, omdat dit zeer summier is. Sommige trajectbegeleiders geven ook aan dat de opties in het format te veel in de richting wijzen van dienstverlening van de KBR, terwijl er ook opties zijn om goede dienstverlening te bieden zonder verwijzing naar de KBR.

Inhoud en totstandkoming van het trajectplan

Onder trajectplan wordt hier verstaan: het volledige pakket aan dienstverlening dat aan de cliënt wordt aangeboden. De werkzaamheden die de trajectbegeleiders noemen:

- Het samen met de cliënt maken van een compleet overzicht van inkomsten en uitgaven en een budgetplan maken
- Het samen met de cliënt maken van een compleet schuldenoverzicht
- Bij een onvolledig inkomen (bijvoorbeeld door het niet-gebruik van toeslagen of andere inkomensondersteuning) voor

inkomensreparatie doorverwijzen naar SRR of welzijnspartij;

- Bij lichte schuldenproblematiek, waarbij de cliënt in staat is op korte termijn zijn schulden voor 100% af te lossen, het samen met de cliënt en schuldeisers opstellen van (een) betalingsregeling(en)
- Bij zwaardere schuldproblematiek toeleiden naar KBR voor een schuldregeling en/of budgetbeheer, en hiervoor samen met de cliënt de benodigde papieren verzamelen. Voor dit laatste wordt in sommige gevallen ook een welzijnspartij ingeschakeld (dit is afhankelijk van het aanbod in het betreffende gebied);¹⁸. Het zo nodig inschakelen van ketenpartners (zoals wijkteam of welzijn) voor begeleiding en ondersteuning op andere leefgebieden (Wijkteam) of ondersteuning bij of aanleren vaardigheden als het gaat om budgetplanning.

Het is afhankelijk van de taakopvatting en werkervaring van de trajectbegeleider in hoeverre deze zelf (in samenwerking met de cliënt) -bij lichte schuldproblematiek- betalingsregelingen met schuldeisers opzet. De ene trajectbegeleider zegt dit als dit mogelijk is te doen, de andere trajectbegeleider zet relatief snel in op een traject richting KBR. Sommige trajectbegeleiders geven ook aan dat de KBR erop aandringt cliënten zoveel mogelijk toe te leiden naar een schuldregeling bij KBR.

Veel trajectbegeleiders geven aan dat de oorspronkelijke termijn van acht weken om te komen tot een volledig trajectplan (nu is dit bijgesteld naar 13 weken) bij veel cliënten te kort is. Er wordt gewezen op het feit dat het hier om een doelgroep gaat waarbij veel aandacht moet worden besteed aan motivatie om zo de klant 'binnenboord' te houden en uitval te voorkomen. Een afhandelingstermijn wordt door velen in strijd gezien met de opdracht van de trajectbegeleider om maatwerk te bieden en stress-sensitief te werken; dit veronderstelt dat er wordt gewerkt,

uitgaande van de mogelijkheden en het 'tempo' van de cliënt.

Contact met de cliënt

- Trajectbegeleiders vinden een belangrijk aspect van hun functie om optimaal toegankelijk en bereikbaar te zijn voor de cliënt. Het contact met de trajectbegeleider moet laagdrempelig en persoonlijk zijn;
- De meeste trajectbegeleiders zijn bereikbaar via whatsapp; dit heeft het voordeel dat de communicatielijn altijd openstaat, maar dat de trajectbegeleider kan antwoorden wanneer deze tijd heeft;
- In de fase van het voortraject richting schulddienstverlening is regelmatig sprake van persoonlijk contact via een gesprek; afhankelijk van de cliënt of het 'huiswerk' dat deze meekrijgt kan dit één keer per week of één keer per twee weken zijn;
- Sommige trajectbegeleiders gaan ook op huisbezoek, bijvoorbeeld als de cliënt niet is komen opdagen op een afspraak, of als deze zich afmeldt vanwege de thuissituatie; andere trajectbegeleiders doen dit niet of nauwelijks, omdat hun caseload dit niet toelaat.

Toeleiding naar KBR

Het is afhankelijk van de trajectbegeleider en het gebied in hoeverre de trajectbegeleider al of niet vaak doorverwijst naar KBR. Waar de ene trajectbegeleider aangeeft rond 35% van de cliënten toe te leiden naar KBR, geeft de ander aan dat dit rond de 80% ligt. Het is ook afhankelijk van de taakopvatting van de trajectbegeleider: waar de ene trajectbegeleiding vooral ziet als het voortraject (fase A) richting KBR, ziet de ander een meer onafhankelijke taakstelling van ETF en trajectbegeleider, waarbij toeleiding naar de KBR één van de opties voor dienstverlening is. Overigens is dit ook afhankelijk van het 'aanbod': sommige trajectbegeleiders geven aan dat een groot deel van hun caseload kampt met complexe schuldproblematiek, waardoor het opzetten van

¹⁸ Volgens een trajectbegeleider heeft de welzijnspartij in zijn gebied "ervoor gekozen om geen hulp meer te bieden bij het verzamelen van papieren en bewijsstukken", en ziet dit als een taak van de trajectbegeleider. Sommige trajectbegeleiders

zeggen dit echter ook niet als hun taak te zien, en zeggen na een eerste aanzet in het intakegesprek dit over te laten aan welzijn of aan het netwerk van de cliënt.

een schuldregeling zonder doorverwijzing naar KBR in de meeste gevallen niet mogelijk is.

Overigens komt het ook voor dat een cliënt ondanks het advies voor toeleiding naar KBR aangeeft liever zelf een betalingsregeling te treffen. Herhaaldelijk komt ter sprake dat het imago van KBR niet positief is, vooral omdat de cliënt denkt met een schuldregeling bij KBR de zeggenschap over het eigen inkomen te verliezen. Sommige trajectbegeleiders gaan hierin mee, en stellen dan samen met de cliënt een betalingsplan op: "Mijn advies is KBR, maar we proberen het op jouw manier". Dan wordt enkele maanden gemonitord of de cliënt aan zijn verplichtingen voldoet. Als het niet lukt, komt het dan alsnog tot een toeleiding naar KBR. Voordeel volgens trajectbegeleider is dat de cliënt het dan heeft geprobeerd, en vervolgens een meer gemotiveerde keuze maakt voor dienstverlening van de KBR.

Het is ook afhankelijk van de trajectbegeleider in hoeverre deze meegaat naar het intakegesprek bij de KBR (GBD) voor een 'warme' overdracht. Waar de een zegt dit (bijna) altijd te doen, zegt de ander dit alleen te doen als de cliënt hier behoefte aan heeft of als het gaat om een kwetsbare cliënt. Sommigen geven aan gezien hun caseload simpelweg geen tijd te hebben om met iedere cliënt die wordt doorverwezen naar KBR mee te gaan naar het gesprek. Overigens geven sommige trajectbegeleiders aan instructies te hebben dat het niet de bedoeling is dat trajectbegeleiders meekomen naar het GBD, terwijl anderen het signaal hebben gekregen dat het juist wordt gewaardeerd als deze meekomt naar het gesprek. Dan kan er immers gelijk worden afgestemd of er nog zaken ontbreken aan het dossier om de schuldregeling definitief te maken. Een belangrijk voordeel van een warme overdracht is ook dat de trajectbegeleider als 'mediator' kan dienen tussen de schuldbemiddelaar en de cliënt: volgens één van de trajectbegeleiders staan schuldbemiddelaars 'vooral op zender' en 'praten ze niet in Jip-en-Janneketaal'. Het is dan belangrijk dat de trajectbegeleider er is om complexe zaken voor de cliënt uit te kunnen leggen.

Overigens werd opgemerkt dat de schuldbemiddelaar na overdracht soms taken

geeft die niet horen bij trajectbegeleider.

Daarnaast vindt er niet altijd terugkoppeling plaats van schuldbemiddelaar en/of budgetconsulent naar de trajectbegeleider.

Samenwerking met ketenpartners

Wijkteam

Trajectbegeleiders geven aan dat in het geval van meervoudige problematiek (in het merendeel van de cases) samen optrekken met het wijkteam belangrijk is. "Het heeft weinig zin om een schuldregeling te treffen als het op andere leefgebieden niet op orde is". Toch komt het voor dat een wijkteam na doorverwijzing naar de trajectbegeleider stopt met begeleiding, terwijl het volgens de trajectbegeleiders de bedoeling is dat het wijkteam minimaal 'erin' blijft tot er sprake is van een definitieve schuldregeling. Als er wel sprake is van begeleiding door het wijkteam, komt het voor dat het wijkteam niet terugkoppelt welke acties zij onderneemt.

Er wordt gesignaleerd dat de verdeling in taakstelling tussen wijkteam en trajectbegeleider soms niet duidelijk is: volgens sommige trajectbegeleiders hebben sommige medewerkers in de wijkteams (de financieel specialist?) de neiging om zelf ook schuldregelingen te treffen en cliënten 'bij zich te houden'. Aan de andere kant hebben medewerkers van het wijkteam soms de indruk dat alles wat met financiën te maken heeft (dus ook het regelen van inkomen) bij het takenpakket van de trajectbegeleider hoort. Er wordt hierbij wel aangegeven dat de wijze van samenwerking en de tevredenheid hierover kan verschillen per wijkteam, en zelfs per medewerker binnen een wijkteam. In dit kader wordt geopperd dat het goed zou zijn als trajectbegeleiders inzicht zouden hebben in GIDSO, en zelf hierin ook zouden kunnen registreren. "We willen niet alleen weten dat het wijkteam betrokken is, maar ook wat er naast de schulden allemaal speelt. Als wij ook kunnen registreren in GIDSO, kunnen we veel gemakkelijker informatie uitwisselen".

Overigens wordt door sommige trajectbegeleiders aangegeven dat de wachttijd bij sommige wijkteams relatief hoog is, waardoor schuldenaren met multiproblematiek direct worden doorgestuurd naar de trajectbegeleider.

Welzijnsorganisaties

Welzijnsorganisaties worden door trajectbegeleiders vooral ingeschakeld om cliënten vaardigheden aan te leren op het gebied van budgettering en omgaan met geld. Hoewel sommige trajectbegeleiders ook behoefte zouden hebben aan ondersteuning bij het uitzoeken van papieren en het 'ordenen van de schoenendoos', doen de meeste welzijnsorganisaties dit niet (meer). Over het algemeen is er tevredenheid over de samenwerking met de welzijnspartijen.

Jongerenloket

Wat betreft het Jongerenloket wordt gesignaleerd dat na doorverwijzing bij de medewerker van het Jongerenloket geen behoefte meer is aan terugkoppeling. Het Jongerenloket stelt zich daarom volgens sommige trajectbegeleiders niet op als casusregisseur. De gesproken vertegenwoordigers van het Jongerenloket herkennen zich overigens niet in dit beeld: er is gedurende het proces juist aandacht besteed aan de standaardisering van de terugkoppeling.¹⁹

Monitoring

- Na overdracht aan KBR treedt fase van monitoring in. In principe één keer per maand contact met cliënt, maar dit wordt door trajectbegeleiders verschillend ingevuld.
- Monitoring kan nog een heel actieve fase zijn, die nog op de caseload drukt, zeker kort na overdracht aan KBR. Schuldbemiddelaar zet trajectbegeleider dan soms in om 'de map' te completeren. Volgens sommige trajectbegeleiders zet de schuldbemiddelaar de trajectbegeleider in voor taken die eigenlijk bij de schuldbemiddelaar horen;
- De trajectbegeleider blijft in principe bereikbaar voor de cliënt, ook in de monitoringsfase
- Sommige trajectbegeleiders monitoren actief door in Allegro na te gaan of betalingsregelingen goed lopen. Andere trajectbegeleider vinden dit niet tot hun taken behoren, en vinden dit horen bij de taak van de budgetconsulent;
- Sommige trajectbegeleiders merken op dat schuldbemiddelaar of budgetconsulent van

KBR niet naar de trajectbegeleider terugkoppelen als er iets aan de orde is, bijvoorbeeld als er iets misgaat met betalingen. Dit hoort de trajectbegeleider dan van de cliënt zelf;

- Veel onduidelijkheid en verschillende opvattingen over taken van trajectbegeleider in deze fase. Risico op grote caseload.

