

Hogere uitstroom mogelijk

Gemeenten in de regierol bij schuldhulpverlening en bewindvoering

Beschermingsbewind kostte de gemeenten in 2013 55 miljoen en in 2015 115 miljoen euro.¹ De cijfers voor 2017-2018 zijn nog niet bekend, maar het beschermingsbewind trekt een zware wissel op het budget voor bijzondere bijstand. Hoe pak je als gemeente de regie?

DOOR Gerard Costermans

Al een aantal jaren is er veel aandacht voor de kwaliteit van de gemeentelijke schulddienstverlening. In de evaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (2016)² wordt geconcludeerd dat de beoogde kwaliteitsbodem maar ten dele is gelegd. Ook wordt aangegeven dat er verbeteringen mogelijk zijn op het gebied van sturing, toegang, transparantie in de prestaties, communicatie/informatie en het bieden van gestandaardiseerd maatwerk. De Nationale Ombudsman concludeert in januari 2018 dan ook dat gemeenten nog lang niet altijd een laagdrempelige en brede toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening bieden.³

Kwaliteitsimpulsen

Naast aandacht voor de kwaliteit van de schuldhulpverlening is er ook veel aandacht voor het ontstaan van schulden. Uit onderzoek van het Nibud⁴ blijkt dat de kans op schulden niet direct samenhangt met de hoogte van het inkomen, maar vooral met psychologi-

sche factoren zoals een ongeordende administratie, impulsief gedrag, korte-termijngerichtheid en het ontbreken van een financiële opvoeding. Volgens de WRR wordt de financiële zelfredzaamheid van mensen overschat en moeten we in beleid meer rekening houden met mensen die niet het vermogen hebben om uit de schulden te blijven.

De onderzoeken en publicaties hebben geleid tot diverse aanpakken en kwaliteitsimpulsen, zowel landelijk, regionaal als lokaal. Gemeenten hebben het initiatief genomen om samen aan professionalisering en standaardisering van vroegsignalering te werken.⁵ Daarnaast zijn meerdere gemeenten gestart met het zelf aanbieden van budgetbeheer, zoals Tiel, of het in eigen beheer uitvoeren van bewindvoering, zoals Groningen. Een landelijk initiatief is het programma 'Schouders eronder', waarmee een professionaliseringsimpuls wordt gegeven aan de gemeentelijke schuldhulpverlening.⁶

Onderzoek

De DDFK-gemeenten⁷ hebben in 2017 samen met Kurtosis onderzoek verricht naar bewindvoering. Ook bij deze gemeenten zijn de kosten van bewindvoering tussen 2013 en 2017 fors gestegen: een toename van bijna tweehonderd procent. In het onderzoek is het hele cliëntenbestand van inwoners die onder bewind staan doorgelicht. Daarvoor hebben consulenten schulddienstverlening met cliënten gesproken over hun ervaringen met het bewind. Ook is samen met cliënten verkend of er mogelijkheden zijn om op een andere manier te worden geholpen. Daarnaast zijn er gesprekken geweest met een aantal bewindvoerderskantoren in de regio en is bij een aantal vooruitstrevende gemeenten verkend welke aanpak zij hanteren.

Het grootste deel van de cliënten in de DDFK-gemeenten is tevreden over het bewind (85,9% van de cliënten geeft het bewind een voldoende). Bewindvoerders zelf worden gemiddeld met een 7,7 beoordeeld. Een derde van de cliënten wil het liefst nooit meer uitstromen, want door de bewindvoering zijn hun financiën op orde. Wat opvalt is dat slechts enkele cliënten ervaren dat hun bewindvoerder aanstuurt op tijdige uitstroom. Tot slot is er een klein deel van de cliënten zó ontevreden over de

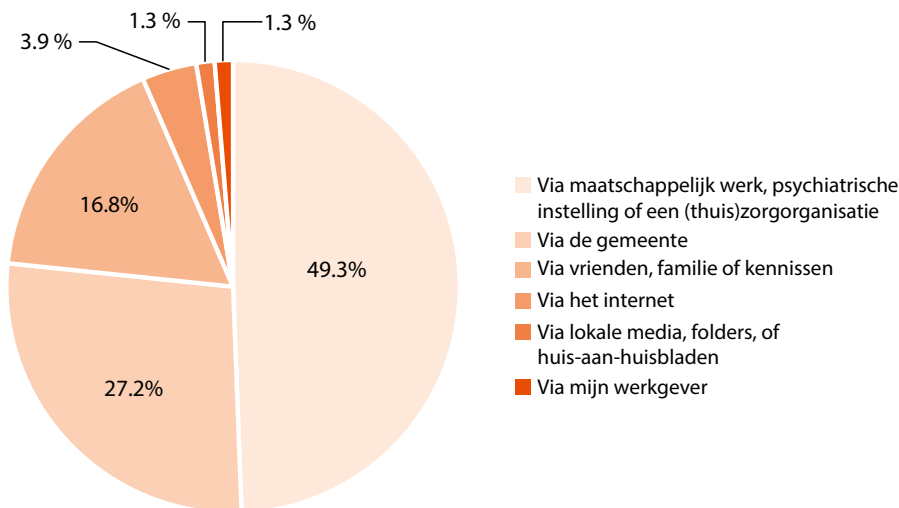
Volgens de WRR moeten we in beleid meer rekening houden met mensen die niet het vermogen hebben om uit de schulden te blijven.

