

Dit rapport is opgesteld in opdracht van de gemeente Utrecht. Financiële knelpunten worden beschreven en oplossingsrichtingen aangedragen om de doorstroom naar zelfstandig wonen te versnellen.



Financiële knelpunten die uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen belemmeren

Adviesrapport voor de Gemeente
Utrecht

Mei 2017

Inhoudsopgave:

1. Samenvatting	blz. 2
2. Achtergrond, doel en opzet onderzoek	blz. 9
3. Resultaten uit de vragenlijsten	blz. 11
4. Analyse knelpunten en oplossingsrichtingen	blz. 13
Deel I – Knelpunten in systeem en financiële kennis	
4.1 Huurschulden leiden tot vertraging uitstroom	blz. 13
4.2 Problemen op het gebied van inkomen zorgen voor vertraging uitstroom	blz. 21
4.3 Problemen op het gebied van schulden zorgen voor vertraging uitstroom	blz. 25
Deel II – Knelpunten in samenwerking	
4.4 Problemen met beschermingsbewind zorgen voor vertraging uitstroom	blz. 28
4.5 Probleem in de werkalliantie tussen begeleider en cliënt zorgt voor vertraging uitstroom	blz. 30
4.6 Nog niet uitgesproken echtscheiding veroorzaakt vertraging bij uitstroom	blz. 36
Specifieke doelgroepen, specifieke oplossingen	
5.1 Jongvolwassenen (18 t/m 20 jaar)	blz. 37
5.2 Daklozen	blz. 39
6. Plan van aanpak uitvoeringsfase	blz. 41
7. Bijlagen	
Bijlage 1. Vragenlijst	blz. 46
Bijlage 2. Telling aangegeven knelpunten	blz. 47
Bijlage 3. Huurschuld in combinatie met andere problematiek	blz. 48
Bijlage 4. NIBUD begroting voor jongeren	blz. 49
Bijlage 5. Interviews	blz. 59

1. Samenvatting

Opdracht

Uit onderzoek naar wachtlijsten Beschermd Wonen en Opvang (bureau HHM 2015) bleek dat er ongeveer 200 cliënten uit de verschillende MO en BW instellingen zouden kunnen doorstromen naar (begeleid) zelfstandig wonen, maar dat financiële problemen dit belemmerden. Nader onderzoek was nodig.

Op basis van een amendement van de Utrechtse gemeenteraad (Amendement 62: Extra inzet op schuldhulpverlening, 12 november 2015) waarbij financiële middelen vrij kwamen 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 grondig onderzoek te verrichten naar de aard van de financiële problematiek en mogelijke oplossingsrichtingen uit te werken en te implementeren.

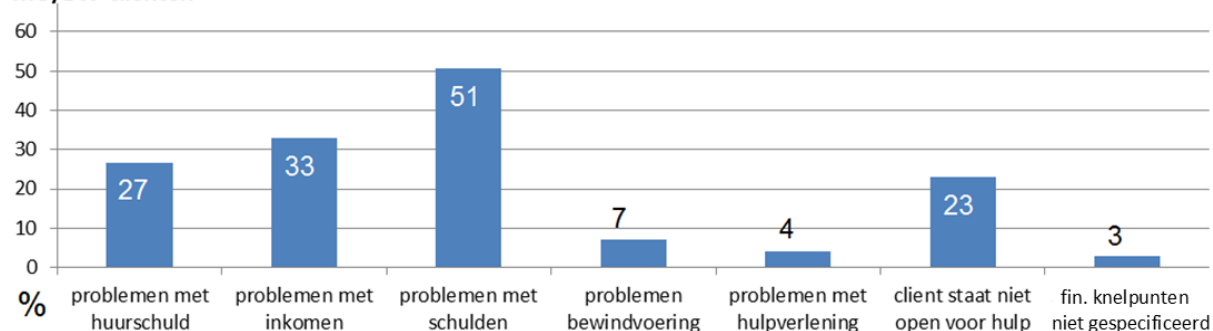
In de periode september- december 2016 is bij cliënten die woonachtig zijn in de Maatschappelijke Opvang en bij Beschermd Wonen (Centrumgemeente Utrecht) onderzocht welke financiële knelpunten er zijn die uitstromen naar zelfstandige woonruimte belemmeren. Aan de woonbegeleiders of trajectbegeleiders van deze “opvang cliënten” is een vragenlijst voorgelegd met als belangrijkste vraag: *wat is het financiële knelpunt waardoor uitstroom van je cliënt niet mogelijk is?*

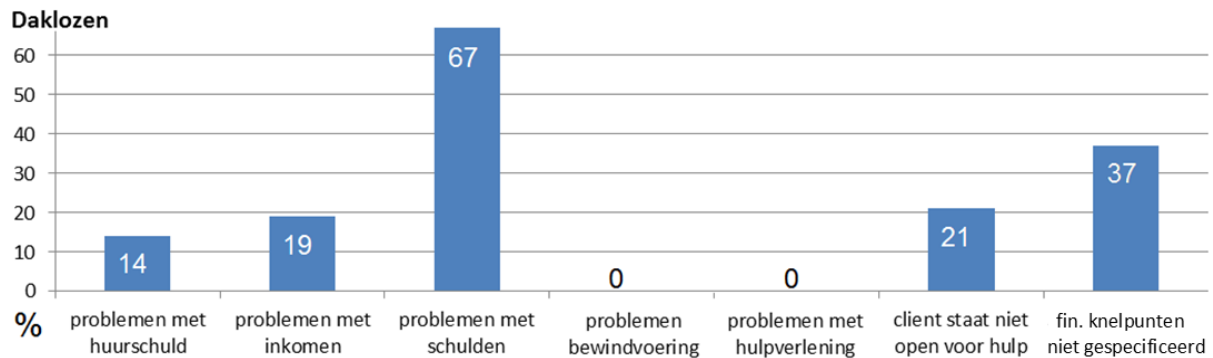
Belangrijkste knelpunten

Uit de inventarisatie bleek dat er bij 154 mensen in de MO/BW sprake is van financiële knelpunten, die uitstroom naar zelfstandig wonen belemmeren. 92% van deze cliënten verblijft bij drie grote instellingen: Tussenvoorziening, Leger des Heils en Lister. Daarnaast zijn er 43 daklozen, die op de wachtlijst MO staan en stabiel genoeg lijken om zelfstandig te wonen, maar dat vanwege financiële problematiek niet kunnen.

De uitvraag leverde een breed scala aan financiële knelpunten op, die allen in het rapport beschreven staan. Het hebben van schulden en daardoor niet zelfstandig kunnen wonen vormt de grootste categorie: bij 51% van de Maatschappelijke Opvang/Beschermd Wonen (MO/BW) cliënten vormen schulden een belemmering, bij de doelgroep daklozen gaat het om 67%.

MO/BW cliënten





Opvallend zijn verder de knelpunten waar allerhande problemen in de werkaliantie tussen de cliënt en hulpverlener een rol spelen.

‘Financiële knelpunten niet gespecificeerd’ worden vooral genoemd bij dakloze cliënten, die veelal kort in de opvang zijn. Door hulpverleners wordt in die fase ingezet op het opbouwen van vertrouwen en het verkrijgen van inkomen. De verdere financiële situatie van de klant is op dat moment vaak nog onvoldoende helder.

Oplossingsrichtingen

Uit de inventarisatie van de knelpunten zijn drie hoofdlijnen te onderscheiden, met ieder een eigen oplossingsrichting.

1. Het vergroten en delen van kennis van (bestaande) mogelijkheden en oplossingen

Een aanzienlijk deel van de aangegeven knelpunten zou in feite geen belemmering voor uitstroom hoeven te zijn: het zijn problemen, maar ze zijn niet onoplosbaar.

Het knelpunt ‘schulden’ vormt voor 50% van de MO/BW cliënten een uitstroombemmering, voor de daklozen is dit 67 %. Terwijl het vaak mogelijk is om zelfstandig te wonen, ook als er (nog) geen schuldenregeling is. Voorwaarde hierbij is wel dat er financiële ondersteuning is om de schulden onder controle te houden.

Het knelpunt ‘inkomensproblematiek’ komt bij 33% van de MO/BW cliënten voor als uitstroombemmering. Maar in veel situaties kan met de juiste financiële ondersteuning het inkomen op peil worden gebracht. Er kunnen inkomensondersteunende voorzieningen en toeslagen worden aangevraagd, en er kan beroep worden gedaan op de beslagvrije voet.

Het is van belang dat een hulpverlener bij instroom in de maatschappelijke opvang de juiste kennis heeft om een inschatting te maken van de financiële problematiek.

27 % van de MO/BW cliënten heeft te maken met een huurschuld; een huurschuld bij een woningbouwcorporatie maakt het moeilijker om opnieuw een sociale huurwoning te betrekken. En een schuld bij de opvanginstelling (die ontstaat door het niet betalen van de verplichte eigen bijdrage) resulteert in enkele gevallen in langer verblijf omdat er geen urgentie wordt aangevraagd zolang de schuld niet is afbetaald.

Wanneer bij instroom in de maatschappelijke opvang meteen aandacht is voor de belangrijkste schulden kan uitstroom versneld worden. Maar dan moet de hulpverlener wel uitgerust zijn met de juiste financiële kennis, of weten waar hij die kan halen en de cliënt naar kan doorverwijzen.

Oplossingen liggen in het vergroten van de financiële kennis van hulpverleners en het inzichtelijk maken van waar deze kennis zich in Utrecht bevindt. Met het vakkundig benutten van bestaande regelingen kan een groot deel van de aangegeven knelpunten worden opgelost; daarbij dient vermeld te worden dat veel cliënten meer dan één knelpunt hebben en dat het oplossen van het kennisvraagstuk dus geen garantie voor uitstroom hoeft te zijn.

2. Samenwerking en communicatie verbeteren

In de keten rondom de cliënt leven veel misverstanden over elkaars werkwijzen. Zo wordt bijvoorbeeld onterecht van beschermingsbewindvoerders verwacht dat zij schulden oplossen, van persoonlijk begeleiders wordt verwacht dat zij de juiste kennis van financiën hebben en rondom het thema uitstromen met een huurschuld ontstaat onduidelijkheid onder financieel begeleiders en medewerkers van de woningbouwcorporaties.

Samenwerking tussen betrokken partijen

Om oplossingen te vinden voor veelvoorkomende problemen of om de samenwerking te verbeteren is door verschillende partijen uitgesproken dat er meer onderling overleg nodig is. Zo willen jongerenorganisaties vaker overleggen met bijvoorbeeld gemeente of justitie en hebben beschermingsbewindvoerders behoefte aan een verband waarin ze knelpunten kunnen bespreken met de gemeente en andere belanghebbenden. Door structurele problemen onderling te bespreken kunnen mogelijke oplossingen ook eerder bewerkstelligd worden. Hiermee is vooral de cliënt geholpen, daarnaast zorgt het voor betere verspreiding van kennis onder de betrokken organisaties.

Aanpakken van systeemproblemen

Om tot een integrale oplossing te komen van systeemproblemen kan een aanpak zoals een vast klein team met afgevaardigden van verschillende organisaties (nader te bepalen maar bijvoorbeeld met W&I, Stadsgeldbeheer, opvangmedewerker) of kunnen zogeheten doorbraakbijeenkomsten mogelijk een instrument zijn. Daarin worden concrete samenwerkingsafspraken tussen overheden, bedrijven en maatschappelijke organisaties verankerd die moeten leiden tot innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken.

3. Maatwerk gericht op duurzaam herstel van de financiële balans van een cliënt.

Bij een aanzienlijk deel van de klanten in de MO/BW wordt aangegeven, dat er problemen met de begeleiding of de weerstand tegen financiële hulpverlening een knelpunt vormen in uitstroom. Genoemd wordt dat cliënten niet gemotiveerd zijn om aan de schulden te werken, of dat de cliënt geen inzicht heeft. Het is de taak van een begeleider om de cliënt te helpen om zijn financiën op orde te brengen maar dat lukt niet altijd in de praktijk.

Om te werken aan schulden en financiën is meer dan alleen maar praktische en professionele begeleiding nodig. Aansluiten bij de cliënt en de psychologische aspecten van leven in een situatie van schaarste en armoede is van belang. In het boek "Schaarste"¹ wordt gesteld dat armoede te maken heeft met denkpatronen die ontstaan door schaarste en stress, die tot beslissingen en conclusies leiden die schadelijk zijn.

¹ Schaarste, Mullainathan & Shafir, 2013

Hulp die geboden wordt bij armoede en schulden is regelmatig gebaseerd op het idee dat armoede en schulden ontstaan door falen van de cliënt, daarom wordt de verantwoordelijkheid om het weer op te lossen ook bij de cliënt gelegd, of er wordt uitgegaan van onvermogen van de cliënt. Hierdoor wordt alles overgenomen en verliest de cliënt zijn persoonlijke autonomie op het gebied van financiën.

Het overnemen van verantwoordelijkheden en taken kan wenselijk zijn maar er zijn ook veel instrumenten en methoden om eigen regie van de cliënt te stimuleren. Voor duurzaam herstel is het nodig dat deze op maat kunnen worden ingezet. Een nieuwe – en nader te onderzoeken – methode is Mobility Mentoring. Dat neemt de stress als vertrekpunt en ondersteunt de cliënt om de ontwikkeling te maken van armoede naar economische zelfredzaamheid.

Uit het onderzoek 'De Utrechtse Nachtopvang in beeld'² blijkt dat in de nachtopvang van Utrecht meer dan 50% van de cliënten eerder dakloos geweest is. De kans op recidive is dus groot. Binnen het taskforce onderzoek wordt daarom nadrukkelijk aandacht besteed aan herstel mogelijkheden op de lange termijn.

Wanneer de cliënt (weer) zelfstandig zijn geld beheert is het vaak wenselijk dat er iemand betrokken blijft bij de financiën. Deze betrokkenheid duurt voort tot alle zorgen weg zijn en de cliënt echt het gevoel heeft de controle te hebben en het aan te kunnen. De inzet van netwerk of vrijwilligers (zoals van Schuldhulpmaatje), afgestemd op het traject van de professionele hulpverlening is hierbij cruciaal.