Registratie

- Na het intakegesprek wordt een ondersteuningsplan geüpload in RDD, en wordt het gesprek als OG (oriëntatiegesprek) geregistreerd in Allegro. Alle vervolgstappen worden geregistreerd in Allegro;
- Sommige trajectbegeleiders vinden Allegro geen systeem dat hen ondersteunt in hun werkzaamheden. Voortgang wordt versnipperd vastgelegd, en er volgen regelmatig nieuwe instructies waardoor registratie onbetrouwbaar wordt;
- Er is behoefte aan één systeem waarin alle handelingen kunnen worden vastgelegd, en gegevens kunnen worden uitgewisseld met KBR en ketenpartners;
- Er is behoefte aan toegang tot GIDSO, zodat er toegang is tot informatie op andere leefgebieden die behulpzaam kunnen zijn schulddienstverlening;
- Andere trajectbegeleiders vinden Allegro voldoen, maar vinden dat alle modules in het systeem moeten worden opengesteld voor de trajectbegeleider. Nu heeft de trajectbegeleider bijvoorbeeld geen toegang tot de module 'schuldberegelen'. Volgens één van de trajectbegeleiders betekent dit dat de gegevensuitwisseling tussen schuldbemiddelaar en trajectbegeleider niet optimaal is, waardoor bij de intake door KBR veel zaken voor een tweede keer worden uitgevraagd: een 'dubbele intake';
- Er wordt veel buiten het systeem om geregistreerd: schaduwregistratie van voortgang in Excel lijstjes.

Caseload (tijdsmanagement)

- Iedere trajectbegeleider doet drie centraal ingeplande intakes per week, waarbij de bedoeling is dat er wekelijks ook drie cliënten

¹⁹ Zie pagina 71

- 'uitstromen' naar een dienstverleningstraject. Dit is volgens veel trajectbegeleiders een te optimistische target;
- De door de trajectbegeleiders genoemde caseload verschilt sterk; sommigen noemen een caseload van rond de twintig cliënten, anderen van rond de zeventig, inclusief monitoring;
 - Een zorg is dat door aanwas van cliënten met complexe problematiek, en door cliënten die in de monitoringfase toch nog deel blijven uitmaken van de caseload, de caseload in de toekomst te zwaar zal worden. Er zou daarom een meer flexibel systeem van intake moeten worden gehanteerd, dat rekening houdt met de caseload van de betreffende trajectbegeleider.

4 De ervaringen van de cliënten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de ervaringen van twintig cliënten met de trajectbegeleiding aan de orde. De cliënten werden aan de hand van een itemlijst telefonisch geïnterviewd in de periode maart-mei 2020. Doelstelling van de interviews was een beeld te krijgen van de wijze waarop de trajectbegeleiding wordt ervaren door de klant, en wat in de ogen van de klant de positieve en eventueel negatieve aspecten zijn van de trajectbegeleiding. Omdat het om een beperkt aantal klanten gaat die bovendien zijn geselecteerd door de trajectbegeleiders, kunnen de opgetekende ervaringen niet als representatief voor alle klanten worden gezien. In de analyse van de gespreksverslagen is wel gekeken naar de 'grote lijnen' in de klantervaringen. In de volgende paragrafen worden de ervaringen beschreven aan de hand van de volgende thema's:

- Achtergrond van de cliënten en eerdere ervaringen met schulden

- Ontstaan van de schulden en de beslissing om hulp te zoeken
- Hoe komt de klant bij de trajectbegeleider terecht?
- Verloop van het traject
 - o Soort contact
 - o Frequentie van het contact
 - o Soort dienstverlening
- Betekenis van de trajectbegeleider voor de klant: 'werkzame bestanddelen' in het oog van de klant.

In het verslag wordt geciteerd uit de interviews, om zo een goed beeld te kunnen geven van de belevingswereld van de cliënt. Achter ieder citaat staat een nummer; dit geeft aan welke respondent de uitspraak deed. In de volgende tabel staat een overzicht van de kenmerken van de twintig respondenten, met daarin het corresponderende respondentnummer.

Kenmerken van de geïnterviewde respondenten

R-nummer	Sekse	Leeftijd	Gezinstype	Soort inkomen
1	Vrouw	38	Alleenstaand	Ziektewet
2	Vrouw	28	Eenoudergezin, 1 kind	Loondienst
3	Vrouw	41	Eenoudergezin, 2 kind	Uitkering/vrijwilligerswerk
4	Vrouw	24	Eenoudergezin, 1 kind	Studiefinanciering
5	Vrouw	61	Alleenstaand	Uitkering/vrijwilligerswerk
6	Vrouw	58	Alleenstaand	Uitkering
7	Man	69	Alleenstaand	Pensioenuitkering
8	Vrouw	29	Alleenstaand	Loondienst
9	Man	34	Alleenstaand	Werk
10	Vrouw	33	Eenoudergezin, 4 kind	Uitkering
11	Man	64	Alleenstaand	Werk
12	Vrouw	30	Eenoudergezin, 3 kind	Uitkering/vrijwilligerswerk
13	Vrouw	46	Eenoudergezin, 2 kind	Ziektewet
14	Vrouw	28	Eenoudergezin, 2 kind	Studiefinanciering
15	Vrouw	30	Eenoudergezin, 3 kind	Studiefinanciering/werk
16	Vrouw	73	Alleenstaand	Pensioenuitkering
17	Man	23	Alleenstaand	Uitkering
18	Man	65	Alleenstaand	Pensioenuitkering
19	Vrouw	34	Eenoudergezin, 1 kind	Uitkering
20	Man	43	Alleenstaand	Uitkering

4.2 Achtergrond van de cliënten

De achtergrond van de klanten is heel divers, maar er zijn een paar grote gemene delers:

Alle geïnterviewde klanten zijn alleenstaand of alleenstaand met kinderen. De klanten hebben vaak een uitkering of een onregelmatig inkomen, of laagbetaald werk. Anderen hebben studiefinanciering of combineren een studie met uitzendwerk.

Klanten zeggen vaak gezondheidsproblemen te hebben, waardoor ze niet in hun inkomen kunnen voorzien:

“Ik heb een uitkering. Ik doe vrijwilligerswerk, maar ik doe het al drie, vier jaar. En omdat ik migrainepatiënt ben en twee keer in de maand wel eigenlijk drie dagen lang platlig. (...) Die teleurstellingen heb ik heel vaak gehad, dat ik wel wilde, maar dat ze zeiden, je bent al heel vaak wel afwezig geweest. En dan wil niemand je hebben en het contract verlengen, wat ook begrijpelijk is. Want privé lijdt ik daar ook in principe zo

nu en dan onder. Kijk, mijn kinderen weten al dat ik het heb en die weten er ook mee om te gaan gelukkig, maar voor mij blijft het wel een teleurstelling in het leven om zowel privé als voor werk niks te kunnen gaan doen aan de chaos” (r3)

“Maar ik heb ook wel, het is niet zielig bedoeld, maar ik heb heel vaak, ik heb erg last van artrose, ook in mijn rug. Dus meneer, het komt weleens voor dat ik een dagje heb dat ik niet zo makkelijk uit de voeten kan” (r6).

“Ik heb suiker, waar ik vier keer spuit, hoge eenheden. Dat heb ik ook anderen gezegd, gemeld. En hoge eenheden, vier keer en vijftien keer per dag. Nou, dat is niet niks” (r7)

Soms zijn gezondheidsproblemen de directe oorzaak van de schuldproblematiek:

“Ik ben heel erg koopziek. En ik ben manisch-depressief en ik heb niet geleerd om met geld om te gaan (...) Met mijn ziektebeeld en mijn verslaving, zo is het opgelopen” (r5)

4.3 Ontstaan van de schulden

De achtergronden van de schuldvorming zijn heel divers. Toch zijn er enkele grote lijnen te ontdekken:

De schuldvorming kent vaak een lange geschiedenis. De cliënten hebben vaak een onregelmatig inkomen: soms werk, soms geen werk en dan een uitkering. Vaak zijn er al schulden geweest en heeft de cliënt leren leven met schulden. Als een betalingsachterstand is ontstaan, wordt vaak zelf een betalingsregeling met een schuldeiser getroffen. Eindjes worden aan elkaar geknoopt door af en toe de betaling van een rekening uit te stellen, waarmee dan eerdere achterstallige rekeningen worden betaald. Vaak wordt aangeklopt bij familie of vrienden om in geval van nood bij te springen. De financiële huishouding wordt een kwetsbaar bouwwerk, dat bij een onvoorspelbare gebeurtenis in elkaar stort. Het kan dan gaan om het verlies van werk, ziekte (r1) of een werkgever die onregelmatig betaalt (r2). Ook kan een switch van werk naar studie (r4) of het verlies van studiefinanciering bij het stoppen van een studie (r8) een rol spelen. Het ontstaan van de schulden komt ook vaak voort uit het verbreken van relaties met partner/vader van de kinderen. Of het alleenstaand zijn zonder support van de andere ouder. In sommige gevallen speelt een rol dat door de verandering van inkomen ook het recht op toeslagen wijzigt, waardoor te veel ontvangen toeslagen moeten worden terugbetaald.

“Ik heb in 2016 mijn diploma gehaald, niveau 4. En daarna ben ik eigenlijk gaan werken in het onderwijs. En daarna als pedagogisch medewerker. En toen had ik eigenlijk zoiets van, ik wil eigenlijk toch

wel verder, want waar ik destijds werkte, daar had je niet echt doorgroeimogelijkheden. Dus dat was voor mij ook, ik blijf hier of ik ga dus. Toen heb ik mijn baan heb opgezegd (...) Dus dan is het ook gewoon, je inkomen daalt. En heel veel verrekeningen met de Belastingdienst doordat ik in 2019, 2020 volgens hen te laat de kinderopvangtoeslag heb terugbetaald” (r4)

“Ik verloor mijn studiefinanciering op een gegeven moment en toen werkte ik nog steeds parttime, want ik had wel een betalingsregeling getroffen met veel schuldeisers en dat liep eigenlijk wel goed. En toen kreeg ik dus geen studiefinanciering meer en daardoor had ik niet genoeg maandinkomen. En dan krijg je maar driehonderd of vierhonderd van werk. En dat was dan ook niet genoeg om die huur te betalen en al het andere, dus dan denk je van, ja, dan moet dat even een maandje wachten. Maar (...) hun denken dan ook van, hé, nee, dat- zo werkt dat niet. En op een gegeven moment raakte ik dus weer die betalingsregelingen kwijt en toen begon het steeds hoger en hoger weer te worden, die boetes” (r8)

Mevrouw J. had verschillende betalingsregelingen lopen toen haar uitkering werd stopgezet. De uitkering werd gestopt omdat de gemeente dacht dat de vader van haar kinderen bij hen woonde (wat volgens mevrouw niet het geval was).

