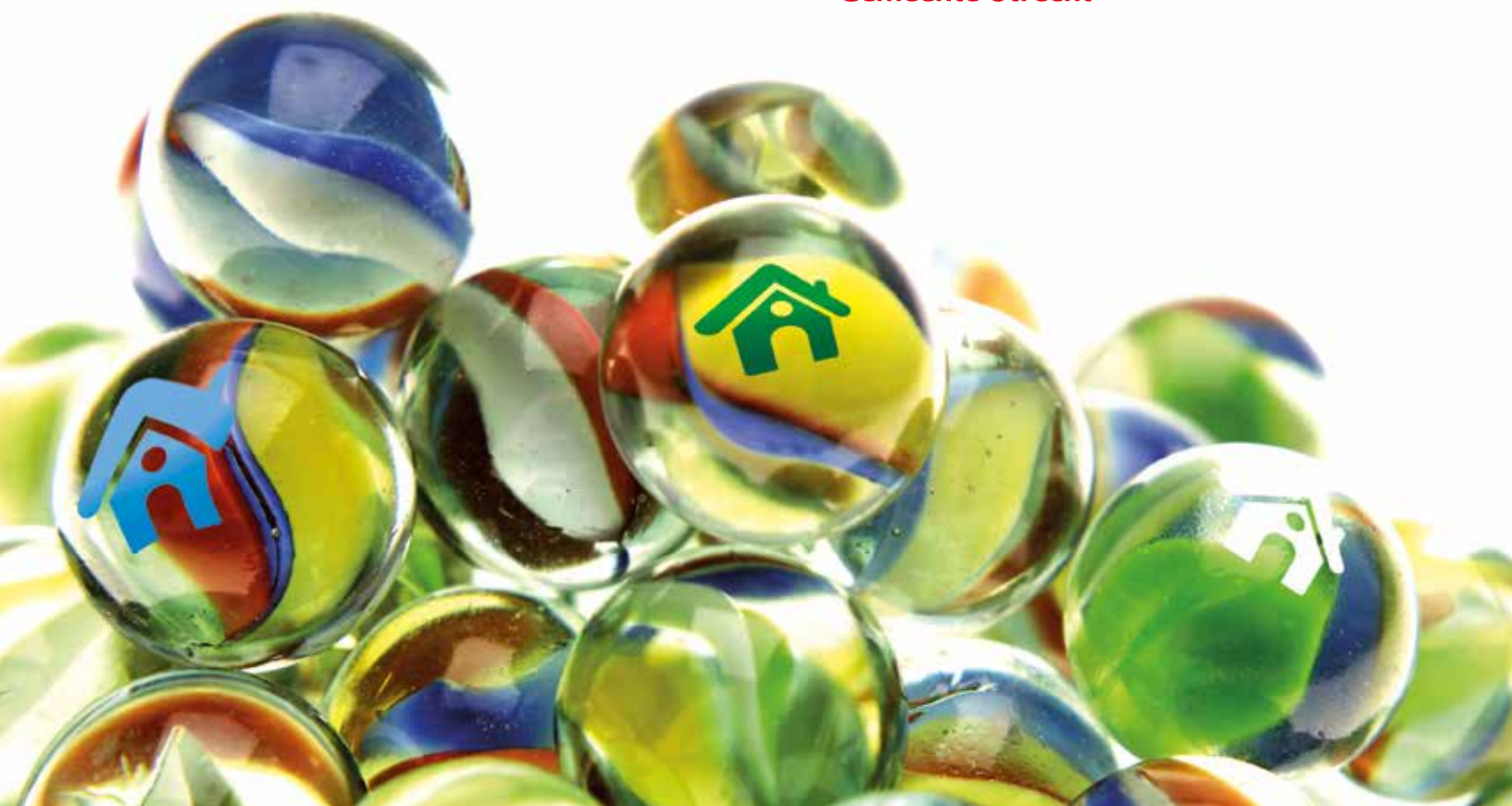


FINANCIËLE KNELPUNTEN DIE UITSTROOM UIT MAATSCHAPPELIJKE OPVANG EN BESCHERMD WONEN BELEMMELEN

Dit rapport is opgesteld in opdracht van de gemeente Utrecht. Het bevat oplossingen en aanbevelingen voor situaties waarbij financiële knelpunten een belemmering voor de doorstroom uit de Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen vormen.

Februari 2018



FINANCIËLE KNELPUNTEN DIE UITSTROOM UIT MAATSCHAPPELIJKE OPVANG EN BESCHERMD WONEN BELEMMEREN



INHOUDSOPGAVE

	Samenvatting	5
1	Aanleiding, doel en werkwijze	11
1.1	Aanleiding	11
1.2	Doel Taskforce 2017	11
1.3	Werkwijze Taskforce	11
1.4	Samenstelling Taskforce	12
2	Ontwikkelingen in de cliëntentrajecten	13
2.1	Cliënten Maatschappelijke Opvang/ Vrouwenopvang/ Beschermd Wonen	13
2.2	Dakloze cliënten	14
2.3	Voordelen van het monitoren van dossiers	15
3	Casusoverstijgende oplossingen	17
3.1	Aanpak financiële problematiek vereist schaken op meerdere borden	17
3.2	Meer kennis over financiën vergroot de uitstroom	18
3.3	Verbeteren samenwerking in de keten rondom de cliënt	22
3.4	Systeemproblematiek deels oplosbaar	25
3.5	Verbetering in de werkalliantie tussen cliënt en hulpverlener	27
3.6	Aanbevelingen algemeen	29
3.7	Vorbereiding op zelfstandig wonen	31
	Bronnen en literatuur	34
Bijlage 1	Poster signaleren van financiële problemen	36-37
Bijlage 2	Verwijzen bij financiële problemen in Utrecht	38
Bijlage 3	Modules Schaarste- en schuldscholing (concept)	39
Bijlage 4	Afspraken rond herhuisvesting na huurschulden	40
Bijlage 5	Formulier verzoek uitstroom MO/VO/BW t.b.v. cliënt met huurschuld	41
Bijlage 6	Preventie Actie Plan zelfstandig wonen	42
Bijlage 7	Checklist Uitstroom zelfstandig wonen	43



SAMENVATTING

Uit onderzoek naar wachtlijsten voor Beschermd Wonen en Opvang (bureau HHM, 2015) bleek dat er een aanzienlijke groep cliënten in centrumgemeente Utrecht zou kunnen doorstromen naar (begeleid) zelfstandig wonen, maar dat financiële problemen dit belemmerden. De aard van de financiële problematiek was echter onduidelijk.

Een taskforce werd ingesteld met de opdracht om grondig onderzoek te verrichten naar de aard van de financiële problematiek en mogelijke oplossingsrichtingen uit te werken en te implementeren. De aanpak van de taskforce bestond uit twee fases: een inventarisatiefase en een uitvoeringsfase. In de inventarisatiefase die liep van september tot december 2016 werd de aard van de financiële knelpunten in beeld gebracht door op dossierniveau informatie op te vragen bij alle grote aanbieders van maatschappelijke opvang en

beschermd wonen in Utrecht. Ook werden casusoverstijgende oplossingsrichtingen verkend. De resultaten van de inventarisatiefase zijn vastgelegd in het eerste rapport van de Taskforce 'Financiële knelpunten die uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen belemmeren'.

Dit rapport beschrijft de resultaten van de uitvoeringsfase (2017). In deze fase heeft de taskforce zich twee doelen gesteld:

1. Het wegnemen van de knelpunten op casusniveau: de betreffende cliënten zouden eind 2017 niet om dezelfde redenen nog in de opvang mogen zitten.
2. Het verder uitwerken van casusoverstijgende oplossingen en overdracht van deze werkwijze naar MO/BW organisaties.

RESULTATEN WEGNEMEN KNELPUNTEN OP CASUSNIVEAU

Tabel: Resultaten van 150 cliënttrajecten binnen een woonvoorziening of 24-uursopvang

	Uitgestroomd of uitstroom in zicht	Uitgestroomd nu niet mogelijk	Totaal
Financiële knelpunten wel opgelost	68 (45%)	39 (26%)	107 (71%)
Financiële knelpunten niet opgelost	9 (6%)	34 (27%)	43 (29%)
Totaal	77 (51%)	73 (49%)	150 (100%)

Eind 2017 zijn de financiële knelpunten bij 71% van de cliënten uit de MO/BW opgelost. De taskforce heeft op veel dossiers actief meegedacht over een oplossing en adviezen aangedragen. Soms leidde zo'n advies tot een directe oplossing waar nog niet aan was gedacht. Vaker nog leidde het meedenken tot een andere mindset bij de begeleider die over uitstroom ging, omdat de nadruk kwam te liggen op het financiële knelpunt en hoe dat opgelost kon worden. Een deel van deze groep heeft een woning kunnen vinden en is uitgestroomd

uit de opvang (45%). Bij een ander deel (26%) zijn de financiële problemen opgelost, maar ontstonden of groeiden problemen op andere leefgebieden. Waar zij vorig jaar klaar leken te zijn voor uitstroom op het financiële knelpunt na, blijkt dat een jaar later toch niet zo te zijn. Het toont aan dat deze doelgroep kwetsbaar is en intensieve begeleiding nodig heeft. Langdurige stabiliteit laat zich moeilijk voorspellen bij cliënten met problemen en beperkingen op verschillende levensgebieden.

Ook bij de groep waarbij het niet gelukt is om de financiële knelpunten op te lossen zien we vaak cliënten bij wie andere problematiek zo in heftigheid is toegenomen, dat er geen vorderingen gemaakt kunnen worden in de oplossing van de financiële problemen. Het gaat vaak om verslaving die toeneemt, psychiatrische klachten en detentie. Verergerde problematiek blijft regelmatig samen te gaan met zorg mijddend gedrag of een verstoorde werkalliantie; cliënten ontwijken de afspraken en bedenken zelf andere oplossingen. We kunnen spreken van een ‘giftige cocktail’ aan knelpunten; de problemen versterken elkaar en maken het lastig om positief uit te stromen binnen een jaar.

In totaal 9 cliënten (6%) hebben ondanks dat hun financiële problemen niet opgelost zijn zelf een woning of kamer gevonden. Vaak zijn zij vertrokken zonder de financiële ondersteuning die de hulpverlening wenselijk leek. Soms leek op andere levensgebieden de situatie ook instabiel en is de cliënt tegen het advies van de opvangorganisatie in vertrokken. Dit betekent dat er een financieel risico bestaat dat zij hun huis weer kwijt raken; in enkele gevallen is alweer een huurachterstand gemeld.

Van de groep daklozen is bij 72% de financiële knelpunten opgelost en woont 56% van de cliënten (binnenkort) zelfstandig.

Tabel: resultaten van cliënttrajecten van 39 daklozen

	Uitgestroomd of uitstroom in zicht	Uitgestroomd nu niet mogelijk	Totaal
Financiële knelpunten wel opgelost	22 (56%)	6 (15%)	28 (72%)
Financiële knelpunten niet opgelost	0 (0%)	11 (28%)	11 (28%)
Totaal	22 (56%)	17 (44%)	39 (100%)

RESULTATEN UITWERKEN CASUS OVERSTIJGENDE OPLOSSINGEN

De financiële knelpunten die in 2016 in kaart zijn gebracht zijn grofweg onder te verdelen in drie categorieën; een tekort aan financiële kennis bij generalisten, een gebrekkige samenwerking in de keten rondom de cliënt en problemen in de werkalliantie tussen hulpverlener en cliënt waardoor mensen niet (tijdig) de juiste financiële ondersteuning krijgen. Voor de problemen op deze drie gebieden zijn in het eerste rapport van de taskforce oplossingsrichtingen aangedragen die in 2017 verder zijn uitgewerkt. Daarnaast kwam één onderwerp tijdens de gevoerde gesprekken en het monitoren van de dossiers regelmatig terug: mensen in de opvang worden onvoldoende voorbereid op zelfstandig wonen, vooral op financieel vlak. Dit vergroot de kans op recidive. Om die reden is ook dit onderwerp opgenomen in dit rapport.

Aanpak financiële problematiek vereist schaken op meerdere borden

Om tot een succesvolle aanpak van financiële problematiek te komen is het van belang om als organi-

satie niet op één van deze punten in te zetten, maar er in samenhang naar te kijken. Deze samenhang is in onderstaand figuur in beeld gebracht. Dit model schetst dat het niet afdoende is dat de hulpverlening voldoende affiniteit en aandacht voor het onderwerp financiën heeft, maar dat dit ook een vereiste is voor het (midden)management. Door vastgelopen dossiers structureel in het teamoverleg te bespreken en werknemers aan te moedigen onderling over in gesprek te gaan over financiële knelpunten komt het onderwerp nadrukkelijker op de agenda te staan. Door team-overstijgend te informeren naar de trajecten die stroef lopen kunnen voor de knelpunten die vaker voorkomen structurele oplossingen binnen en buiten de organisatie gezocht worden. De rol van de Taskforce wordt daarmee als het ware binnen de organisatie belegd met als beoogd resultaat dat er niet een nieuwe groep cliënten ontstaat, die als gevolg van financiële problematiek niet uit kan stromen.

Figuur: Wat nodig is om financiële uitstroombelemmeringen te voorkomen



Vergroten en delen van financiële kennis

Veel van de genoemde knelpunten uit 2016 zouden niet hoeven bestaan als hulpverleners meer basiskennis hebben van financiën. Om dit te realiseren heeft de taskforce onderzoek gedaan naar het kennisniveau en de kennisbehoeften van opvangmedewerkers enerzijds en het aanbod in de stad anderzijds. De volgende oplossingen zijn daarna uitgewerkt:

➤ Twee verwijsposters toegevoegd aan de U-wijzer

De posters dienen twee doelen; ten eerste kan de hulpverlener met behulp van de poster inschatten welke financiële hulp het best geboden kan worden. Ten tweede kan de hulpverlener met behulp van die poster de weg vinden naar de juiste instantie.

➤ Een snelle financiële screening en start

Bij instroom opvang de financiële hulpverlening starten voorkomt uitstroombelemmeringen. Dit is het afgelopen jaar door een aantal organisaties in het werkproces geïmplementeerd. Zo is Stadsgeldbeheer sinds 2017 vertegenwoordigd in het Stadsteam Her-

stel. Ook krijgen alle klanten van de Tussenvoorziening en het Leger des Heils een financiële screening bij instroom.

➤ Scholing op schaarste en schulden

Om de kennis van financiën onder hulpverleners in de opvang te vergroten wordt in 2018 een start gemaakt met stadsbrede deskundigheidsbevordering, waarbij de focus ligt op het vergroten van de basiskennis van de deelnemers en het interessant maken van het begeleiden op financiële problemen en armoede. De scholing is gericht op generalisten uit MO/BW instellingen, buurtteams en vrijwilligersorganisaties, omdat de scholingsbehoefte (deels) overeenkomt, maar ook omdat we verwachten dat dit de onderlinge samenwerking zal verbeteren.

Om te zorgen dat er voldoende aandacht voor financiële problematiek is binnen een organisatie is het daarnaast van belang dat het (midden)management ook voldoende affiniteit en aandacht heeft voor deze problematiek.



Versterken van samenwerkingsverbanden in het netwerk van de cliënt

Gebrekkige samenwerking en communicatie tussen hulpverleners in de keten rondom de cliënt leiden tot knelpunten in de uitstroom naar zelfstandige woonruimte. Verbeterde werkafspraken en contact kunnen dit soort problemen terugdringen.

> *Geef financieel specialisme een vaste plek binnen MO-organisaties*

Zowel financieel specialisten als hulpverleners hebben een sterke behoefte geuit om tot een betere samenwerking te komen. Daarbij is het goed positioneren van de financieel specialist binnen een organisatie van groot belang, opdat generalisten en specialisten elkaar weten te vinden en - gebruik makend van elkaar expertise- komen tot een gezamenlijk plan voor duurzaam herstel.