Goede hulpverlening, zeker ook bij complexe financiële problematiek, kan alleen tot stand komen als er sprake is van maatwerk dat gericht is op herstel. Maatwerk veronderstelt het hebben van goed contact en een vertrouwelijke begeleidingsrelatie, geleverd door zowel de persoonlijk- als de financieel begeleiders.

4. Specifieke aandachtspunten

Naar verwachting zullen de drie genoemde oplossingsrichtingen een groot deel van de knelpunten voorkomen of oplossen. Maar sommige problemen hebben specifieke oplossingen nodig:

Jongvolwassenen

Voor jongeren geldt een lage bijstandsnorm vanuit de gedachte dat er ondersteuning is van opvoeders en als stimulans om te gaan studeren en/of werk te zoeken. Voor jongvolwassenen in de leeftijdscategorie van 18 t/m 20 jaar, die geen vangnet hebben en aangewezen zijn op opvang geeft dit onoverkomelijke problemen. Het wordt als één van de hoofdredenen gezien van de toename van 49% dakloze jongeren in één jaar tijd³. Zeker omdat betaalbare woningen of kamers zeer schaars zijn.

Uit een berekening van het NIBUD blijkt dat jongeren van 18 – 20 jaar die gebruik maakt van alle inkomensondersteunende voorzieningen die Gemeente Utrecht biedt voor een kamerwoning of sociale huurwoning gemiddeld nog tenminste €324,- per maand tekort komt.

² https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang_en_crisisopvang.pdf Van Everdingen Zorgconsult, *De Utrechtse nachtopvang in beeld*. 15-09-2016

³ <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/51/dakloos-vaker-jong-en-niet-westers>

Daklozen

Uit het onderzoek bleek dat 43 daklozen die nu op de wachtlijst voor opvang staan te maken hebben met financiële problematiek waardoor ze instromen in de opvang. Voor daklozen geldt dat het leggen van contact, het winnen van vertrouwen en opbouwen van een relatie van groot belang is. De situatie van een dakloze is instabiel op alle fronten waardoor het moeilijk is om inzicht in de financiële situatie te verkrijgen. Tegelijkertijd is het snel op orde krijgen van inkomen en het regelen van een verzekering en identiteitspapieren juist van groot belang om vervolgstappen te kunnen nemen. Uit het onderzoek bleek dat een groot deel van de daklozen moeite heeft om hulp te accepteren terwijl de juiste hulp er voor kan zorgen dat iemand niet hoeft in te stromen in de opvang. Zo werd aangegeven door begeleiders dat er vaak geen geld is voor de eerste maand huur; wanneer iemand een kamer kan krijgen moet diezelfde dag de eerste maand huur worden betaald. Het opbouwen van de financiële buffer is erg moeilijk in de periode van dakloosheid; –financiële begeleiding zou hier eventueel een uitkomst kunnen bieden. Helaas zijn er vaak lange wachttijden voor opvang en inkomensbeheer die ervoor zorgen dat de motivatie voor hulp wegvloeit. Bovenstaande knelpunten zijn besproken met het Stadsteam Herstel; zij zullen een belangrijke rol spelen in het zoeken naar oplossingen voor de knelpunten.

Vereenvoudiging systeem

Het systeem van inkomensvoorzieningen en het waarborgen van de beslagvrije voet is op dit moment voor iedereen complex, vereenvoudiging hiervan is gewenst. Landelijke ontwikkelingen zullen hopelijk op korte termijn verlichting bieden, zo is onlangs het besluit om de beslagvrije voet te vereenvoudigen in de Tweede Kamer aangenomen. In de uitvoeringsfase zal onderzocht worden of het structurele te lage inkomen van jongvolwassenen in de leeftijdscategorie van 18t/m 20 jaar wellicht nog meer opgehoogd zou kunnen worden.

Bij het uitwerken van de oplossingen in hoofdstuk 3 en 4 worden adviezen gegeven voor het ontwikkelen van nieuwe instrumenten in het systeem waar een hulpverlener en cliënt gebruik van kan maken. Deze adviezen kunnen betrekking hebben op knelpunten die een landelijke oorzaak hebben, maar met creativiteit en een investering regionaal opgelost kunnen worden.

Plan van aanpak uitvoeringsfase

Om de financiële knelpunten, die uitstroom uit de maatschappelijke opvang/beschermd wonen belemmeren weg te nemen heeft de Taskforce een plan van aanpak opgesteld voor de uitvoeringsfase (maart – december 2017). Daarbij worden twee sporen bewandeld:

- het uitwerken van casusoverstijgende oplossingen op verschillende thema's en de implementatie hiervan
- het wegwerken van de knelpunten bij de door de instellingen aangemelde 197 dossiers en het monitoren hierop.

Op deze manier wordt ingezet op zowel het wegnemen van financiële knelpunten van klanten, die nu in de opvang 'vastzitten' als op het voorkomen van het ontstaan van nieuwe vastzittende dossiers.

Het wegwerken van de knelpunten bij de door de instellingen aangemelde 197 dossiers en het monitoren hierop zal plaatsvinden in periode Q2 t/m Q4. Wat het uitwerken en implementeren van casusoverstijgende oplossingen betreft wil de Taskforce in samenwerking met andere partijen het komend jaar aan de slag te gaan met:

- a) het uitwerken van casusoverstijgende oplossingen op verschillende thema's en de implementatie hiervan
- b) het gestructureerd volgen en betrokken zijn bij de 197 casussen waarbij aangegeven is dat zich financiële knelpunten voordoen

Wat het uitwerken en implementeren van casusoverstijgende oplossingen betreft wil de Taskforce in samenwerking met andere partijen het komend jaar aan de slag te gaan met:

- 1) Wegnemen van knelpunten bij uitstroom als gevolg van een huurschuldsignalering
 - o door verder concretiseren en communiceren eerder gemaakte afspraken tussen STUW en instellingen
 - o door screening op huurschulden in te bedden in werkproces opvanginstellingen en z.s.m te starten met aflossen huurschuld
 - o het voorkomen van het ontstaan van huurschulden bij opvanginstellingen
 - o onderzoeken van de mogelijkheden hiertoe
- 2) Het op niveau krijgen van het inkomen , zodat uitstroom gerealiseerd kan worden
 - o door financiële kennis te vergroten, of bij medewerkers van de opvanginstellingen zelf of door deze kennis in te vliegen, en door het belang hiervan te benadrukken bij hulpverleners
 - o o.a. door uitwerken plan 'Schuldenuniversiteit'
- 3) Het realiseren van uitstroom van mensen met schulden
 - o door vergroten financiële kennis bij opvanginstellingen en financiële screening in werkproces in te bedden
 - o door voeren verdiepende gesprekken met begeleiders over noodzakelijke begeleiding op gebied van financiën bij zelfstandig wonen
 - o door onderzoeken situatie van enkele al eerder uitgestroomde cliënten
- 4) Verbeteren samenwerking begeleiders – bewindvoerders – cliënten
 - o als onderdeel van schuldenuniversiteit
- 5) Investeren in de werkalliantie tussen begeleider en cliënt, door aandacht te besteden aan de werkhouding van (financieel) hulpverleners
 - o door voeren van verdiepende gesprekken met cliënten
 - o door nader onderzoek naar methodieken als Mobility Mentoring, krachtgericht werken enz.
- 6) Realiseren van uitstroom van mensen met een nog niet uitgesproken echtscheiding en schulden
 - o Zie punt 3
- 7) Uitzoeken van regelruimte rondom verhogen inkomen/uitkering van jongvolwassenen van 18 t/m 20 jaar

De taskforce zoekt daarbij een bredere samenwerking met opvanginstellingen, gemeentelijke diensten, corporaties, bewindvoerders, buurtteams en anderen om de gekozen oplossingsrichtingen verder uit te werken.

Naast het investeren in de genoemde oplossingsrichtingen zijn in het rapport ook een aspecten naar voor gekomen die niet binnen de opdracht of invloedssfeer van de Taskforce vallen. Het gaat hierbij om:

- a) Op niveau krijgen van inkomen:
 - vereenvoudigen van het systeem van inkomensvoorzieningen en waarborgen van de beslagvrije voet
 - het voorzien in een oplossing voor inkomensperikelen als er sprake is van langlopende echtscheidingsprocedures
- b) Jongvolwassenen 18 t/m 20 jaar:
 - het uitbreiden van goedkoop woningaanbod passend bij deze doelgroep
 - eerder mogen inschrijven bij Woningnet
 - preventief: het ondersteunen van jongeren die uit jeugdzorg komen in hun financiële zelfredzaamheid
- c) Voorkomen van dakloosheid en instroom in de maatschappelijke opvang
 - nadrukkelijke inzet op vroegsignalering / preventie (zie ook onderzoek Van Everdingen onder klanten in nacht- en crisisopvang)
 - verkennen van mogelijkheden city-dealachtige aanpak voor huurachterstanden
 - verkennen onorthodoxe oplossingen om huisuitzetting te voorkomen

2. Achtergrond, doel en opzet onderzoek

Uit het wachtlijstonderzoek Beschermd Wonen en Opvang (bureau HHM 2015) is gebleken dat er ongeveer 200 cliënten uit de verschillende MO en BW instellingen zouden kunnen doorstromen naar (begeleid) zelfstandig wonen maar op dat moment niet konden uitstromen. Aangegeven werd dat financiële problemen daarvan de belangrijkste oorzaak waren en dat deze problematiek nadere aanscherping of onderzoek nodig had.

Op basis van een amendement van de Utrechtse gemeenteraad (Amendement 62: Extra inzet op schuldhulpverlening, 12 november 2015) waarbij financiële middelen vrij kwamen voor aanpak van schuldenproblematiek is in samenspraak met de Gemeente Utrecht een plan van aanpak opgesteld door het Leger des Heils en De Tussenvoorziening. Dit betreft samenstelling van een taskforce die grondig onderzoek verricht naar knelpunten die uitstroom uit de Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen belemmeren, oplossingsrichtingen uitwerkt en vervolgens aan de slag gaat met daadwerkelijke implementatie.

Het plan van aanpak omvat een onderzoeksfase (september t/m december 2016) en een uitvoeringsfase (januari t/m december 2017). Dit rapport is een verslag van de onderzoeksfase die de volgende doelstelling had:

1. duidelijk maken in welke mate financiële problematiek binnen MO/BW een belemmering vormt voor doorstroom naar zelfstandige(r) woonvormen
2. een concreet beeld vormen van de aard en omvang van deze problematiek
3. structurele knelpunten aantonen en beschrijven
4. Uitwerken oplossingsrichting per knelpunt

De vragenlijst van het wachtlijstonderzoek van HHM is gebruikt als basis voor een nieuwe vragenlijst. Daarmee zijn in oktober 2016 alle grote aanbieders binnen centrumgemeente Utrecht benaderd. Het doel van de vragenlijst was tweeledig: de omvang van het probleem aantonen en een gestructureerde inventarisatie van knelpunten. In bijlage 1 is de vragenlijst toegevoegd.

Doelgroep

De doelgroep uit dit onderzoek is opgesplitst in twee groepen:

1. Mensen die op dit moment in de opvang verblijven en niet kunnen uitstromen (eventuele met ambulante begeleiding) naar zelfstandige woonruimte door een financieel knelpunt. (N=154)
2. Dakloze mensen die op de wachtlijst staan voor opvang waarvan nu al duidelijk is dat er financiële problematiek is. (N=43)

In de uitwerking van de gegevens wordt dit onderscheid gehandhaafd. De nadruk in het onderzoek ligt op groep 1. Maar wanneer er in de fase vóór de opvang start al gewerkt wordt aan het oplossen van financiële problematiek dat het opvangtraject dan verkort kan worden of zelfs onnodig kan blijken. Hier inzicht krijgen in de financiële problematiek kan veel opleveren.

Gebruikte methoden

Naast de vragenlijst zijn verschillende methoden gebruikt om de verzamelde resultaten te verifiëren:

1. Interviews met allerlei betrokkenen zoals medewerkers van woningbouwcorporaties, hulpverleners, medewerkers bij Gemeente Utrecht. Ook zijn er 8 interviews met cliënten gehouden door het ervaringsdeskundig lid van de Taskforce .
2. 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
3. Micro kosten-batenanalyse: Voor twee financiële knelpunten is een Micro Kosten-Baten analyse uitgewerkt (MKBA)⁴. Niet alle kosten zijn hard te maken maar het geeft een globale indruk van de kosten die gemoeid zijn bij verschillende situaties . Voor de controle en analyse van de uitkomsten is samengewerkt met het Instituut voor Publieke Waarden.

Samenstelling van de taskforce

Het team van de taskforce bestaat uit vier leden met brede ervaring in de praktijk:

Melanie Appels	Senior consulent Stadsgeldbeheer (De Tussenvoorziening)
Jeroen Mouthaan	Ervaringsdeskundige (Leger des Heils)
Annefieke van Oeveren	Trajectcoördinator (Leger des Heils)
Jora Wolterink	Projectmedewerker armoede en schulden (De Tussenvoorziening)

Er is gekozen voor praktijkmedewerkers om het onderzoek uit te voeren; zij kennen het veld en de knelpunten goed en zijn ook in staat zijn om oplossingsrichtingen te inventariseren. Voor de inzet van een ervaringsdeskundige is gekozen om vanuit het cliëntperspectief te kunnen bijdragen; hij interviewt cliënten en kijkt met een kritische blik vanuit zijn eigen ervaringen naar de oplossingen.

De taskforce wordt aangestuurd door een projectgroep:

Rob Maan	Manager Stadsgeldbeheer (De Tussenvoorziening)
Sandra Pertou	Procesregisseur (Gemeente Utrecht)
Frank Vader	Projectmanager (Leger des Heils)

3. Resultaten uit de vragenlijsten

Clënten in de Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen

In totaal zijn er 154 ingevulde vragenlijsten teruggekomen in de periode oktober-november 2016. Medewerkers van de organisaties hebben de vragenlijsten ingevuld en de inschatting gemaakt of iemand (afgezien van de financiële situatie) stabiel genoeg is voor uitstroom. Per persoon is het financiële knelpunt beschreven.