“Ik had wel gewoon regelingen. Maar ja, doordat mijn uitkering stop werd gezet, heb ik ook gelijk om hulp gevraagd, want ja, ik wil niet zonder stroom zitten, of zonder water met vier kinderen” (r10)

Mevrouw F. had betalingsregelingen voor twee schulden, maar kwam in de problemen nadat ze vanwege renovatie moest verhuizen. Op haar nieuwe adres bleek ook iemand anders ingeschreven, waardoor haar toeslagen werden stopgezet. Door de opgebouwde huurschuld

oordeelde de rechter tot huisuitzetting. De woningbouwcorporatie deed vervolgens een huisbezoek, en meldde haar aan bij het wijkteam. Mevrouw besloot zich echter zelf aan te melden bij Vraagwijzer, waardoor zij bij de trajectbegeleider terecht kwam. Ook het wijkteam deed een huisbezoek bij mevrouw, maar omdat de trajectbegeleider al actief was en er verder geen problematiek speelde, kwam het daar niet tot verdere dienstverlening.

Meneer I. was na zijn scheiding een periode dakloos. Hij ging zwerven en logeerde bij zijn moeder en bij vrienden. Uiteindelijk lukte het hem om een woning te huren maar hij kon zijn schulden niet aflossen. Hij kreeg schuldeisers aan de deur en trof met hen verschillende betalingsregelingen. Uiteindelijk hield hij twintig tot dertig euro per maand over om te eten. In februari klopt I. op aanraden van zijn psycholoog aan voor financiële hulp bij de Vraagwijzer.

4.4 De beslissing om hulp te zoeken

Er wordt vaak pas hulp gezocht als het overzicht helemaal kwijt is of als iemand het gevoel heeft er niet meer zelf uit te kunnen komen:

“Er kwam in één keer heel veel op mij af. En de schulden stapelden zich ook op een gegeven moment op en ik merkte dat ik het niet meer kon handelen” (r1)

“Ik heb eigenlijk bijna altijd wel schuldproblemen gehad, maar eigenlijk nooit zo heftig dat ik er niet meer zelf uitkwam” (r2)

“(…) dat stapelt eigenlijk allemaal op en dan raak je het overzicht kwijt” (r4)

“En toen uiteindelijk, na alle stress die ik heb gehad, ik ben ook in een depressie geraakt, na al die stress kwam ik erachter gewoon van dat ik het niet redde en toen ze eenmaal zeiden van, je wordt je huis uitgezet, toen moest ik echt aan de bel gaan trekken. Toen was het voor mij echt gewoon een noodsituatie, want ik had

twee kinderen en er kwam een derde aan” (r12)

“En zodoende raakte ik daar gewoon echt het overzicht kwijt en het was niet meer te doen. En financieel kwam ik zelf ook niet rond. Dus toen moest ik echt aan de bel trekken van, ik heb echt hulp nodig. Want voorheen probeerde ik het zelf, maar het lukte niet. En de rente kwam er steeds maar op. En ik kwam gewoon- Ik kon gewoon niet normaal mijn brievenbus opendoen en er lagen al een aantal brieven. Dus toen was ik echt het overzicht kwijt” (r15)

De beslissing om hulp te zoeken wordt vaak lang uitgesteld. Mevrouw O. liep meer dan tien jaar met schulden rond, voordat zij besloot hulp te gaan zoeken.

“Op mijn negentiende ben ik moeder geworden. En alleenstaande moeder, geen hulp. En allemaal zelf proberen te doen. En op een gegeven moment begon het bij mijn ziektekostenverzekering. Ik kwam financieel niet rond, dus kon ik die ook niet betalen. En daar was het voornamelijk mee begonnen en dat stapelde op. Toen, op een gegeven moment, had ik ook een aantal telefoonrekeningen die ik niet kon betalen. En zodoende kwam er een deurwaarder bij. Toen kreeg ik mijn eigen woning. En toen ging ik via Wehkamp dan spulletjes voor het huis bestellen. De ene maand kon ik het wel afbetalen, andere maand niet. En op een gegeven moment stapelde dat ook op (...) En daarna kwam er ook nog een stukje van de belasting bij van de kinderopvang wat ik terug had moeten betalen. En zodoende raakte ik daar gewoon echt het overzicht kwijt en het was niet meer te doen” (r15)

Meneer Q. kreeg door een ongeval een groot bedrag aan schadevergoeding, maar kwam onder andere door gokken in de schuldproblemen

terecht. Toch bleef hij er lang vanuit gaan dat hij het probleem zelf kon oplossen:

“Je wilt er niet in geloven, je wilt het gewoon- Ik weet niet. Want kijk, ik heb een of ander dat gevoel dat het altijd wel goed kwam, want alles komt wel goed. Want ja, vóór die schadevergoeding redde ik alles wel, maar had ik ook een beetje achterstand soms wel, weet je wel en dat het dan weer goed kwam dus ik had er wel hoop in. (...) Het komt wel goed, er komt wel weer een meevallertje. (...) Want tienduizend euro dat was toen voor mij echt helemaal niks dat ging er soms in een maand doorheen weet je wel, soms in twee dus” (r17)

De cliënten zijn er zich achteraf vaak van bewust dat ze te lang hebben gewacht met hulp zoeken bij hun schulden. Uit de interviews blijkt dat cliënten het vaak moeilijk vinden om met een “vreemde” over hun persoonlijke situatie te praten:

“En die vrouw die weet in één keer mijn persoonlijke situatie en zij kent mij niet eens en ik ken haar niet, dat maakte het moeilijk” (r1)

Daarnaast proberen de cliënten zo lang mogelijk hun problemen zelfstandig op te lossen. Hierin speelt vaak persoonlijke trots mee. Mensen met schulden kunnen schaamte voelen en daarom niet over hun problemen willen praten:

“Al hield ik twintig euro voor de hele maand over en dan zou ik nog alles eraan gedaan hebben om eigenlijk niet een ander lastig te vallen. Want ik ben ook weer iemand, dat scheelt misschien ook, (...) maar ik heb zoiets, ik ben er zelf ingekomen, dus ik moet er zelf ook weer uitkomen voordat ik hulp daar vraag eigenlijk” (r3)

Soms kan schaamte ook juist leiden tot de beslissing om wel hulp te zoeken:

“Ik heb heel lang gearzeld. Want je schaamt je rot met die schulden. (...) Ik begon geld te vragen aan mijn kinderen. En het moet andersom zijn. Als een kind

in nood zit, dan moeten de ouders bijspringen, bij wijze van spreken. Hoeft niet altijd, maar dat is een normale zaak en niet andersom. En toen dacht ik van nou, nu moet ik echt hulp zoeken” (r5)

Sommigen zijn er zich van bewust dat ze hun ogen sloten voor de schuldproblemen:

“Op een gegeven moment wist je dat die schulden eraan kwamen en dat je er niks aan kon doen en dan heb ik eigenlijk maar ogen dichtgedaan ervoor een hele lange tijd. En dan hopen dat het wel goed komt, maar er niet echt iets aan doen, zeg maar” (r8)

Cliënten krijgen vaak een ‘zetje’ van een derde om hulp te gaan zoeken.

Het komt vaak voor dat de informele kring van familie of vrienden de cliënt aanzet tot het zoeken van hulp:

“Toen het echt te ver was toen mijn brievenbus vol zat, dat zag mijn moeder toen. Mijn moeder die probeerde ook weer contact met mij te krijgen die zag toen dat mijn brievenbus vol was en die schakelde mijn vader en mijn zus in en die hebben alles geregeld voor mij” (r17)

“Eigenlijk eerst naar familie, want het is toch een soort van trots die je hebt van, nou, ik heb het altijd al alleen gedaan en ik vraag alleen hulp als het echt moet. Maar op een gegeven moment zie je het niet meer. Dus daar ben ik eerst naartoe gegaan, met heel veel moeite. En, nou ja, gesproken met vooral met mijn moeder. En ze zei van, nou ja, ga toch maar hulp zoeken, financieel maar ook, zeg maar, mentaal” (r4)

“Het was een vriend van het verleden zeg maar, die ik al een tijd niet had gezien. En hoe hij met mij sprak, zeg maar, echt van, ja- Ik weet niet, dat gaf mij- Van, hé, ik moet echt iets doen” (r8)

Soms eerder hulp gezocht, maar de problemen werden niet opgelost

Sommige cliënten hebben wel al eerder hulp gezocht, maar hun probleem werd om verschillende redenen niet opgelost. Zo kwam één respondent bij een bewindvoerder terecht, maar voelde zich bedot toen bleek dat deze er een jaar over deed om een schuldregeling bij de KBR voor te bereiden.

“Maar op het moment van dat ik het dossier moest tekenen ja, andere mensen zouden dat misschien niet doen, maar ik heb besloten om alles door te nemen voordat ik teken. En toen kwam ik erachter dat er gewoon in het contract stond dat je één jaar, dat ze mijn geld, mijn salaris één jaar vasthouden, mij daar leefgeld van geven en pas na een jaar mijn dossier aan de Kredietbank gaan geven. Oké, en dat was pas op het laatste moment dus ja, en dat hebben ze mij nooit van tevoren gezegd. (...) Dus ik ging mij afvragen, waarom moet mijn salaris een heel jaar vastgehouden worden terwijl ze al meteen kunnen beginnen met aflossen of meteen aan Kredietbank doorsturen. Dus daar klopte iets niet en dat was meer tijdsverspilling (...) ik ben denk daardoor wel wakker geworden” (r1)

Ook mevrouw L. was al enkele jaren bij een particuliere bewindvoerder, maar ervoer niet dat er stappen werden gezet om haar schuldproblemen op te lossen.

“Die (de particuliere bewindvoerder) hebben mijn schulden aardig goed opgepakt, alleen ieder jaar weer erachteraan van, wanneer ga ik nou de schuldhelpverlening in? Maar dat gebeurde maar niet, dat ik zelfs ook een periode heb gehad dat ik dacht van ja, er komt toch geen einde aan dus dan ga ik maar proberen op een manier toch geld te kunnen verdienen, dus wat ga ik doen? Gokspelletjes spelen. En dat is ook niet slim, maar aan de andere kant, heb ik daar ook wel van geleerd” (r12)

4.5 De weg naar de trajectbegeleider

De weg naar de trajectbegeleider wordt op verschillende manieren gevonden. Sommige cliënten melden zich direct bij de Vraagwijzer, waarna een afspraak bij de trajectbegeleider werd gemaakt (r1). Anderen volgden een meer indirecte weg. Mevrouw B. meldde zich bij een psycholoog en kwam daarna via maatschappelijk werk en de Vraagwijzer uiteindelijk bij de trajectbegeleider terecht:

“Vorig jaar toen zat ik er echt doorheen. Want ik had een baan hiervoor als huishoudelijk hulp. Die werkgever was niet zo netjes en die betaalde me twee maanden niet. En toen kwam het ja, weer allemaal, liepen al die schulden weer omhoog dus alles waar ik een betalingsregeling voor had getroffen dat kwam weer tevoorschijn. En toen zat ik er zover doorheen dat ik naar een psycholoog ben gegaan om op meerdere vlakken gewoon even te kijken van, waar moet ik nou weer opnieuw starten? En die heeft mij toen doorverwezen naar maatschappelijk werker om mij weer door te verwijzen naar de VraagWijzer en om zo weer terecht gekomen bij (naam trajectbegeleider)” (r2)

Cliënte geeft aan dat dit wel een risicofactor is:

“Ja, kijk, nu ben ik via een psycholoog naar een maatschappelijk werker naar een VraagWijzer naar een trajectbegeleider gegaan. Dat was kijk, voor iemand die moeite heeft met hulp vinden, was het voor mij wel echt een grote drempel om bij zoveel verschillende mensen opnieuw je verhaal te doen. Dus als die stappen kleiner zouden kunnen, zijn ik denk dat het voor heel veel mensen makkelijker zou zijn. Dat ze gewoon van de ene tak naar de andere tak kunnen gaan in plaats van zo vaak moeten overstappen. Ja, als het niet anders kan dan is het niet anders” (r2)