> *Wonen met een huurschuldsignalering kan*

Een oude huurschuld met bijbehorende huurschuldsignalering bij een woningcorporatie in Utrecht kan tot problemen bij herhuisvesting leiden. Er zijn daarom afspraken gemaakt tussen STUW en NEMO. De kern is dat de cliënt voor minstens 6 maanden aflost naar vermogen en dat er daarnaast een goed onderbouwd plan is om terugval te voorkomen. Op basis daarvan wordt een besluit genomen. De taskforce heeft zich het afgelopen jaar ingezet om deze afspraak nadrukkelijker onder de aandacht van hulpverleners te brengen, en een check op eventuele oude huurschulden vroeg in het werkproces in te bedden, zodat het hebben van een huurschuld later in het traject geen uitstroombelemmering vormt.

> *Verbeter de samenwerking met bewindvoerders*

In een klein aantal dossiers uit 2016 werd de samenwerking met bewindvoerders als knelpunt genoemd. Door het monitoren werd duidelijk dat verwachtingen over en weer verhelderd moeten worden en dat hulpverlener en bewindvoerder elkaar weer als partner moeten gaan zien. Voor MO-organisaties is van belang dat ze de bewindvoerder gaan betrekken bij multidisciplinair overleg, dat er goede werkafspraken gemaakt worden met bewindvoerders, en dat de begeleider als rol heeft om een brug te zijn tussen cliënt en bewindvoerder. Daarnaast is de Tussenvoorziening is gestart met een training voor bewindvoerders over de doelgroep.

> *Complexe problematiek kan worden voorgelegd in het Citydealoverleg*

Knelpunten zijn op casusniveau vaak complex en de mogelijke oplossingsrichtingen raken vaak meerdere partijen. Daarom is in 2017 gestart met het doorbraakoverleg, dat inmiddels opgegaan is in het citydealoverleg: complexe en vastgelopen situaties worden in dit overleg met meerdere partijen besproken en waar mogelijk opgelost. Dit kan leiden tot innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken.

Systeemproblematiek deels oplosbaar

Bij 34% van de cliënten in de opvang werd aangegeven, dat het verkrijgen van voldoende inkomsten problematisch was. De meeste knelpunten zijn opgelost door het delen van kennis en vergroten van de samenwerking. Voor een aantal geconstateerde inkomensproblemen bestaan reeds oplossingen waar meer gebruik van kan worden gemaakt:

- Kostendelersnorm leidt tot inkomensproblematiek. Maatwerk kan uitkomst bieden; met goede onderbouwing kan tijdelijk om niet-toepassen van de kostendelersnorm worden gevraagd.
- Toetsingsinkomen is hoger dan daadwerkelijke inkomen, waardoor de cliënt geen recht heeft op een sociale huurwoning. Sinds 2016 mogen woningcorporaties 10% van de vrijgekomen sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een hoger toetsingsinkomen.

Daarnaast is er in Den Haag beweging rondom het onderwerp beslaglegging en/of verrekening. Onder de vorige Staatssecretaris van SZW is een wetsvoorstel Vereenvoudiging beslagvrije voet (BVV) ingediend.

Systeemproblematiek blijft echter complex. De roep in het eerste rapport om vereenvoudiging van ons inkomenssysteem blijft nadrukkelijk van kracht. Ook systeemproblematiek bij inkomensproblematiek als gevolg van een echtscheiding is niet opgelost. Hetzelfde geldt voor het lage inkomen van jongeren in de leeftijdscategorie van 18 t/m 20 jaar in relatie tot het ontbreken van voldoende goedkoop woning/kamer-aanbod, waardoor uitstroom uit de opvang soms zeer moeizaam is.

Achterstanden bij de opvangorganisatie

Ondanks een snelle start van de financiële hulpverlening blijft er vaak een probleem bestaan met het betalen van de eigen bijdrage voor de eerste maand. Zorginstellingen lopen het risico de eigen bijdrage van de eerste maand niet betaald te krijgen. Zij proberen het openstaand bedrag in de loop van het zorgtraject in te lopen met een betalingsregeling. De organisaties houden doorstroom van hun cliënten echter niet (meer) tegen als er betalingsachterstanden zijn.

Verbeteringen in de werkalliantie tussen cliënt en hulpverlener

In een kwart van de casussen was sprake van een financieel knelpunt dat opgelost zou kunnen worden als de werkrelatie tussen cliënt en hulpverlener beter zou zijn. Er zijn door de ervaringsdeskundige uit de taskforce verdiepende gesprekken gevoerd met hulpverleners en cliënten om te bekijken hoe de werkrelatie verbeterd kan worden.

Aanbevelingen voor het begeleiden van alle cliënten:

Voor duurzaam herstel is het belangrijk dat - ook op gebied van financiële problemen - de cliënt zijn eigen proces ervaart. Dit actieve proces van herstel zal doorgaan wanneer de hulpverlening is gestopt.

- > Realiseer je als hulpverlener dat een vertrouwensband voorwaarde is voor gedragsverandering.

Voor het opbouwen van een vertrouwensband is tijd en ruimte nodig. Tegelijk geldt dat de cliënt niet met iedere hulpverlener zo'n relatie aan hoeft te gaan. Dit betekent dat de derde betrokken hulpverlener of fi-

nancieel specialist voor gedragsverandering de hulpverlener inschakelt die dit proces samen met de cliënt aan kan gaan.

- > Cliënt als eigenaar van het proces, ook op financiën.

Centraal in het proces van herstel staat wat de cliënt wil. Om het eigenaarschap van de cliënt over zijn eigen traject te stimuleren, zijn o.a. de volgende punten van belang voor de hulpverlener: Het tempo van de cliënt aanhouden, een overzichtelijk plan maken, niet meer overnemen dan noodzakelijk, elke overwinning 'vieren', en leren van de dingen die niet lukken.

Aanbeveling voor cliënten die al eerder dakloos zijn geweest en opnieuw van de opvang gebruik maken:

Voor de terugkerende cliënt is een specifieke aanpak nodig om duurzaam herstel te kunnen bewerkstelligen: één coachende hulpverlener, die door alle fasen in het traject met de cliënt meeloopt en met een basishouding en werkwijze die gebaseerd is op een herstelgerichte methodiek (zoals Krachtwerk) en Mobility Mentoring, een nieuwe methodische aanpak die gebruik maakt van inzichten uit hersenonderzoek.

Vorbereiding op zelfstandig wonen

De hulpverlening vanuit beschermd wonen en maatschappelijke opvang is gericht op begeleiding naar zelfstandig / zo zelfstandig mogelijk wonen. De taskforce heeft vanuit de dossieranalyse en gesprekken met hulpverlening en managers geconstateerd dat er in de voorbereiding op zelfstandig wonen zeker op het gebied van financiën nog een verbeterslag te maken is. De taskforce heeft om die reden een 'checklist uitstroom' ontwikkeld, met het doel te voorkomen dat financiële gespreksonderwerpen en belangrijke regelen zowel voor, tijdens als na verhuizen vergeten worden. Het is onze aanbeveling dat organisaties dit in hun werkproces inbedden.



Om het risico op recidive te verminderen raden we het maken van een PAP voor het zelfstandig wonen aan. In dit Preventie-Actie-Plan kan het onderhouden van financiële stabiliteit een plek krijgen. Daarnaast lijken nog een drietal aanpassingen wenselijk:

- > Blijf maatwerk bieden bij Werk & Inkomen voor de groep die uitstroomt uit MO/BW. Zorg dat cliënten die uit de MO /BW komen een vast contactpersoon hebben die maatwerk kan bieden, rekening houdend met hun beperkingen die na uitstroom uit de MO niet ineens 'verdwenen zijn'.
- > Creëer financiële ruimte om twee weken tijd te hebben om te verhuizen. Hierdoor hoeft de kwetsbare doelgroep niet overhaast te verhuizen.
- > Biedt waar nodig op incidentele basis de mogelijkheid om de persoonlijk begeleider tot het eerste halfjaar na de verhuizing ambulant te laten begeleiden.

VERVOLG

Door de inzet van de taskforce op het wegwerken van de knelpunten op casusniveau en het actief betrekken van organisaties bij het uitwerken van mogelijke oplossingen op casus overstijgend niveau zijn de mogelijke oplossingsrichtingen de afgelopen periode onder de aandacht gebracht bij de Utrechtse organisaties voor Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen. Daarnaast zijn de partijen via het managers overleg OGGZ geïnformeerd. Het is aan de organisaties om nu verdere stappen te zetten, in samenwerking met elkaar en met de gemeente. Het rapport biedt daarvoor de aanknopingspunten.

Het is daarbij goed om te vermelden, dat de gesignaleerde knelpunten niet alleen Utrechtse knelpunten zijn.

Met het programma '*Schouders eronder*' zetten ook Divosa, de Landelijke Cliëntenraad (LCR), de NVVK, Sociaal Werk Nederland en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) landelijk in op een forse professionaliseringsimpuls voor het brede lokale netwerk van schuldhulpverlening door het bevorderen van kennis en vakmanschap van iedereen, professionals en vrijwilligers, die een rol heeft in het signaleren, voorkomen en oplossen van schulden.



1. AANLEIDING, DOEL EN WERKWIJZE

1.1 AANLEIDING

Uit onderzoek naar wachtlijsten Beschermd Wonen en Opvang (bureau HHM, 2015) bleek dat een aanzienlijke groep cliënten uit MO en BW instellingen in Centrumgemeente Utrecht zouden kunnen doorstromen naar (begeleid) zelfstandig wonen, maar dat financiële problemen dit belemmerden. Nader onderzoek was nodig. Op initiatief van de Utrechtse gemeenteraad (Amendement 62: Extra inzet op schuldhulpverlening, 12 november 2015) waarbij financiële middelen vrijkwamen voor aanpak van schuldenproblematiek is in samenspraak met de Gemeente Utrecht een plan van aanpak opgesteld door het Leger des Heils en De Tussenvoorziening. Een taskforce werd ingesteld met de opdracht om gron-

dig onderzoek te verrichten naar de aard van de financiële problematiek en mogelijke oplossingsrichtingen uit te werken en te implementeren.

In de periode september- december 2016 is bij cliënten die woonachtig zijn in de Maatschappelijke Opvang en bij Beschermd Wonen (Centrumgemeente Utrecht) onderzocht welke financiële knelpunten er zijn die uitstromen naar zelfstandige woonruimte belemmeren en zijn mogelijke oplossingsrichtingen verkend. De resultaten van dit onderzoek zijn vastgelegd in het rapport Financiële knelpunten die uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen belemmeren.

1.2 DOEL TASKFORCE 2017

In het jaar 2017 heeft de taskforce zich twee doelen gesteld:

1. Het wegnemen van de knelpunten op casusniveau: de betreffende cliënten zouden eind 2017 niet om dezelfde redenen nog in de opvang mogen zitten.
2. Het verder uitwerken van casus overstijgende oplossingen en overdracht van deze werkwijze naar MO/BW organisaties.

Op deze manier werd ingezet op zowel het wegnemen van financiële knelpunten van cliënten, die nu in de opvang 'vastzitten', als op het voorkomen dat nieuwe cliënten vanwege financiële problematiek in de opvang blijven steken. Hiermee wordt bijgedragen aan het streven opvang te bieden zo lang als nodig is, maar niet langer dan dat.

1.3 WERKWIJZE TASKFORCE

Op casusniveau heeft de taskforce de dossiers, die door de instellingen aangedragen zijn als vastzittend, onder de loep genomen. Daarbij is gewerkt met vragenlijsten, die uitgezet zijn bij alle hulpverleners van de betreffende cliënten.

De volgende vragen werden gesteld:

- Is de cliënt uitgestroomd en op welke manier? Zo niet, is de cliënt nog niet klaar om zelfstandig te kunnen gaan wonen en zit het financiële knelpunt nog in de weg?
- Wat is de stand van zaken met betrekking tot het eventuele financiële knelpunt? Kunnen we hier advies in geven?

Op dossierniveau is waar nodig actief meegedacht. Verdiepend onderzoek naar knelpunten en gewenste oplossingen is uitgevoerd door:

• Interviews met hulpverleners:

Er zijn 13 medewerkers van verschillende organisaties geïnterviewd. Er zijn vragen gesteld over hoe de financiële hulpverlening georganiseerd is binnen hun instelling, wat hen daarin helpt en wat beter zou kunnen. Er is ook gevraagd naar ervaringen met financiële problemen welke methodiek ze gebruiken om cliënten hierin te begeleiden.

• Gesprekken met cliënten:

Er zijn 8 cliënten geïnterviewd en 17 cliënten informeel gesproken in de inloop of op een BW-locatie door het ervaringsdeskundig lid van de Taskforce.

- **Focusgroepgesprekken:**

Er hebben 5 focusgroepgesprekken plaatsgevonden om de resultaten uit de vragenlijsten te bespreken en drie vragen te beantwoorden: Herken je de resultaten? Wat mis je in de analyse? Welke mogelijke oplossingen zie je? De 5 groepen zijn:

- **hulpverleners rondom jongerenproblematiek (18+)**
- **beschermingsbewindvoerders**
- **hulpverleners rondom daklozenproblematiek**
- **hulpverleners werkzaam bij opvanglocaties en beschermd wonen**
- **managers woningbouwcorporaties**

In het zoeken naar casusoverstijgende oplossingen is verder een brede samenwerking gezocht met opvanginstellingen, gemeentelijke diensten, corporaties, bewindvoerders, buurtteams en anderen. In hoofdstuk 4 wordt uitvoerig ingegaan op deze casus overstijgende oplossingen.

1.4 SAMENSTELLING TASKFORCE

Het team van de taskforce bestaat uit vier leden met brede ervaring in de praktijk, waarbij er nadrukkelijk gekozen is voor de inzet van een ervaringsdeskundige in de taskforce:

Annefieke van Oeveren

Trajectcoördinator (Leger des Heils)

Annemiek Terpstra

Senior consultant Stadsgeldbeheer (De Tussenvoorziening)

Jeroen Mouthaan

Ervaringsdeskundige (Leger des Heils)

Jora Wolterink

Projectmedewerker armoede en schulden (De Tussenvoorziening)

De taskforce is aangestuurd door een projectgroep:

Rob Maan

Manager Stadsgeldbeheer (De Tussenvoorziening)

Sandra Perton

Procesregisseur (Gemeente Utrecht)

Frank Vader

Projectmanager (Leger des Heils)



2. ONTWIKKELINGEN IN DE CLIËNTENTRAJECTEN

Uit de inventarisatie van de taskforce eind 2016 bleek dat er toendertijd 197 alleenstaanden of gezinnen in de maatschappelijke opvang, beschermd wonen zaten of dakloos waren als gevolg van financiële problematiek die uitstroom naar zelfstandig wonen belemmerde. De taskforce heeft zich het afgelopen jaar ingezet om deze knelpunten op casusniveau samen met betrokken hulpverleners weg te nemen, zodat uitstroom naar zelfstandig wonen mogelijk zou worden.

2.1 CLIËNTEN MAATSCHAPPELIJKE OPVANG / VROUWENOPVANG / BESCHERMD WONEN

Bij 71% van de cliënten die in de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang of beschermd wonen verbleven zijn de financiële knelpunten opgelost. Bij de groep waarbij dat niet het geval is er vaak spraken van andere problematiek die zo in heftigheid is toegenomen, dat er geen vorderingen gemaakt kunnen worden in de oplossing van de financiële problemen.

Tabel 1: resultaten van 150 cliënttrajecten binnen een woonvoorziening of 24-uursopvang

	Uitgestroomd of uitstroom in zicht	Uitgestroomd nu niet mogelijk	Totaal
Financiële knelpunten wel opgelost	68 (45%)	39 (26%)	107 (71%)
Financiële knelpunten niet opgelost	9 (6%)	34 (27%)	43 (29%)
Totaal	77 (51%)	73 (49%)	150 (100%)

2.1.1 FINANCIËLE KNELPUNTEN OPGELOST EN CLIËNT IS UITGESTROOMD OF STROOMT BINNENKORT UIT

Van de groep van 150 cliënten die in de opvang verbleven is 45% uitgestroomd uit de opvang, waarbij de financiële problematiek is opgelost. Een eenmalig aanbod is via Beter Wonen voor deze cliënten aangevraagd of zij hadden zelf voldoende wachttijd om te reageren op woningen.

De positieve uitstroom is aan twee factoren te danken. Ten eerste kwam er voor veel financiële knelpunten een oplossing doordat:

- Cliënten onder beschermingsbewind werden gesteld of bij Stadsgeldbeheer een traject kregen.
- Er hoger in de organisaties gezocht werd naar oplossingen voor huursignalering, en bijvoorbeeld overleg tussen trajectregisseurs en contactpersonen van woningbouwverenigingen werd ingezet.