Aantal cliënten in per instelling voor Maatschappelijke Opvang/ Vrouwenopvang en Beschermd Wonen met financieel knelpunt waardoor ze niet kunnen uitstromen:

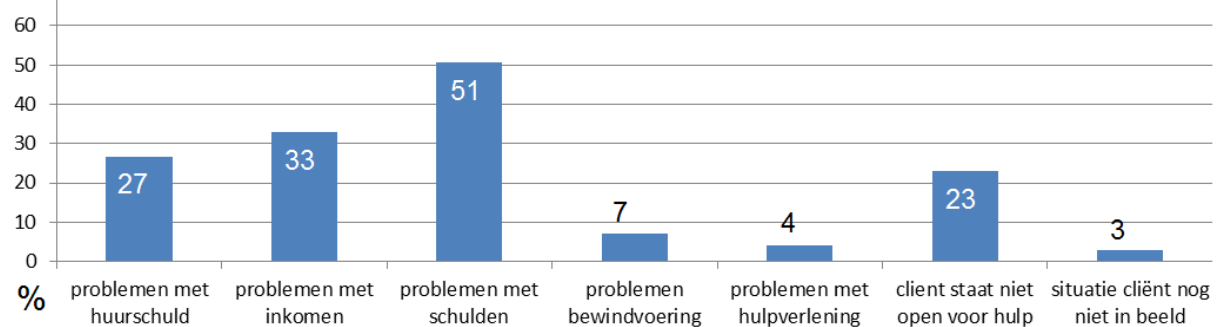
Instelling	Aantal	Opmerking
Leger des Heils	45	
Tussenvoorziening	71	
Singelzicht	-	geen gegevens aangeleverd
Timon	6	
Lister	26	
Kwintes	0	
Moviera	4	
De Heem	0	
Abrona	0	
Exodus	1	
Amerpoort	0	
Reinaerde	0	
Philadelphia	0	
Lievegoed	1	
Totaal	154	

De Heem, Abrona, Amerpoort, Reinaerde en Philadelphia gaven aan dat ze het probleem van financiële knelpunten bij uitstroom niet herkennen. De reden hiervan is dat er voor hun cliënten veelal geen uitstroomperspectief is, hun doelgroep bestaat uit ouderen, mensen met langdurige complexe problematiek of mensen met een verstandelijke beperking. Bij Kwintes waren op het moment van onderzoek geen cliënten die niet konden uitstromen vanwege financiële knelpunten. Vanuit Singelzicht werden geen gegevens aangeleverd.

Knelpunten

De antwoorden op de vragenlijsten leveren een groot aantal knelpunten op die in categorieën zijn ingedeeld. De volledige turflijst is opgenomen in bijlage 2. Bij de meeste cliënten worden meerdere knelpunten aangegeven. Dit overzicht maakt per knelpunt duidelijk bij hoeveel procent van de cliënten het knelpunt wordt gemeld:

MO/BW cliënten



Daklozen (op wachtlijst opvang)

Bij het Leger des Heils en de Tussenvoorziening (team Outreach) is gevraagd om ook gegevens aan te leveren van daklozen met een financieel knelpunt die op de wachtlijst voor opvang staan. Deze gegevens zijn apart geanalyseerd.

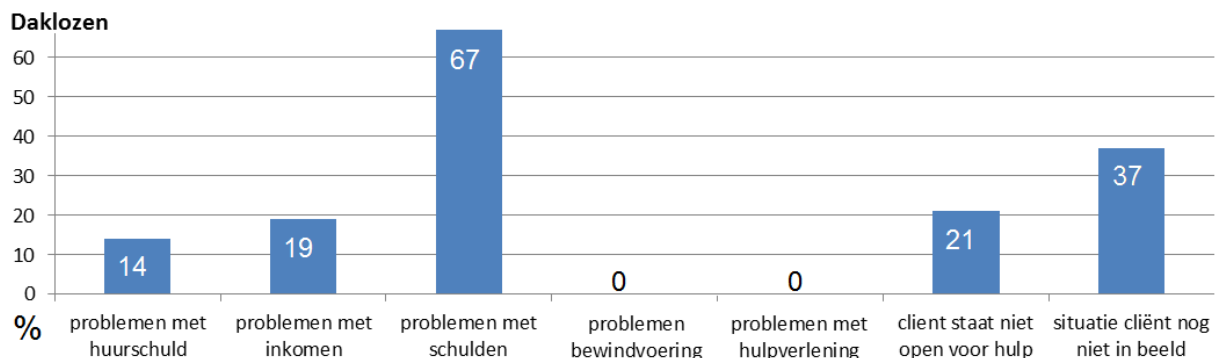
Tabel 2. Aantal daklozen met financieel knelpunt op wachtlijst voor opvang

Instelling	Aantal	Opmerking
Leger des Heils	20	
Tussenvoorziening	23	
Totaal	43	

Knelpunten die bij daklozen vooral naar voren komen zijn:

- Schulden, waarbij vooral het hoge aantal nog niet in kaart gebrachte schulden opvallend is;
- Ontbreken van hulp bij schulden en financiën omdat de cliënt er nog niet voor open staat of omdat de cliënt nog nauwelijks in beeld is.

Dit overzicht maakt duidelijk per knelpunt bij hoeveel procent van de cliënten (daklozen) het knelpunt wordt gemeld:



Voor een volledig overzicht: zie bijlage 2

4. Analyse knelpunten en oplossingsrichtingen

Uit de inventarisatie en categorisering van de financiële problematiek onder de 154 opvang cliënten en 43 dakloze cliënten kunnen verschillende conclusies worden afgeleid. Per knelpunt wordt uitgelegd wat de problematiek betreft en wat er nodig is om het knelpunt op te kunnen lossen.

4.1 Huurschulden leiden tot vertraging uitstroom.

1a. Schuld bij woningbouwcorporatie levert signalering op: dat maakt het moeilijker om een nieuwe woning te vinden.

De woning wordt ontruimd met een hoge restschuld als gevolg, en een signalering die het huren bijna onmogelijk maakt. Tegen die tijd komt ook Bo-Ex weer om de hoek kijken met een rekening van €75,- voor het schoonmaken van de vorige woning. Deze rekening is ondertussen opgelopen tot €800,- en hierdoor ontstaat de tweede signalering, waardoor huren nu echt onmogelijk wordt.

Eline

Schulden of een relatiebreuk zijn bij de meeste daklozen in Utrecht de directe aanleiding geweest voor dakloosheid⁵. Volgens de Utrechtse woningbouwcorporaties worden er maar weinig mensen uit huis gezet, hier gaat een lang incassotraject aan vooraf. Toch zijn het er in Regio Utrecht nog 138 geweest in 2015⁶ en deze mensen komen na een periode van dakloosheid voor een deel bij de opvanginstellingen terecht. Een huisuitzetting kan veroorzaakt worden door een huurachterstand, overlast of een combinatie van beiden. Na de huisuitzetting maakt de betreffende woningbouwcorporatie een huurschuldsignalering aan bij Woningnet.

Op het moment dat de cliënt weer een nieuwe woning zou willen betrekken, via de reguliere Woningnetwachttijd of via een urgentieaanvraag bij Beter Wonen door de opvanginstelling, komt de signalering boven. Wanneer iemand zelfstandig reageert op woningen of via loting een woning krijgt toegewezen wordt de melding pas zichtbaar op het moment dat de corporatie die gaat verhuren de cliënt moet accepteren. In het geval van een urgentie aanvraag controleert het Vierde Huis of er een huurschuldsignalering is. Als dat het geval is wordt de urgentieaanvraag teruggegeven aan de zorgpartij met het verzoek eerst met de woningbouwcorporatie waar de signalering staat af te stemmen. Als de betreffende woningbouwcorporatie toestemming geeft dat cliënt via een wonen-met zorg- of omklapcontract constructie kan wonen dan zet het vierde huis de urgentieaanvraag door.

De STUW (Stichting Utrechtse Woningbouwcorporaties) heeft met het NEMO (Netwerk Maatschappelijke Opvang⁷) in 2015 afspraken gemaakt over het weer aannemen van een cliënt met een huurschuldsignalerings:

1. Wanneer iemand 6 maanden heeft afbetaald komt hij/zij weer in aanmerking voor het huren van een woning.
2. Van de cliënt wordt verwacht dat hij afbetaalt naar vermogen.
3. Er moet een goed onderbouwd plan zijn om terugval te voorkomen wanneer iemand een huurschuldsignalerings heeft, zowel gericht op financiën als op andere problematiek.

Onder deze voorwaarden is het in principe weer mogelijk voor de cliënt om te huren bij dezelfde of een andere corporatie. Er wordt altijd per geval bekeken of de woningbouwcorporaties een verhuurdersverklaring afgeeft voor de betreffende cliënt.

Wanneer er overlast plaatsgevonden heeft gelden bovenstaande afspraken niet, een eenduidig beleid t.a.v. deze doelgroep valt niet te maken, per casus wordt beoordeeld of een cliënt weer kan wonen.

Wanneer iemand zijn huis is kwijt geraakt wegens een wietplantage gelden de volgende regels die gemeente en woningbouwcorporaties met elkaar hebben opgesteld: De huurder wordt voor een periode van 3 jaar geblokkeerd voor sociale huurwoningen in de regio Utrecht.

De huurschuldsignalerings kan intact blijven tijdens het huren van de volgende woning om de volgende twee redenen:

1. Pressiemiddel om iemand blijvend te laten afbetalen.
2. Administratieve signaleringsfunctie: Wanneer iemand weer woont bij een corporatie is het een middel om de cliënt te monitoren en in de gaten te houden of hij /zij zich aan de afspraken houdt. Een andere corporatie kan door de huurschuldsignalerings zien dat er een betalingsrisico is, en daarop anticiperen in het maken van individuele afspraken.

Uit het onderzoek is gebleken dat 34 cliënten in de opvang niet kunnen uitstromen vanwege een huurschuldsignalerings. Hierbij dient vermeld te worden dat er naast een huurschuldsignalerings in 25 gevallen ook andere problemen zijn aangegeven zoals een tekort aan inkomen, andere schulden, niet openstaan voor de hulpverlening. Het oplossen van het problemen met de huurschuldsignalerings zal dus in deze gevallen niet direct leiden tot uitstroom uit de maatschappelijke opvang/ beschermd wonen.

Voor een totaaloverzicht van de gecombineerde knelpunten van mensen met een huurschuldsignalerings: zie bijlage 3. Daarnaast zijn er 6 daklozen die wachten op een plek in de opvang vanwege een huurschuldsignalerings. Het is op dit moment niet duidelijk welke pogingen er per dossier zijn ondernomen om de cliënt weer te laten wonen. Wel is er de ervaring dat er aan beide kanten, hulpverlening en woningbouwcorporaties, anders wordt omgegaan met bovenstaande afspraken.

⁶ Leger des Heils, Lister, Moviera, Tussenvoorziening

Eenzijds geven de hulpverleners soms aan geen urgentie aan te vragen bij Beter Wonen vanwege de huurschuldsignalering terwijl dit geen reden voor afwijzing hoeft te zijn wanneer er minimaal 6 maanden een afbetalingsregeling loopt en er een acceptabel plan ligt om huurbetaling in de toekomst te garanderen. Anderzijds blijken medewerkers van woningbouwcorporaties niet allemaal op de hoogte te zijn van de gemaakte afspraken. Er wordt door begeleiders ervaren dat wanneer er een huurschuld is er heel verschillend wordt omgegaan met het afgeven van een verhuurdersverklaring.

Bij interviews met incassomedewerkers van de woningbouwcorporaties is driemaal dezelfde casus voorgelegd: geen van de 3 medewerkers had het over STUW afspraken en allen hadden ze een andere oplossing. Dit was de betreffende casus:

Casus, zoals voorgelegd aan woningbouwcorporaties:

Mevrouw x, 74 jaar oud heeft altijd in Utrecht gewoond met haar (volwassen) kinderen en in 2010 is vertrokken met een huurschuld (huurachterstand). Daarna enkele jaren in het zuiden van het land gewoond, waar wederom veel schulden zijn ontstaan. Haar kinderen zouden administratie voor mevrouw doen, maar betaalden groot deel van de rekeningen niet. Hierdoor is ze wederom woning kwijtgeraakt. Zij ging terug naar Utrecht en daar is zij in de nachtopvang terecht gekomen. Ze heeft een lange inschrijftijd bij woningnet, maakt hierdoor snel kans op een senioren woning, maar komt niet in aanmerking wegens huurschuldsignalering.

*Openstaande bedrag woningbouwcorporatie is € 1700, dit is een vordering uit 2010.
Hoe ga je hier mee om?*

Per (medewerker van) de woningbouwcorporatie wordt verschillend omgegaan met huurschuldsignaleringen en dus het afgeven van verhuurdersverklaringen. Ook lijkt de formulering 'aflossen naar vermogen' door verschillende medewerkers anders uitgelegd te worden.

Hieronder wordt middels een Micro Kosten Baten Analyse van een bestaande casus beschreven wat dit knelpunt aan maatschappelijke kosten oplevert.

Micro Kosten Baten Analyse voor cliënt met huurschuld bij woningbouwcorporatie

Client heeft een huurschuld van € 8000 bij een woningbouwcorporatie, ontstaan door een huisuitzetting. Hij was ten tijde van de huisuitzetting verslaafd en heeft zijn woning met een huurschuld achtergelaten. Hij is hierna in behandeling geweest voor zijn verslaving en woont sinds februari 2015 bij de Tussenvoorziening. Van verslaving is geen sprake meer en hij zit sinds zijn behandeling al in beschermingsbewind. De cliënt heeft een bijstandsuitkering en dus een afloscapaciteit van ongeveer € 50 per maand; deze zet hij in om zijn schuld bij de woningbouwcorporatie af te lossen. Er zijn echter nog veel meer schulden: een schuldenregeling van drie jaar is niet mogelijk omdat de volledige afloscapaciteit nu naar de woningbouwcorporatie gaat. De woningbouwcorporatie wil het hele bedrag terug hebben voordat ze een verhuurdersverklaring willen afgeven en er dus een urgentie kan worden aangevraagd voor de cliënt. Als de schulden onder controle zijn zou de cliënt zijn financiën, eventueel met vrijwilligersondersteuning, zelf kunnen regelen. Bij een afloscapaciteit van € 50 per maand en een huurschuld van € 8000 die volledig moet worden afgelost is de cliënt 160 maandtermijnen, dus

ruim 13 jaar bezig voordat hij kan doorstromen. Onderstaande analyse laat zien wat de huurschuld de maatschappij ruwweg kost voor deze 13 jaar.