geleverde dienstverlening dat de gemeente zo snel mogelijk naar een alternatieve oplossing heeft gezocht. Deze cliënten geven aan dat de bewindvoerder hen niet serieus neemt, niet luistert, afspraken niet nakomt of leefgeld niet op tijd overmaakt. Uit het onderzoek blijkt dat de meerderheid van de cliënten (ongeveer 80%) te maken heeft met tijdelijke problematiek en kansrijk is om op een andere manier geholpen te worden dan door beschermingsbewind. Deze mensen hebben te maken met schulden doordat het inkomen is gedaald, administratieve fouten, het niet tijdig betalen van rekeningen, schulden die veroorzaakt zijn door iemand anders of andere persoonlijke omstandigheden. De overige cliënten (20%) hebben structureel moeite om met geld om te gaan. Bij deze personen is een gedragsverandering vereist en is de kans op nieuwe schulden groot. Voor deze groep is naast bewindvoering ook budgetcoaching noodzakelijk.

Doorverwijsroutes

In veel gemeenten, waaronder de DDFK-gemeenten, is de regierol nog onderbelicht. Er zijn geen duidelijke doorverwijsroutes voor schuldhulpverlening en er is geen sociale kaart die ondersteunt bij het kiezen van de juiste ondersteuning. Vaak kennen lokale dienstverleners elkaar niet en kent men ook elkaars aanbod niet. Zo kan het gebeuren dat de gemeente zelf en het maatschappelijk werk de grootste doorverwijzers worden naar bewindvoering. Zo heeft bijna de helft (49,3%) van de cliënten via maatschappelijk werk, een psychiatrische instelling of een (thuis)zorgorganisatie gehoord over bewindvoering. Iets meer dan een kwart van de cliënten (27,2%) hoort hierover via de gemeente (figuur 1). Het toont aan hoe belangrijk het is dat de gemeenten afspraken maken met het maatschappelijk middenveld over mogelijke oplossingen voor de financiële problemen van haar inwoners.

Er is een groot potentieel aan klanten in bewindvoering die gebruik zouden kunnen maken van de gemeentelijke schulddienstverlening. Dat dit niet gebeurt, komt mede doordat in de DDFK-gemeenten de gemeentelijke schulddienstverlening bij cliënten onder



Figuur 1. Van wie heeft u over bewindvoering gehoord? (N=77)

bewind relatief onbekend is. Minder dan de helft van de cliënten is op de hoogte van het bestaan van budgetbeheer (41%). Ook budgetcoaching (bekend bij slechts 23% van de cliënten), het WSNP-traject (18%) en minnelijke schuldregelingstrajecten (17%) zijn niet altijd bekend onder cliënten.

Advies

Naar aanleiding van het onderzoek heeft de gemeente verschillende beleidsaanpassingen gedaan. Zo verlenen de gemeenten alleen nog bijzondere bijstand voor cliënten die schulden hebben. Voor schuldevrije cliënten betaalt de gemeente niet langer de kosten voor beschermingsbewind vanuit de bijzondere bijstand. Daarnaast is gebleken dat een deel van de cliënten kan en wil uitstromen naar een budgetcoach of budgetbeheer. Ook is een aantal casussen opgepakt door handhaving; bijvoorbeeld als de cliënt niet getraceerd kon worden en niet woonachtig bleek op het opgegeven adres. Al met al heeft dit heeft geleid tot een hogere uitstroom van cliënten uit het bewind en meer passende oplossingen voor cliënten. Het voornaamste advies van het onderzoek is dat gemeenten de regierol moeten oppakken. Dit kan op de volgende manieren:

- Neem het eigen cliëntenbestand en aanbod onder de loep;
- Maak afspraken met het maatschappelijk middenveld over de rolverdeling bij financiële problematiek;
- Investeer in de preventie van armoede, outreachend werken, vroegsigna-

lering aan de hand van betalingsachterstanden en nazorg;

- Houd een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek om dringende gevallen (zeer ontevreden cliënten) te voorkomen;
- Zie professionele bewindvoerders als gesprekspartner om samen de beste oplossing te bieden aan bewoners;
- Maak gebruik van vrijwilligers bij preventie, doorverwijzing, 'vingeraan-de-pols-contact' en nazorg. ■

Gerard Costermans is partner bij Kurtosis.

Het gehele onderzoek is te lezen via www.kurtosis.nl

Meer info of een presentatie: Marijke Elfadly

m.elfadly@kurtosis.nl | 085-130 15 21 | 06-29235232

Noten

- 1 Vervolgmeting aantal en kosten beschermingsbewinden, Bureau Bartels, 2016, via Factsheet Armoede en Schulden in Nederland, Divosa, 2018
- 2 Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Berenschot, 2016
- 3 Een open deur? Onderzoek naar de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening, Nationale Ombudsman, 2018
- 4 Kans op financiële problemen, Nibud, 2016.
- 5 Zie ook het artikel in Sociaal Bestek 2018 nr 1.
- 6 Dit programma biedt onder andere een quickscan schuldhulpverlening voor gemeenten, via: <https://www.schouderseonder.nl/themas/quickscan>
- 7 Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland.

Extra inzicht

Doe de quick scan voor je eigen gemeente:
www.schouderseonder.nl/themas/quickscan