- Hulpverleners door overleg met collega's binnen en buiten de organisatie tot andere inzichten kwamen. Een eerder genoemd knelpunt bleek bijvoorbeeld geen belemmering maar een te onderkennen risico, waar vervolgens actie op ondernomen werd.

Ten tweede maakten nieuwe woonvormen in Utrecht dat mensen sneller konden doorstromen: Majella, QuickStart, Parana, Place2BU. Dit zijn woonvormen waarbij intensieve ambulante hulp geboden wordt of waar kwetsbare burgers 'gemengd' wonen met bijvoorbeeld studenten.

2.1.2 FINANCIËN OPGELOST, ZELFSTANDIG WONEN NOG NIET MOGELIJK

Bij 39 cliënten (26%) zijn de financiële problemen opgelost, maar ontstonden of groeiden problemen op andere leefgebieden. Waar zij vorig jaar klaar leken te zijn voor uitstroom op het financiële knelpunt na, blijkt dat een jaar later toch niet zo te zijn.

Het toont aan dat de doelgroep kwetsbaar is en intensieve begeleiding nodig heeft. Langdurige stabiliteit laat zich moeilijk voorspellen bij cliënten met problemen en beperkingen op verschillende levensgebieden. Belemmerende problemen zijn gerelateerd aan (terugval in) verslaving of psychische problematiek, detentie, agressie, een licht verstandelijke beperking en zorgmijding. Ook wordt angst voor zelfstandig wonen genoemd; soms zitten cliënten al lang in de opvang en vinden zij het spannend om weer zelfstandig te gaan wonen. Vooral bij de cliënten van Lister bleek dat hun financiële knelpunten wel opgelost konden worden, maar dat zij nog niet stabiel genoeg waren om het zelfstandig te kunnen redden. Gezien de bij hun doelgroep behorende problematiek is het geen verrassing dat zij langduriger in de opvang (beschermd wonen) blijven wonen.

2.1.3 ZELFSTANDIG GAAN WONEN, FINANCIËN NOG EEN PROBLEEM

In totaal 9 cliënten (6%) hebben ondanks hun financiële knelpunt zelf een woning of kamer gevonden. Vaak

zijn zij vertrokken zonder de financiële ondersteuning die de hulpverlening wenselijk leek. Soms leek op andere levensgebieden de situatie ook instabiel en is de cliënt tegen het advies van de opvangorganisatie in vertrokken. Dit betekent dat er een financieel risico bestaat dat zij hun huis weer kwijt raken; in enkele gevallen is alweer een huurachterstand gemeld.

2.1.4 ZELFSTANDIG WONEN NIET MOGELIJK OP KORTE TERMIJN, FINANCIËLE BELEMMERING LIJKT OOK NIET OPGELOST

Er zitten 34 cliënten in deze categorie. Het gaat vaak om cliënten bij wie andere problematiek zo in heftigheid is toegenomen, dat er geen vorderingen gemaakt kunnen worden in de oplossing van de financiële problemen. Het gaat vaak om verslaving die toeneemt, psychiatrische klachten en detentie.

Verergerde problematiek blijkt regelmatig samen te gaan met zorg mijndend gedrag of een verstoorde werkaliantie; cliënten ontwijken de afspraken en bedenken zelf andere oplossingen. We kunnen spreken van een 'giftige cocktail' aan knelpunten; de problemen versterken elkaar en maken het lastig om positief uit te stromen binnen een jaar.

Helaas vallen onder deze 34 cliënten ook 13 cliënten bij wie het hele traject op een ongewenste manier is beëindigd. Redenen zijn met de noorderzon vertrekken, schorsing wegens agressie, langdurig opgenomen worden in een kliniek, overlijden en langdurige detentie.

2.2 DAKLOZE CLIËNTEN

Bij 72% van de daklozen zijn de financiële knelpunten opgelost en woont 56% (binnenkort) zelfstandig. Bij de overige daklozen speelt een slechte werkrelatie dan wel zorgmijden een grote rol in de nog niet opgeloste financiële en andere problemen. In deze laatste categorie zijn 7 cliënten buiten beeld van de hulpverlening geraakt.

Tabel 2: Resultaten van cliënttrajecten van 39 daklozen

	Uitgestroomd of uitstroom in zicht	Uitgestroomd nu niet mogelijk	Totaal
Financiële knelpunten wel opgelost	22 (56%)	6 (15%)	28 (72%)
Financiële knelpunten niet opgelost	0 (0%)	11 (28%)	11 (28%)
Totaal	22 (56%)	17 (44%)	39 (100%)

2.2.1 ZELFSTANDIG WONEND, OF BINNENKORT ZELFSTANDIG

Van de 39 gevolgde dakloze cliënten hebben er 22 (56%) een zelfstandige woning gevonden, of is dit in zicht. Dertien cliënten wonen al zelfstandig, 10 cliënten wachten in de opvang op hun inmiddels aangevraagde woning. Er is veel gebruik gemaakt van (nieuwe) woonvormen in Utrecht zoals QuickStart, Housing First en Place2beU.

Voor sommige cliënten bleek een korte periode in de 24-uursvoorziening noodzakelijk om tot rust te komen en stappen te zetten die nodig waren om het financiële knelpunt op te lossen. De overgrote meerderheid van 22 cliënten lijkt echter prima zonder financiële ondersteuning is afdoende. Het is om die reden van belang om voor de groep 'nieuwe daklozen', die relatief zelfredzaam zijn en voor wie 24-uurszorg geen meerwaarde heeft, trajecten te organiseren waarbij ze uit vanuit dakloosheid naar een zelfstandige woonruimte kunnen doorstromen. Daardoor kunnen dure maatschappelijke zorgkosten voorkomen worden, en wordt de veilige basis gelegd van waaruit mensen weer kunnen bouwen aan herstel. Mogelijkheden moeten worden onderzocht voor het creëren van meer alternatieve woonvormen of een ruimer beleid rond het aanvragen van eenmalige woningaanbiedingen door Stadsteam Herstel.

2.2.2 FINANCIËN OPGELOST, ZELFSTANDIG WONEN NOG NIET MOGELIJK

Net als bij de cliënten in een woonvoorziening of 24-uursopvang bleek dat er bij sommige daklozen in de loop van het traject toch meer aan de hand was dan enkel financiële problematiek. Voor vier cliënten geldt dat de financiële problematiek wel genoeg is opgelost om uit te kunnen stromen, maar dat er belemmeringen zijn op andere levensgebieden. Daardoor wordt nu een langdurig traject in de 24-uurszorg verwacht.

2.2.3 ZELFSTANDIGE WONING NIET IN BEELD, FINANCIËLE KNELPUNTEN NIET OPGELOST

Voor 11 cliënten (28%) is zelfstandig wonen op korte termijn niet mogelijk en zijn de financiën nog steeds een groot probleem. Vier van hen zijn in beeld bij de hulpverlening. Drie daarvan willen niet naar de 24-uursopvang, onder andere omdat zij hun financiën

niet uit handen willen geven. Doordat ze niet akkoord gaan met een vorm van financieel beheer, stromen ze niet in bij de 24-uursopvang. Zeven cliënten zijn naar een andere regio vertrokken of zitten langdurig in detentie.

Bij deze categorie is het opbouwen van een goede werkalliantie tussen cliënt en hulpverlener essentieel en tegelijk een bijzonder grote uitdaging. In hoofdstuk 4.5 wordt hier aandacht aan besteed.



2.3 VOORDELEN VAN HET MONITOREN VAN DOSSIERS

Het monitoren van de dossiers hielp om stroef lopende trajecten onder de aandacht en in beweging te krijgen. De bij de Taskforce betrokken hulpverleners vroegen stelselmatig naar de vastgelopen dossiers waardoor weer met een frisse blik naar de dossiers gekeken is en zaken werden opgepakt. Het stelselmatig uitvragen stimuleerde hulpverleners om verder te zoeken naar een oplossing. Ze bleken door het monitoren nog een keer in overleg te zijn geweest met bijvoorbeeld een corporatie, of hebben een alternatieve oplossing gezocht binnen de instelling. Het doorvragen op trajecten die klem lijken te zitten stimuleerde verder de zoektocht naar creatieve oplossingen.

Daarnaast bleek een deel van de dossiers oplosbaar doordat de hulpverlener met de cliënt tot een andere keuze kwam. Bijvoorbeeld: er financieel op achteruit gaan als je zelfstandig gaat wonen is wel vervelend, maar geen reden om het niet te doen. Verder leidde de vragen van de taskforce er ook toe, dat verschillende bij de klant betrokken hulpverleners meer afstemden waardoor er één financieel plan ontstond.

Het monitoren bleek ook gevolgen te hebben voor casussen die geen onderdeel waren van het onderzoek: ook andere casussen met financiële knelpunten werden voorgelegd aan individuele leden van de Taskforce. Daarnaast werden door het delen van informatie ook structurele oplossingen gevonden voor problemen die zijdelings te maken hadden met het onderzoek.

Zo werd het bij Lievegoed duidelijk dat er extra urgenties aangevraagd konden worden wanneer ze door het aantal toebedeelde urgentieaanvragen voor woningen heen waren. Er kwam een contactpersoon tussen Moviera en team Participatie van Werk en Inkomen, omdat hun casussen met gezinnen bijzonder complex bleken. En er kwam een contactpersoon tussen de afdeling Financiële Regelingen en het Leger des Heils om de aanvragen voor bijzondere bijstand beter te laten lopen.

Door het monitoren weten organisaties voor welke problemen ze overstijgende oplossingen moeten zoeken, en worden betrokken hulpverleners en specialisten geattendeerd op wat blijft liggen. Onze aanbeveling is dan ook dat leidinggevend en managers deze rol overnemen wanneer de Taskforce dit niet meer doet. Informeer team overstijgend naar de trajecten die stroef lopen door regels in het systeem of gebrekkige samenwerking. Zoek voor de knelpunten die vaker voorkomen structurele oplossingen binnen en buiten de organisatie. Bespreek vastgelopen dossiers structureel in teamoverleg en moedig werknemers aan onderling over in gesprek te gaan over financiële knelpunten. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van de lijst met financiële uitstroombelastingen die de Taskforce in het eerste onderzoeksrapport opstelde.



“Onze aanbeveling is dan ook dat leidinggevend en managers deze rol overnemen wanneer de Taskforce dit niet meer doet. Informeer team overstijgend naar de trajecten die stroef lopen door regels in het systeem of gebrekkige samenwerking.”

3. CASUSOVERSTIJGENDE OPLOSSINGEN

Naast het wegnemen van financiële knelpunten op dossierniveau heeft de taskforce zich als doel gesteld om casusoverstijgende oplossingen die in het eerste rapport aangedragen zijn verder uit te werken en deze over te dragen aan MO/BW organisaties.

De in 2016 opgehaalde knelpunten konden onderverdeeld worden in drie categorieën: een tekort aan financiële kennis bij generalisten, een gebrekkige samenwerking in de keten rondom de cliënt en problemen in de werkaliantie tussen hulpverlener en cliënt waardoor mensen niet (tijdig) de juiste financiële ondersteuning kregen. Daarnaast kwam één onderwerp tijdens de gevoerde gesprekken en het monitoren van de dossiers regelmatig terug: mensen in de opvang worden onvoldoende voorbereid op zelfstandig wonen, vooral op financieel vlak. Dit vergroot de kans op recidive. Om die reden is ook dit onderwerp opgenomen in dit rapport.

3.1 AANPAK FINANCIËLE PROBLEMATIEK VEREIST SCHAKEN OP MEERDERE BORDEN

Om tot een succesvolle aanpak van financiële problematiek te komen is het van belang om als organisatie niet op één van deze punten in te zetten, maar er in samenhang naar te kijken. Deze samenhang is in onderstaand figuur in beeld gebracht.

Figuur: Wat nodig is om financiële uitstroombelemmeringen te voorkomen

De specialist en de hulpverlener werken samen in een maatwerk aanpak die past bij zowel de vaardigheden, de financiële problematiek en de beperkingen van de cliënt. De hulpverlener en de specialist houden elkaar op de hoogte van het verloop van het traject, zodat er passende beslissingen genomen worden die gericht zijn op de toekomst van de cliënt.

De organisatie zorgt ervoor dat de kennis rondom financiële problemen op basisniveau komt bij de hulpverleners. De organisatie richt het begeleidingstraject erop in dat financiën vanaf de start doorlopend aandacht krijgen, zodat financiële uitstroombelemmeringen opgelost worden en de cliënt goed voorbereid wordt op zelfstandig wonen.



Dit model schetst dat het niet afdoende is dat de hulpverlening voldoende affiniteit en aandacht voor het onderwerp financiën heeft, maar dat dit ook een vereiste is voor het (midden)management. Door vastgelopen dossiers structureel in het teamoverleg te bespreken en werknemers aan te moedigen onderling over in gesprek te gaan over financiële knelpunten komt het onderwerp nadrukkelijker op de agenda te staan. Door team-overstijgend te informeren naar de trajecten die stroef lopen kunnen voor de knelpunten die vaker voorkomen structurele oplossingen binnen en buiten de organisatie gezocht worden. De rol van de Taskforce wordt daarmee als het ware binnen de organisatie belegd met als beoogd resultaat dat er niet een nieuwe groep cliënten zal ontstaan die als gevolg van financiële problematiek niet uit kan stromen.

3.2 MEER KENNIS OVER FINANCIËN VERGROOT DE UITSTROOM

In het eerste rapport van de taskforce is geconstateerd dat veel mensen onnodig lang in de maatschappelijke opvang of beschermd wonen verblijven doordat het kennisniveau van financiën bij begeleiders te laag is. Problemen met inkomen vormde voor 33% van de cliënten in een woonvoorziening of 24-uursopvang een belemmering om uit te kunnen stromen. Voor 51% waren dit schulden. Ook voor cliënten in de nachtopvang (daklozen) vormden schulden de grootste belemmering voor een directe doorstroom naar zelfstandig wonen: 67%. Het grootste deel van deze knelpunten is volgens de taskforce op te lossen met de juiste kennis op locatie en meer aandacht binnen organisaties voor de financiële aspecten bij het voorbereiden op uitstroom (hierover meer in hoofdstuk 4.5 over zelfstandig wonen).

3.2.1 ACHTERGROND KENNIS-PROBLEEM

In 2017 heeft de taskforce zich verdiept in de financiële kennislacune die bij medewerkers van de Utrechtse opvang lijkt te bestaan. Ten eerste zijn de dossiers waar een 'kennisknelpunt' werd geconstateerd verder onder de loep genomen. Daarnaast zijn interviews met medewerkers van de opvangorganisaties gehouden om te onderzoeken hoe het komt dat de kennis over financiën lijkt te ontbreken.

Hieruit bleek dat de hulpverleners die veelal dagelijks met de cliënten te maken hebben soms onvoldoende toegerust waren om de financiële problematiek te signaleren en eventueel op te lossen. Het volgende viel daarbij op:

'Ze begrijpen het niet, en het is krap waar ze van rond moeten komen. Meesten zijn onder bewind gesteld of hebben begeleiding van SGB. Maar ook al is er bewind, ze bestellen toch van alles. Gedoe rond financiën hou je altijd...' (een hulpverlener)

- Niet elke hulpverlener heeft evenveel affiniteit met financiën.
- Het onderwerp financiën verstoort de begeleidingsrelatie regelmatig, het levert strijd op tussen cliënt en begeleider.
- Door de jaren heen zijn financiële regelingen ingewikkelder geworden. De kennis over financiën die aangeboden wordt op de sociale opleidingen is niet toereikend voor de praktijk.
- Het up to date houden van kennis is moeilijk; veel hulpverleners hebben ooit wel een basistraining financiën gehad maar veel informatie is door de jaren heen verouderd.
- De armoederegelingen van gemeenten kunnen onderling erg verschillen. Zo is bijzondere bijstand voor woninginrichting in Utrecht vaak een gift terwijl dat in Nieuwegein een lening is.
- Hulpverleners en specialisten geven aan dat de financiële situatie met enige regelmaat verslechtert door de inmenging of 'hulp' van de hulpverlener. De hulpverlener heeft de beste intenties maar de interventies of adviezen pakken niet altijd goed uit.