Micro kosten en baten-analyse			
Schuld woningbouwcorporatie		Maatschappelijke kosten	
Huurschuld	€ 8.000	Opvangplek á € 16.000/jaar	€ 208.000
		Beschermingsbewindvoerderskosten á € 1100/jaar	€ 14.300
Totaal	€ 8000		€ 193.700

Kanttekeningen:

Beschermingsbewindvoerderskosten worden opgevoerd omdat cliënt zijn financiën zelf zou kunnen regelen als zijn schulden onder controle zouden zijn. Zolang dat niet het geval is, is de beschermingsbewindvoerder nodig.

Cliënt kan besluiten om vakantiegeld of spaargeld in te zetten voor de huurschuld, hierdoor kan het aantal betaaltermijnen teruglopen. De kosten voor een opvangplek en voor beschermingsbewind kunnen wijzigen.

Oplossingsrichting

Om de gemaakte STUW afspraken goed te laten werken is het volgende nodig:

1. Het begrip ‘aflossen naar vermogen’ moet worden onderbouwd en uitgewerkt.
2. Alle medewerkers van woningcorporaties dienen op de hoogte te zijn van deze afspraken. De woningcorporaties zijn voor het communiceren hiervan verantwoordelijk.
3. Alle medewerkers van hulpverleningsinstanties die te maken hebben met instroom of uitstroom van cliënten dienen op de hoogte te zijn van deze afspraken.
 - Zodat zo snel mogelijk samen met een cliënt een plan wordt gemaakt om te beginnen met 6 maanden afbetalen. Bij instroom in de opvang moet een opvraag huurschuldsignalering bij Woningnet worden gedaan. En in het geval de cliënt tijdens dakloosheid al in beeld is dan is dat het moment om te controleren of er een huurschuldsignalering is.
 - Zodat aan het begin van een traject samen met een cliënt een plan gemaakt wordt om op lange termijn financiële problemen op te lossen en terugval te voorkomen.
 - Zodat er direct in kaart wordt gebracht of er nog andere belemmeringen zijn, zoals extra verzwarende omstandigheden: wietplantage, woonoverlast, laatste kans beleid of mislukt voorkomen huisuitzetting traject. In sommige gevallen zit de deur om weer te gaan wonen niet definitief dicht en kan een woningcorporatie per geval – op basis van een onderbouwd plan – overwegen of deze cliënt een uitzondering krijgt.

De taskforce kan hierin een trekkersrol vervullen: zij helpen organisaties om deze kennis en snelle aanpak ingebed te krijgen in de hulpverleningstrajecten. Het is hierbij ook belangrijk dat binnen de organisaties genoeg kennis over financiën is om een haalbaar en redelijk afbetalingsvoorstel te doen. In hoofdstuk 3.2 en 3.3 wordt verder ingegaan op het belang van kennis over financiën, of waar deze kennis te vinden, binnen de hulpverlening.

4. De taskforce maakt in overleg met woningcorporaties en hulpverlening een format voor informatieoverdracht aan de woningcorporatie over de mogelijkheid van cliënt om zelfstandig te kunnen wonen. Hierin wordt beschreven wat er gedaan is om het financiële risico voor de woningcorporatie is zo klein mogelijk te houden waar het toekomstige huurbetaling betreft.
5. Welke mate van begeleiding nodig lijkt en geregeld is om langdurig zelfstandig te kunnen blijven wonen.
6. Bij iedere woningcorporatie is een contactpersoon voor casuïstiek waarbij de hulpverlener, inkomensbeheerder of beschermingsbewindvoerder niet tot een overeenkomst met de woningbouwcorporatie komt betreffende afbetaling en/ of terugvalplan.

Preventie: voorkomen huisuitzetting

Naast het op juiste manier hanteren van de reeds gemaakte afspraken valt er veel winst te boeken aan de preventieve kant van het huurschuldprobleem. Voorkomen dat iemand uitgezet wordt is immers de goedkoopste oplossing. In enkele Nederlandse gemeenten zoals bijvoorbeeld Almelo⁸ en Zutphen⁹ zijn afspraken gemaakt om geen cliënten met enkel huurschulden meer uit te zetten. Hier maakt men gebruik van een preventieve aanpak door langs de deuren te gaan van mensen met een huurachterstand en te vragen wat er aan de hand is.

Ook in Utrecht draait op dit moment een pilot van het Buurteam preventie: in samenwerking met de woningbouwcorporaties trekken zij sinds de zomer van 2016 langs de huishoudens met achterstanden. Begin 2017 worden de resultaten van dit onderzoek verwacht.

Fonds: zowel als preventie als uitstroommaatregel

Een andere manier om huisuitzetting te voorkomen is het creëren van een fonds waaruit mensen met een huurachterstand een bijdrage voor de huurachterstand kunnen ontvangen. In Roosendaal is hiervoor het zogeheten 'Steunfonds'¹⁰ in het leven geroepen. Via een hulpverleningsinstantie kunnen huurders een beroep doen op het fonds voor een huurachterstand: in 2016 zijn 49 aanvragen van gemiddeld € 952 gehonoreerd.

Mede op verzoek van de woningbouwcorporaties kan de taskforce in 2017 onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om een Citydeal¹¹-achtige aanpak in te richten voor huurachterstanden: zowel in de preventieve sfeer als aan de uitstroomkant. Zo zou er een vast klein team kunnen worden samengesteld van afgevaardigden vanuit verschillende organisaties (W&I, Stadsgeldbeheer, woningbouwvereniging, om vastgelopen casussen te bespreken. Als onderdeel van deze aanpak zou

⁸ <https://martijnschut.wordpress.com/2016/10/14/beter-een-kleine-huurschuld-betalen-dan-een-groot-duur-probleem-creeren/>

⁹ <http://www.destentor.nl/regio/zutphen/aantal-huisuitzettingen-in-zutphen-daalt-dankzij-pilot-1.6494938>

¹⁰ <http://www.bndestem.nl/regio/roosendaal/minder-mensen-gedwongen-uit-huis-gezet-in-roosendaal-1.6644123#.WDIL-w8uBAA.twitter>

¹¹ In City Deals worden concrete samenwerkingsafspraken tussen steden, Rijk, andere overheden, bedrijven en maatschappelijke organisaties verankerd. Die deals moeten leiden tot innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken en/of maatregelen bevatten: <http://agendastad.nl/city-deals/>

mogelijk een fonds kunnen worden opgericht voor huurders die niet via de bovenstaande afspraken kunnen worden geherhuisvest. Bij de inrichting van een dergelijk fonds is het van belang dat voor alle partijen duidelijk is wie gebruik kan maken van het fonds en onder welke voorwaarden aanspraak kan worden gemaakt. In de uitvoeringsfase zal aan de hand van pilots in andere Nederlandse gemeenten onderzocht worden wat wel en niet werkt.

Onorthodoxe oplossingen

Naast de bovenstaande mogelijke oplossingen zijn er in het land diverse onorthodoxe ideeën om het probleem van huisuitzettingen en huisvesting voor economisch daklozen op te lossen. Zo heeft de Kessler stichting in Den Haag de volgende ideeën:

1. Omdraaien omklapprincipe:

De Kessler stichting vindt het van groot belang dat woningen zo snel mogelijk omgeklapt worden van stichting naar cliënt. Insteek in het algemeen is dan ook om wonen en zorg te scheiden en cliënten –met ambulante begeleiding- als het kan zo snel mogelijk weer zelf te laten wonen. Men wil voorkomen dat huisuitzettingen ook echt doorgaan. Daarom is nu voorgesteld dat de woningbouwcorporatie hen inschakelt zodra er een dwangbevel voor huisuitzetting ligt en dat ze dan direct het betreffende huis op naam van de Kessler stichting zetten. Men draait het omklapprincipe dus om. Bereidheid voor dit project lijkt er te zijn bij de woningbouwcorporaties.

2. Ander idee is om zodra de woningbouwcorporatie het dwangbevel heeft uitgevaardigd in te springen en cliënt een maand op te vangen; in die maand een zeer intensief traject op te zetten om de financiën te intensiveren, sleutel van het huis bij Kessler te laten en als het lukt cliënt na een maand weer terug in huis. Dit kan voor de cliënt misschien werken omdat hij doorheeft dat het op het nippertje was en huisuitzetting en opvang is uiteindelijk voor iedereen duurder.

Dit zijn slechts ideeën die zij hebben om met de groeiende groep ‘economisch daklozen’ in Den Haag om te gaan, er zitten allerlei haken en ogen aan maar het lijkt de taskforce een goede zaak dat er gezocht wordt naar onorthodoxe maatregelen. Soms lukt het niet om alles te regelen binnen de huidige systemen; een open blik is dan nodig om toch in mogelijkheden in plaats van beperkingen te denken.

De taskforce beveelt aan dat niet-reguliere oplossingen voor huurschuldproblematiek worden verkend en dat er meer uitwisseling van ideeën op dit vlak met andere gemeenten plaatsvindt.

b. Schuld bij de opvang organisatie moet eerst worden afbetaald voordat cliënt kan uitstromen.

Naast huurschulden bij een woningbouwcorporatie kan er ook een huurschuld bij de opvanginstelling ontstaan. Bewoners van opvanginstellingen dienen in veel gevallen een eigen bijdrage te betalen voor de woning van de instelling. Dit is een regeling van gemeentewege, waarbij ook de hoogte is vastgesteld. Bij instroom in de opvang is het inkomen vaak niet geregeld: iemand komt uit een dakloze situatie waarbij sparen niet de eerste prioriteit was, of er is geen inkomen. De opvangorganisatie laat iemand logischerwijs niet op straat staan en neemt het risico van betalen achteraf.

De cliënt begint op deze manier regelmatig met een schuld van enkele honderden euro's bij de opvangorganisatie die maar moeilijk ingelopen wordt. In 9 gevallen wordt aangegeven dat het een belemmering voor uitstroom vormt. De betreffende opvangorganisatie wil dat de cliënt de ontstane vordering eerst volledig afbetaalt voordat een urgentie wordt aangevraagd via Beter Wonen.

Hieronder wordt middels een Micro Kosten Baten Analyse van een bestaande casus beschreven wat dit knelpunt aan maatschappelijke kosten oplevert.

Micro kosten-batenanalyse voor cliënt met huurschuld bij de opvanginstelling

Dhr. M. woont sinds drie jaar bij een opvanginstelling, hij heeft zich sinds zijn instroom goed ontwikkeld: hij wil graag een eigen woning, wil graag met zijn schulden aan de slag maar heeft vanwege zijn ADHD veel behoefte aan structuur en op het financiële vlak heeft hij nog de nodige begeleiding nodig. Om zelfstandig te kunnen wonen en een schuldenregeling te starten is 1 ding nodig: de huurschuld bij de opvanginstelling moet weg zijn. Deze schuld is ontstaan bij instroom in de opvanginstelling: het inkomen (bijstandsuitkering) was op dat moment niet goed geregeld, aan de Belastingdienst is er te hoge huur doorgegeven waardoor huurtoeslag terugbetaald moest worden en er werd door de begeleiding niet voldoende gestuurd op betaling van de eigen bijdrage. Dhr. M. ontvangt een bijstandsuitkering, door beslag op de zorgtoeslag en de betaling van de bestuursrechtelijke premie heeft hij weinig afloscapaciteit. Lange tijd is de betaling aan de huurachterstand € 10 per maand geweest, op dit moment is dat € 40 per maand. De opvanginstelling wil dhr. M laten uitstromen op het moment dat de huurachterstand weg is, dat duurt met de aflossing van € 40 per maand twee jaar.

Micro kosten en baten-analyse			
		Maatschappelijke kosten	
Huurschuld opvanginstelling op dit moment	€ 960	Opvangplek á € 16.000/jaar	€ 32.000
		Stadsgeldbeheer á € 2600/jaar	€ 5200
Totaal	€ 960		€ 26.800

Kanttekeningen:

€ 1000 is een gemiddelde schuld: dit zijn ongeveer twee maanden achterstand van betalingen. Bovenstaand plaatje gaat uit van totale tegenwerking van de opvanginstelling: in praktijk wordt die soep niet zo heet gegeten en wordt er bijvoorbeeld gezegd dat er net als bij de woningbouworganisaties een half jaar betaald moet worden en dat dan naar de situatie gekeken wordt. Elke opvanginstelling heeft hier echter eigen regels voor. Begeleiding door Stadsgeldbeheer duurt twee jaar langer omdat er al die tijd geen schuldenregeling gestart kan worden omdat de gehele afloscapaciteit naar de opvanginstelling gaat.

Oplossingsrichting

De oplossingen voor dit probleem liggen in het beleid van de opvangorganisatie; het is zeer onwenselijk dat cliënten om deze reden langer dan noodzakelijk in de opvang verblijven. Een cliënt heeft vaak nog financiële begeleiding na uitstroom naar zelfstandige woonruimte: een regeling met cliënt na uitstroom kan dan ook een oplossing zijn. Wanneer er een problematische schuldsituatie is en de opvanginstelling één van de schuldeisers is kan een minnelijke schuldenregeling een oplossing bieden. Bij het lage inkomen van veel cliënten betekent dit dat de opvanginstelling

waarschijnlijk niet veel van de oorspronkelijke vordering terug zal zien maar het zou wel volgens de NVVK regels van een schuldenregeling zijn: gelijke berechting van alle schuldeisers.

Ook hier kan het een idee zijn om de schuld middels een Citydeal-achtige aanpak op te lossen, eventueel met behulp van een fonds. In de uitvoeringsfase van de taskforce financiën zal onderzocht worden wat hiervoor de mogelijkheden zijn.