Mensen kunnen ook worden gestimuleerd om hulp te zoeken door een hulpverlener: Mevrouw C. zegt door de sociaal raadvrouw te zijn aangezet om zich bij het ETF te melden:

“Ik heb in het verleden weleens contact (met de sociaal raadsvrouw) gehad in verband met mijn deurwaarder hier. Ik wilde een nieuwe regeling aanvragen waar zij, waar die mevrouw (de raadsvrouw) mij bij hielp altijd. En dat ging ook eigenlijk altijd wel prima. Maar zij zei op een gegeven moment zelf ook van, persoonlijk dan, van ik gun je zoveel rust en zoveel minder ellende, is het niet beter om dit en dat te doen? Nou, dat heb ik toen overwogen, toen heeft ze die afspraak ook neergezet en zodoende ben ik weer door mevrouw (naam trajectbegeleider) over de streep getrokken om inderdaad toch dingen te doen eigenlijk” (r3)

Mevrouw L. kwam bij het ETF terecht op advies van een maatschappelijk werker bij de Voedselbank:

“Bij de voedselbank stond (voornaam maatschappelijke werker) van maatschappelijk werk ook vanuit de gemeente Rotterdam. Die sprak mij aan, die zei, als je ooit hulp nodig hebt en gewoon, dan kan je ons bellen en bereiken, kreeg ik een briefje mee. En toen dacht ik, nou laten we het gewoon proberen, nee heb ik, ja kan ik krijgen. Hij kwam één dag langs en hij had al een afspraak gemaakt bij het ETF (...) En vervolgens ook het wijkteam aangespoord om toch weer contact met mij op te nemen. En zodoende ging het balletje rollen” (r12)

Opvallend is ook dat soms niet in eerste instantie hulp wordt gezocht voor het financiële probleem, maar voor de stress die (onder andere) wordt veroorzaakt door de financiële problematiek. Mevrouw D. zocht voor haar problemen hulp bij de huisarts, maar kwam uiteindelijk via de schuldenrechter bij de trajectbegeleider terecht.

“Dus toen had de rechter zoiets van, wil je- We hebben een speciale afdeling, of zeg maar een tak. En dat is dan- Dat gaat echt over schulden. En als je wil, dan kan een meneer met je meegaan

en dan kan je dat bespreken, -om toch iemand anders van buitenaf te laten kijken van, wat is je inkomen, wat zijn je uitgaven? En dat je daar natuurlijk wel wat in kan zakken. Dus ik zeg, daar sta ik wel voor open. Misschien heb ik wel onbewuste uitgaven dat ik denk van, o nou ja, dat had ik niet eens gezien dat ik zoveel uitgeef. Of misschien de zorgverzekering omlaag of iets anders. Dus zodoende ben ik eigenlijk bij de trajectbegeleider terechtgekomen. (r4)

Ook meneer G. kwam via de huisarts uiteindelijk bij de trajectbegeleider terecht:

“Ik was heel erg ziek en nu nog, hoor. En toen zei de dokter: ‘We gaan kijken wat we gaan alles een beetje doen voor jou. Maar dan moet je ook een paar dingen zelf doen. Ik vertelde ook dat ik schulden heb en al dat soort dingen. (...) En toen vertelde ik, van dit en dat. Ik was heel erg depressief. En toen adviseerde hij mij, van ga maar eerst naar de gemeente voor schuldhulpverlening” (r7)

Ook de wijkagent kan uiteindelijk leiden naar de trajectbegeleider. Bij meneer K. stapelden de aanmaningen voor parkeerbelasting op, nadat zonder dat hij hiervan op de hoogte was parkeerbelasting in zijn straat was ingevoerd. Uiteindelijk klampte hij een politieagent op straat aan:

Nou, ik zag een politieman hier op de hoek staan, bij me voor de deur en ik kreeg altijd herinneringen, de parkeerbelasting, per week. En toen, op een gegeven moment, waren het er ineens twintig. Dus ik loop op die politieagent af, ik zeg, joh, is dat normaal? Ik zeg, ik heb al drie keer gecheckt op de bank of het al betaald is, het is gewoon betaald. En ik zeg, daar word je gewoon suïcidaal van, ik zeg, van die bureaucratie. (...) Dus hij kijkt, hij zegt, dat zijn bekeuringen. En toen pas, na een half jaar, toen pas ging ik het snappen. En hij zegt, nou, meneer, ik geloof dat u hulp nodig hebt. Die heeft maatschappelijk werk ingeschakeld en zodoende is het gaan rollen” (r11)

Dit geeft het belang aan van alertheid bij verwijzer, en een persoonlijke aanpak om de schuldenaar te stimuleren hulp te vragen.

4.6 Verloop van het traject

Intakegesprek

Uit de gesprekken blijkt dat cliënten vaak aarzelend, soms ook met wantrouwen het eerste gesprek aangaan, maar geven zonder uitzondering aan zich gehoord te voelen door de trajectbegeleider en dat ze op hun gemak werden gesteld. Belangrijk hierbij is dat het eerste gesprek niet per definitie hoeft te leiden tot concrete stappen, maar dat de cliënt zich gehoord voelt en het vertrouwen voelt om over zijn problemen te praten:

“Dat was een emotionele eerste ontmoeting, omdat ik er gewoon echt doorheen zat en ook heel erg opgelucht was dat ik eindelijk kon starten met iets om eruit te komen. En ze heeft superveel begrip getoond en ja, ik heb mij gewoon supergoed gevoeld vanaf het begin eigenlijk al. Er werd niet veel afgesproken op dat moment. Het was meer geruststellen dat ik al ja, met een bepaald idee of gevoel erin ging van, schuldsanering en (...) daar was ik heel erg op gefocust, zeg maar. Toen zei ze ook van nou, laat het los, we gaan hier gewoon- Neem de volgende keer al je papieren mee, alles wat je hebt, we gaan het allemaal samen uitzoeken en dat hebben we ook toen gedaan” (r2)

Ondersteuning door de trajectbegeleider

De trajectbegeleider begeleidt de klant in het maken van een overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden. In de meeste gevallen worden de overzichten gemaakt in samenwerking met de klant.

“En ze luistert heel goed naar mensen. Want ik had al mijn papieren meegenomen. Toen zegt ze, nou, daar gaan we eerst eens eventjes huis in houden. Zegt ze, dat kan weg. En dat kan weg. Dat kan weg. Dat kan weg. Ze zegt,

want dan komen we er helemaal niet uit. Zegt ze, dan bewaar ik de papieren, die belangrijk waren, bewaren we in een map. En de rest kun je gewoon weggooien. Ze zegt, want daar kom je niet uit. Ze zegt, want daar in zo’n boekwerk komt er niks weg” (r18)

Aan de hand van een afsprakenlijst wordt afgesproken welke zaken de klant moet regelen, en in het eerstvolgende gesprek wordt besproken of dit is gelukt.

“Ik kreeg dus een afsprakenlijst, we spraken aan de telefoon, van, wat er allemaal gedaan moet worden. (...) Dus dan is de vraag bijvoorbeeld, wat zijn je vaste lasten? Nou, dit, dit, dit, dat, wordt dan opgeschreven. Nou, daar moet ik dit en dit en dit van hebben. Nou, wat zijn je schuldeisers? Wat zijn andere dingen wat je betaalt? Op papier moest ik daar dus een bewijsje van vinden en ook van het dagelijkse leven, zoals de opvang of waar ik werk, dat moest allemaal op papier gezet worden. En dan maakte ze een afsprakenlijst en dan, in die week, ging ik aan de slag. En dan belde ze me dan weer, aan het begin van de volgende week, om te kijken, wat heb je dan allemaal af en wat moet er nog gedaan worden? En dan- op een gegeven moment, toen ik alles had, toen konden we op kantoor afspreken” (r8)

Het is afhankelijk van de zelfredzaamheid van de klant hoe ver de ondersteuning van de trajectbegeleider gaat. Sommige cliënten geven aan dat de trajectbegeleider bijna alles voor hen regelt, anderen geven aan dat ze veel zelf regelen en alleen worden ondersteund door de trajectbegeleider:

“We hebben alle papieren en alle gelden bij elkaar gedaan. En we hebben alle lijstjes ingevuld, alles wat we nodig hebben bij de kredietbank. Nou, dat is echt alles, van je huur, je- nou, gewoon je betalingen, je lasten en de schulden bij elkaar, dat hebben we netjes in een map

allemaal één voor één doorgenomen en ingevuld. En alles bij elkaar opgebeld en alles recent opgevraagd en dat hebben we allemaal dus bijna compleet. (...) We hebben het samen gedaan, maar zij heeft er wel echt letterlijk op gezeten, omdat door de corona was het weleens een beetje afwijkend voor mezelf allemaal. Maar ze heeft me wel over die streep elke keer van hé, we moeten dit nog en we doen het even zo en anders doe ik het wel. En zo ging dat eigenlijk door. En zijn we eruit- we hebben alles bij elkaar kunnen krijgen” (r3)

“Dat gaf me een goed gevoel, want ik kwam dan naar huis en dan ging ik mijn huiswerk maken wat ik van haar moest doen. En als ik dan terugging en dan liet ik mijn map zien en dan ging ze ook weer per tabblad af van, wat heb je gedaan en wat moet je nog doen? En dat gaf mij toch wel een zeker gevoel van oké, ik ben wel goed bezig” (r15)

“Ze doet het goed. Ze doet haar best. Ze helpt echt. En ze zegt ook, als ik vragen heb, mag ik altijd contact met haar opnemen. Dat vind ik wel fijn. (...) En als ze er zit, neemt ze echt de tijd ook. (...) Ze heeft ook gebeld naar de schuldeisers en regelingen getroffen. Ja, dat soort dingen. Ze helpt me met alles” (r19)

Naast het maken van de overzichten, onderneemt de trajectbegeleider in deze fase zo nodig andere activiteiten. In sommige gevallen gaat het om inkomensreparatie, zoals het stoppen van incassomachtigingen of het aanvragen van toeslagen. Soms wordt de cliënt verwezen naar een andere instantie, zoals sociaal raadslieden, het juridisch loket of het wijkteam. Toch vinden we bij de geïnterviewde cliënten opvallend weinig ondersteuning naast de trajectbegeleider. Sommigen geven ook aan dat ze het prettig vinden met één iemand contact te hebben, en hun problemen niet met andere hulpverleners hoeven te delen:

“Ik deel het met weinig mensen, want een beetje ook uit schaamte, maar dus vandaar dat ik ook blij ben met mevrouw (naam trajectbegeleider), zeg maar. En met haar deel ik het en zij weet er natuurlijk ook van en daar wil ik het zeg maar ook bij houden” (r3)

Naar een betalingsregeling of schuldregeling bij de KBR

Afhankelijk van de aard en hoogte van de schulden kan de trajectbegeleider in samenwerking met de klant betalingsregelingen afspreken met de schuldeiser(s) of een aanvraag voor een schuldregeling bij de kredietbank voorbereiden. Als sprake is van toeleiding naar de KBR, ondersteunt de trajectbegeleider de cliënt bij het verzamelen van de benodigde bewijsstukken en formulieren voor de KBR-map.