Dit betekent dus dat een aantal zaken verbetering heeft:

- De vaardigheid om financiële problematiek te signaleren dient te worden vergroot binnen de opvang.
- Er moet een manier worden gevonden om financiën aantrekkelijker te maken in de begeleiding. De allergie voor financiën als leefgebied moet worden verminderd.

- Hulpverleners dienen te weten welke financiële hulpverlening er in Utrecht is.
- De cliënten in de opvang dienen tijdig de juiste financiële dienstverlening te ontvangen.

Met deze punten is de taskforce in 2017 aan de slag gegaan; hieronder volgt een overzicht van de ingezette acties en de nog te realiseren oplossingen.

3.2.2 VERWIJSPOSTERS: HET FINANCIËLE ADVIES DAT BIJ JOUW CLIËNT PAST

Om hulpverleners te ondersteunen in het vinden van de juiste financiële dienstverlening voor hun cliënt heeft de taskforce in samenwerking met U Centraal twee posters ontwikkeld (zie bijlage).

Poster 1 helpt de hulpverlener bij het analyseren van de problematiek: vragen als 'is het inkomen op niveau?' en 'is de schuld problematisch?' helpen de hulpverlener het financiële probleem te beoordelen. Poster 2 verwijst de hulpverlener vervolgens door naar de juiste instantie.

Voor de verspreiding van de posters heeft de taskforce meegelift op de verschijning van het informatieve boekwerk U-wijzer; een uitgave van U-Centraal en de Tussenvoorziening. Het staat boordevol financiële tips en trics, zo worden alle soorten inkomstenbronnen erin vermeld evenals Utrechtse armoederegelingen. De twee posters zitten in de U-wijzer, die inmiddels bij elke Utrechtse hulpverlenende instantie verspreid is. Ze zijn inmiddels op menig Utrechts kantoor gesignaleerd

3.2.3 INRICHTING VAN EEN SNELLE START

Wanneer iemand in een opvangvoorziening komt is het belangrijk om de financiën zo snel mogelijk in kaart te brengen, omdat dit in een later stadium uitstroombelemmeringen kan voorkomen. Ook voor de daklozen doelgroep betekent een snelle start, eventueel op straat, dat mogelijk voorkomen kan worden dat financiële problematiek de reden van instroom in de opvang is. Beide zaken zijn uitvoerig toegelicht in het eerste rapport van de taskforce. De afgelopen periode is deze beweging naar voren op een aantal plekken nadrukkelijk gemaakt:

- **Versnelde Financiële dienstverlening**
Stadsgeldbeheer biedt trajecten Versnelde Financiële Dienstverlening (VFD) aan sinds 2013. Deze dienstverlening kenmerkt zich als kort en intensief. Dit houdt in

dat er vóór instroom in de opvangvoorziening een financiële intake plaatsvindt met de cliënt waardoor er bij instroom direct met de financiën gestart kan worden. Op basis van deze intake worden vervolgstappen gezet: inkomsten op niveau, de uitgaven in balans met het inkomen, inventarisatie van schulden, afbetalen van (feitelijk) preferente schuldeisers en het bepalen welk vervolg passend is na de VFD als het gaat om de financiën. Een traject VFD duurt gemiddeld zes maanden. Uitstroombelemmeringen worden op deze manier in vroeg stadium in kaart gebracht en tijdig aangepakt.

- *Stadsteam Herstel*

Stadsgeldbeheer is vertegenwoordigd in het Stadsteam Herstel, dat in januari 2017 in het leven is geroepen. Dit multidisciplinaire team van hulpverleners biedt integrale dienstverlening voor daklozen. Een dakloze cliënt heeft één hulpverlener die het aanspreekpunt is voor de cliënt; deze hulpverlener schakelt eventuele andere hulpverlening in. Dit kan bijvoorbeeld Stadsgeldbeheer zijn, die in het team vertegenwoordigd is. De medewerkers van Stadsgeldbeheer dienen enerzijds als financiële vraagbaak voor hun collega's en anderzijds wordt hen gevraagd cliënten te begeleiden bij financiële problematiek. De begeleiding van de cliënten gebeurt in de vorm van financiële intakes, vervolgens wordt gekeken welk traject het beste past bij de cliënt. Dit kan bijvoorbeeld een traject Versnelde Financiële Dienstverlening zijn.

- *Financiële intake bij start van opvangtraject*

Naar aanleiding van het verschijnen van het eerste taskforce rapport heeft de Tussenvoorziening besloten om elke cliënt een financiële intake bij instroom te bieden. Daar rolt vervolgens een financieel advies uit betreffende de eventueel noodzakelijke vorm van inkomensbeheer en noodzaak van schuldhulpverlening. Dit kan administratief beheer zijn, waarbij in ieder geval de woonvergoeding wordt betaald door cliënt en een traject wordt gestart naar Stadsgeldbeheer of beschermingsbewind. Ook wordt ten aanzien van een aantal door de Taskforce benoemde knelpunten bij uitstroom elk half jaar op gemonitord hoe het daarmee staat, te beginnen bij de start van het opvangtraject. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een checklist met mogelijke knelpunten voor uitstroom (zie bijlage). Op deze manier wordt de cliënt vanaf het begin van het opvangtraject financiële hulp geboden. Dit voorkomt stress bij de cliënt en het voorkomt uitstroombelemmeringen.



*Door het stedelijk organiseren van schulden-
scholing verwachten we dat de ondersteuning
van cliënten op financieel gebied met meer
vertrouwen vormgegeven kan worden.
Wanneer alle professionals en vrijwilligers
dezelfde financiële kennis, hetzelfde begrippen-
kader en dezelfde aanpak toepassen komt
dat de onderlinge samenwerking ten goede en
wordt het gemakkelijker om cliënten gericht
door te verwijzen of informatie rondom financiële
trajecten met elkaar te delen.*



Binnen het Leger des Heils Midden-Nederland worden sinds eind 2017 de financiële intakes gezamenlijk gedaan met PLANgroep, een organisatie die budgetbeheer en schuldhulpverlening biedt. Tijdens de eerste week van het verblijf wordt - wanneer er van inkomensbeheer nog geen sprake is - een intake geregeld waarbij PLANgroep, de hulpverlener en de cliënt samen de financiële hulpvraag in kaart brengen en een route naar de oplossing uitstippelen. Budgetbeheer wordt in de meeste gevallen direct gestart, en indien wenselijk wordt ook de aanvraag voor beschermingsbewind gedaan.

3.2.4 DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING: SCHAARSTE- EN SCHULDENSCHOLING

Het is noodzakelijk dat hulpverleners in staat zijn hun cliënten door te verwijzen naar de juiste instantie voor financiële dienstverlening. Maar ze hebben zelf ook financiële kennis nodig om op de juiste signalen te letten en in te kunnen schatten hoe problematisch een financiële situatie is.

De taskforce heeft vanuit de dossieranalyse en via interviews met hulpverleners uitgevraagd wat de financiële kennisbehoeften zijn. Ook heeft de taskforce een inventarisatie gemaakt van financieel scholingsaanbod in de stad. Op basis van deze opgehaalde informatie plus gesprekken met betrokken partijen in de stad heeft de taskforce in samenwerking met Werk en Inkomen, U-Centraal, Lister en de beide buurtteamorganisaties het idee opgevat om een breed Utrechts programma voor deskundigheidsbevordering op te zetten. Het is als volgt uitgewerkt:

Het doel van de schuldscholing is driedelig:

1. Het basisniveau kennis en kunde bij hulpverleners/betrokkenen rondom de persoon met financiële problemen moet op orde zijn, zodat:
 - financiële problemen in vroeg stadium herkend worden
 - men weet waarnaar mensen met financiële problematiek doorverwezen kunnen worden en wanneer dit nodig is.
 - men meer handvatten heeft om de cliënt te kunnen begeleiden of coachen, zodat hij meer grip krijgt op zijn financiën.
2. financiën als leefgebied moet een leuker en makkelijker te bevatten onderwerp worden door te motiveren en enthousiasmeren

3. er gebeurt al veel in Utrecht op dit gebied, maar afstemming ontbreekt. We willen komen tot een gezamenlijke agenda op het gebied van scholing.

Door het stedelijk organiseren van schuldscholing is het makkelijker om ontwikkelingen in de stad op gebied van schulden mee te nemen in de scholing, zoals: schulden en schaarste (mobility mentoring), scholing (aan vrijwilligers) gericht op langdurige budgetbegeleiding en het proces van de kanteling schulddienstverlening.

Beoogde effect:

Door het stedelijk organiseren van schuldscholing verwachten we dat de ondersteuning van cliënten op financieel gebied met meer vertrouwen vormgegeven kan worden. Wanneer alle professionals en vrijwilligers dezelfde financiële kennis, hetzelfde begrippenkader en dezelfde aanpak toepassen komt dat de onderlinge samenwerking ten goede en wordt het gemakkelijker om cliënten gericht door te verwijzen of informatie rondom financiële trajecten met elkaar te delen.

Doelgroep:

De schaarste- en schuldscholing is toegankelijk voor iedereen in de keten rondom de cliënt met financiële problematiek: de buurtteammedewerker, de opvangmedewerker, de schuldhulpverlener, sociaal raadslid, beleidsmedewerker, bewindvoerder, inkomensbeheerder en de financieel vrijwilliger.

Modulaire opzet:

In een modulair opgezette scholing van 4 dagdelen komen de volgende onderdelen aan bod:

- > **training 1:** 'Financiën zijn leuk' / Waarom moet ik iets met financiën?
- > **training 2:** Kennis op niveau (een variant voor generalisten en een variant voor specialisten)
- > **training 3:** Signaleren
- > **training 4:** Methodieken / motiveren van schuldenaren (met een variant gericht op LVB doelgroep)

Een eerste uitwerking van de modules is opgenomen als bijlage. Momenteel wordt door U Centraal, Leger des Heils Midden Nederland, Gemeente Utrecht en de Tussenvoorziening een plan ontwikkeld om in 2018 in pilotvorm te starten met deze vorm van scholing.

3.3 VERBETEREN SAMENWERKING IN DE KETEN RONDOM DE CLIËNT

Het eerste rapport van de taskforce liet zien dat er misverstanden bij hulpverleners onderling bestaan over wat je van elkaar kan verwachten. Gebrekkige samenwerking en communicatie tussen hulpverleners in de keten rondom de cliënt leidde soms tot knelpunten in de uitstroom naar zelfstandige woonruimte opleveren. Verbeterde werkafspraken en contact kunnen dit soort problemen terugdringen. In dit hoofdstuk wordt toegelicht hoe de taskforce te werk is gegaan om dit te bereiken en welke aanbevelingen richting organisaties in de stad zijn gedaan om de samenwerking in de keten te verbeteren.

3.3.1 GEEF FINANCIËEL SPECIALISME EEN VASTE PLEK BINNEN MO-ORGANISATIES

Om de samenwerking tussen de financieel specialist - zowel geldbeheerder als bewindvoerder - en hulpverlener te verstevigen heeft de Taskforce onderzoek gedaan naar manier waarop dit vormgegeven kan worden. Tijdens het volgen van de dossiers, de interviews en de groepsgesprekken werd door zowel financieel specialisten als hulpverleners een sterke behoefte geuit voor een betere samenwerking. Daarbij is het goed positioneren van de financieel specialist binnen een organisatie van groot belang. Hoe weten generalisten en specialisten elkaar te vinden en gebruik te maken van elkaars expertise? En hoe komen zij tot een gezamenlijk plan dat gericht is op herstel in brede zin, maar ook op financieel herstel? Enkele organisaties hebben hier al goede stappen in gezet.

Twee voorbeelden:

Vanaf 2011 heeft Kwintes een eigen team budgetconsulenten die de financiën van een aantal cliënten beheren. Inmiddels zijn er 26 budgetconsulenten op 8 standplaatsen. Het budgetbeheer wordt zoveel mogelijk samen met de cliënt uitgevoerd en de focus ligt hierbij op wat iemand (nog of weer) zelf kan. De doelstellingen zijn ten eerste het stabiliseren of zo mogelijk oplossen van de schuldensituatie en ten tweede het toewerken naar financiële zelfstandigheid. Waar wenselijk wordt een externe bewindvoerder ingezet. Ook geven de budgetconsulenten adviezen aan de woonbegeleiders over hoe zij hun cliënten kunnen begeleiden in de financiën.

De Tussenvoorziening werkt al langer met financieel experts binnen begeleidingsteams. Bijvoorbeeld het team gezinsbegeleiding. De meeste cliënten hebben financiële problemen.

Eén dag per week is een financieel expert van Stads-geldbeheer aanwezig op locatie om de financiële vragen te beantwoorden, zoals of alle inkomensvoorzieningen aangevraagd zijn, of beslag op inkomen niet te hoog is. Op deze manier wordt gelijk de basiskennis van de hulpverleners op niveau gehouden. Ook kunnen de teamleden op werkdagen telefonisch overleggen over dringende en ingewikkelde financiële vragen.

De Taskforce heeft op basis hiervan een model ontwikkeld waarin zowel de rol van de hulpverlener, specialist en manager aan de orde komt. De Taskforce heeft dit organisatiemodel besproken in de gesprekken die met een aantal van de managers van organisatie voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

3.3.2 WONEN MET EEN HUUR SCHULDSIGNALERING KÁN: BEWANDEL DE JUISTE WEG

Een oude huurschuld bij een woningcorporatie in Utrecht kan tot problemen bij herhuisvesting leiden als de huurschuldsignalering op popt als een cliënt een woning aanvraagt. De oude woningcorporatie geeft geen huurdersverklaring af als er nog niets geregeld is voor het betalen van de huurschuld en er een plan is om het ontstaan van nieuwe huurschulden te voorkomen.

Om het mogelijk te maken dat cliënten kunnen uitstromen als zij een oude huurschuld hebben, zijn er afspraken gemaakt tussen de Utrechtse corporaties (verenigd in het STUW) en de maatschappelijke opvanginstellingen (verenigd in het NEMO).



Om te voorkomen dat een huurschuldsignalering leidt tot vertraging in de uitstroom is het van belang zo vroeg mogelijk in het traject te screenen of er sprake is van een huurschuldsignalering, en indien dit het geval is te starten met een afbetalingsregeling.



De kern van deze afspraak is dat de cliënt voor minstens 6 maanden aflost naar vermogen en dat er daarnaast een goed onderbouwd plan is om terugval te voorkomen; zowel op financieel vlak als op andere leefgebieden die een risico vormen. Op basis daarvan kunnen corporaties dan besluiten om ondanks de huursignalering toch een woning toe te wijzen.

Deze afspraak bleek op de werkvloer echter niet overal bekend. Bovenstaande afspraken zijn door de taskforce in 2017 daarom nogmaals op papier gezet (zie bijlage) en op verschillende plekken onder de aandacht van hulpverleners gebracht. Daarnaast is met de corporaties afgesproken, dat indien men er onderling niet uitkomt, dit soort casuïstiek opgeschaald kan worden binnen de verschillende organisaties.

Er moet immers minimaal zes maanden afbetaald worden, dus daarmee dient niet pas begonnen te worden als een cliënt klaar is om uit te stromen.



3.3.3 VERBETER DE SAMENWERKING MET BEWINDVOERDERS

In een klein aantal dossiers uit 2016 werd door de hulpverleners aangegeven dat de samenwerking met bewindvoerders voor problemen in de uitstroom zorgde. Gesteld werd dat de bewindvoerder niet wil aanmelden voor een schuldentraject bij de gemeente of dat de communicatie met de bewindvoerder moeizaam verliep. Andersom kreeg de taskforce van bewindvoerders signalen dat de woonbegeleider teveel naast de cliënt ging staan. Dit kon ertoe leiden dat de woonbegeleider samen met de cliënt tegenover de bewindvoerder kwam te staan in plaats van dat de drie samenwerkten en zochten naar het beste resultaat. Conclusie was dat de verwachtingen over en weer verhelderd moeten worden en dat hulpverlener en bewindvoerder samen moeten optrekken in plaats van elkaar tegen te werken.