Preventie: voorkomen van de schuld bij de opvanginstelling

Bij instroom in de opvang is vaak te weinig aandacht voor de financiën is. Als iemand al wel een inkomen heeft wordt er door de hulpverlening niet altijd goed gestuurd op het betalen de eigen bijdrage: uit de praktijk blijkt dat het inkomen niet meteen op niveau gebracht wordt en dat begeleiders vaak –logischerwijze – geld voor eten verstrekken aan de cliënt in plaats van betaling aan de opvanginstelling. Bij instroom in de instelling, nachtopvang e.d. meteen de financiën in kaart brengen (financiële intakes) en waar nodig doorverwijzen voor de juiste ondersteuning kan oplossingen bieden.

Ook zouden er direct afbetalingsafspraken kunnen worden gemaakt met de opvanginstelling, bijvoorbeeld voor een periode van 6 maanden zoals bij de woningbouwcorporaties het geval is. In de uitvoeringsfase van de taskforce zal verder worden uitgewerkt hoe het werkproces in elkaar steekt en wat goede oplossingen zijn.

Om te voorkomen dat een dakloze in de opvang meteen schulden maakt bij de instelling kan ook gedacht worden aan het vrijstellen van cliënten van het betalen van een eigen bijdrage in de eerste maand. De gemeente en de instellingen moeten daarvoor gezamenlijk zoeken naar een oplossing voor de gedeerde inkomsten van de instelling.

	MO/BW cliënten		Daklozen	
	knelpunt genoemd	% van 154 cliënten	knelpunt genoemd	% van 43 daklozen
1 huurschuld				
1 a woningbouw corporatie	34	22,1	6	14,0
1 b instelling (achterstand eigen bijdrage)	9	5,8	0	0,0
totaal 1	43		6	

4.2 Problemen op het gebied van inkomen vertragen uitstroom

Professioneel probleem: hulpverlener heeft onvoldoende kennis van financiën.

Dhr. heeft nu een onregelmatig inkomen (werkt voor een uitzendbureau) en vraagt niet gelijk een uitkering aan als hij zonder werk zit. Naar eigen zeggen heeft hij nog wel eens geprobeerd om een uitkering aan te vragen, maar moest hij daarvoor erg veel papieren inleveren. Dan liever niet, zegt hij, de vorige keer kreeg ik er alleen maar schulden door.

Azra

Systeem van inkomensbronnen mogelijk te ingewikkeld voor begeleiders

Wonen kost geld, als er problemen rondom het inkomen zijn waardoor het inkomen niet op niveau is en iemand de huur niet kan betalen kan hij niet uitstromen naar zelfstandige woonruimte.

Het systeem in Nederland is op zo'n manier ingericht dat iedereen in staat zou moeten kunnen zijn om een woning te betalen. De laagste inkomensklassen; de mensen die van een bijstandsuitkering leven, komen in aanmerking voor een sociale huurwoning en voor huurtoeslag. Hierdoor kan het budgetplaatje kloppend worden gemaakt en kunnen ook zij een woning betrekken. Als iemand schulden heeft is het moeilijker om het inkomen op niveau te houden: er kan een foutieve beslagvrije voet worden gehanteerd door een deurwaarder, de Belastingdienst kan toeslagen verrekenen, een schuldeiser kan bankbeslag leggen waardoor het hele inkomen van die maand ineens weg is.

Door schulden houdt men weinig geld over om te sparen, overigens kan dit ook het geval zijn zonder schulden: leven met een uitkering is geen vetpot. Als er schulden zijn of problemen met het omgaan met financiën kan er financiële hulpverlening worden aangeboden door beschermingsbewindvoerders, Stadsgeldbeheer of Schuldienstverlening. De hulpverleners zorgen er dan voor dat de beslagvrije voet wordt gewaarborgd en dat het inkomen op niveau blijft: voldoende om te kunnen wonen.

Toch wordt door begeleiders die de vragenlijsten hebben ingevuld 53 keer aangegeven dat er een probleem met het inkomen is dat zodanig groot is dat er niet zelfstandig kan worden gewoond door de cliënt. In deze groep vallen ook 4 casussen van echtscheidingen die nog niet uitgesproken zijn waardoor het inkomen niet op niveau is; toeslagen kunnen dan bijvoorbeeld niet worden uitgekeerd. Dit knelpunt wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 4.6.

Ook zijn er 7 jongvolwassenen, die een laag leeftijdsgebonden inkomen hebben waardoor ze geen voor hen betaalbare woonruimte kunnen vinden. Zowel de echtscheidingsproblematiek als de jongvolwassenen-inkomstenproblematiek zijn systeemknelpunten. Beiden worden uitgewerkt in hoofdstuk 5 omdat ze ander soortige oplossingen behoeven. Dan blijven er nog 42 knelpunten op het gebied van inkomen over, verdeeld over 40 unieke personen (twee mensen hebben twee knelpunten binnen deze categorie).

Er bestaat dus een verschil tussen hoe het systeem zou moeten werken en hoe het in de praktijk uitpakt. De vertaalslag tussen systeem- en leefwereld dient te worden gemaakt door de begeleider: hij dient te weten hoe de regels in de systeemwereld werken en hoe deze regels toegepast kunnen worden in de praktijk. Hierdoor kan het inkomen op niveau worden gehouden: de begeleider weet

van welke inkomensvoorzieningen een cliënt gebruik kan maken en hoe een beslagvrije voet kan worden gehanteerd. En als de begeleider het zelf niet weet, dient hij te weten waar hij de kennis kan halen of de cliënt naartoe kan verwijzen.

Dat er door diezelfde begeleiders 42 keer wordt aangegeven dat iemand niet kan uitstromen vanwege een inkomensprobleem is de kern van het knelpunt: de begeleiders weten niet hoe zij aan de juiste touwtjes in de systemen kunnen trekken om het inkomen op niveau te krijgen en te houden. De financiële kennis om de aangeleverde problemen op het inkomensvlak op te lossen is in Utrecht aanwezig. U-centraal, Stadsgeldbeheer, Gemeente Utrecht en tal van vrijwilligersorganisaties bieden financiële ondersteuning die blijkbaar onvoldoende ingeschakeld wordt.

Oplossingsrichting: inkomen op niveau

Vergroten kennis van begeleiders

Als het inkomen op peil is kunnen 40 mensen die nu in de opvang zitten uitstromen. Onze analyse is dat er te weinig financiële kennis bij begeleiders is om het inkomen op peil te krijgen of om cliënten door te verwijzen naar de juiste instantie. De oplossing zit dus voor een deel in het overbrengen van deze kennis en het duidelijk maken van de ‘financiële kaart’ van Utrecht: wie doet wat en hoe kom ik daar terecht. Zo biedt Stadsgeldbeheer bijvoorbeeld al jaren het informatieboekje ‘waar haal ik geld’¹² aan; een boekje voor informatie over financiën, voor begeleiders en cliënten. Ook zit de oplossing deels in het verbeteren van de samenwerking tussen hulpverleners rondom de cliënt. Het knelpunt ‘geen geld kunnen sparen voor de inboedel’ hoeft bijvoorbeeld geen knelpunt te zijn: zo is voor situaties waarbij echt geen geld gespaard kan worden voor de inboedel de bijzondere bijstand een vangnet (mits iemand niet langer dan 24 maanden in de opvang zat) en anders kan een fondsaanvraag een uitweg bieden.

Persoonlijk begeleiders hebben met veel leefgebieden te maken van de cliënt die aandacht behoeven. Financiën is daar slechts één van dus krijgt vaak niet de nodige prioriteit. Begeleiders hoeven geen financieel experts te worden maar zij dienen wel het belang in te zien van financiën zodat zij hun signaleringsfunctie beter kunnen vervullen. Zij dienen daartoe geïnspireerd te worden, dit kan bijvoorbeeld via een ‘schuldenuniversiteit’¹³; een aantal aansprekende inspiratiebijeenkomsten door kennishouders op dit onderwerp (Nadja Jungmann, Roeland van Geuns, Instituut voor Publieke Waarden, etc). Hiervoor zal aansluiting worden gezocht bij landelijke ontwikkelingen: in Den Haag worden plannen voor een dergelijk instituut ontwikkeld en ook een coalitie van o.a. Sociaal Werk NL en Divosa heeft een plan om een landelijke Schuldhulpacademie¹⁴ uit te rollen.

¹² <https://www.tussenvoorziening.nl/wp-content/uploads/2016/01/Waar-haal-ik-geld-2016.pdf>

¹³ <http://www.schuldenlab070.nl/agendaitem/schuldenuniversiteit-college-2-schulden-in-het-brein/>

¹⁴ <https://www.sociaalwerknederland.nl/actueel/nieuws/5438-klijnsma-en-vijf-landelijke-partijen-slaan-handen-ineen-voor-betere-schuldhulpverlening>

Vereenvoudiging systeem

Het dient wel benadrukt te worden dat het systeem van inkomensvoorzieningen en het waarborgen van de beslagvrije voet op dit moment voor iedereen complex is. In december 2016 is een wetsvoorstel¹⁵ naar de Tweede Kamer gestuurd om de beslagvrije voet te vereenvoudigen en het proces van beslagleggers zodanig in te richten dat beslagleggende partijen beter op de hoogte zijn van elkaars incassoactiviteiten. Daarnaast is het zo dat wet- en regelgeving die op nationaal niveau wordt vormgegeven nadelige effecten in de uitvoering kan hebben. De Nationale Ombudsman vraagt regelmatig aandacht voor dit soort situaties in politiek Den Haag¹⁶. Ook hebben minima te maken met veel verschillende inkomensvoorzieningen; verschillende uitkeringsinstanties, toeslagen van de Belastingdienst, gemeentelijke armoederegelingen kunnen voor een gezin oplopen tot 10 inkomensbronnen; het is vrij ingewikkeld om al deze bronnen te kennen en heel makkelijk om fouten te maken en dus schulden te veroorzaken. Vereenvoudiging van deze systemen is dan ook zeker een oplossingsrichting waar ten dele al aan gewerkt wordt maar waar in de uitvoering nog vaak problemen worden ervaren door –financieel- begeleiders.

Korte, intensieve trajecten om financiën op orde te krijgen

Binnen de Tussenvoorziening bestaat reeds het product Versnelde Financiële Dienstverlening (VFD). In deze trajecten van een half jaar wordt er vanaf instroom in de opvanginstelling door cliënt en begeleider hard gewerkt aan het op peil brengen van het inkomen. Wat de cliënt zelf kan doet hij zelf, beslag aanpassen en inkomenscheck worden door de begeleider gedaan. Binnen een half jaar is het inkomen vervolgens op niveau en kan een goede inschatting gemaakt worden van de financiële zelfredzaamheid van cliënt en dus het nodige vervolgetraject (zelfstandig/zelfstandig met financieel maatje, Stadsgeldbeheer, beschermingsbewindvoerder etc.).

Naast het vergroten van de kennis van de begeleider over financiële zaken is het ook van belang dat de begeleider de cliënt weet te motiveren om ondanks mogelijke financiële belemmeringen toch uit te stromen. Sommige belemmeringen zijn niet op te lossen en behoeven een andere benadering; hierbij kan gedacht worden aan de kostendelersnorm. Er werd 6 keer aangegeven dat de kostendelersnorm een belemmering voor uitstroom is. De cliënten in kwestie willen namelijk samenwonen en dat betekent een lager individueel inkomen bij een bijstandsuitkering vanwege de kostendelersnorm, zo geven de begeleiders aan. Het gaat hier echter niet om de kostendelersnorm, maar om de norm voor gehuwden/samenwonenden; wanneer een gezamenlijk huishouden gevoerd wordt kunnen partners samenwoonlasten dragen. Het feit dat het inkomen bij samenwonen hoofdelijk verlaagd wordt zou dan ook niet als knelpunt moeten worden gezien: de hulpverlener dient de cliënt te motiveren om ondanks de inwerkingtreding van de bijstandsnorm voor samenwonenden toch uit te stromen.

¹⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2016/12/13/wetsvoorstel-vereenvoudiging-beslagvrije-voet-naar-de-kamer>

¹⁶ Zie bijvoorbeeld de brief van de Nationale Ombudsman aan Staatssecretaris Blok en Klijnsma van 19 december over ongewenste effecten van wet- en regelgeving. <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Brief%20aan%20staatssecretaris%20Sociale%20Zaken%20en%20Werkgelegenheid%20%2819%20december%202016%29.pdf>

	MO/BW cliënten		Daklozen	
	knelpunt genoemd	% van 154 cliënten	knelpunt genoemd	% van 43 daklozen
2 inkomen				
2 a toetsingsinkomen wijkt af van werkelijk inkomen	7	4,5	0	0,0
2 b te laag	12	7,8	1	2,3
2 c problemen met Belastingdienst Toeslagen	0	0,0	0	0,0
2 d niet kunnen sparen	9	5,8	0	0,0
2 e kostendelersnorm	6	3,9	0	0,0
2 f geen of lange tijd geen inkomen	7	4,5	6	14,0
2 g niet stabiel	7	4,5	0	0,0
2 h echtscheiding	4	2,6	0	0,0
totaal 2	52		7	

4.3 Problemen op het gebied van schulden zorgen voor vertraging uitstroom

Professioneel probleem: misverstanden over de mogelijkheden van mensen met schulden om zelfstandig te wonen.

De hele situatie loopt uit op een debacle en onder de druk van een behoorlijke restschuld (heden tussen de €500.000,- en €600.000,-) wordt het huis van dhr. in 2010 verkocht. Het loonbeslag bleef hierna bestaan waardoor dhr. wel over een hoog bruto inkomen beschikt op papier maar hij niet in aanmerking komt voor een sociale huurwoning. In de praktijk blijft hier echter alleen de beslagvrijevoet van over, waardoor particulier huren er ook niet inzit.

Anton

De schuldenproblematiek in Nederland neemt onverminderd toe. De omvang van de schulden is toegenomen en mensen hebben steeds vaker hulp nodig om hun financiële situatie in evenwicht te brengen.

Ook bij veel cliënten in de opvang is er sprake van een problematische schuldensituatie, het is eerder regel dan uitzondering. De schulden zijn torenhoog en allang niet meer op te lossen met losse betalingsregelingen met de schuldeisers. Vaak weet een cliënt niet eens meer welke schuld bij welke deurwaarder ligt, het overzicht hierop ontbreekt en men weet niet meer waar te beginnen met het oplossen van de problemen. In hoofdstuk 4.2 wordt al aangegeven dat het bij iemand met schulden moeilijker is om het inkomen op niveau te krijgen en te houden, moeilijker maar zeker niet onmogelijk. Ook mensen met schulden hebben recht op een bestaansminimum en kunnen hierdoor zelfstandig wonen en hun vaste lasten betalen.