“Er is een map samengesteld met alle bankafschriften, alles wat je maar betalen moet. Gewoon een hele, laat ik maar zeggen, huishoudelijke map. Ik heb ook een ander bankrekeningnummer moeten openen, omdat ik op mijn huidige bankrekening de mogelijkheid heb om rood te staan. Dat mag natuurlijk niet als je bij de Kredietbank terecht komt. Dus al met al, dat is ook geregeld. Je kan niet zelf naar de bank, maar de meneer van de bank is hier aan de deur geweest. Dus kortom, hij heeft me overal mee geholpen. Waar nodig” (r6)

“Ze heeft me eigenlijk geholpen om alles eventjes in kaart te zetten, van, waar ik eigenlijk mijn geld aan uitgeef en waar de schulden vandaan zijn gekomen, hoe en hoelang. Ik heb ook een map gekregen met alle gegevens erin en ze heeft me aangemeld bij Kredietbank en nu ben ik dan daarmee bezig, om te kijken wat ze voor mij kunnen betekenen met de schulden (r8)

Dit kan soms een langdurig proces zijn, waarbij de cliënt kan afhaken en door de trajectbegeleider sterk moet worden gemotiveerd. Mevrouw A. geeft aan dat het doorslaggevend is geweest dat de

trajectbegeleider geduld met haar heeft gehad. In een traject op weg naar een schuldregeling bij de kredietbank haakte ze regelmatig af, en nam ze geen contact meer met de trajectbegeleider op. Ze geeft aan het achteraf prettig te vinden dat de trajectbegeleider niet alleen maar 'pushte', maar ook belangstelling toonde voor of bezorgdheid uitte over de persoonlijke situatie van de cliënt. Dit maakte dat de cliënt zich verantwoordelijk ging voelen voor het verloop van het traject:

"Ik haakte af, want er kwam heel veel op mij af en ik moest in één keer alles afstaan, hè. En dan krijg je te horen dat je dus dan een bepaald bedrag per maand gaat krijgen. En ik denk nou, het werd me eens te veel. Maar ik moet wel zeggen dat ... (naam trajectbegeleider) er gewoon geduld mee heeft gehad en af en toe even contact met mij heeft opgenomen. Ze kijkt hoe het met mij gaat en ook om mij een beetje te pushen van ja, nou, zolang jij niet dit achter elkaar oppakt, kom je er niet zo snel vanaf. Dus zij heeft mij ja, zij heeft gewoon heel veel geduld met mij gehad waardoor ik dus nu wel weer wat stappen verder ben ondertussen (...) Ik vind het ook fijn dat ze niet alleen maar pushte hè, maar ook van, ja, ik ben er voor je, ik ben bezorgd om je, hoe is het? Weet je, als ik even een tijd niks liet horen dus dat was fijn. Ja, dat ik gewoon op een dag opstond en dacht van oké, nu is het genoeg hè, die mevrouw heeft ook andere dingen te doen en toch hè, wilt ze jou helpen en waar ga je dat nog straks misschien vinden? Dus nu ben ik in de afgelopen twee maanden wel echt aan mijn afspraak aan het houden en, ja" (r1)

De klant motiveren om een schuldregeling bij de Kredietbank te accepteren

Een schuldregeling bij de Kredietbank kent bij veel geïnterviewden een hoge drempel. Daardoor is er bij veel cliënten terughoudendheid om een schuldregeling bij de Kredietbank te accepteren. Dit heeft soms te maken met de angst voor stigmatisering als schuldenaar:

"Dat was voor mij moeilijker, dat dan toch een bepaald stempel op je wordt gedrukt. En daar had ik moeite mee om zo benaderd te worden en dan misschien zo gezien te worden" (r3)

Vaak heeft het ook te maken met de angst om de regie over het eigen inkomen of administratie te verliezen:

"En dat ik ook wel bang was om het dan- Dat ik misschien moeilijk begin te vinden, misschien geen dingen meer kan doen (...) Als ik dan drie jaar de schuldhulpverlening inga en- Dan wil ik niet mijn eigen administratie kwijtraken, want wat er gebeurt met mensen die de schuldhulpverlening ingaan, drie jaar lang, die gaan dan- Die zeggen, geniet van de rust, maar eindstand komt het toch weer terug dat je toch je lasten weer zelf moet gaan doen" (r3)

"Ik denk dat het wel wat meer aan mezelf ligt, maar als ik kan aan de Kredietbank denk, dan heb ik wel echt zoiets van, o, ik moet de schuldsanering in. Maar mijn schulden zijn niet zo hoog. Van het woord Kredietbank, toen schrok ik eigenlijk heel erg van, o, is het zo heftig? (...) Want als ik zelf denk aan Kredietbank, denk ik aan schuldhulpverlening voor drie jaar. Dat is het eerste wat in me opkomt, terwijl het is niet alleen dat, het is, zeg maar, meer" (r4)

"In mijn hoofd dacht ik dat het misschien weer iets zou zijn zoals schuldsanering en daar wil ik echt absoluut niet in, want ik ben niet graag afhankelijk van iemand. Dus het geeft voor mijzelf wel een beetje een gek gevoel, voor mij, als iemand anders mijn leven regelt, dus dat had ik eigenlijk liever niet" (r8)

"Als je in de schuldsanering zit, daar heb je helemaal niets aan. Dan word je geleefd. Dan word je geleefd. (...) Dan ben je ook geen baas over je eigen geld" (r18)

Een belangrijk aspect van trajectbegeleiding is om, als de schuldsituatie daar om vraagt, deze reserves bij de klant weg te nemen.

Trajectbegeleiders proberen de cliënt te overtuigen van het feit dat een schuldregeling veel zorgen bij hen kan wegnemen, en op de lange termijn een schuldevrije toekomst biedt.

“Ik heb mijn problemen zeg maar neergelegd, van wat er allemaal boven zit en de situatie waar ik in verkeerd ben. En zij zeiden ook, ze hebben ook aangegeven van inderdaad, je betaalt alles wel gewoon, maar ik had in principe heel weinig over. En het is het beste om het allemaal bij elkaar te doen, zeg maar, dat je een beetje verstrekt, ook wat minder straks door het leven gaat. En dat je in principe dan weer opnieuw kan beginnen. (...) En die mevrouw heeft mij echt wel over de streep getrokken omdat ik uiteindelijk positiviteit zag en dacht van, dan kan ik opnieuw beginnen, dat is inderdaad het beste. Want als zij dat niet zo had met mij gedaan, dan had ik misschien wel blijven tobben (r3)

Sommige cliënten geven aan het prettig te vinden dat ze tijdens het proces niet onder druk worden gezet:

“En toen mocht ik direct beginnen met informatie verzamelen. Toen heb ik dat gedaan. En geen moeilijke dingen. Echt, ze heeft me echt aan mijn handje gehouden. En stapvoets, stapvoets. Dat ik in mijn eigen rust alles kon brengen en doen. Geen verwijten. Geen enkel verwijt, of zo. Ging goed”(r7)

“En stapsgewijs ga jij een map in elkaar zetten. En niet chaotisch alles erin gooien en dan uiteindelijk mis je nog twee of drie tabbladen. (...) Echt stapsgewijs gingen we de map door van, dit moet erin, dit heb je al, dingen afvinken. Dus de ondersteuning is echt top gewoon” (r15)

4.7 Contact tussen cliënt en trajectbegeleider

De geïnterviewde cliënten hebben een hoge waardering voor de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de trajectbegeleider. Het meeste contact, zeker in de periode van corona, vindt plaats via whatsapp, sms-berichten of telefonisch. In de periode daarvoor was er meer sprake van persoonlijke afspraken, vaak één keer per week. De regelmaat van de afspraken kan verschillen, al naar gelang de stappen in het proces en de fase waarin het proces zich bevindt. Er wordt ingespeeld op de behoefte van de klant:

“We hebben het eerst in het begin telefonisch gedaan, maar dat werd voor mij wat moeilijker, want als ik dan over iets wilde bellen, dan heb ik toch weer de kinderen om mij heen (...) En toen zeiden we ook van, beter dat we dan toch een afspraak neerzetten” (r3)

“Hij had wel geadviseerd om toch zoveel mogelijk te mailen, of een appje te sturen. Want hij zegt, soms heeft hij ook een gesprek en dan kan hij niet opnemen. Dat begrijp ik ook hartstikke, want iedereen- De meeste mensen werken ook natuurlijk thuis. Dus vooral via de mail. En als ik zoiets heb van, ik wil toch wel even bellen, dan plannen we eigenlijk wel een belafpraak in” (r4)

“We hebben laten we zeggen om de veertien dagen contact, als ik wat te vragen heb. En ik heb bijvoorbeeld eventueel even niet zo veel beltegoed. Want ik heb geen abonnement. Ik heb gewoon zo'n beltegoedkaartje. Dan geef ik door: ik heb een berichtje. En dan belt hij mij terug” (r6)

“Het contact was persoonlijk. Ik ging er elke week naartoe. Tot de coronatijd. En ondanks het coronagebeuren heeft ze toch nog kans gezien om mij te ontvangen, het laatste moment nog. Om de dingen rond te krijgen” (r7)

“Ik kon haar ook appen en ik kon haar altijd bellen, dus dat was gewoon heel open. Ik mailde de meeste stukken van bijlages en zo, dat was dan via mail. Als ik een vraag had, dan kon ik haar gewoon appen. En als we een bespreking hadden over wat gedaan moest worden, dan was dat telefonisch” (r8)

4.8 Schuldregeling bij de KBR

De meeste geïnterviewde cliënten worden naar de Kredietbank toegeleid voor een schuldregeling. In sommige gevallen kiezen cliënten ervoor om de betalingsregelingen in eigen beheer te doen, waarbij de trajectbegeleider op de achtergrond beschikbaar blijft:

“Nou, ik heb toch besloten om het zelf te doen, omdat ik eigenlijk al betalingsregelingen heb lopen en die betaal ik ook eigenlijk netjes. En dat de meneer die me begeleidt wel op de achtergrond blijft. Dus als ik vragen heb, dat ik dan altijd mag bellen. Of als ik uiteindelijk toch beslis van, hé, ik vind het toch lastig, dat ik dan uiteindelijk toch naar de Kredietbank kan gaan” (r4)

Sommige cliënten hebben inmiddels een schuldregeling bij de Kredietbank. Het betekent dat het contact met de trajectbegeleider minder frequent is, en dat er meer contact is met de budgetconsulent van de Kredietbank. De trajectbegeleider blijft op de achtergrond beschikbaar:

‘(De trajectbegeleider zei:) “Dan mag u altijd contact met me opnemen. Dus dat doe ik ook wel. Maar ik heb meer contact met de Kredietbank dan met haar eerlijk gezegd” (r5)

“Het verloopt goed. Ik kan ze bellen als er wat is. (...) Vanwege het coronavirus is het niet een persoonlijk contact. En dat is natuurlijk vervelend. Maar goed, we

moeten roeien met de riemen die we hebben” (r7)

Bij de meeste cliënten vond het eerste gesprek met de schuldbemiddelaar bij de Kredietbank (het Gesprek Bepalen dienstverlening) plaats in aanwezigheid van de trajectbegeleider. Een dergelijke ‘warme’ overdracht in een driegesprek wordt hoog gewaardeerd:

“Het is niet gebruikelijk denk ik, dat het gebeurt, maar ik heb haar wel gevraagd om dat ik mij goed bij haar voel en het prettig voelt. Dat ze zelf vroeg van, zou je dat fijn vinden dan? Nou, daar was ik heel blij mee, want dat zou ik inderdaad fijn vinden, als ze meegaat daarheen” (r3)

4.9 Betekenis van de trajectbegeleider voor de cliënt

We vroegen de cliënten te omschrijven wat de trajectbegeleiding precies voor ze betekent, of heeft betekend. In deze afsluitende paragraaf worden de meest genoemde aspecten beschreven.

Cliënten voelen zich gehoord

Alle cliënten geven aan zich gehoord te voelen in het eerste gesprek met de trajectbegeleider.