Elkaar als partner zien vraagt een andere houding op basis van vertrouwen in elkaars' professionaliteit. Dit kan enorm bevorderd worden door mee te lopen met elkaar en af en toe aan te schuiven bij elkaars overleg. Zo wordt de logica van verschillende werelden met elkaar verbonden en worden middelen effectiever ingezet om goede zorg te leveren aan kwetsbare cliënten. In 2017 is de Tussenvoorziening om deze reden gestart met het trainen van bewindvoerders in het omgaan met 'moeilijke doelgroepen'. De training wordt gegeven door medewerkers van Stadsgeldbeheer samen met ervaringsdeskundigen uit de doelgroep en richt zich op de specifieke problematiek van de opvangdoelgroep. De training heeft inmiddels tweemaal plaatsgevonden en 20 bewindvoerders zijn getraind. Door meer kennis over de doelgroep ontstaat ook meer begrip en duidelijkheid over verwachtingen over en weer. De training is zo positief geëvalueerd, dat deze in 2018 wordt voortgezet.

De Taskforce heeft een aantal aanbevelingen op basis van gevoerde focusgroep gesprekken:

- Bewindvoerders hebben aangegeven behoefte te hebben aan multidisciplinair overleg. Zij dienen betrokken te worden bij ketenbreed overleg over ontwikkelingen rondom schuldhulpverlening, ontwikkelingen rond 'mobility mentoring' etc.
- Maak als MO-organisatie goede afspraken met de bewindvoerders. Bijvoorbeeld over inloopsprekken, intakes van bewindvoerders op locatie en goede bereikbaarheid van bewindvoerders. Zorg dat de begeleider erbij is als cliënt een intakegesprek met een bewindvoerder heeft.
- De begeleider dient de brug te zijn tussen cliënt en bewindvoerder: hij heeft meer tijd om financiële zaken met cliënt op te pakken en uit te zoeken. Daarvoor heeft de begeleider uiteraard de juiste financiële kennis nodig; die valt te halen in de eerder genoemde 'Schaarste- en schuldscholing'.

Bovenstaande aanbevelingen sluiten aan bij het rapport 'Samen Verder' van de bewindvoerders brancheorganisatie BPBI van mei 2017; ook hierin wordt de nadruk gelegd op het verbeteren van de communicatie en afstemming tussen bewindvoerders en hulpverleners.

3.3.4 COMPLEXE PROBLEMATIEK KAN WORDEN VOORGELEGD IN HET CITYDEALOVERLEG

Omdat knelpunten op casusniveau vaak complex zijn en mogelijke oplossingsrichtingen op casus overstijgend niveau vaak meerdere partijen raken, hebben verschillende partijen uitgesproken dat structureel overleg wenselijk is. Door knelpunten gezamenlijk te bespreken kunnen oplossingen eerder bewerkstelligd worden en kan kennis beter verspreid worden tussen betrokken organisaties. De cliënt is hierbij gebaat.

Om deze reden is in 2017 gestart met het doorbraakoverleg, inmiddels overigens opgegaan in het reguliere Citydealoverleg van de gemeente Utrecht. In dit overleg worden complexe en vastgelopen situaties met meerdere partijen besproken en waar mogelijk opgelost. Ook wordt bekeken of concrete samenwerkingsafspraken tussen overheden, bedrijven en maatschappelijke organisaties aangepast dienen te worden naar aanleiding van ingebrachte casuïstiek. Dit kan leiden tot innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken.

3.4 SYSTEEMPROBLEMATIEK DEELS OPLOSBAAR

Bij 52 van de 154 onderzochte mensen in de opvang (34%) werd aangegeven dat het verkrijgen van voldoende inkomsten problematisch was. Hierdoor kwam het betalen van vaste lasten, zoals de huur, in het gedrang waardoor uitstroom naar zelfstandige woonruimte een te groot risico vormde. In de loop van het jaar bleek dat veel knelpunten opgelost konden worden. Dit kwam bijvoorbeeld door tussenkomst van een financieel specialist die de juiste beslagvrije voet aan een deurwaarder doorgaf. Of door het delen van kennis over mogelijkheden om de eerste maand huur te kunnen betalen; hierbij valt te denken aan mogelijkheden binnen de bijzondere bijstand of fondsengelden. De taskforce heeft waar nodig advies gegeven op casusniveau, zoals eerder beschreven in hoofdstuk 3.

3.4.1 OPLOSBAARE SYSTEEM-PROBLEMATIEK

Voor een aantal geconstateerde inkomensproblemen bestaan reeds oplossingen waar meer gebruik van zou moeten worden gemaakt:

- ***Teveel beslag en/of verrekening.***

Door beslag en verrekeningen komen cliënten vaak onder het bestaansminimum omdat zij de post niet goed openen en niet alle bewijsstukken om de juiste beslagvrije voet toe te passen opsturen. Zonder de juiste financiële ondersteuning komt iemand er dan moeilijk uit.

Oplossing: Zoek indien nodig ondersteuning van financieel experts als het niet lukt om het inkomen op de juiste beslagvrije voet te krijgen.

Momenteel heeft een deurwaarder nog veel informatie nodig over inkomsten en vaste lasten om de beslagvrije voet op de juiste hoogte vast te kunnen stellen. Mogelijk komen problemen rondom het handhaven van de beslagvrije voet in de toekomst minder voor: er is beweging in Den Haag op dit onderwerp. Onder de vorige Staatssecretaris van SZW is een wetsvoorstel Vereenvoudiging beslagvrije voet (BVV) ingediend. De bewijslast wordt in het wetsvoorstel omgedraaid. De deurwaarder heeft nog slechts informatie over het inkomen en de gezinssamenstelling nodig.

- ***Kostendelersnorm leidt tot inkomensproblematiek***

Soms is de reden van een te laag inkomen het toepassen van de kostendelersnorm.

Oplossing: voor situaties waar men niet uitkomt kan maatwerk worden geboden; met goede onderbouwing kan tijdelijk om niet-toepassen van de kostendelersnorm worden gevraagd.

- ***Toetsingsinkomen hoger dan daadwerkelijke inkomen***

Het inkomen is op papier zo hoog dat cliënt geen recht heeft op een sociale huurwoning. Maar het werkelijke inkomen is lager door beslag, betalingsafspraken en geen recht op huurtoeslag.

Oplossing: Naast het onder controle krijgen van de schuldenlast is er een systeemoplossing voor dit probleem. Sinds 2016 mogen woningcorporaties 10% van de vrijgekomen sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een hoger toetsingsinkomen. Daarbij zijn zij wel verplicht urgentiecriteria te stellen. (www.woonbond.nl).

3.4.2 ONOPLOSBAAR SYSTEEM-PROBLEMATIEK

Er zijn systeemproblemen die nog niet goed opgelost zijn: inkomensproblematiek als gevolg van echtscheiding en het vraagstuk rondom het lage inkomen van jong volwassenen (18 t/m 20 jaar) met een uitkering in relatie tot het geringe aanbod aan goedkope woonruimte. Daarnaast is ons inkomensysteem nog steeds zeer complex.

- ***Echtscheidingssituatie die inkomensproblematiek veroorzaakt***

Een aantal cliënten van Moviera en de Tussenvoorziening zijn door een echtscheiding in de maatschappelijke opvang beland. Deze situatie brengt specifieke problemen met zich mee. Het regelen van een eigen inkomen en het verzamelen van documenten die noodzakelijk zijn om de echtscheiding aan te vragen, brengt een hoop administratieve rompslomp met zich mee. Door ontbreken inkomen/onvolledig inkomen nemen schulden vaak toe tijdens het verblijf in de opvang.

Het op tijd verlenen van financiële hulp voor deze mensen zodat de schuldenlast niet oploopt is noodzakelijk, ook zijn er lokale regelingen waar gebruik van kan worden gemaakt. Maar in praktijk blijkt dat dit knelpunt toch moeilijk op te lossen valt; bij de MO-instellingen is bij het geld van cliënten bij instroom vaak op, waardoor de eigen bijdrage voor de eerste maand niet betaald kan worden. Uit de casuïstiek is gebleken dat dit lastig te voorkomen is, omdat cliënten in de weken voor instroom vaak nog zelf uitkering ontvangen en dit al grotendeels opgemaakt hebben aan andere dingen.

Bij Moviera geldt dat de meeste vrouwen bij instroom geen inkomen hebben. Zowel uitkering, toeslagen Belastingsdienst als kinderbijslag dienen aangevraagd en toegekend te worden, terwijl er wel al kosten gemaakt worden (leefgeld, eigen bijdrage en ziektekosten).

- ***Jongeren (18-20) jaar hebben een te laag inkomen voor het huidige woningaanbod***

Het gaat hier om jongeren van 18 t/m 20 jaar. De bijstandsnorm voor deze groep bijzonder laag. Betaalbare woningen of kamers voor deze jongeren zijn nog steeds schaars, waardoor zij om budgettaire redenen soms niet uit kunnen stromen. Dit probleem is geagendeerd bij Gemeente Utrecht, er is naar mogelijkheden gezocht om de inkomensnorm in samenwerking met de gemeente op te rekken. De bijstandsnorm is echter

gekoppeld aan de hoogte van het minimumloon. De gemeente mag geen inkomenspolitiek bedrijven door de bestaande normen nog meer op te rekken. Landelijke regels beperken lokale mogelijkheden. Recentelijk (december 2017) is een raadsvoorstel (gemeente Utrecht) van D66 aangenomen dat de hulp voor dak- en thuisloze jongeren moet verbeteren. Het voorstel richt zich onder meer op het vergroten van het betaalbaar woningaanbod voor deze doelgroep. Dat juicht de Taskforce uiteraard toe en het zou een mooie oplossing voor bovenstaand uitstroomprobleem vormen.

3.4.3 INKOMENSSYSTEEM TE COMPLEX

Veel systeemproblematiek valt op te lossen. Maar dan moet een cliënt wel voldoende in staat zijn om de weg daarheen te vinden. En daar wringt hem de schoen want door stress, psychische problematiek en bijvoorbeeld licht verstandelijke beperking zijn de meeste cliënten niet in staat om de weg te vinden in ons systeem. Daarom wordt deze paragraaf afgesloten met een belangrijk aandachtspunt t.a.v. het verkrijgen van inkomen bij cliënten uit de MO/BW:

Het verkrijgen van inkomen is voor de doelgroep in de opvang vaak ingewikkeld. Zij hebben te maken met veel verschillende inkomstenbronnen die met elkaar samenhangen en fouten zijn snel gemaakt. De overheid vraagt met dit systeem een grote mate van zelfredzaamheid van haar burgers. Voor velen is dit te hoog gegrepen. Dit is iets wat in het onderzoek van de Taskforce ondervonden is, maar wat ook nationaal de aandacht heeft. Zie onder meer het rapport van de WRR van april 2017. Vereenvoudiging van het systeem is dan ook meer dan wenselijk.

3.4.4 ACHTERSTANDEN IN BETALING EIGEN BIJDRAGE BIJ DE OPVANGORGANISATIE

Het eerste rapport beschreef het probleem dat cliënten niet kunnen uitstromen door een achterstand in het betalen van de eigen bijdrage voor opvang aan de instelling. De regeling voor eigen bijdrage is gemeentelijk vastgesteld.

De instellingen innen de eigen bijdragen maar door het ontbreken van financiële middelen bij cliënten leidt dit bijna altijd tot betalingsachterstanden die vaak niet in te lopen zijn. Om deze achterstand te vermijden bleek een snelle start van financiële hulpverlening met waar nodig bijbehorend geldbeheer van belang. Daarmee kan beter gestuurd worden op het op niveau brengen van het inkomen en betalen van de eigen bijdragen. Ondanks een snelle start van de financiële hulpverlening blijft er vaak een probleem bestaan met het betalen van de eigen bijdrage voor de eerste maand. Van de mensen die zelf hun geld beheren heeft maar een enkeling bij instroom genoeg om het verblijf in de opvang te betalen.

Voor daklozen die rechtstreeks naar een eigen woning verhuizen is dit probleem op te vangen door bijzondere bijstand aan te vragen voor de eerste huur. Zorginstellingen lopen het risico de eigen bijdrage van de eerste maand niet betaald te krijgen. Zij proberen het openstaand bedrag in de loop van het zorgtraject in te lopen met een betalingsregeling. Hiermee maken ze de nieuw ontstane achterstand in feite preferent op andere schulden of spaardoeleinden.

De organisaties houden doorstroom van hun cliënten niet (meer) tegen als er betalingsachterstanden zijn. Maar soms zijn deze fors, bedragen van ruim 1000 euro komen voor. Mogelijke oplossingen zijn:

- Cliënten moeten eerder in (basis of volledig) geldbeheer kunnen, nog vóór ze starten in de opvang. Daardoor kan van de uitkering gespaard worden voor de eerste maand zorg.
- Gemeente en zorginstellingen zoeken naar afspraken over de hoogte van de eerste eigen bijdrage, waardoor cliënten niet in de opvang nieuwe schulden maken en de achterstand geen risico meer oplevert voor de instelling.

3.5 VERBETERING IN DE WERKALLIANTIE TUSSEN CLIËNT EN HULPVERLENER

In het onderzoek naar financiële knelpunten kwam in een kwart van de casussen naar voren dat er een probleem was in de werkrelatie tussen cliënt en begeleider. Dit probleem leidde ertoe dat mensen langer in de opvang verbleven dan nodig was: zij hadden een finan-

cieel knelpunt dat opgelost zou kunnen worden indien de relatie met de begeleider beter zou zijn. Begeleiders gaven aan dat cliënten niet meewerkten in het traject, afspraken niet nakwamen of geen openheid van zaken gaven op financieel gebied.

Ook werd geopperd dat de cliënt gewoon niet wilde. In 2017 is het ervaringsdeskundig lid van de taskforce, Jeroen, zich daarom gaan verdiepen in dit knelpunt. Jeroen heeft verdiepende interviews gevoerd met hulpverleners van vier instanties die cliënten hadden aanleverd voor het onderzoek: Lister, het Leger des Heils, de Tussenvoorziening en Timon. De interviews richtten zich op de manier waarop de hulpverleningsrelatie tussen cliënt en hulpverlener is opgebouwd. Daarbij is gevraagd naar de methodiek die gebruikt wordt door de instelling, hoeveel daarvan in de praktijk wordt ingezet, hoe het eerste contact tot stand komt en wat de visie van de hulpverlener is op hulpverlenen/coachen en het ervaren van een actief proces van verandering.

Daarnaast hebben 25 cliënten meegewerkt aan het onderzoek. De meeste cliënten zijn benaderd op woonlocaties, bij de dagopvang (Catharijnehuis) en bij de wachtlijstgroepen van de Laagdrempelige 24-uursopvang. Met acht cliënten heeft een diepte-interview plaatsgevonden.

3.5.1 WERKALLIANTIE IN DE PRAKTIJK

Centraal in dit hoofdstuk staat het begrip werkalliantie. Dit definiëren we als het hebben van een werkrelatie tussen cliënt en hulpverlener waarin sprake is van een vertrouwensband (professionele nabijheid) en wederkerigheid. Het aansluiten bij de cliënt, samen het traject doorlopen en een coachende rol aannemen zorgt ervoor dat het proces meer van de cliënt wordt, waardoor het resultaat geborgd wordt in de wereld van de cliënt.

Uit de interviews en gesprekken met cliënten blijkt de behoefte aan een gelijkwaardige, wederkerige en constructieve relatie, juist ook op gebied van financiën. Wat opvalt is dat cliënten in het algemeen vertrouwen in de hulpverlening uitspreken, terwijl bij de meesten een probleem in de werkrelatie als knelpunt was opgegeven door de hulpverleners. Bij doorvragen blijkt dat met name het vertrouwen in het beheer van hun financiën er onvoldoende is.

Uitspraken van cliënten over hun begeleiding bij financiën:

- 'Zij hebben hun eigen regels die niet aansluiten bij mijn wens'
- 'Ik word afgescheept met smoesjes en trucjes'
- 'Ze voeren discussies om niets en ze doen het hier alleen voor het geld en kijken verder nergens naar'

De problemen die cliënten ervaren in de werkrelatie rond financiën zijn te clusteren in a) het niet ervaren van gelijkwaardigheid en b) het grote aantal hulpverleners en verloop onder hulpverleners.

