

WERKDOCUMENT SCHULDHULPVERLENING

Provinciaal Overleg Cliëntenraden Sociale Zaken Fryslan (POC)

Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden (FSU)

Keetwoltje 1

8921 EV Leeuwarden.

tel: 058-2139992

e-mail: fsu@fsufriesland.nl

Op de themabijeenkomst ‘Schuldhelpverlening’ op 14 november 2008 in de Open Hof in Leeuwarden hebben 20 vertegenwoordigers van cliëntenraden en clientorganisaties ervaringen uitgewisseld. Met elkaar zijn de knelpunten bij de schuldhelpverlening en mogelijke verbeteringen op rij gezet. De uitkomsten van de themabijeenkomst zijn opgenomen in dit werkdocument.

Aanleiding

Een projectgroep van het FSU bundelt ervaringen met schuldhelpverlening. Aanleiding is de forse toename van het aantal schulden, de bedenkelijke praktijk van kredietverschaffers en vele signalen dat er nogal ’s wat mis gaat bij de schuldhelpverlening. Doel van de projectgroep is om de kwaliteit van de schuldhelpverlening te verbeteren en de positie van de schuldenaar te versterken. Dat gebeurt op basis van praktijkervaringen en voorstellen voor verbeteringen, uitgaande van de situatie van de cliënt.

De projectgroep heeft gesprekken gevoerd met enkele personen die in de schulden zitten, met schuldhelpverleners en met een bewindvoerder. De komende maanden gaat de projectgroep door met het verzamelen van ervaringen en gegevens. Het verzamelen gebeurt op verschillende manieren: interviews met cliënten, gesprekken met schuldhelpverleners, een provinciale meldweek van 2 tot en met 6 maart 2009, gegevens via de 18 spreekuurpunten van het FSU-netwerk en informatie van andere helpverlenings- en belangenorganisaties.

Naast de ervaringen worden ook belangrijke documenten verzameld en getoetst, zoals aanvraagformulieren, contracten en overzichten van betalingen aan de schuldeisers. Ook wordt beoordeeld hoe helder de informatie over plichten en rechten is en of er sprake is van een duidelijke klachtenprocedure bij de schuldhelpverlener. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen het 1^e traject van schuldhelpverlening (informerende, adviseren, budgetbeheer/begeleiding en bemiddeling tussen schuldenaar en schuldeisers: het zogenaamde minnelijke traject) en het 2^e wettelijke traject (tussentijdse rechter, bewindvoering en sanering).

De knelpunten en verbeteringsvoorstellen

- Er is bij verschillende instanties voor schuldhelpverlening sprake van regelmatige wisseling van consultants/begeleiders. Gevolg is dat een opgebouwde vertrouwensrelatie tussen client en medewerker wegvalt. De nieuwe medewerker en de client moeten weer van voren af aan beginnen. De wisseling brengt ook onrust en onzekerheid bij de client. Uitgangspunt behoort te zijn dat een client een vaste contactpersoon en begeleider heeft. Als de betreffende medewerker vertrekt dan zal sprake moeten zijn van een zorgvuldige overdracht.
- De informatie over schuldhelpverlening door gemeenten is vaak onduidelijk en onvolledig. Op de websites ontbreekt nogal ’s het trefwoord ‘schulden’ op de homepage of er mist een directe link zodat de client moet zoeken. Het trefwoord

‘Schulden’ of ‘Schuldhulpverlening’ moet makkelijk te vinden zijn op de site. De informatie zou duidelijker en uitgebreider kunnen, er moet niet volstaan worden met een verwijzing naar Bish (samenwerkende organisaties).