Vaak is de meeste waardering niet voor de concrete ondersteuning, maar het feit dat er een goed persoonlijk contact is met de trajectbegeleider waarmee ze hun problemen kunnen bespreken en die met hen meedenkt:

“Ik had verwacht dat zo’n gesprek of dat zo’n hulp zeg maar heel erg ja, zakelijk zou zijn, maar dat gevoel had ik helemaal niet. Niet dat het super persoonlijk was, maar ik vond het gewoon nog leuk om te gaan, omdat ik gewoon ook echt goed met haar kon praten, zeg maar. Ik voelde me niet- Ik voelde me goed op mijn gemak om gewoon alles te bespreken wat ik wilde bespreken” (...) Ik heb heel mijn leven lang volgens mij alleen maar

met de gemeente te maken gehad, ik heb heel vaak een uitkering gehad. Ja, negen van de tien keer was dat natuurlijk over de telefoon, niet zo vaak bij de stadswinkel zelf. Maar daar had ik nooit het gevoel dat ze er begrip hadden of dat ze met me wilden meedenken en nu had ik dat wel echt heel erg” (r2)

“(…) het luisterend oor en heel open. En hij heeft meestal ook weleens dat hij wel heel veel open vragen stelt, waardoor je dus denkt van, o ja, weet ik eigenlijk niet waarom ik dat zo doe. Dus dat. Heel veel open vragen stellen, waardoor je toch tot bepaalde inzichten komt die je eigenlijk niet hebt of je niet bewust bij was. En toch wel advies geven” (r4)

Daarnaast wordt de coachende en motiverende rol vaak genoemd:

Wat hij tegen mij zei, hoe hij mij- Hoe ik overkom, zeg maar (...) dat ik een soort van trots heb van, ik moet alles goed doen, want ik ben een moeder en ik moet alles goed doen. En hij zegt ook wel, een beetje karaktereigen. En hij zei van, soms- Moet niet, maar is het wel fijn dat het gebeurde dat je even valt. En dan is het juist fijn dat je mensen hebt die jou daarbij kunnen helpen” (r4)

“Heel veel in het ondersteunen van, het gaat je lukken, in het ondersteunen van, goed dat je- Ze gaf me complimentjes wat ik op tijd nodig had. Dus ze was heel erg aanwezig voor mij. En dat is fijn” (r5)

Het wegnemen van schaamte en het geven van vertrouwen:

“En hij heeft ook verteld van, je bent niet de enige. Er zijn wel meer mensen en- er zijn genoeg professionals die je daarin kunnen begeleiden. En hij zei, heb je geen schulden, dan kan je alsnog via andere wegen, zeg maar, ook

ondersteuning vragen. Het is dus niet alleen negatief” (r4)

“Ze heeft met het vertrouwen gegeven dat ik ten eerste op de goede weg was, dat ik die stap gezet heb. En ten tweede heeft ze me vertrouwen gegeven dat ik geholpen kon worden” (r5).

“Ik ging er werkelijk waar met lood in mijn schoenen naartoe. Want ik dacht o jee, er zal wel gezegd worden van en mevrouw, en het is je eigen schuld. Dat idee had ik. Nou, dat was totaal het tegenovergestelde” (r6)

“En dan denk je dan, die persoon die heeft dan wel een oordeel over je en dat voelt dan zo raar aan, dat je dan je leven open en bloot moet gaan geven aan iemand die je eigenlijk niet kent. Maar ik ben blij dat ik het wel gedaan heb. Dat is denk ik ook de reden dat ik heel lang gewacht had met hulp zoeken, omdat dan iedereen je business weet, zeg maar. Dat wil je liever niet” (r8)

“Ja, maar voordat dat ging rollen, voordat het ging draaien, ik zeg, nou, voor mij is het oorlog. Ik kan helemaal niks bereiken, niemand luisterde, niemand doet wat, niets van mijn leven lukt en het wordt alleen maar groter. En ik denk, nou, die bureaucraten en die ambtenaren, die kunnen afbranden van mij en dit en dat. Ik zat in mezelf (...) dat is niet mooi meer, totdat ik geholpen werd en toen zag ik dat het allemaal wel meeviel, dat ze helemaal niet zo slecht zijn” (r11)

Geruststellen

“Ja, ik was heel erg gespannen. En ik denk, dadelijk gaan ze me niet helpen. Weet ik veel wat voor rare dingen ik in mijn hoofd haalde. Dat soort gedachtes gingen er door mijn hoofd. Dus ik heb heel veel gehuild en gezegd, ik word toch wel geholpen? En toen hebben ze me meteen gerustgesteld” (r5)

Inzicht geven

“Ze zegt, u heeft al heel veel inzicht. Want ik wist precies hoeveel schulden ik had. Ik wist precies waaraan. Ik wist precies de vaste lasten en zo en mijn leefgeld wist ik te vertellen. Dus ze heeft alles in kaart gebracht” (r5)

Praktische ondersteuning bieden

“En ze heeft veel voor me gebeld. Dat was ook wel prettig. (...) Veel naar schuldeisers gebeld en een regeling getroffen als dat kon” (r5)

“Je krijgt een map, alles wordt netjes bij elkaar gezet op volgorde. Je kan wat makkelijker betalen. En gewoon andere papieren zijn bij elkaar allemaal in een map. Dus dat is wel netjes. (...) En ik had ook geen woonverzekering. En dan raden ze dingen aan om het aan te vragen, dingen die ik nog niet weet. En dan helpen ze ermee (r10)

De ‘stok achter de deur’

“Dat er toch iemand is die elke week je checkt of het wel gedaan wordt. Die dan toch wel op je zit, van- Want, natuurlijk, als je het zelf kon, dan had je het al lang gedaan. Dus dan is het toch wel fijn dat er iemand dan is die dan toch steeds op je zit, van, heb je het af? En je bent goed bezig, of noem maar op” (r8).

4.10 Belangrijkste aandachtspunten uit de cliëntinterviews

De belangrijkste aandachtspunten zoals die uit de cliëntinterviews naar voren komen zijn:

- De achtergronden van schuldvorming zijn divers, maar hebben vaak te maken met een gebeurtenis die een al kwetsbaar financieel huishouden uit balans brengt;
- De huishoudens zijn financieel kwetsbaar door hun inkomenspositie. Vaak hebben ze laagbetaald, soms onregelmatig werk

of hebben ze een uitkering. Cliënten met een uitkering zeggen vaak een zwakke gezondheid te hebben;

- De cliënten stellen de beslissing om hulp te zoeken vaak uit totdat ‘het echt niet meer gaat’ en het overzicht zijn kwijtgeraakt. Dit heeft te maken met schaamte, maar ook met ontkenning van de problematiek, trots om het zelf te doen en zo lang mogelijk zelf of in de eigen, informele kring naar oplossingen te blijven zoeken;
- Cliënten hebben vaak een ‘zetje’ gekregen van een derde om hulp te gaan zoeken. Dit kan gaan om een familielid, maar ook om hulpverleners in de eerste lijn, zoals huisarts, psycholoog, sociaal raadsman, welzijnswerker of wijkagent. Vaak hebben zij zich bij deze hulpverleners gemeld met een probleem die niet of zijdelings te maken heeft met het schuldprobleem;
- De cliënten ervaren de intake door de trajectbegeleider positief. Zij zeggen vaak aarzelend of wantrouwend het eerste gesprek te zijn ingegaan, maar geven zonder uitzondering aan zich gehoord te voelen;
- Uit de cliëntinterviews blijkt dat de trajectbegeleiders ‘meebewegen’ met de mogelijkheden van de client: sommige cliënten geven aan dat de trajectbegeleider veel voor hen regelt, anderen geven aan dat ze met ondersteuning van de trajectbegeleider ook veel zelf regelen;
- Naast de praktische ondersteuning hebben cliënten vooral veel waardering voor het geduld en vasthoudendheid van de trajectbegeleider. Ze waarderen het dat deze actief contact met hen opneemt en belangstelling toont voor hun persoonlijke situatie;

- Cliënten hebben een hoge waardering voor de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de trajectbegeleider;
- Veel cliënten zijn terughoudend om een schuldregeling bij de Kredietbank te accepteren. Dit heeft te maken met de angst om de regie over het eigen budget te verliezen, maar ook met de angst voor het stigma van schuldenaar. Cliënten die uiteindelijk wel een schuldregeling accepteren, zeggen dat de trajectbegeleider een belangrijke rol heeft gespeeld hen 'over de streep' te trekken;
- Gevraagd naar de meest gewaardeerde aspecten van de trajectbegeleiding noemen de cliënten de volgende punten:
 - o Zich gehoord voelen;
 - o De trajectbegeleider coacht en motiveert, maar 'pusht' niet;
 - o Het wegnemen van schaamte
 - o Het geven van vertrouwen en persoonlijke aandacht, ook los van de schuldproblemen;
 - o Geruststellen;
 - o Inzicht en overzicht geven;
 - o Praktische ondersteuning bieden;
 - o De 'stok achter de deur' zijn om acties niet (meer) uit te stellen.

5 Resultaten in cijfers

5.1 Inleiding

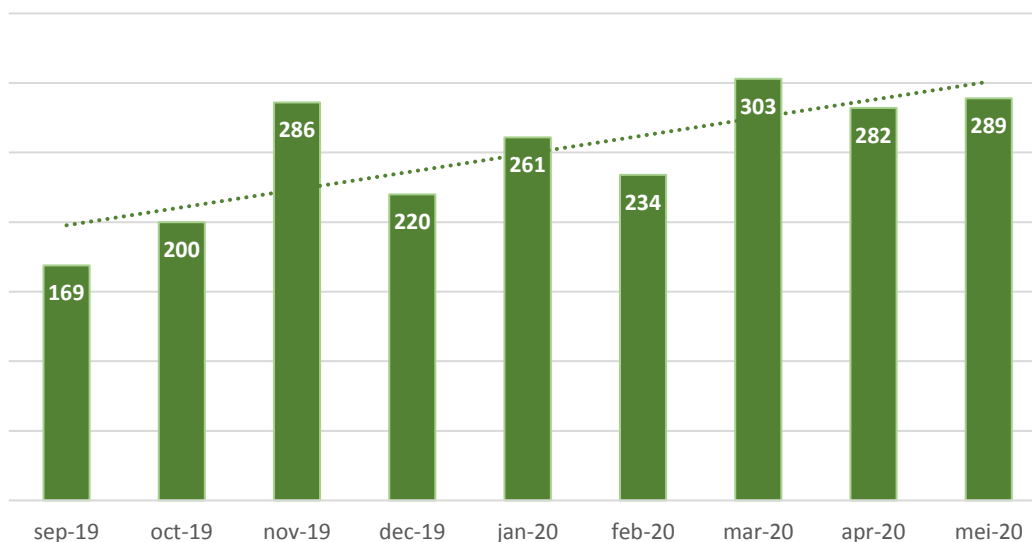
De activiteiten en resultaten van het ETF en trajectbegeleiders worden vastgelegd in het registratiesysteem van KBR, Allegro. Deze registratie is volgens KBR vanaf september 2019 betrouwbaar; we nemen daarom de periode september 2019-juni 2020 om een beeld te geven

van de kwantitatieve resultaten van het programma.

5.2 Aantal aanmeldingen

In de periode september 2019-juni 2020 werden 2.244 Rotterdammers aangemeld bij het ETF. Het aantal aanmeldingen per maand is te zien in de onderstaande grafiek.