Het niet ervaren van gelijkwaardigheid

Uit gesprekken met cliënten bleek dat zij een grote mate van machteloosheid ervaren in het contact met de hulpverlening als het gaat om financiën. Zij ervaren geen wederkerigheid en de gestelde doelen niet als die van hen. In de praktijk gaat het vaak om het volgende: de cliënt komt vaak al tijden geld te kort en het wordt er na bemoeienis van de hulpverlening niet beter op, soms zelfs slechter, ook al is dat door het afbetalen van schulden. In de beleving van de cliënt wordt hem een probleem aangedragen en de verplichting dit op te lossen. Voor een hulpverlener is het vaak logisch dat iemand die de wens heeft om zelfstandig te wonen ook de wens heeft om iets aan zijn schulden te doen. Dit omdat zelfstandig wonen met problematische, niet gestabiliseerde schulden onwenselijk of onmogelijk is. Voor de cliënt kunnen dit echter twee losse problemen zijn, die niets met elkaar te maken hebben. Daardoor zal het gevoel versterkt worden dat de hulpverlener zijn eigen programma heeft, dat niet strookt met de doelen van de cliënt.

Als de hulpverlener de aansluiting mist en tot actie overgaat om schulden te regelen, terwijl de cliënt alleen maar een woning wil en op het gebied van schulden nog niet in de fase van beschouwing zit (*Prochaska en DiClemente, cirkel van gedragsverandering, 1977*), verliest de hulpverlener de verbinding en ontstaat er weerstand bij de cliënt.

Daarnaast geven cliënten aan moeite te hebben met het eenzijdige gevoel van verplichting. Of de hulpverlener een afspraak niet na komt of zij zelf, de gevolgen liggen altijd bij de cliënt. In hun ervaring kunnen zij dit ook niet bij de hulpverlener neerleggen. Zij trekken altijd aan het kortste eind. Het is in die situatie onmogelijk om te spreken van wederkerigheid.



Opvallend is dat dit met name aangegeven werd door cliënten waarbij er sprake was van meerdere doorlopen of afgebroken trajecten en een lang verleden in de hulpverlening.

Grote aantal betrokken hulpverleners en verloop onder hulpverleners

Een ander knelpunt dat door de cliënten wordt aangegeven is de wisseling van hulpverleners en de grote hoeveelheid hulpverleners die betrokken zijn vanuit verschillende instanties. Dit wordt als storend of vervelend omschreven door de cliënten. Zij hebben het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden. De betrokkenheid van meerdere instanties en hulpverleners blijkt in de praktijk de situatie voor de cliënt soms alleen maar moeilijker te maken. Elke instelling hanteert zijn eigen huisregels en elke hulpverlener maakt andere afspraken met zijn of haar cliënt. Dit is voor een cliënt die in chronische stress leeft niet goed te verwerken. De cliënt krijgt het gevoel geleefd te worden en verliest de regie over zijn leven.

Het zijn juist de terugkerende cliënten die moeite hebben met het aangaan van een werkrelatie met een hulpverlener. Zorgen dat deze cliënten één hulpverlener hebben die het hele traject begeleidt biedt mogelijk soelaas. Een werkrelatie kan ontstaan en met het groeien van het onderlinge vertrouwen ontstaat ook de wederkerigheid.

3.6 AANBEVELINGEN ALGEMEEN

Er gaat heel veel goed, maar er is ruimte voor verbetering. Het is van belang dat cliënten op het gebied van financiën meer een eigen proces ervaren. Uit de gesprekken met cliënten en begeleiders hierover zijn twee belangrijke aandachtspunten geformuleerd: 1) realiseer je dat een vertrouwensband voorwaarde is voor gedragsverandering en 2) zorg dat de cliënt eigenaar van het proces is, ook op financiën.

Ad 1: Realiseer je dat een vertrouwensband voorwaarde is voor gedragsverandering

Het hebben van een vertrouwensband tussen hulpverlener en cliënt zorgt ervoor dat de cliënt openstaat voor wat de hulpverlener te zeggen heeft en zijn woorden dieper op zich in laat werken dan wanneer ze gesproken zouden zijn door iemand waarmee hij geen vertrouwensband heeft. Wederzijdse eerlijkheid in de gesprekken leidt ertoe dat de cliënt gedachtes krijgt die hij nog nooit heeft gehad. Dit zet de deur naar herstel open. Dit is de meerwaarde van wederkerigheid. De cliënt hoeft maar met één hulpverlener een band op te bouwen.

Ben je de derde betrokken hulpverlener of financieel specialist, heb dan begrip voor de afstand die de cliënt bewaart. Werk samen met de hulpverlener die deze band wel heeft wanneer je een probleem in gedrag signaleert. Gebruik de rol en de vertrouwensband van de andere hulpverlener om de gedragsverandering in beweging te zetten.

Ben je de derde betrokken hulpverlener of financieel specialist, heb dan begrip voor de afstand die de cliënt bewaart

Laat de organisatie ruimte maken voor dit proces in de hulpverlening. Zorg dat niet voor de zoveelste keer de cliënt al zijn pijnlijke informatie op tafel moet leggen bij weer een nieuwe hulpverlener die hij maar één keer ziet, wanneer dit niet noodzakelijk is. Vraag toestemming om informatie te delen en zorg dat je een helder beeld hebt van wat er bij de cliënt speelt vóór je voor de eerste keer in gesprek gaat. Een band opbouwen lukt niet volgens een chronologisch vastgesteld stappenplan. Niet de cliënt moet zich aanpassen aan het traject, maar het traject aan de cliënt.

Centraal in het proces staat de wens van de cliënt

Verder is er voor het ontstaan van wederkerigheid tijd voor het maken contact nodig. Voor de voortgang en snelle start van het traject is het verrichten van de verplichte werkzaamheden belangrijk. Het brengt structuur aan in de relatie tussen hulpverlener en de cliënt. Aan de andere kant kan dit de start van het contact bemoeilijken. Vooral als de cliënt al een verleden in de hulpverlening heeft. In dat geval heeft hij deze vragen vaak al meerdere keren beantwoord en kan hij zich door deze vragen juist af gaan sluiten van de hulpverlener. Mogelijk is er dan sprake van enig wantrouwen. De grondigheid van deze eerste inventarisatie kan dan juist voor een afstand zorgen die dan eerst ingelopen moet worden voor er sprake kan zijn van een goede werkrelatie, laat staan wederkerigheid.

Ad 2: Zorg dat de cliënt eigenaar van zijn proces is, ook op financiën

Centraal in het proces van herstel staat de wens van de cliënt. Het oplossen van concrete problemen en herstellen van de omstandigheden is vaak niet voldoende, zeker niet bij cliënten met problemen op meerdere vlakken of met eerdere (afgebroken) trajecten. Bij deze cliënten moet het plan aansluiten bij de punten die de cliënt als problemen ervaart. Dat is voorwaarde voor een actief proces van herstel (zie 'definitie van herstel'). Om het eigenaarschap van de cliënt over zijn eigen traject te stimuleren, zijn de volgende punten van belang voor de hulpverlener:

- Sluit aan bij de fase van verandering waarin de cliënt zich bevindt. Start o.a. het schuldhulpverleningstraject op het tempo van de cliënt.
- Schrijf een begrijpelijk en overzichtelijk plan voor de cliënt, waarbij je rekening houdt met de mate van stress die de cliënt ervaart en met bijvoorbeeld zijn laag geletterdheid of licht verstandelijke beperking.
- Maakt kleine subdoelen waarbij de cliënt, telkens opnieuw samen met de begeleider zoekt hoe deze doelen gehaald kunnen worden, zodat de cliënt niet overvraagd wordt. Vieren wat lukt en leren van de dingen die niet lukken. Zelfs uit het schijnbaar negatieve (niet nagekomen afspraak of mislukte taak) iets positiefs halen.
- Neemt niet meer over dan noodzakelijk. En dan alleen met een plan om de verantwoordelijkheid, wanneer dit weer mogelijk is, terug te geven aan de cliënt.

- Zie ‘domme’ keuzes van cliënten als ontwikkelingsmomenten, en bij het zoeken naar gepaste consequenties moet de indruk van ‘straf’ gemeden worden.

Het systeem van voorgeschreven protocollen en werkwijzen om prioriteiten te stellen en volledig te zijn kan hierbij in de weg zitten. Het gevaar is een prachtig uitgewerkt plan voor de cliënt, waarbij voor een groot deel de hulpverlener bepaalt wat belangrijk is en prioriteit heeft, maar waar de cliënt zelf geen overzicht in heeft, dat voor zijn gevoel niet ‘van hemzelf’ is, waar hij geen eigenaar van is en wat niet aansluit op wat hij als grootste probleem ervaart.

Als de werkalliantie goed is zal de cliënt zijn eigen proces ervaren. Het proces zal dan meer van de cliënt dan van de hulpverlener zijn. De cliënt zal alle veranderingen meemaken op zijn tempo en het zal effect hebben op zijn verdere handelen. Hij zal een proces van veranderen ingaan dat verder zal gaan nadat de hulpverlening is gestopt. Zonder dit actieve proces van herstel zullen in stressvolle situaties de oude coping mechanismen weer in werking treden en de financiële problemen zich wederom opstapelen. Het beoogd resultaat hiervan is duurzaam herstel; een intens, persoonlijk en uniek proces van verandering van iemands houding, waarden, gevoelens, doelen, vaardigheden en/of rollen. Het is een manier van leven, van het leiden van een bevredigend, hoopvol en nuttig leven met de beperkingen als gevolg van je situatie of verleden. Herstel betekent je ontworstelen aan de rampzalige gevolgen van je toestand en ontwikkeling van een nieuwe betekenis en doel in je leven.

3.6.1 AANBEVELINGEN VOOR DE TERUGKERENDE CLIËNT / CLIËNTEN MET MULTI-PROBLEMATIEK

De terugkerende cliënt en de cliënt met multi-problematiek vereisen een specifieke aanpak. De aanbevelingen voor deze doelgroep worden ook meegenomen worden in de aanpak die gericht is op het terugdringen van recidive dakloosheid (in 2018 wordt dit verschijnsel nader onderzocht en aangepakt).

1. **Eén vertrouwde hulpverlener voor terugkerende cliënten**

Het is duidelijk dat het oplossen van praktische problemen en de standaard procedures niet werken bij cliënten, die steeds opnieuw dakloos worden. Ze kennen al te veel hulpverleners om met al die hulpverleners een vertrouwensrelatie aan te gaan en alle problemen die ze ervaren te delen. Het overdragen van cliënten naar andere instanties en binnen instanties naar een andere begeleider is hier een risico voor het welslagen van het hulpverleningstraject. Juist bij deze cliënten lijkt het verstandig ze te koppelen aan een enkele hulpverlener die de rol van coach op zich gaat nemen die de cliënt, waar nodig, door het woud van hulpverleners heen loodst. Het advies is de hulpverlening zo in te richten, dat overdracht bij deze cliënten zoveel mogelijk voorkomen wordt.

2. **Een combinatie van de methodiek Krachtwerk en Mobility- Mentoring inspired werken**

In het boek Schaarste (Mullainathan & Shafir 2013) wordt duidelijk wat stress en armoede doet met mensen. Het verklaart ook het gedrag van de cliënt als deze de gemaakte afspraken niet nakomt of niet verschijnt op afspraken. De methode Mobility Mentoring is hierop gebaseerd en ingezet in Amerika, met goede resultaten. Ook zij raden één mentor aan, die op alle levensgebieden coachend optreedt, en de verbanden legt tussen de verschillende problemen. De methodische instrumenten die ze aanraden houden rekening met de beperkte draagkracht van de cliënt, door de invloed van stress door armoede.

Door het werken met de krachteninventarisatie en het actieplan zoals deze (onder andere) wordt gepresenteerd in de methodiek Krachtwerk (Wolf 2016) wordt allereerst duidelijk waar de krachten van de cliënt liggen en wat zijn wensen voor de toekomst zijn. In het actieplan wordt een door de cliënt zelfgekozen doel opgesplitst in kleine subdoelen waar vervolgens een tijdspad aan gekoppeld wordt. Dit geeft duidelijkheid en zorgt ervoor dat de cliënt, die zijn situatie vaak moeilijk kan overzien, zelf aan zijn herstel kan gaan werken. De methodiek Krachtwerk is breed inzetbaar om een traject in beweging te houden en cliënten te motiveren en empoweren.

Krachtwerk ondersteunt mensen in achterstandsituaties in de richting van een door henzelf gewenste kwaliteit van leven waarbij zij, net als iedere burger, in de samenleving mogen meedoen, erbij horen, ertoe doen en mogen zijn wie ze zijn. Krachtwerk maakt gebruik van de krachten en mogelijkheden van mensen en de hulpbronnen in de gemeenschap en helpt hen de regie over hun leven te houden of terug te krijgen.

Mobility Mentoring is ontwikkeld als methodiek voor mensen die leven in armoede. Het is gebaseerd op herenonderzoek dat liet zien dat mensen die leven in armoede beschikken over verminderde executieve functies. De chronische stress die mensen ervaren die leven in armoede is hetzelfde als bij mensen die dakloos of verslaafd zijn.



3.7 VOORBEREIDING OP ZELFSTANDIG WONEN

De hulpverlening van beschermd wonen en maatschappelijke opvang is gericht op begeleiding naar zelfstandig / zo zelfstandig mogelijk wonen. In dit hoofdstuk wordt beschreven waar verbetering nodig is in de ondersteuning en begeleiding van cliënten bij deze stap in hun traject, gebaseerd op de opgehaalde data van het afgelopen jaar. Daarbij wordt ingegaan op:

- a) Het voorbereiden van cliënten op de aanstaande verhuizing en zelfstandigheid.
- b) Verbeteringsmogelijkheden in het systeem.

Tijdens het monitoren van schulden als uitstroombemmering bleek dat organisaties en hulpverleners verschillend kijken naar de vraag wanneer iemand klaar is om uit te stromen als er schulden zijn. Daarnaast bleek uit het monitoren van verschillende mensen die al uitgestroomd waren dat zich financiële problemen kunnen voordoen, wanneer de juiste financiële ondersteuning niet geboden wordt/is. Vanuit de interviews met hulpverleners en managers van de 24-uursvoorzieningen werd geconstateerd dat de aandacht voor het onderwerp financiën in de voorbereiding op zelfstandig wonen wat willekeurig lijkt.

In algemene zin formuleren ambulant hulpverleners de volgende problemen die het herstel van cliënten in de weg staan bij de stap naar zelfstandig wonen:

- Er is chaos door het overhaast afsluiten van het traject: verhuizen wordt een slechte ervaring, waar de cliënt een succes hoopte.
- De complexiteit van het Nederlandse systeem vraagt teveel van cliënten, er kan teveel mis gaan.
- Cliënten zijn korte termijngericht door o.a. stress. Ze doen 'domme' uitgaven en houden niet genoeg over voor de vaste lasten.
- De cliënt vindt het moeilijk om zijn hulpvraag te stellen aan de nieuwe hulpverlener, waardoor hij hulp misloopt die hij wel graag wil of nodig heeft.

Als belangrijkste problemen waar ambulante hulpverleners na de overgang van opvang naar zelfstandig wonen mee te maken krijgen - en daarmee de oorzaak zijn van terugkeer in de dakloosheid - wordt aangegeven:

- Hulpverlening kan geen contact meer krijgen, hoewel dit wel wenselijk lijkt.
- De huur wordt niet meer betaald
- Sociaal isolement of eenzaamheid

3.7.1 FINANCIËLE VOORBEREIDING OP ZELFSTANDIG WONEN TIJDENS HET TRAJECT

Er kan uitgestroomd worden wanneer er sprake is van een stabiele financiële situatie. Dit hangt niet zozeer af van de hoogte van de schulden of schuldenregelingen, maar of het inkomen op niveau is, inkomsten en uitgaven in balans zijn en blijven, en de schulden stabiel genoeg zijn.