In de vragenlijsten is 87 maal aangegeven dat schulden op een of andere manier uitstroom naar zelfstandig wonen in de weg staan. Deze 87 knelpunten zijn verdeeld over 78 mensen, dit betreft 50 % van de onderzochte MO/BW cliënten doelgroep; sommige mensen hebben meerdere knelpunten in de categorie 'schulden'. In 6 gevallen gaat het om een echtscheiding die nog niet rond is, deze problematiek wordt in hoofdstuk 4.6 besproken. Begeleiders zijn veelal van mening dat schulden eerst in kaart gebracht en onder controle moeten zijn voordat iemand kan uitstromen. Ook het hebben van CJIB boetes lijkt genoeg reden om iemand niet te laten uitstromen. Dat is in uitzonderlijke gevallen aan de orde, maar ook met het CJIB is tegenwoordig veel te regelen waardoor detentie voorkomen kan worden. Per cliënt zal bekeken moeten worden of de boetes bij het CJIB uitstroom in de weg staan. Dit kan aan de hand zijn wanneer een cliënt een hoge schadevergoedingsmaatregel opgelegd heeft gekregen die binnen een bepaalde termijn afgelost moet zijn, waardoor de maandelijkse aflossing zo hoog is dat cliënt onder het bestaansminimum uitkomt.

Schulden hoeven geen belemmering te zijn voor uitstroom, als de juiste financiële begeleiding maar aanwezig blijft om de schulden onder controle te houden. Het is een uitdaging en het vraagt om deskundigheid om de financiën van cliënten met schulden te stabiliseren en het is een doorlopend proces, waar aandacht voor moet zijn en wat tijd kost en tijd blijft kosten. Waar mogelijk verdient het

dan ook de voorkeur om te starten met een schuldenregeling, omdat dit meer rust en stabiliteit brengt. Maar het is geen voorwaarde om zelfstandig te kunnen wonen; wonen met schulden is goed mogelijk tenzij het de schuldenaar financieel in de problemen brengt. Er is dus financiële begeleiding nodig indien de schulden nog niet opgelost zijn. In de periode dat de schuldenregeling nog niet rond is, is er intensieve begeleiding van Schulddienstverlening, bewindvoerder of Stadsgeldbeheer nodig. Als de schuldenregeling loopt is het risico kleiner maar dient de schuldenaar nog steeds ondersteuning te ontvangen van bovengenoemde partijen, zij het in minder intensieve vorm. Het is zaak dat begeleiders goed op de hoogte gebracht worden/ zijn van bovenstaande en dat zij weten waar de kennis en deskundigheid hieromtrent te halen is.

Hierboven wordt al aangegeven dat het stabiliseren van de financiën een doorlopend proces is. Uit het onderzoek 'De Utrechtse Nachtopvang in Beeld'¹⁷ blijkt dat 87 % van de cliënten die uitstromen uit de crisisopvang nog een vorm van hulp en zorg nodig heeft. Gezien het feit dat negen van de tien cliënten bij instroom schulden hebben, zal hier bij uitstroom ook nog intensief op ingezet moeten worden. Denk aan hulp en ondersteuning bij het verwerken van de post, inkomen op niveau houden en waar mogelijk of nodig toeleiden naar schuldhulpverlening. De financiële situatie is veelal al goed in beeld gebracht en daarop kan voortgeborduurd worden in de vervolgotrajecten.

Oplossingsrichting

De oplossingsrichtingen voor dit probleem liggen op het professionele vlak.

Vergroten financiële kennis bij begeleiders.

Uit de focusgroepen en de ingevulde vragenlijsten komt naar voren dat het begeleiders veelal ontbreekt aan de juiste kennis omtrent schuldenproblematiek en wat er mogelijk is. Het is complexe materie die vraagt om specialistische kennis. Dit wordt ook door hen herkend en bevestigd in de verschillende gesprekken die gevoerd zijn. Begeleiders hoeven deze specialistische kennis niet zelf in huis te hebben, belangrijker is dat zij goed de financiële problemen kunnen herkennen en signaleren en weten waar zij terecht kunnen met hun vragen of waar zij hun cliënten naar door kunnen verwijzen. Hiervoor kan een (korte) training aan begeleiders volstaan en een wegwijzer financiën waaruit blijkt waar iemand terecht kan voor hulp en vragen omtrent zijn schulden en financiën. Het boekje 'Waar haal ik geld?'¹⁸ van de Tussenvoorziening wordt genoemd als voorbeeld van een goed naslagwerk voor begeleiders waarin veel informatie gevonden kan worden omtrent schulden en instanties die kunnen ondersteunen hierin. Het is hierbij wel belangrijk dat het onderwerp met regelmaat terugkomt in de teams en op de agenda blijft staan, zodat de aandacht niet verslapt. Ook is het van belang dat kennis over het al dan niet zelfstandig kunnen wonen met schulden wordt vergroot; wat is daar voor nodig? Welke ambulante begeleiding volstaat? De taskforce zal die in de uitvoeringsfase nader onderzoeken.

¹⁷ https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang_en_crisisopvang.pdf Van Everdingen Zorgconsult, *De Utrechtse nachtopvang in beeld*. 15-09-2016.

¹⁸ <https://www.tussenvoorziening.nl/wp-content/uploads/2016/01/Waar-haal-ik-geld-2016.pdf>

Financiële intakes om doorstroom te bevorderen.

Omdat schuldenproblematiek zo complex is moet er direct bij instroom ruim aandacht zijn voor financiën. Door het instellen van een financiële intake bij instroom in een instelling zorgt men voor een plan om de financiële situatie zo snel mogelijk stabiel te krijgen. Op basis van de financiële intake kunnen, waar nodig, vervolgstappen uitgezet worden die door een financieel begeleider, woonbegeleider of cliënt opgepakt kunnen worden. Vervolgstappen kunnen bestaan uit de inkomsten en uitgaven in balans brengen, inkomen op niveau brengen, inventariseren van de schulden en (feitelijk) preferente schuldeisers afbetalen en bepalen welk vervolg traject passend is als het gaat om de financiën. De trajecten VFD (Versnelde Financiële Dienstverlening) zijn een goed voorbeeld hiervan. Uit de tussenrapportage die in september 2016 verschenen is over de effecten van de trajecten VFD op doorstroommogelijkheden in de MO en VO komt naar voren dat er aan het einde van het traject in 59% van de trajecten geen sprake meer was van een financiële belemmering.

	MO/BW cliënten		Daklozen	
	knelpunt genoemd	% van 154 cliënten	knelpunt genoemd	% van 43 daklozen
3 schuldenproblematiek				
Schuldenproblematiek (niet gespecificeerd)	21	13,6	8	18,6
3 a toeleiding schulddienstverl. via buurtteam levert vertraging op	0	0,0	0	0,0
3 b schulden zijn nog niet in kaart gebracht	23	14,9	7	16,3
3 c bepaalde schuld belemmert schuldenregeling	7	4,5	1	2,3
3 d CJIB boetes	20	13,0	0	0,0
3 e schuldenregeling moet eerst doorlopen worden	1	0,6	0	0,0
3 f ontbreken van stabiel inkomen belemmert schuldenregeling	0	0,0	0	0,0
3 g privé schulden vormen belemmering	1	0,6	0	0,0
3 h schulden uit eigen zaak zijn nog niet afgehandeld	2	1,3	2	4,7
3 i wachttijd voor financiële dienstverlening	6	3,9	9	20,9
3 j echtscheiding	6	3,9	5	11,6
totaal 3	87		32	

4.4 Problemen met bewind zorgen voor vertraging uitstroom

“Wij willen gewoon deel uitmaken van de keten”, aldus een van de bewindvoerders waarmee gesproken is in een groepsgesprek.

Veel cliënten die in de opvang verblijven staan onder beschermingsbewind. Beschermingsbewind wordt aangevraagd wanneer iemand tijdelijk of langdurig niet in staat is zijn eigen financiële belangen te behartigen. De bewindvoerder beheert het inkomen van de cliënt, betaalt de vaste lasten en zorgt ervoor dat de kans op (nieuwe) schulden kleiner wordt. Uit dit onderzoek bleek dat 7 % van de cliënten een probleem met bewind heeft dat uitstroom in de weg staat. Het klinkt wat vreemd; een bewindvoerder draagt er immers zorg voor dat het inkomen op niveau komt of blijft en schulden onder controle worden gehouden, dan wel gestabiliseerd worden om toe te kunnen leiden naar schuldhulpverlening, enige nuancering is hier dan ook op zijn plaats.

Er wordt in de vragenlijsten aangegeven dat de bewindvoerder niet wil aanmelden bij Schulddienstverlening wegens nog openstaande CJIB boetes die een schuldenregeling in de weg staan of wegens niet stabiele woonsituatie. In hoofdstuk 3.3 is al beschreven dat het hebben van schulden uitstroom niet in de weg staat, dus wanneer een bewindvoerder niet aanmeldt bij Schulddienstverlening is dat geen financieel knelpunt met betrekking tot uitstroom.

Een ander knelpunt dat genoemd wordt betreft de moeizame communicatie met de bewindvoerder of dat bewindvoerder ‘er een potje van maakt’. De bewindvoerders waar mee gesproken is kennen deze kritiek, maar herkennen zich er niet in; zij voelen zich regelmatig ondergewaardeerd. Het knelpunt is volgens hen dat er te weinig begrip en vertrouwen is tussen hulpverleners en bewindvoerders en er geen goed beeld is van wat bewindvoerders wel en niet doen waardoor er verkeerde verwachtingen kunnen zijn. Er ligt een uitdaging in het verbeteren van de communicatie en samenwerking tussen bewindvoerder en hulpverlener. Er wordt wel erkend dat het voorkomt dat een bewindvoerder onvoldoende functioneert en dit kan grote gevolgen hebben voor cliënten; uitstroom kan er inderdaad door worden belemmerd omdat het inkomen niet op orde is of schulden niet onder controle zijn. Als een bewindvoerder niet functioneert kan cliënt er voor kiezen om het bewind op te laten heffen via de rechter en een andere bewindvoerder aan te vragen of de financiën weer zelf te regelen, eventueel met ondersteuning.

Ook worden knelpunten genoemd met betrekking tot bewindvoerders en huurschulden van cliënten. Er wordt aangegeven dat een bewindvoerder geen betalingsregeling wil treffen met een woningbouwcorporatie omdat men bezig is met toeleiding naar schuldhulpverlening. In het kader van gelijkberechting¹⁹ van schuldeisers kan er dan geen betalingsregeling getroffen worden met een woningcorporatie en moeten lopende betalingsregelingen stopgezet worden. In hoofdstuk 3.1 wordt uiteengezet welke afspraken er in STUW verband zijn gemaakt over het weer aannemen van een cliënt met een huurschuldsignalering. Een betalingsregeling van minimaal 6 maanden is hiervoor een vereiste. Ook hier wordt duidelijk dat bewind op zichzelf niet het knelpunt is maar er kan hier wel sprake zijn van een verschil in prioriteiten bij een bewindvoerder en de opvanginstelling. Bij de

¹⁹ Gelijkberechting: het in het kader van schuldhulpverlening gelijk behandelen van alle schuldeisers zodat elke schuldeiser in het kader van een schuldenregeling hetzelfde deel van zijn vordering(en) terug ontvangt, uitgezonderd schuldeisers met een wettelijk preferente positie.

bewindvoerder ligt de nadruk op het starten van een schuldhulpverleningstraject, bij de opvanginstelling de nadruk ligt op uitstroom. Deze twee zaken vallen niet altijd te rijmen met elkaar.

Oplossingsrichting: verbeteren van de werkaliantie

Verbeteren van de relatie tussen begeleider en bewindvoerder enerzijds en cliënt en bewindvoerder anderzijds door het creëren van vertrouwen onderling kan onbegrip en escalatie voorkomen.

Suggesties die de bewindvoerders gaven om de relatie te verbeteren en in sommige gevallen nu ook al uitgevoerd worden zijn:

- Maandelijks overzicht sturen naar cliënt en zijn begeleider zodat ze het samen kunnen bespreken.
- Laat de begeleiders een dagje meelopen met de bewindvoerder. Hierdoor wordt duidelijk wat een bewindvoerder wel en niet doet.
- Vroeger was er een ‘zorg op straat’ overleg, georganiseerd vanuit de gemeente en in het leven geroepen voor bewindvoerders, maatschappelijk werkers en andere partijen rondom de klant. Dit bevorderde begrip onderling. Zou mooi zijn als dit overleg terugkwam. ‘wij willen gewoon deel uitmaken van de keten’ zeiden de bewindvoerders.
- Vanuit de brancheorganisatie BPBI is er een initiatief ‘samen verder²⁰’, dit kan verder uitgewerkt worden en wellicht als informatievoorziening worden uitgezet.
- Er zou nooit zonder begeleider een aanmeldgesprek gevoerd moeten worden.

In de jongeren focusgroep werd door Stade Back-Up verteld over hun samenwerking met bewindvoerders: zij maken afspraken over inloopsprekuren, intakes van bewindvoerders op locatie en goede bereikbaarheid van bewindvoerders. Goede afspraken tussen de opvangorganisatie en de bewindvoerders kunnen verwachtingen over en weer helder maken.

In het focusgroepgesprek met de begeleiders is genoemd dat zij soms het gevoel hebben dat zij worden ingezet om de buffer te zijn tussen inkomensbeheerder of bewindvoerder, en de cliënt. Zij zouden liever zien dat de inkomensbeheerder of bewindvoerder meer aanstuurt op rechtstreeks contact met de cliënt en er tracht met hen samen uit te komen. De bewindvoerders zijn hier vrij duidelijk in, zij geven aan dat het de begeleider is die een brug kan slaan tussen hen beiden. De begeleiders hebben meer tijd en mogelijkheden om met cliënten zaken op te pakken en uit te leggen. Het zou goed zijn om verwachtingen en mogelijkheden met elkaar te bespreken en hierover samenwerkingsafspraken te maken. Dit zou ook een onderwerp kunnen zijn in de eerder genoemde ‘schuldenuniversiteit’.