Figuur 5.1 Aantal aanmeldingen ETF per maand (september 2019-mei 2020)

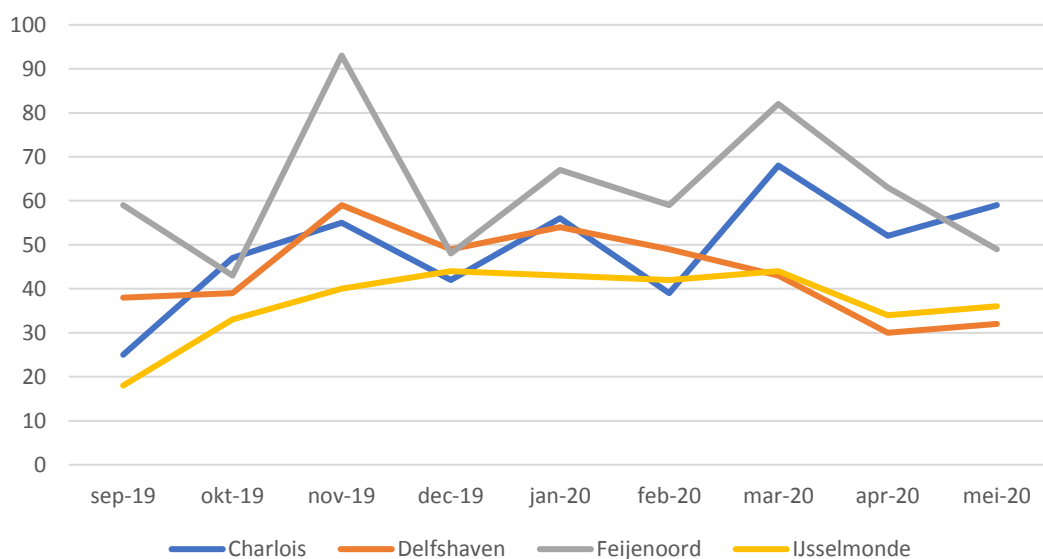


Bron: Kredietbank Rotterdam

Het aantal aanmeldingen fluctueert per maand, met een duidelijke piek in november 2019 en maart 2020. Dit heeft ook te maken met registratie en het inhalen van administratieve achterstanden. De trendlijn geeft aan dat het aantal maandelijkse aanmeldingen in deze periode stijgt van rond 200

naar bijna 300. Het cijfer over mei wordt beïnvloed door de uitrol van de trajectbegeleiding over de andere gebieden per 11 mei. De ontwikkeling in de pilotgebieden laat zien dat het aantal aanmeldingen vanaf april afneemt; we zien hier de gevolgen van de coronacrisis terug.

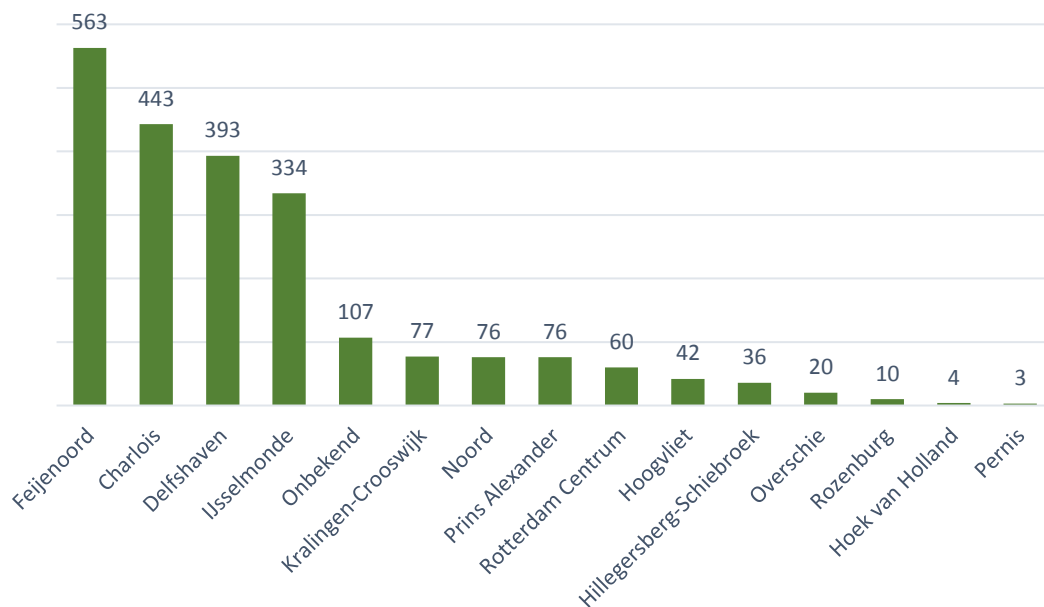
Figuur 5.2 Ontwikkeling van het aantal aanmeldingen ETF in de pilotgebieden (september 2019-mei 2020)



Uiteraard zien we de meeste aanmeldingen in de gebieden die vanaf maart 2019 deelnamen aan de pilot. Bijna 80% van de aanmeldingen komt uit de gebieden Feijenoord, Charlois, Delfshaven en

IJsselmonde; veruit de meeste daarvan kwamen uit Feijenoord. In de onderstaande grafiek staat een volledig overzicht van het aantal aanmeldingen per gebied.

Figuur 5.3 Aantal aanmeldingen per gebied

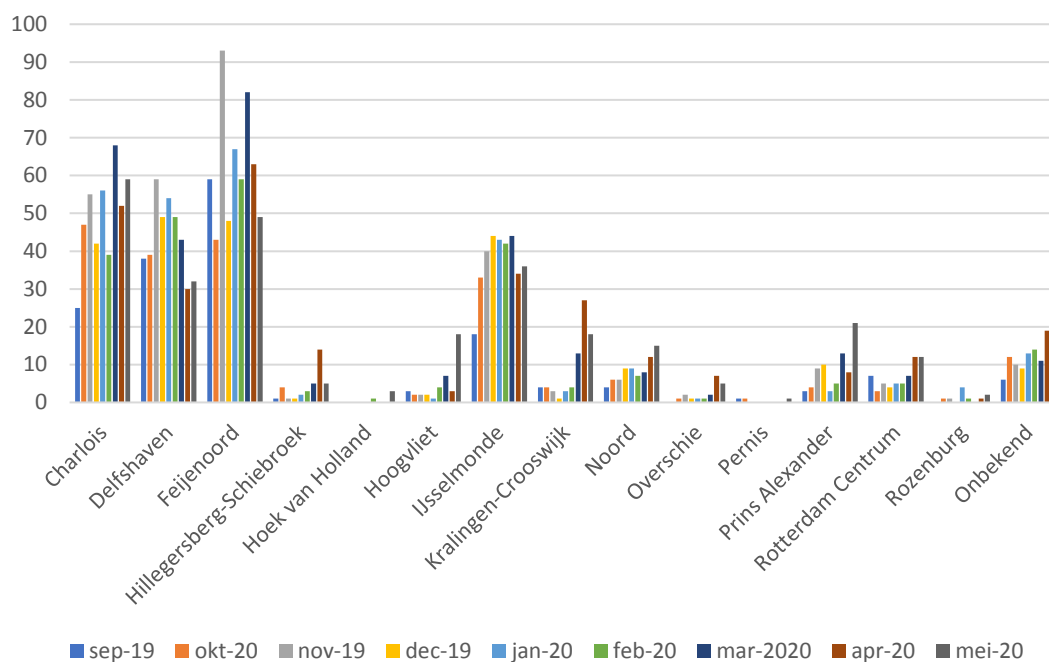


Bron: Kredietbank Rotterdam

In de gebieden waar de aanpak recentelijk is uitgerold, trekt het aantal aanmeldingen vanaf april aan. Aanmeldingen vóór de uitrol in de gebieden die niet deelnamen aan de pilot betreft klanten die in niet in een pilotgebied wonen, maar wel werden

aangemeld bij een trajectbegeleider in een pilotgebied. In de onderstaande figuur staat een overzicht van het aantal aanmeldingen per maand en per gebied.

Figuur 5.4 Aantal aanmeldingen per maand en per gebied



Bron: Kredietbank Rotterdam

Vraagwijzer en Wijkteam zijn verreweg de meest verwijzende instellingen; ruim 60% van het totaal

aantal aanmeldingen is afkomstig van één van deze instanties.

Tabel 5.1 Aantal aanmeldingen per instantie

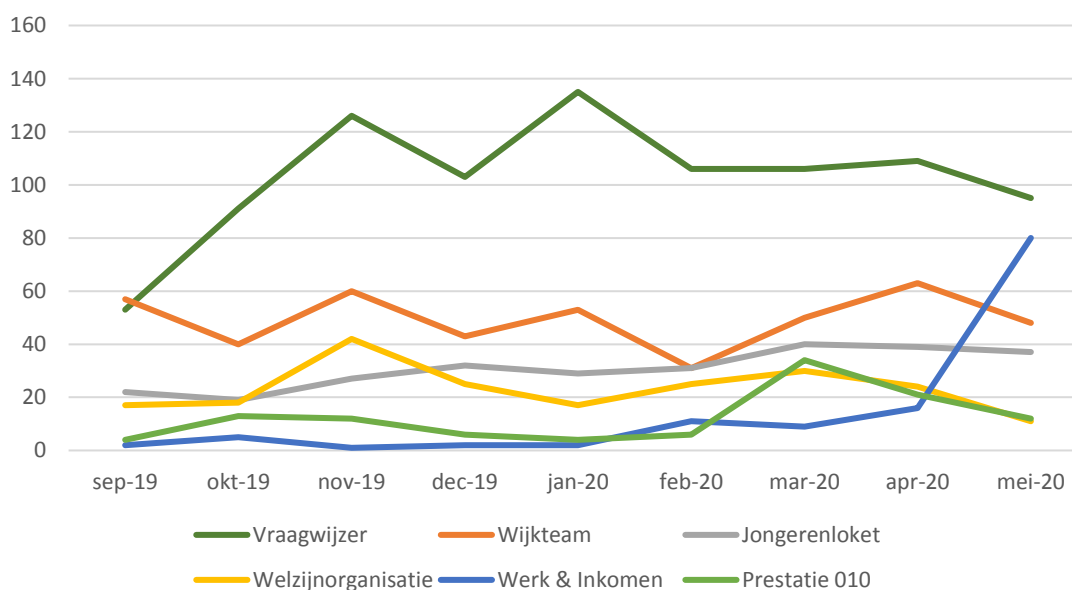
	Aantal	Procent
Vraagwijzer	924	41,2
Wijkteam	445	19,8
Jongerenloket	276	12,3
Welzijnsorganisatie	209	9,3
Werk & Inkomen	128	5,7
Prestatie 010	112	5
Frontlijn	30	1,3
Schuldenrechter	26	1,2
Bewindvoerder	25	1,1
Deurwaarder	24	1,1
Reclassering	19	0,8
Zorginstelling	12	0,5
Statushouders	6	0,3
Woningbouwvereniging	2	0,1
Onbekend	5	0,2
Overig	1	0
Totaal	2.244	100

Bron: Kredietbank Rotterdam

De ontwikkeling in het aantal aanmeldingen is bij de meeste verwijzers vergelijkbaar, zij het op een ander niveau. Alleen het aantal aanmeldingen vanuit W&I laat in de periode maart-juni een

opvallende stijging zien. De ontwikkeling is in de onderstaande figuur in beeld gebracht voor de zes belangrijkste verwijzende instellingen.

Figuur 5.5 Aantal aanmeldingen per maand en per verwijzende instantie



Bron: Kredietbank Rotterdam

Rond de helft van de aangemelde klanten is jonger dan 35 jaar; de andere helft is voor het belangrijkste deel tussen de 35 en 65 jaar oud. 65-

plussers maken een klein deel uit van de groep aangemelde klanten. In de onderstaande tabel staat een overzicht.