Gezien de vele soorten inkomsten, uitgaven en schulden is het wenselijk dat specialisten meedenken over de voorbereiding op zelfstandig wonen. Zij kunnen de bijbehorende risico's en tegemoetkomingen in kaart brengen en berekenen. Op dit moment wordt door de hulpverlener weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de cliënt te coachen naar meer financiële zelfredzaamheid. Dat is jammer, de periode van opvang is een geschikte en veilige plek om de mate van financiële zelfstandigheid samen met cliënt te exploreren. Door dit samen te doen, wordt het eigenaarschap van de cliënt, zoals beschreven in hoofdstuk 4.4 vergroot.

Het Nibud onderscheid vier elementen die van belang zijn voor zelfredzaamheid:

1. **Kennis van de cliënt over financiën**
2. **Financiële en administratieve vaardigheden van de cliënt**
3. **De houding van de cliënt (gedrag, beperkingen, risico's)**
4. **Geloof in eigen kunnen, vertrouwen dat het lukt**

Ook benoemt het Nibud vijf kenmerken die de kans op betalingsachterstanden aanzienlijk verhogen:

1. **Een impulsieve houding**
2. **Een ongeordende administratie**
3. **Op de korte termijn gericht zijn**
4. **Geen of weinig spaargeld hebben**
5. **Geen financiële opvoeding**

De cliënt kan samen met zijn hulpverlener deze elementen en kenmerken bespreken en oefenen. Voor veel cliënten zal wel een vorm van (basis) budgetbeheer of andere financiële begeleiding na de opvang nodig blijven. Het is van belang om het aantal veranderingen tijdens het moment van uitstroom zoveel mogelijk te reduceren, en daarom de keuze voor de vorm van financiële begeleiding minimaal een halfjaar voor uitstroom te gaan maken. Tijdens het monitoren werd van de cliënten die

we na uitstroom nog konden volgen duidelijk dat degenen zonder inkomensbeheer regelmatig grote moeite hadden om de juiste betalingsprioriteiten te stellen. Zodoende kwamen zij klem te zitten bij het betalen van de vaste lasten. In de meeste van deze gevallen lijkt dan ook dat zij gebaat zouden zijn geweest bij minimaal basisbudgetbeheer.

Daarnaast zijn er veel zaken die geregeld moeten worden tijdens en na verhuizing: informatie doorgeven aan instanties, tegemoetkomingen aanvragen, betalingen regelen. Ook dan is het van belang dat de hulpverlener betrokken blijft bij de financiële huishouding van de cliënt.

Dit alles heeft consequenties voor het organiseren van het traject. Door hier ruim op tijd mee te beginnen heeft de cliënt de tijd om zich -samen met zijn hulpverlener- voor te bereiden op de financiële gevolgen van zijn verhuizing en staat hij niet voor onverwachte financiële verrassingen.

3.7.2 VERBETERMOGELIJKHEDEN VOOR DE OVERGANGSPERIODE

Checklist uitstroom, preventie actie plan en andere hulpmiddelen

Voor veel cliënten uit maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en beschermd Wonen is het door de levensomstandigheden en beperkingen lastig om lange termijn te plannen en een concreet en realistisch beeld te vormen van een zelfstandige toekomst. Het is aan de hulpverlener om hier samen met de cliënt vorm aan te geven en daarmee de risico's voor recidive in te dammen. Verschillende organisaties zijn bezig/hebben werkmethoden ontwikkeld om de cliënt te ondersteunen bij de overgang van opvang naar zelfstandige woning:

- HVO Querido heeft de Doorstroomgids ontwikkeld: een werkboek voor de cliënt en zijn hulpverlener waarin precies staat vermeld welke stappen er gezet moeten worden om zelfstandig te kunnen gaan wonen
- Kwintes heeft de site / app jeweontzelf.nl ontwikkeld waar veel informatie op staat die cliënten kunnen gebruiken voor en na verhuizing.
- Het Leger des Heils is bezig met een project 'Thuis Best', waarbij één van de speerpunten is dat de ervaringscoach fungeert als wegwijzer bij administratieve en financiële problemen.

ThuisBest is een project van het Leger des Heils in samenwerking met Steunpunt GGZ en NEMO partners.

Bij dit project worden cliënten die over enige tijd gaan uitstromen gekoppeld aan een ervaringscoach en een peersupportgroep zodat de verhuizing samen met professionals goed voorbereid en uitgevoerd kan worden en is er daarna een nazorgtraject voor zo lang dat nodig is. Doel is een zachte en duurzame landing in de wijk. Ervaringscoaches zijn getrainde vrijwilligers die zelf een dergelijk traject achter de rug hebben en daarom laagdrempelig kunnen aansluiten bij cliënten. Missie: Mensen helpen ontsnappen aan de rol van cliënt en weer burger worden in de samenleving.

Vanuit de Taskforce is er (met input vanuit een ander project) een checklist uitstroom en een Preventie Actie Plan ontwikkeld. De checklist uitstroom heeft als doel te voorkomen dat financiële gespreksonderwerpen en belangrijke regelzaken zowel voor, tijdens als na verhuizen niet vergeten worden (zie bijlage).

Daarnaast heeft de Taskforce om recidive te voorkomen een Preventie Actie Plan (PAP) ontwikkeld. Een Preventie Actie Plan (PAP) is een bekend instrument in de GGZ. Deze kan ook ingezet worden in de voorbereiding van de cliënt op zelfstandigheid, en daarin de drie grootste risico's tijdens zelfstandig wonen mee te nemen wanneer ze voor de cliënt van toepassing zijn: contact met hulpverlening, financiële stabiliteit, opbouw van het sociale netwerk. Een format voor dit plan is te vinden als bijlage.

Verminder het aantal nieuwe hulpverleners en contactpersonen rond verhuizing

De periode van verhuizen, inrichten van een nieuwe woning en settelen in een nieuwe buurt vraagt veel van cliënten. Het is van belang dat er in deze periode zoveel mogelijk dezelfde hulpverleners betrokken zijn, die bekend zijn met de situatie van de cliënt en weten hoe de cliënt te ondersteunen. De betrokken hulpverleners moeten voldoende beschikbaar zijn en een van de hulpverlener dient de werkzaamheden van de betrokken hulpverleners te coördineren en overzicht te houden over voortgang van de verschillende werkzaamheden zodat de cliënt optimaal ondersteund wordt bij deze overgang.

In gevallen waar voorafgaand aan de verhuizing al duidelijk is dat de begeleiding na de verhuizing dient te worden gecontinueerd kan voorafgaand aan de verhuizing al een maatwerkindicatie worden aangevraagd via het buurtteam.

Ook maatwerk bij Werk & Inkomen voor cliënten die uitgestroomd zijn uit MO/BW

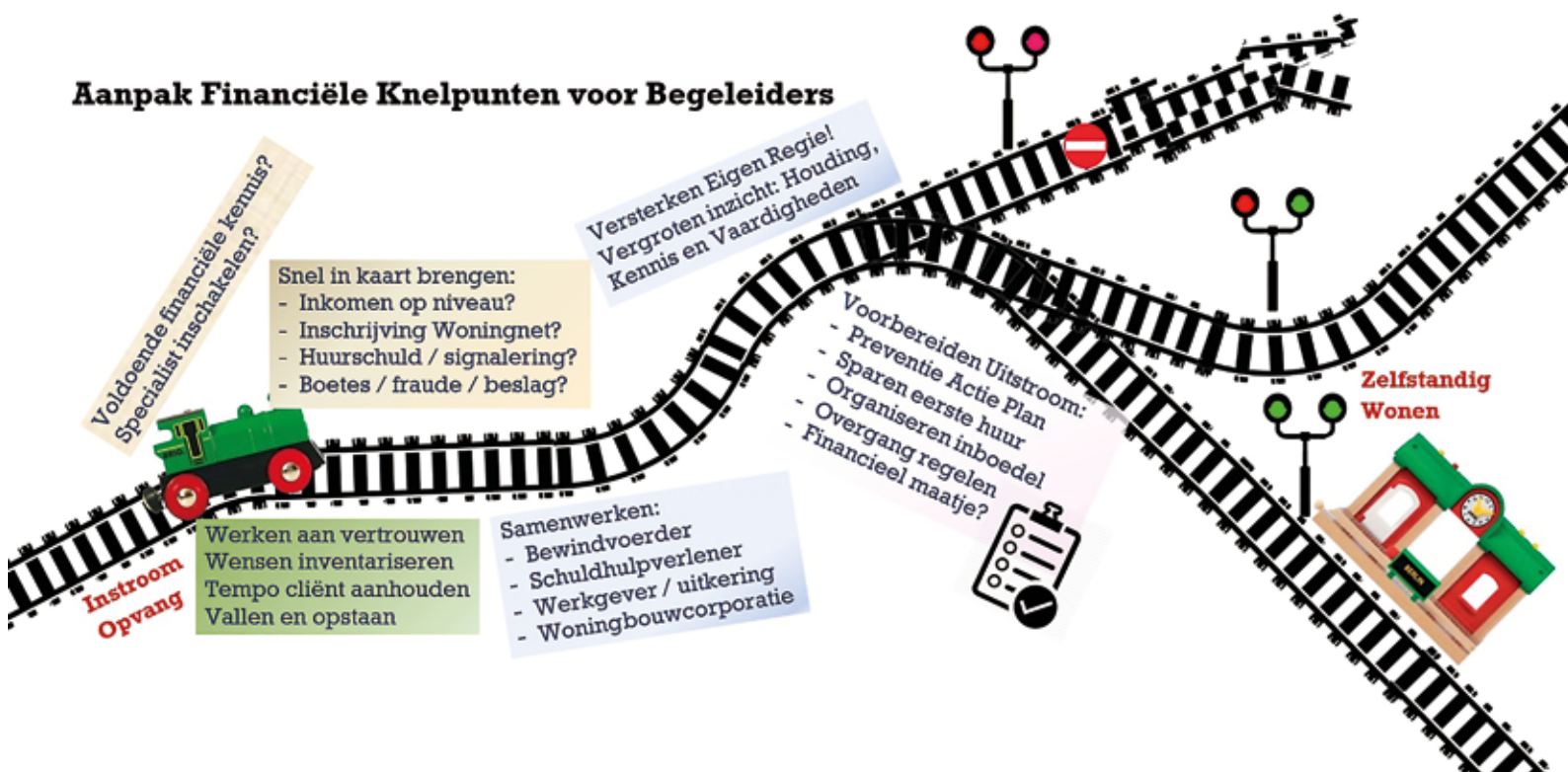
Tijdens het verblijf in de opvang vallen cliënten onder het team Participatie van afdeling Werk & Inkomen van de Gemeente Utrecht. Cliënten hebben dan een vast contactpersoon en intensievere begeleiding dan regulier bij Werk en Inkomen het geval is. Op het moment dat deze mensen uitstromen naar zelfstandig wonen gaan deze cliënten ook over van hun contactpersoon bij het team Participatie naar het reguliere Werk en Inkomen. Dit betekent: alle contact gaat bij voorkeur digitaal of telefonisch en er is geen vast contactpersoon. Voor de doelgroep waarvan een groot deel een licht verstandelijke beperking (40% van de opvangpopulatie), laaggeletterd (50%) is en / of een ernstige psychiatrische aandoening (75%) heeft betekent dit dat de kans groot is, dat deze manier van communicatie van W&I problemen op gaat leveren. Dit verhoogt het risico op een onstabiel inkomen, iets wat leidt tot een snelle opstapeling van problemen met mogelijk terugkeer in dakloosheid tot gevolg. Het is wenselijk voor deze doelgroep, ook wanneer zij zelfstandig wonen, meer regelruimte te organiseren bij Werk & Inkomen in de vorm van een vast contactpersoon die hen maatwerk kan bieden en de begeleiding aan kan passen op de vaardigheden en beperkingen van de cliënt.

Zorg voor financiële ruimte om rustiger te kunnen verhuizen.

Cliënten die uit de opvang en beschermd wonen komen zitten krap bij kas. Om dubbele lasten te voorkomen gaan ze overhaast verhuizen. Hoewel aangeraden wordt om ook voor dubbele lasten op tijd te gaan sparen, zal het in praktijk vaak niet altijd haalbaar zijn om een financiële buffer voor twee weken extra opvang te sparen.

Soms heeft een cliënt wel meer tijd en ruimte nodig om de fase in de opvang af te sluiten en het huis bewoonbaar te maken voor de verhuizing plaats vindt. Het is uit oogpunt van een goed begeleid overgangstraject van belang dat er een oplossing komt voor dit knelpunt. Bij-

voorbeeld door voor de laatste twee weken geen eigen bijdrage te verlangen of een regeling vanuit de bijzondere bijstand te bieden als er geen financiële buffer is voor dubbele woonlasten.



schematische weergave van aanbevelingen / aanpak knelpunten

BRONNEN EN LITERATUUR

1. Mullainathan en Shafir: Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen (2013)
2. Bureau HHM Eindrapportage wachtlijstonderzoek Beschermd Wonen en Opvang centrum-gemeente Utrecht (2015)
3. Everdingen, C. van: De Utrechtse nachtopvang en crisisopvang in beeld (2016)
4. BPBI / Vivian den Hartogh: Eindrapportage Samen Verder (2017)
5. WRR: Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid (2017)
6. Gemeente Utrecht: Financiële knelpunten die uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen belemmeren (2017)
7. NIBUD



Soms heeft een cliënt wel meer tijd en ruimte nodig om de fase in de opvang af te sluiten en het huis bewoonbaar te maken voor de verhuizing plaats vindt. Het is uit oogpunt van een goed begeleid overgangstraject van belang dat er een oplossing komt voor dit knelpunt.



HET SIGNALEREN VAN FINANCIËLE PROBLEMEN

1. Zijn er problemen op financieel vlak?

Vraag bij een intake al naar de financiële situatie.
Zie de toelichting in het blauwe kader.

Ja

Nee

Er is geen financiële hulp-
verlening nodig



2. Zijn er dringende schulden waar gelijk iets mee moet gebeuren?

Zie de toelichting in het blauwe kader.

Nee

Ja



3. Worden alle mogelijke uitkeringen en voor- zieningen benut?

Zie de toelichting in het blauwe kader.