- De GKB biedt cliënten ook aanvullende diensten aan, zoals budgetbegeleiding. Hier wordt een apart tarief voor gevraagd (€ 50,- per maand). Het aanbod wordt vaak gedaan in de gesprekken over de schuldsanering. Cliënten ervaren druk om gebruik te maken van de aangeboden dienst en realiseren zich niet voldoende dat het tarief ook verrekend wordt bij de schuldsanering. Het lijkt op gedwongen winkelnering. De GKB zal de cliënt helder moeten informeren over het aanbod en het feit dat de cliënt vrij kan kiezen.
- Na melding bij de schuldhulpverlener of Bish kan sprake zijn van een wachttijd. Het gebeurt regelmatig dat de wachttijd oploopt tot een jaar. Deze praktijk moet met grote voorrang aangepakt worden. Mensen met schuldproblemen moeten zo snel mogelijk geholpen worden. Er is immers niet alleen sprake van geldproblemen, maar een opeenstapeling van materiele en immateriele problemen. Na de melding zal er met spoed clientondersteuning geboden behoren te worden, los van de start van het daadwerkelijke schuldhulptraject.
- Consulents en coaches van UWV en sociale diensten zijn bij de intake vaak alleen gericht op gegevens voor de uitkerings- of reïntegratieprocedure. Ze zullen bij de intake ook aandacht moeten hebben voor mogelijke schuldproblemen en de cliënt daarover tactisch benaderen (gezien de gevoeligheid).
- De GKB is de belangrijkste schuldhulpverlener. Maar er zijn steeds meer organisaties die zich opwerpen als schuldhulpverlener/adviseur: banken, incassobureau's, deurwaarders, administratiekantoren, particuliere bureau's. De overheid zou meer kwaliteitseisen moeten stellen en de organisaties moeten toetsen. De wildgroei – er is blijkbaar sprake van een aantrekkelijke markt waarin veel te verdienen valt – moet tegengegaan worden.
- Tijdens het schuldhulpverleningstraject moet een goede en vertrouwelijke begeleiding geboden worden. Dat kan ook een familielid of een vrijwillige hulpverlener/adviseur zijn. De begeleiding is juist van groot belang omdat de cliënt zich vaak verstrikt voelt in de problemen en daardoor blokkeert. Hij/zij is dan het overzicht kwijt en kan niet meer een eigen regie voeren.
- De bereikbaarheid van de GKB en consulents van sociale diensten is beperkt en moeizaam. Meestal kan de cliënt alleen terecht tussen 10.00 en 12.00 uur en er kunnen lange wachttijden zijn bij telefonisch contact. De cliënt moet in ieder geval contact kunnen leggen tijdens de kantooruren en niet lang ‘aan het lijntje’ gehouden worden. Er kan de afspraak gemaakt worden dat de cliënt teruggebeld wordt.
- Er is onduidelijkheid over de hoogte van het leefgeld per leefsituatie. Zijn hier vaste normen voor of kan dit per situatie – bijvoorbeeld gezien de hoogte van de schulden – verschillen?
- Er zijn situaties bekend waarbij (een deel van de) Kinderbijslag meegenomen wordt als inkomen. Kinderbijslag moet volledig buiten het inkomen gehouden worden en aanvullend zijn op het leefgeld.
- Cliënten met schuldproblemen kunnen afgewezen worden door de GKB, bijvoorbeeld als sprake is van een relatief kleine schuld of verwijtbare handelingen waarvoor een sanctie op de uitkering is toegepast. Wat gebeurt er met deze groep?

Meldweek in maart 2009

Het FSU wil een meldweek houden in de periode van 2 tot en met 6 maart 2009. Tijdens deze meldweek kunnen burgers telefonisch of via de mail reageren en een afspraak maken voor een gesprek. Ze kunnen daarvoor terecht bij het FSU (centraal) en bij de aangesloten Steunpunten in de provincie (regionaal). Vrijwilligers die de interviews willen afnemen worden in contact gebracht met de cliënten. Andere belangenorganisaties zijn ook welkom als partner in de actie. De oproep voor de meldweek zal eind februari 2009 gepubliceerd worden in de Friese dagbladen en regiobladen.

De projectgroep zal de bevindingen en verzamelde knelpunten in maart 2009 verwerken in een rapportage, aangevuld met verbetervoorstellen. De projectgroep zal deze rapportage opsturen naar de instellingen voor schuldhulpverlening en bewindvoerders en met hen gesprekken voeren. De projectgroep zal ook voorstellen hoe de rapportage verder benut kan worden: naar cliëntenraden, gemeenten en instanties, naar de landelijke politiek, naar pers en media.

Leeuwarden, november 2008.
POC en FSU.

WerkdocumentSchuldhulpnov2008/NdJ.