Tabel 5.2 Leeftijd van de aangemelde klanten

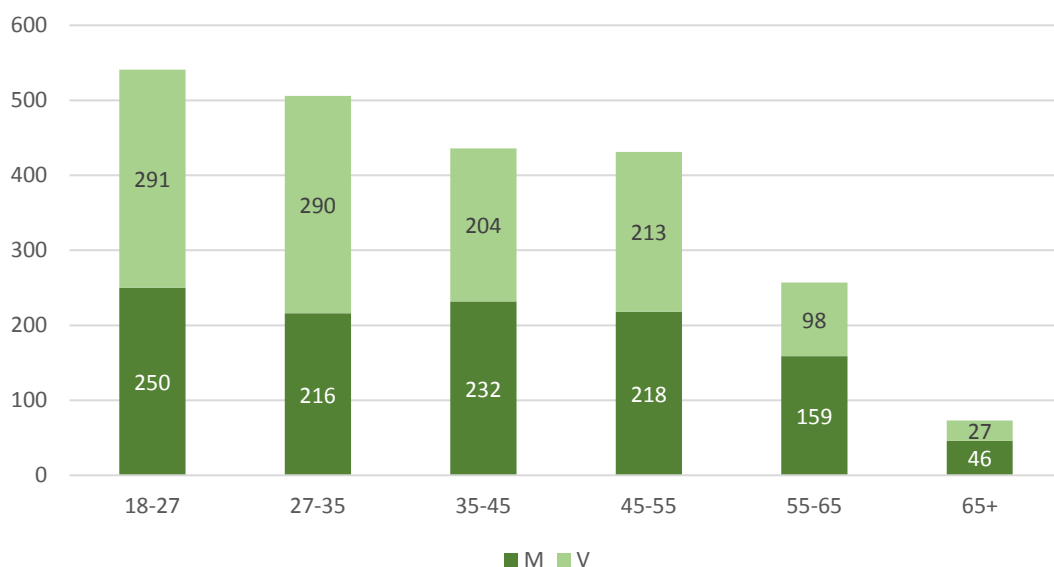
	Aantal	Procent
18-27	541	24
27-35	506	23
35-45	436	19
45-55	431	19
55-65	257	12
65+	73	3
Totaal	2.244	100

Bron: Kredietbank Rotterdam

De groep aangemelde klanten bestaat precies voor de helft uit mannen, voor de andere helft uit vrouwen. In de leeftijdsklassen tot 35 jaar zijn de

vrouwen oververtegenwoordigd, terwijl bij de leeftijdsklassen vanaf 35 jaar verhoudingsgewijs meer mannen voorkomen.

Figuur 6 Aantal aanmeldingen per leeftijd en per sekse



Bron: Kredietbank Rotterdam

5.3 Resultaat van het intakegesprek

Na aanmelding wordt door ETF een afspraak gemaakt voor een intakegesprek met de trajectbegeleider. Dit eerste gesprek leidt in twee derde van de gevallen tot een toeleiding naar de tweede lijn; in de meeste gevallen gaat het om

een aanvraag voor een schuldregeling bij KBR. Voor 15% van de klanten treft de trajectbegeleider een betalingsregeling. Overigens gaat het hier om een eerste inschatting van wat de dienstverlening gaat inhouden; dit kan veranderen gedurende het traject.

Tabel 5.3 Resultaat van het intakegesprek

	Aantal	Procent
Toeleiding aanvraag KBR	1.459	65
Betalingsregeling treffen	343	15
Budgetbeheer KBR	25	1
Sociale lening KBR	10	0
Niet verschenen	199	9
Wil geen ondersteuning	136	6
Geen dienstverlening	65	3
Onbekend	7	0
Totaal	2.244	100

Bron: Kredietbank Rotterdam

Kijken we naar de klanten waarbij dit niet het geval is, dan zien we dat 9% niet op de afspraak verschijnt (no show), en 6% in het intakegesprek aangeeft geen ondersteuning te willen. Bij nog eens 3% komt het niet tot dienstverlening omdat de klant niet aan de voorwaarden voor dienstverlening kan voldoen. Dit kan zijn dat de klant niet woonachtig is in Rotterdam, of dat deze geen inkomen heeft en daarop op de korte termijn ook geen uitzicht op heeft. In de volgende paragraaf zoomen we in op de no show.

No show bij het intakegesprek

Bij 199 aanmeldingen (=9% van het totaal aanmeldingen) verschijnt de klant niet op de afspraak. Er is voor diverse factoren gecontroleerd

of de groep klanten die niet op het intakegesprek verschijnt significant verschilt van de groep die wel verschijnt. Dit is het geval voor de soort verwijzende organisatie en gebied.²⁰

De no show is vooral groot onder klanten die door Team Statushouders en door bewindvoerders worden doorverwezen²¹: de helft van klanten van deze verwijzers komt niet opdagen bij het intakegesprek. Ook bij doorverwijzingen door deurwaarders en het Jongerenloket is de no show bovengemiddeld. Het percentage no show kan beïnvloed worden door het totaal aantal aanmeldingen; daarom is dit laatste ook weergegeven in het onderstaande overzicht.

²⁰ Het gaat hier om de factoren gebied, leeftijd, sekse, soort verwijzende organisatie, medewerker, team ETF en de maand dat het intakegesprek werd gevoerd.

²¹ Hierbij moet worden aangetekend dat volgens de KBR de registratie in de cijfers wat betreft

bewindvoering een rol kan spelen. In principe worden klanten door bewindvoerders direct verwezen naar de KBR. Klanten die zich bij het ETF melden, en bewindvoering hebben, worden door de trajectbegeleiders geregistreerd als verwezen door de bewindvoerder

Tabel 5.4 **Percentage klanten dat niet verscheen op intakegesprek per verwijzer**

	No show intake	Totaal aantal aanmeldingen
Statushouders	50%	6
Bewindvoerder	32%	25
Deurwaarder	17%	24
Jongerenloket	12%	276
Prestatie 010	12%	112
Schuldenrechter	12%	26
Reclassering	11%	19
Werk & Inkomen	9%	128
Zorginstelling	8%	12
Vraagwijzer	8%	924
Wijkteam	7%	445
Frontlijn	7%	30
Welzijnsorganisatie	6%	209
Woningbouwvereniging		2
Overig/onbekend		6
Totaal	9%	2.244

Bron: Kredietbank Rotterdam

In de pilotgebieden ligt de no show bij het intakegesprek op een vergelijkbaar niveau. Van de later aangesloten gebieden zien we alleen in Kralingen-Crooswijk een no show die op het gemiddelde ligt; in Noord, Prins Alexander en Rotterdam Centrum ligt deze ver boven het

gemiddelde. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat het hier om klanten kan gaan die van buiten de pilotgebieden in een pilotgebied werden aangemeld; de afstand kan in de no show een rol hebben gespeeld. Het aantal aanmeldingen in de gebieden zelf is in de maand van de uitrol nog relatief klein.

Tabel 5.5 Percentage klanten dat niet verscheen op intakegesprek per gebied

	% no show intakegesprek	Aantal aanmeldingen
Feijenoord	6%	563
Charlois	7%	443
Delfshaven	9%	393
IJsselmonde	8%	334
Kralingen-Crooswijk	9%	77
Prins Alexander	18%	76
Noord	17%	76
Rotterdam Centrum	17%	60
Hoogvliet	10%	42
Hillegersberg-Schiebroek	6%	36
Overschie	20%	20
Rozenburg		10
Hoek van Holland		4
Pernis		3
Onbekend	17%	107
Totaal	9%	2.244

Nemen we de groepen samen waarbij het intakegesprek wel en niet leidt tot een verder traject, dan zien we dat vooral bij klanten die door bewindvoering of Team statushouders zijn toegeleid, het gesprek niet tot verdere dienstverlening leidt. Bij klanten die door bewindvoering zijn aangemeld, zegt een relatief hoog percentage in het intakegesprek geen dienstverlening te willen.

5.4 Trajectplannen

Bij 1.766 aangemelde cliënten (79% van het totaal aantal aanmeldingen) komt het in het intakegesprek tot een door de klant ondertekend trajectplan. Overigens kan het bij de klanten waarbij dit niet het geval is, in een latere fase alsnog komen tot een ondertekend trajectplan.

5.5 Resultaat van het traject

Als de trajectbegeleider op basis van het intakegesprek besluit tot dienstverlening, krijgt deze dertien weken (was in de beginperiode van de pilot acht weken) de tijd om de situatie van de klant te stabiliseren, het schuldenoverzicht te completeren en te beslissen of, en zo ja, welke ondersteuning wordt geboden. Welke acties de trajectbegeleider in deze periode precies onderneemt, wordt niet cijfermatig geregistreerd, waardoor in het bestek van deze rapportage hiervan geen overzicht kan worden geboden. Wel wordt vastgelegd welke beslissing de trajectbegeleider uiteindelijk neemt. In de onderzochte periode kwam het bij 1.399 klanten tot een beslissing: het resultaat staat in de onderstaande tabel. Hieruit blijkt dat bij 60% van de klanten het dossier compleet is en een vorm van dienstverlening krijgt aangeboden. De overige 40% blijkt gaandeweg het traject geen ondersteuning te willen.

Tabel 5.6 Resultaat van het traject

	Aantal	Procent
Aanvraag KBR	469	36
Betalingsregeling getroffen	310	24
Budgetbeheer	11	1
Sociale lening	3	0
Wil geen (verdere) ondersteuning	520	40
Totaal	1.313	100

Bron: Kredietbank Rotterdam

Er is voor diverse achtergrondkenmerken gecontroleerd of de groep klanten die geen (verdere) ondersteuning wenst, significant afwijkt van de groep die dit wel wil.²² Dit is alleen het geval voor sekse: mannen weigeren vaker ondersteuning dan vrouwen (44% om 35%).

Om de exacte achtergrond van de trajecten waarbij het niet tot dienstverlening komt te achterhalen, is nader onderzoek noodzakelijk. Volgens een woordvoerder van KBR gaat het hier voor een deel om klanten die niet akkoord willen gaan met de voorwaarden voor een schuldregeling, maar voor een deel ook om

klanten die niet tot de doelgroep van KBR horen, zoals zelfstandigen.

5.6 Duur van het traject

De gemiddelde duur van de periode tussen intake en beslissing is 9,5 weken, en zit daarmee dicht op de in eerste instantie gehanteerde beslistermijn. De looptijd varieert van 0 weken tot 39 weken. In de onderstaande tabel is te zien dat in rond de helft van de klanten binnen acht weken een beslissing wordt genomen. Bij nog eens een kwart van de klanten ligt de looptijd tussen de acht en dertien weken. Bij het overige kwart ligt de looptijd boven de twintig weken.

Tabel 5.7 Periode tussen het intakegesprek en beslissing van de trajectbegeleider in weken

	Aantal	Procent
0-8 weken	674	51
9-13 weken	327	25
14-19 weken	180	14
20 weken en langer	123	9
Onbekend	9	1
Totaal	1.313	100

Bron: Kredietbank Rotterdam

²² Dit is gedaan voor de factoren gebied, leeftijd, sekse, soort verwijzende organisatie, medewerker, team

ETF en de maand dat het intakegesprek werd gevoerd.

De looptijd heeft geen meetbare invloed op het eindresultaat van het traject: het is dus niet zo dat met klanten waaraan meer tijd wordt besteed, een beter resultaat wordt behaald.

Van de 469 klanten die werden toegeleid naar KBR, was op 31 mei van dit jaar 65% de aanvraag ingenomen, en 25% in behandeling. Van 48 klanten (10%) werd de aanvraag afgewezen of door de klant ingetrokken

Tabel 5.8 Status van aanvragen bij KBR op 31 mei 2020

	Aantal	Procent
Aanvraag ingenomen	305	65
Aanvraag in behandeling	116	25
Aanvraag afgewezen	48	10
Totaal	469	100

Bron: Kredietbank Rotterdam