	MO/BW cliënten		Daklozen	
	knelpunt genoemd	% van 154 cliënten	knelpunt genoemd	% van 43 daklozen
4 problemen met bewind	4	2,6	0	0
4 a aanmelding schulddienstverlening vs. huurschuld	1	0,6	0	0
4 b meldt niet aan bij schulddienstverlening	5	3,2	0	0
4 c opheffen van bewind duurt lang	2	1,3	0	0
totaal 4	12		0	

²⁰ <http://www.bpbi.nl/overig.html?p=400>

4.5 Probleem in de werkalliantie tussen begeleider en cliënt zorgt voor vertraging uitstroom

Hij vertelt hij dat zijn financiën nu nog geregeld worden door het inkomensbeheer van het UWV. Op de vraag, hoe gaat dat straks als je op jezelf woont?, antwoordde hij: "Ik ga het eerst zelf proberen, als dat niet lukt ga ik hulp vragen".

Mohamed

Als ik haar vraag waarom zij niet meer informatie over haar schulden heeft zegt ze dat zij zich er nu niet druk om maakt omdat ze er nu toch niets mee kan. Daarom doet ze er ook niets mee.

Anita

Uit de interviews met cliënten blijkt dat zij stress ervaren door (onder andere) hun woonsituatie, stress die het volgens recent onderzoek²¹ moeilijk maakt om juiste keuzes te maken. Begeleiding die aansluit bij de cliënt in de opvang is dan ook cruciaal om de cliënt verder te helpen in het leven. Uiteraard zijn de begeleiders die werken met deze doelgroep geschoold en vaak ook gepokt en gemazeld door veel ervaring met de doelgroep. Toch lijkt een deel van de cliënten een probleem in de werkalliantie met de begeleider te ervaren dat voor vertraging in de uitstroomfase zorgt. Dit kan te maken hebben met de persoonlijke begeleiding die te weinig op financiën is gericht, aan de moeizame relatie van de cliënt met de financiële hulpverlening of met het gegeven dat de cliënt niet open staat voor financiële hulpverlening. Vooral het laatste punt werd vaak aangegeven door de begeleiders; voor 20% van de cliënten (zowel MO/BW cliënten als daklozen) vormt dit een knelpunt dat uitstroom uiteindelijk verhindert.

Begeleiding stuurt onvoldoende en niet tijdig op oplossen financiële problematiek

Schulden of een relatiebreuk zijn in de meeste gevallen de directe aanleiding voor dakloosheid. Van de cliënten in de nachtopvang geeft 87% aan dat er schulden zijn²², de helft hiervan weer niet hoe ze er financieel voorstaan. Het lijkt dan ook niet meer dan logisch om aan het begin van de hulpverlening de financiële problemen in kaart te brengen en een gericht plan van aanpak te maken. Dit wordt niet vaak aangegeven als knelpunt in de vragenlijsten maar als gekeken wordt naar de hoofdstukken Inkomens (3.2) en Schulden (3.3) kan gezegd worden dat er niet op tijd wordt ingezet op het op orde brengen van de financiën. Niet alle financiële problemen hoeven meteen aangepakt te worden, er moeten goede afwegingen gemaakt worden. De signaleringsfunctie van de begeleider is van groot belang: hij hoeft het knelpunt zelf niet op te kunnen lossen maar hij moet wel in staat zijn in te schatten of dit financiële knelpunt een probleem voor uitstroom zal gaan vormen. Geef de begeleiders handreikingen over hoe zij de signaleringsfunctie kunnen vervullen: te denken valt aan

²¹ Zie *Schaarste*, Shafir & Mullainathan, 2013

²² Zie https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang_en_crisisopvang.pdf Van Everdingen Zorgconsult, *De Utrechtse nachtopvang in beeld*. 15-09-2016.

een checklist, stroomdiagram, scholing, goed naslagwerk en in het algemeen meer sturing op de stand van zaken van de financiën in dossiers. Daarnaast is betere verspreiding van informatie over financiële hulpverlening binnen organisaties en tussen organisaties onderling een aandachtspunt. Een voorbeeld: wanneer er direct bij instroom een check gedaan wordt op huurschulden en waar nodig een betalingsregeling wordt getroffen dan staat dit bij uitstroom, die in de meeste gevallen niet binnen 6 maanden plaatsvindt, niet meer in de weg.

In september 2016 is een tussenrapportage verschenen over de effecten van de ingezette trajecten Versnelde Financiële Dienstverlening (VFD) in de gemeente Utrecht²³, hieruit blijkt dat na afronding bij 59% van de trajecten geen sprake meer is van financiële knelpunten die het zelfstandig wonen belemmeren. Voorwaarde voor een snelle aanpak op financieel gebied is dat de hulpverlener de kennisinstrumenten en tijd dient te hebben. Onze aanbeveling is dat er een goede manier ontwikkeld wordt om financiële hulpverlening vanaf de intake in te bedden in het hulpverleningsproces. Voor zowel de begeleiders van daklozen als de mensen in de opvang dient er een helder werkproces ontwikkeld te worden. In de uitvoeringsfase van dit onderzoek zullen voor beide doelgroepen met voorstellen gekomen worden, in samenwerking met Stadsteam Herstel (in het geval van de daklozen) en de opvanginstellingen. Er zal daarin gebruik worden gemaakt van de werkwijzen die reeds ontwikkeld zijn. Zo voeren financieel specialisten van de Tussenvoorziening sinds het vierde kwartaal van 2015 financiële intakes bij instroom in de opvang uit. Wellicht kan deze werkwijze ook worden ontwikkeld bij andere opvanginstellingen

Samenwerking tussen cliënt en hulpverlening behoeft verbetering

Uit interviews met cliënten blijkt dat zij vaak een probleem op gebied van financiën ervaren maar zich tegelijkertijd voor mogelijke oplossingen afsluiten of afschermen. Zij hebben het inzicht niet in hoe ze hun problemen, waaronder hun financiën, kunnen aanpakken en hebben soms een verdraaid beeld van de werkelijkheid. Ook zorgt de ervaren stress er onder andere voor dat cliënten moedeloos raken en hun kop in het zand steken. Zij lopen ergens tegen een probleem aan en trekken de conclusie “dat het dus niet kan”.

De begeleider dient de juiste vaardigheden te hebben om een schakel tussen cliënt en andere hulpverlening te vormen en de cliënt zo te coachen dat hij zijn eigen denkfouten en cirkelredeneringen gaat zien. Pas daarna kunnen andere denkpatronen worden ontwikkeld. Daarnaast dient de begeleider de cliënt ook te coachen in het leren samenwerken met instanties. In hoofdstuk 3.4 wordt beschreven hoe samenwerking tussen bewindvoerders en cliënten gestimuleerd zou kunnen worden door de hulpverlener. Dit geldt uiteraard ook voor de samenwerking met de andere betrokken partijen in de keten rondom de cliënt. In de focusgroep met begeleiders werd aangegeven dat zij graag zouden zien dat de inkomensbeheerder meer investeert in de relatie met de cliënt.

De beeldvorming onder cliënten van financiële hulpverlening speelt ook een rol in de samenwerking tussen cliënt en begeleider. Uit interviews bleek dat cliënten in de dakloosheidsfase veel verhalen over bijvoorbeeld Stadsgeldbeheer uitwisselen onderling: een slechte ervaring van een cliënt kan in

²³ Dit zijn intensieve trajecten van maximaal 6 maanden waarin hulpverleners van Stadsgeldbeheer het inkomen op orde brengen, schulden in kaart brengen en een inschatting van de financiële hulpbehoefte van cliënt maken.

de communicatie naar anderen grote proporties aannemen en mensen ervan weerhouden de juiste financiële hulpverlening te accepteren. Ook wanneer de financiële hulpverlening geaccepteerd is blijft duidelijke communicatie en het scheppen van heldere verwachtingen een belangrijke voorwaarde voor een goede werkaliantie.

Client staat niet open voor financiële hulpverlening

Wanneer een cliënt niet open staat voor financiële hulpverlening terwijl kan dit uitstroom belemmeren. Wanneer een beslagvrije voet niet wordt gehanteerd is het inkomen niet op orde en kan de huur niet worden betaald; in hoofdstuk 4.2 en 4.3 is dit breed uitgemeten. Voor beide onderzochte doelgroepen geldt dat in een kwart van de gevallen door begeleiders wordt aangegeven dat er een belemmering zit in de mate waarin de cliënt zich openstelt voor financiële hulpverlening. Overigens is dit voor de opvangbewoners in slechts 7 gevallen het enige knelpunt: vaak is er een combinatie met een ander probleem. In interviews met cliënten is gevraagd om zelf aan te geven waar de knelpunten liggen: vaak werd aangegeven dat het gebrek aan geld een probleem is, of het ontbreken van zelfstandige woonruimte; zij zien hun persoonlijke problematiek niet als knelpunt voor doorstroom. In de vragenlijsten werd echter 12 keer aangegeven (MO/BW) dat de cliënt geen inzicht heeft of geeft in de ernst van de financiële problemen, daardoor niet aan het oplossen van de problemen kan werken en hiermee uitstroom belemmert. Het betreft hier cliënten die geen inzicht willen geven in hun financiële situatie omdat zij er van overtuigd zijn dat ze het prima zelf kunnen of omdat zij bang zijn er financieel op achteruit te gaan omdat zij dan hun schulden moeten gaan betalen. Ook zijn er cliënten die weinig inzicht geven. Zij geven dan wel inzicht in de meest nijpende schulden (bijvoorbeeld omdat er anders beslag wordt gelegd) maar verder houden zij de kaarten strak tegen de borst. Het gevoel dat zij het zelf kunnen of zouden moeten kunnen speelt hier in mee. Volledig inzicht geven grenst aan erkennen dat zij het zelf niet kunnen, voor veel mensen gaat dit te ver.

Eén mevrouw geeft aan dat ze geen ruimte heeft om te sparen voor een verhuizing, nu heeft ze een participatiewet uitkering op zak- en kleedgeldniveau en erg veel schulden waardoor er beslag wordt gelegd op haar inkomen. Wanneer ze zelfstandig zou wonen zou ze haar schulden wel kunnen afbetalen, want dan heeft ze meer financiële ruimte. Met andere woorden: om haar schulden af te lossen moet ze zelfstandig wonen, maar om zelfstandig te wonen moet ze eerst haar schulden oplossen. Ze ziet er geen oplossing in. De hulpverlener geeft aan dat ze weinig inzicht wil geven in haar financiën, waardoor ze haar niet goed kunnen begeleiden.

Hieruit kan worden geconcludeerd dat de begeleiding en de cliënt niet altijd even goed aansluiten en dat er een uitdaging ligt in het motiveren en het stimuleren van de cliënt en het herkennen van zijn drijfveren. Dit is op zich niets nieuws en hulpverlenende instanties zijn constant bezig met methodieken om cliënten beter te kunnen begeleiden; de laatste tijd wordt ook de kennis van ervaringsdeskundigen veel benut. Dit zijn goede ontwikkelingen die verder ontwikkeld dienen te worden waarbij vooral aandacht geschonken moet worden aan het feit dat cliënten vaak als niet-willers worden bestempeld terwijl ook gezegd zou kunnen worden dat zij allen niet-kunners zijn. Met de woorden van het ervaringsdeskundig lid van de Taskforce: als het niet-willers zouden zijn dan zouden ze zich ook niet melden voor hulp.

Ter illustratie: een van de knelpunten die aangegeven werd in de vragenlijst is *'cliënt wil geen financiële hulpverlening'*. Dit werd bij de MO/BW groep 15 keer aangegeven als knelpunt, bij de daklozen 3 keer. Dit kan op twee manieren worden uitgelegd. Ten eerste kan het bestaande aanbod van financiële hulpverlening niet aansluiten bij de klant: uit de interviews is gebleken dat cliënten het moeilijk vinden om hun financiën uit handen te geven en regelmatig wantrouwen hebben tegenover (financiële) hulpverlening. Blijkbaar sluit het bestaande aanbod van Stadsgeldbeheer, inkomensbeheer vanuit de opvanginstelling of daklozenopvang, of Schuldienstverlening niet in alle gevallen aan bij de behoeften van de cliënt. De aanbeveling is dan ook om maatwerkoplossingen te bieden voor deze mensen die anders buiten de nodige hulpverlening vallen.

Het belang van duurzaam persoonlijk, maatschappelijk en sociaal herstel vanuit ervaringsdeskundig perspectief

Hoe dak- en/of thuisloosheid ontstaat is voor de verkenning van herstel niet interessant. Wel is het van belang om te kijken naar de invloed ervan op het functioneren van degenen die herstellen; soms is er sprake van een lang traject dat uiteindelijk geleid heeft tot dakloosheid, in weer andere gevallen ontstond de dakloosheid vrij acuut. In beide gevallen hebben deze mensen een reeks van gebeurtenissen meegemaakt waarin zij machteloos stonden en waarna een zeer onwenselijke situatie volgde. Gevoel van veiligheid werd aangetast, evenals het gevoel zelf invloed uit te kunnen oefenen op het eigen bestaan. Er moest hulp gevraagd worden aan vrienden of familie en later misschien zelfs aan instanties. Er moest (waarschijnlijk onbewust) worden toegegeven dat zij het zelf niet konden en dit knaagt aan het vertrouwen in het eigen kunnen. Later komen degenen aan wie hulp is gevraagd met oplossingen en meestal worden deze ook voor de hulpvrager uitgevoerd, met de beste bedoelingen. Maar vaak leidt dit onbewust tot de bevestiging van het eigen onvermogen bij de hulpvrager (anderen vinden ook dat *ik* het niet kan, daarom wordt alles overgenomen).

Combineer dit alles met het vaak lange en moeizame traject dat dak- en thuislozen moeten doorlopen om weer zelfstandige woonruimte te bemachtigen en het is niet verwonderlijk dat het zelfvertrouwen en gevoel van eigenwaarde worden aangetast. Maatschappelijk hebben zij vaak al het gevoel niet meer mee te kunnen doen en als gevolg van hun dak- en thuisloosheid ook nog eens het sociaal functioneren begint te haperen is de weg naar herstel lang en zwaar.