Nee

Ja



Waarschuwingssignalen bij de cliënt:

- Niet uitkomen met geld, vaak rood staan
- Aanmaningen krijgen
- De huur, ziektekostenverzekering, energie, waterrekening niet betalen
- Post niet openmaken, deur niet opendoen uit angst voor deurwaarders
- Geld lenen van mensen om zich heen
- Spullen op afbetaling bestellen

Vaak gaat dit samen met signalen op lichamelijk en geestelijk functioneren:

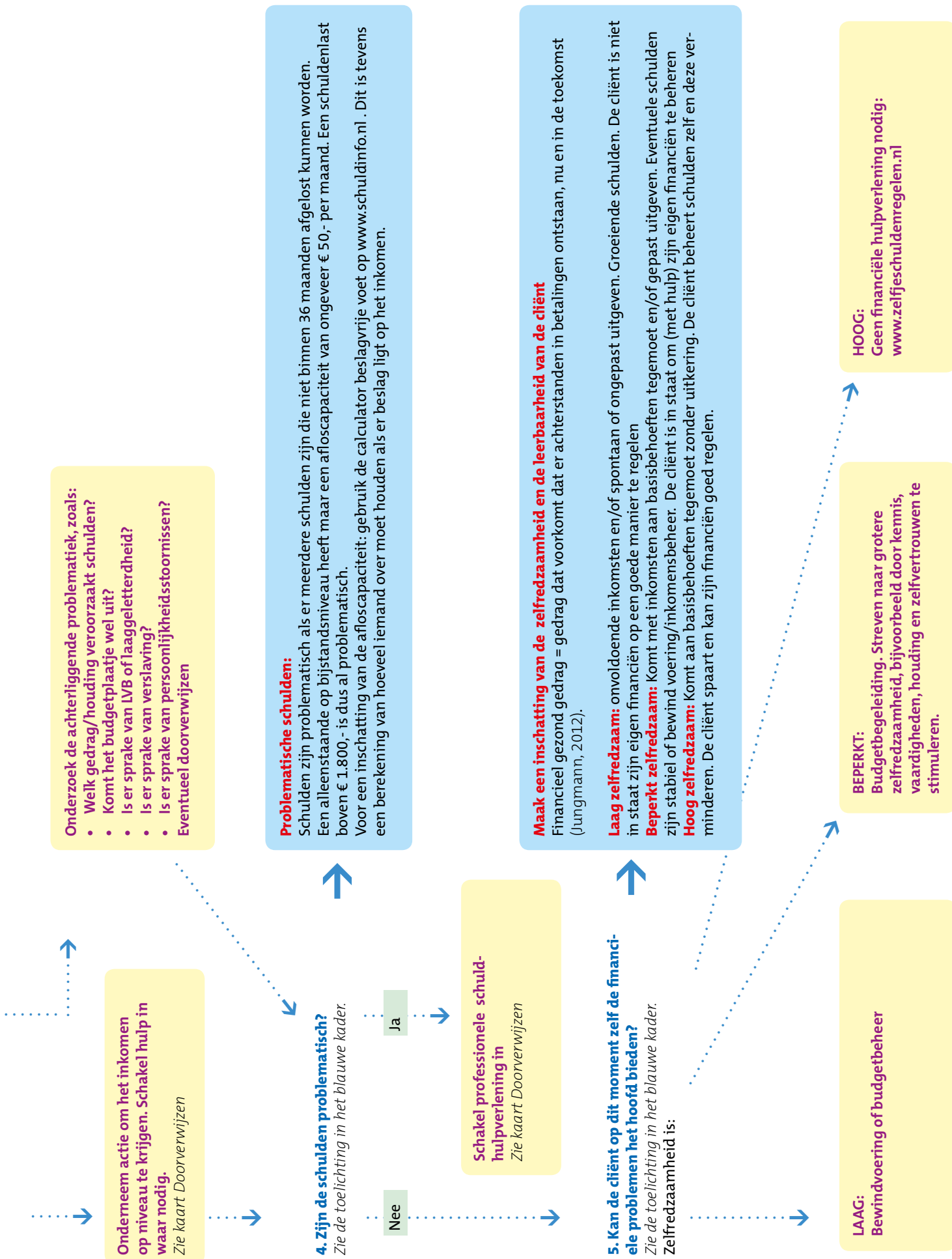
- Niet uit bed kunnen komen of stoppen met dagbesteding
- Teveel alcohol of drugs gebruiken
- In de war zijn, dingen vergeten
- Straatschulden
- Niet goed slapen
- Zichzelf afzonderen
- Achterdochtig zijn
- Maaltijden overslaan
- Criminele vrienden
- Sombere gevoelens
- Stemningswisselingen
- Ruzie maken

Dringende schulden, voorbeelden:

- Recente huurachterstand (dreigende huisuitzetting)
- Recente achterstand water, gas en licht (dreiging afsluiting)
- CJIB boetes (dreigende detentie)
- Recente achterstand ziektekostenverzekering (voorkomen inhouden van hogere premie direct op het inkomen)
- Schuldeisers leggen te hoog beslag op het inkomen of inboedelbeslag

Onderneem actie, meld de cliënt aan bij het buurtteam of doe een spoedaanmelding bij het crisisteam van de gemeente Utrecht, telefoon 030-2866112
Voor cliënten in de maatschappelijke opvang of met OGGZ problematiek (spoed-)aanmelding bij Stadsgeld-beheer, telefoon 030-2302987

Zie www.ugids.nl/checklist voor een overzicht van uitkeringen en voorzieningen



VERWIJZEN BIJ FINANCIËLE PROBLEMEN IN UTRECHT

KENNIS EN ADVIES

INFORMATIE EN ADVIES OP INTERNET

berekenuwrecht.nibud.nl bereken op welke inkomensvoorzieningen iemand recht heeft

utrecht.startpuntgeldzaken.nl brengt het bestedingspatroon in beeld

www.geldwijzero3o.nl van U centraal. over levensgebeurtenissen en schuldhulp

U wijzer Uitgave van U centraal en Stadsgeldbeheer voor hulpverleners over inkomensbestanddelen

www.ugids.nl Sociale kaart van Utrecht

SPREEKUR, ADVIES OF INFORMATIE

Team Informatie & Advies van U centraal. Online informatie en advies bij sociaaljuridische en financiële problemen, Tel. (06) 23365051

Maandelijks spreekuur voor ondernemers van Over Rood, Menzing & Partners, het buurtteam en de gemeente Utrecht. Voor ondernemers die financieel in zwaar weer zitten www.overrood.nl

Wegwijs Tussenvoorziening sociaal juridisch advies voor cliënten uit de aanvullende zorg. www.tussenvoorziening.nl/hulp-nodig/geld/budgetbeheer

CURSUS OF WORKSHOP

Cursussen U Centraal voor cliënten Grip op financiën en Voor 't zelfde geld www.u-centraal.nl/groepen-en-cursussen

Budgetcursus Buurtteams, voor mensen met schulden

Cursus Geld Telt Praktische cursus van St. MEE. Voor jongeren in het praktijkonderwijs. Ze leren hoe ze hun grip houden op inkomsten en uitgaven. Geschikt voor mensen met een verstandelijke beperking

Workshop levensgebeurtenissen Informatiebijeenkomsten van U Centraal. Doel: mensen voorbereiden op financiële veranderingen bij ontslag, scheiding, arbeidsongeschiktheid, pensioen, kind dat 18 jaar wordt etc.

HULP BIJ LEREN ZELF DOEN

HULP BIJ DE ADMINISTRATIE

U map van U Centraal. Ordner met tabbladen voor de eigen administratie. Ophalen bij het buurtteam

Sorteergroepen Buurtteams. Zelf aan de slag gaan en leren hoe je je administratie bij moet houden

MAATJE OF VRIJWILLIGER DIE PERSOONLIJK ADVIES GEEFT

Schuldhulpmaatje Tel. (06) 21967860/
info@schuldhulpmaatjeutrecht.nl

Humanitas Thuisadministratie
utrecht@humanitas.nl

U2bHeard Voor jongeren tussen 18 en 27 jaar oud. info@u-2bheard.nl

Financieel vrijwilliger thuis Vrijwilliger van U Centraal die ondersteunt bij financiën en administratie. Tel. (06) 10781154/
finan-admin@u-centraal.nl

Financieel maatje Tussenvoorziening financieel Vrijwilliger voor cliënten van de Tussenvoorziening die ondersteunt bij financiën en administratie.
www.tussenvoorziening.nl

INDIVIDUELE BEGELEIDING MAATSCHAPPELIJK WERK

Buurtteams Begeleiding bij houding en gedrag, aanpakken van achterliggende problemen waardoor schulden ontstaan, administratie op orde en budgetbegeleiding

OVERNAME VAN FINANCIËN

INKOMENSBEHEER

Beschermingsbewind Voor kwetsbare mensen (mensen met lichamelijke of psychische problemen of problematische schulden) die zelf hun inkomen niet kunnen beheren voor minimaal 5 jaar

Stadsgeldbeheer Inkomensbeheer voor mensen in de maatschappelijke opvang en (ex-)dak- en thuislozen (OGGz doelgroep) met problemen op het gebied van het zelfstandig beheer van inkomen en/of schulden

HULP BIJ SCHULDEN

Schulddienstverlening gemeente Utrecht Voor inwoners van de gemeente Utrecht met schulden Aanmelding via het buurtteam

Stadsgeldbeheer Schuldhulpverlening voor de OGGZ doelgroep.
www.tussenvoorziening.nl

MODULES SCHAAARSTE- EN SCHULDENSCHOLING (CONCEPT)

1. 'FINANCIËN ZIJN LEUK' / WAAROM MOET IK IETS MET FINANCIËN?

Voorliggend aan het verdere trainingsaanbod moet de hulpverlener worden geprikkeld om 'iets met financiën' te willen. Daarom een eerste inspiratiebijeenkomst over het waarom van financiën.

Doelgroep: woonbegeleiders, Buurtteam (BT) medewerkers

Doel: medewerker ziet in hoe financiën samenhangen met andere leefgebieden.

2. KENNIS OP NIVEAU

- 2. A **Basis kennis inkomen**
- 2. B **Basis kennis schulden**
- 2. C **Basis kennis inkomensbeheer**

Doelgroep: woonbegeleiders, BT medewerkers, vrijwilligers

Doel: medewerkers weten wanneer het inkomen van cliënten op niveau is

Inhoud:

- Hoe krijg je het inkomen op niveau; waar haal je geld?
- Advies of doorverwijzen bij problemen rond inkomen.
- Schulden; het begrijpen van de brieven
- Incassotrajecten
- Schuldhulpverlening; hoe werkt een regeling
- Verschillen tussen geldbeheerders

- 2. D **Kennis schulden gevorderden**

Doelgroep: financieel hulpverleners

Doel: bijscholing over de laatste ontwikkelingen op gebied van schulden.

3. SIGNALEREN

Signaleren van financiële problematiek

Doelgroep: woonbegeleiders, BT medewerkers, medewerkers corporaties, vrijwilligers, jeugdzorg, huisartsen;

Doel: herkennen van signalen die kunnen duiden op financiële problematiek.

Inhoud: welke signalen kun je uit gedrag afleiden? Hoe vraag je door als iemands hulpvraag niet meteen financieel van aard is?

4. METHODIEKEN

- 4. A **Methodieken/ motiveren van schuldenaren**

Doelgroep: woonbegeleiders, BT medewerkers, vrijwilligers

Doel: het beter begrijpen van de cliënt met financiële problemen

Inhoud:

- Wat doen schulden met mensen?
- Hoe kun je mensen goed begeleiden en aansluiten bij de klant? (mobility mentoring bv.)

- 4. B **Financiën en LVB-groep**

Doelgroep: financieel hulpverleners

Doel: beter aansluiten bij cliënten met LVB en hen begeleiden bij budgetbeheer en schulden.



AFSPRAKEN ROND HERHUISVESTING NA HUURSCHULDEN

Het komt regelmatig voor dat cliënten in de maatschappelijke opvang, beschermd wonen of vrouwenopvang oude huurschulden hebben bij een woningcorporatie. De Utrechtse woningcorporaties en de opvanginstellingen in de regio Utrecht hebben afspraken gemaakt over het aflossen van de huurschulden.

AFSPRAKEN ROND HERHUISVESTING NA HUURSCHULDEN

Wanneer iemand minimaal 6 maanden zijn afbetalingsafspraken met de woningcorporatie is nagekomen, kan hij in principe weer in aanmerking komen voor het huren van een woning mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

1. De cliënt betaalt af naar vermogen. Het streven is om zoveel mogelijk af te lossen gedurende de opvangperiode.
2. De cliënt met de huurschuldsignalering werkt mee aan een plan om herhaling van problemen die tot de huurschuld geleid hebben te voorkomen in de toekomst. Het format hiervoor is opgenomen als bijlage.

De huurschuldsignalering hoeft niet van de naam om weer opnieuw te kunnen huren. Als de corporatie waar de huurschuld is ontstaan een positieve huurdersverklaring afgeeft, is er kans dat de 'ontvangende corporatie' besluit de klant te laten wonen. Een huurschuldsignalering kan op naam van de cliënt blijven staan zolang er nog een schuld over is, ook al is er tenminste 6 maanden afbetaald.

ESCALATIE

Mochten medewerkers van corporatie en opvanginstelling er onderling niet uitkomen dan kan de casus voorgelegd worden aan daarvoor aangewezen contactpersonen binnen de woningcorporaties. Deze contactpersonen zijn bekend bij het management van de opvanginstellingen; binnen elke opvanginstelling is er één persoon die gebruik kan maken van deze contacten.



FORMULIER VERZOEK UITSTROOM MO/VO/BW T.B.V. CLIËNT MET HUURSCHULD

Dit document is ontwikkeld om het risico op het ontstaan van nieuwe huurschulden te voorkomen.
De bewoner is niet wettelijk verplicht om al deze informatie te verstrekken aan de woningcorporatie.

Naam bewoner:

Straatnaam en huisnummer
oude woning:

Afspraken rond afbetalen eerdere huurschulden:

Bezig met afbetalen sinds:

Totaal afbetaald:

Totale restschuld:

Eventuele toelichting:

Begeleiding en hulp tijdens het zelfstandig wonen:

Intensiviteit en vorm:

Contactgegevens begeleiding:

Begeleiding en hulp bij financiën:

Intensiviteit en vorm:

Contactgegevens begeleiding:

Ik ga er **wel / niet** mee akkoord dat de woningcorporatie contact opneemt met bovengenoemde contactpersonen wanneer zij dat nodig achten.

Aldus naar waarheid ingevuld en ondertekend:

Datum:

Naam:

handtekening

PREVENTIE ACTIE PLAN ZELFSTANDIG WONEN

Doel: preventie recidive dakloosheid

Naam:

Datum:

GOEDE SITUATIE

Kenmerken:

Financiële situatie:

Sociale contacten:

Contact hulpverlening:

Waar blijf ik op letten:

ONSTABIELE SITUATIE

Kenmerken:

Financiële situatie:

Sociale contacten:

Contact hulpverlening:

Wat doe ik zelf:

Wat doen anderen:

KRITIEKE FASE

Kenmerken:

Financiële situatie:

Sociale contacten:

Contact hulpverlening:

Wat doe ik zelf:

Wat doen anderen:

CHECKLIST UITSTROOM ZELFSTANDIG WONEN

VOORBEREIDING

1 jaar van tevoren:

- ☐ Informeren en afstemmen van de uitstroom met betrokken partijen (behandelaar, bewindvoerder)
- ☐ Spaarplan maken voor eerste huur en evt. dubbele huur en evt. woninginrichting
- ☐ Check: Inschrijving woningnet geldig?
- ☐ Check: Voorwaarden positieve huurdersverklaring? M.n. bij oude huurschulden. Bv. inkomensbeheer, 6 mnd. afbetalen naar vermogen.
- ☐ Aanvragen huurtoeslag (nodig: DigID, huurspecificatie, inkomensgegevens)
- ☐ Aanvragen fonds / bijzondere bijstand voor woninginrichting (evt. spoedprocedure). N.B. Koop witgoed nieuw: dat bespaart energie en ze gaan niet zo snel kapot.
- ☐ Kennismaken met de burens, informeren over klusoverlast

6 maanden van tevoren:

- ☐ Urgentie aanvraag / reageren woningen met eigen inschrijftijd woningnet
- ☐ Risico-inventarisatie zelfstandig wonen maken samen met cliënt
- ☐ Woonvaardigheden trainen
- ☐ Klussen
- ☐ Oude woning/kamer netjes opleveren. Hou de overgangperiode zo kort mogelijk i.v.m. beperken kosten dubbele huur
- ☐ Adreswijzigingen sturen (ook naar abonnementen e.d.)
- ☐ Nieuw budgetplaatje maken n.a.v. nieuwe vaste lasten

1 maand van tevoren:

- ☐ Verhuizing regelmatig bespreken
- ☐ Inboedel: alvast bij elkaar zoeken, vervoer regelen, wie kan helpen verhuizen?
- ☐ Budget bespreken: hoe gaat het budgetplaatje eruit zien? Welke extra vaste lasten? (o.a. gemeentebelastingen: recht op kwijschelding?)
- ☐ Inkomensverklaring bij de belastingdienst aanvragen met DigID/telefonisch (is nodig bij tekenen huurcontract)
- ☐ Indien mogelijk: alvast keukentafelgesprek inplanen met nieuwe begeleiding (bv. bij overdracht naar Buurtteam)

NAZORG 3 – 6 MAANDEN:

- ☐ Werk of dagbesteding, voorkomen eenzaamheid
- ☐ Inbedden in de wijk: burens, buurthuis, huisarts, tandarts, buurtteam weten te vinden. Sociale netwerk op- en uitbouwen
- ☐ Hulp bij administratie (post)
- ☐ Uitkomen met geldzaken (bespaartips Nibud op internet)
- ☐ Huurdersvaardigheden finetunen

VERHUIZING

- ☐ Huurovereenkomst tekenen (nodig: inkomensverklaring)
- ☐ Eerste huur betalen
- ☐ Aanmelden energie & water, meterstanden doorgeven (vergelijkingssites op internet geven een beeld van kosten en service per bedrijf)
- ☐ Inschrijven basisregistratie personen (BRP)
- ☐ Check uitkering: omzetten naar wonende norm?



**FINANCIËLE KNELPUNTEN
DIE UITSTROOM UIT
MAATSCHAPPELIJKE
OPVANG EN BESCHERMD
WONEN BELEMMEREN**