Veel hulpverlening is gericht op praktische en tastbare oplossingen. Het regelen van een inkomen en een zorgverzekering, het in kaart brengen van eventuele schulden en een plan maken om deze op te lossen, alsmede het aanbieden van trainingen om een herhaling hiervan te voorkomen. Ook het regelen van een nieuwe woning en een baan of dagbesteding horen hier bij. Dit zijn allen belangrijke onderdelen van het functionele herstel. Maar hoe staat het met het realiseren van persoonlijk herstel? En het maatschappelijk (burgerschap) en sociaal herstel? Door de beschadiging van het zelfvertrouwen, de vaardigheid tot handelen en het vernauwen van de bandbreedte die optreedt in een dergelijke situatie is er behoefte aan herstel; herstel van rollen, herstel van burgerschap en vooral herstel van het zelfvertrouwen en het geloof in het eigen kunnen. Dit proces van herstel is zowel essentieel als concreet ongrijpbaar en dat maakt het zo moeilijk te begrijpen voor de leek. Het komt in de basis neer op het actief reflecteren op het verleden en het eigen aandeel hierin te zien in een poging de controle over het eigen leven weer terug te nemen. Het gaat over het bekrachtigen van mensen door hen in een geleid gesprek met zichzelf of in een groep tot acceptatie van het verleden te laten komen. Vooral groepen zijn hiervoor uitermate geschikt daar het als bijkomend voordeel heeft dat de individuele leden herkenning vinden in de woorden van elkaar. De leden van

een groep die al wat langer komen delen verhalen van hun pad naar een beter leven waar de nieuwkomers zich aan kunnen optrekken. De nieuwkomer hoort en ziet dat het beter kan worden en dit werkt enorm empowerend. De nieuwkomer vertelt over zijn worstelingen aan het begin van zijn pad naar herstel en de moeilijkheden die hij daar ervaart. Dit zorgt weer voor een terugblik bij de leden van de groep die al langer komen, waardoor ook zij herinnerd worden aan het pad dat zij gaan en de afstand die zij reeds afgelegd hebben. Ook dit laat mensen groeien, een mooi voorbeeld van empowerment.

Een meer directieve manier om herstel te laten groeien is het geven van een cursus. De cursusleider draagt gespreksonderwerpen aan en eventuele opdrachten waar de cursisten aan kunnen werken. Onderliggende thema's zullen persoonlijke groei, opbouwen van zelfvertrouwen, reflectie op het verleden en het creëren van een gevoel van veiligheid binnen de groep zijn. Wederom komt de kracht uit herkenning in elkaar en het delen van een worsteling. In beide vormen is het van groot belang de juiste begeleiding te kiezen. De voorkeur gaat ten alle tijden uit naar iemand die uit eigen ervaring kan vertellen over een gelijk proces van herstel vanuit een perspectief dat dat van de deelnemers overstijgt (ervaringsdeskundige).

Te onderzoeken methoden voor de uitvoeringsfase

Naast vertrouwen en maatwerk is begrip over en weer van groot belang voor een goede werkalliantie. Een cliënt moet weten wat hij van zijn begeleider kan verwachten en andersom moet een begeleider juiste verwachtingen van een cliënt hebben. Regelmatig stukt de financiële hulpverlening doordat van cliënten dingen worden verwacht waar zij niet toe in staat zijn: dit kan variëren van het maken van een budgetplan tot het wekelijks aanleveren van de post. Onze aanbeveling is dat er wordt gewerkt aan de basishouding van financiële hulpverleners om zo meer begrip voor de gestreste cliënt te krijgen. In de uitvoeringsfase zal dit verder worden uitwerken met behulp van ervaringsdeskundige kennis en de methode Mobility Mentoring²⁴. Deze methode, die aansluit op de theorie dat mensen door stress verkeerde keuzes maken, is in Boston zeer succesvol gebleken in het terugdringen armoede en schulden: het gaat erom dat er een integrale oplossing voor de problemen van de cliënten gevonden moet worden en dat de cliënt langdurig gecoacht wordt; ook nadat de cliënt de armoede is ontstegen. In Nederland wordt op dit moment op verschillende plekken geëxperimenteerd met Mobility Mentoring; deze ontwikkelingen zullen worden gevolgd en onderzocht zal worden of en hoe dit in Utrecht geïmplementeerd zou kunnen worden.

Ook kan onderzocht worden of peer-to-peer groepen een goede oplossing zouden kunnen zijn in het aanpakken van financiële knelpunten. Deelnemers aan zo'n groep komen frequent bij elkaar, liefst onder leiding van een geschoolde ervaringsdeskundige, en leren van en met elkaar om stappen te ondernemen om hun financiële situatie te verbeteren.

Daarnaast kan het zo zijn dat een probleem dat door de ene begeleider wordt genoemd als knelpunt voor uitstroom door een andere begeleider anders wordt benaderd. Om deze reden kan het interessant zijn om doorbraakbijeenkomsten²⁵ te organiseren rondom vastgelopen casussen. In een

²⁴ <http://www.platform31.nl/nieuws/mobility-mentoring>

²⁵ <https://www.zeist.nl/inwoner/uitgelicht/nieuws/detail/doorbraak-aan-de-slag-met-transformeren/>

doorbraakbijeenkomst wordt onder leiding van een deskundige naar een gezamenlijke oplossing gezocht die een doorbraak voor de cliënt betekent. Een doorbraakbijeenkomst kan hulpverleners met een andere bril naar het dossier laten kijken en oplossingen bieden waar nog niet aan was gedacht.

	MO/BW Cliënten		Daklozen	
	Knelpunt genoemd	% van 154 cliënten	Knelpunt genoemd	% van 43 daklozen
5 problemen met hulpverlening zorgen voor vertraging uitstroom	1	0,6	0	0
5 a begeleider stuurt te weinig op oplossen financiële problematiek	3	1,9	0	0
5 b bij instroom te weinig aandacht voor financiën	1	0,6	0	0
5 c relatie tussen financieel begeleider en cliënt is niet optimaal	3	1,9	0	0
totaal 5	8		0	
6 Cliënt staat niet open voor financiële hulpverlening				
6 a motivatie gerelateerd	11	7,1	0	0,0
6 b wil geen financiële hulpverlening	15	9,7	3	7,0
6 c vluchtig contact	0	0,0	3	7,0
6 d heeft gebrek aan inzicht	12	7,8	4	9,3
totaal 6	38		10	
7 cliënt nog niet goed in beeld bij de hulpverlening	5	3,2	16	37,2
totaal 7	5		16	

4.6 Nog niet uitgesproken echtscheiding leidt tot vertraging uitstroom

Systeemprobleem: nog niet uitgesproken echtscheiding leidt tot tekort aan inkomen en verergert schuldensituatie.

Er zijn in totaal 15 mensen met een niet uitgesproken echtscheiding die tot problemen op het gebied van inkomen of schulden leiden; deze twee problemen vertragen uitstroom. Voor 4 mensen die op dit moment in de opvang zitten leidt de niet uitgesproken echtscheiding ertoe dat de toeslagen van de Belastingdienst en de kinderbijslag niet op hun naam kunnen worden gezet. Dit betekent in de praktijk maandelijks al snel een gemis van enkele honderden euro's, zelfstandig wonen is in deze gevallen dan ook geen optie. Voor 3 van de 4 personen geldt overigens wel dat er ook andere problematiek is die uitstroom belemmert.

Voor 11 mensen zorgt de niet uitgesproken echtscheiding voor onduidelijkheid op het gebied van schulden. Hiervan zijn 5 mensen dakloos. Van de 11 mensen zijn er 4 waarbij dit het enige knelpunt is; bij de overige personen speelt ook andere problematiek. Wanneer de echtscheiding nog niet uitgesproken is kan de schuldhulpverlener geen schuldenregeling starten omdat de schulden nog niet persoonlijk op naam staan. Dit hoeft in de regel geen probleem te zijn: zie ook hoofdstuk 3c waarin in wordt gegaan op het hebben van schulden, onze boodschap is dat er prima gewoon kan worden met schulden. Maar onduidelijkheid rondom de schulden leidt wel tot stress bij de cliënt; een deurwaarder kan bijvoorbeeld beslag leggen op het inkomen of de inboedel. Stevige financiële hulpverlening is daarom geboden.

Oplossingsrichting

Als het inkomen niet op peil is kan de huur niet worden betaald. Dus de niet uitgesproken echtscheiding die daartoe leidt zal op de 1 of andere manier versneld dienen te worden uitgesproken, of er dient toch een aanvulling op het inkomen gerealiseerd te moeten worden voor de periode dat de echtscheiding nog niet uitgesproken is. Voor de 4 personen waar dit voor speelt geldt echter dat hun partner niet meewerkt aan de echtscheiding. De taskforce zal zich in 2017 richten op het onderzoeken van mogelijkheden om de echtscheiding rond te krijgen zonder medewerking van de ex-partner. Dit zal bij de armoedecoalitie worden geagendeerd om te onderzoeken of het speelt bij andere partijen in de stad en of er mogelijk gezamenlijk naar oplossingen kan worden gezocht. Ook zullen deze casussen bij het citydeal-overleg geagendeerd worden om daar mogelijke oplossingen te verkennen. En ook hier draait het om kennis van de hulpverlener: hij dient te weten hoe hij de cliënt hierin kan ondersteunen.

Voor de 11 mensen met een niet uitgesproken echtscheiding die leidt tot schuldenproblematiek geldt hetzelfde: ook zij dienen te worden ondersteund in een snellere echtscheidingsvoltrekking. Daarnaast is het van belang dat de hulpverleners beseffen dat er met schulden wel degelijk zelfstandig kan worden gewoon mits er financiële hulpverlening is. Voor de oplossingsrichtingen rondom het thema kennis over financiën wordt verwezen naar hoofdstuk 3.3, over schulden.

5. specifieke doelgroepen, specifieke oplossingen

5.1 Jongvolwassenen (18 t/m 20 jaar) hebben een te laag leeftijdsgebonden inkomen voor de beschikbare woningen.

Er zijn steeds meer dakloze jongeren in Nederland: uit recente cijfers van het CBS blijkt dat op 1 januari 2016 Nederland naar schatting 31 duizend daklozen van 18-65 jaar telde waarvan 41 procent jongere (18-30 jaar)²⁶. Het aantal daklozen is daarmee vergelijkbaar met het jaar daarvoor; er zijn aanmerkelijk meer jongere daklozen. Voor een deel komen deze jongeren in opvanginstellingen terecht. In dit onderzoek is bij 17 jongeren vanaf 18 jaar aangegeven dat er een financieel knelpunt is dat uitstroom belemmert. Zij zijn woonachtig bij verschillende instellingen (Timon, Leger des Heils, Tussenvoorziening). Mogelijk zijn er nog meer jongeren met een financieel knelpunt waardoor zij niet kunnen uitstromen uit de opvang; er zijn door Singelzicht geen gegevens ontvangen terwijl zij wel bij het focusgroepgesprek aanwezig waren en het probleem herkenden.

Voor de jongvolwassenen (18 t/m 20 jaar) in de opvang speelt hoofdzakelijk dat het inkomen te laag is in relatie tot de huurprijzen die gevraagd worden voor een kamer of woning. Aan de ene kant is het leeftijdsgebonden inkomen voor deze doelgroep laag; voor jongeren geldt een lagere bijstandsnorm. Het idee hierachter is dat jongeren financieel gesteund worden door hun opvoeders en gestimuleerd dienen te worden om te studeren en dus gebruik te maken van studiefinanciering plus eventueel een bijbaantje. De jongeren in de opvang hebben echter geen vangnet van opvoeders; deze financiële steun blijft uit, en studeren of werken blijkt vaak nog teveel gevraagd van deze doelgroep, onder andere doordat zij veel stress ervaren door hun instabiele woonsituatie.

Anderzijds is het woningaanbod voor jongeren beperkt. De wachtlijsten voor sociale huurwoningen zijn lang, hun inschrijftijd erg kort doordat het pas vanaf 18 jaar mogelijk is om in te schrijven bij Woningnet. Ook voor studentenkamers komen zij beperkt in aanmerking omdat zij een rugzak vol ervaringen meedragen en in de reguliere studentenhuysvesting slecht passen- los van het feit dat er slechts weinig jongeren in de opvang studeren. Particuliere (en dus vaak hogere) huur is vrijwel uitgesloten voor deze doelgroep vanwege het lage inkomen.

Het NIBUD heeft voor dit onderzoek een begroting gemaakt om in kaart te brengen wat het tekort aan inkomen voor een jongere bij het huidige woningaanbod behelst (zie bijlage 4). Hiervoor is gebruik gemaakt van de gegevens uit de minima-effect rapportage die Gemeente Utrecht in 2016 heeft laten uitvoeren door het NIBUD. Uit de begroting blijkt dat een alleenstaande jongere van 18 jaar, die gebruik maakt van alle inkomensondersteunende voorzieningen die Gemeente Utrecht biedt, voor een kamerwoning of sociale huurwoning per maand gemiddeld € 324,- tot € 338,- te kort komt. Bij een leeftijd van 19 jaar komt dit tekort uit op € 264 tot 278,- per maand. Dit maakt uitstroom voor deze doelgroep vrij ingewikkeld. Jongeren verblijven hierdoor soms langer dan noodzakelijk in een woonvoorziening. Dit is onwenselijk voor de persoon in kwestie. Daarnaast is het verblijf in een woonvoorziening aanzienlijk duurder dan wanneer een jongere zelfstandig woont met eventuele ambulante begeleiding (zelfs indien het inkomen aangevuld zou worden).

²⁶ <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/51/dakloos-vaker-jong-en-niet-westers>

Een ander probleem specifiek voor jongeren is dat veel van hen schulden hebben. Dit kan deels voorkomen worden wanneer jongeren, en zeker de groep die al eerder in aanraking is geweest met Jeugdzorg, goed voorbereid wordt op financiële zelfstandigheid (50% tot 60% van zwerfjongeren is eerder al met jeugdzorg in aanraking zijn geweest). Zijn er schulden en ligt er beslag, dan is uitstroom naar zelfstandig wonen namelijk heel lastig. De beslagvrije voet van jongeren ligt bijzonder laag: €218,34 voor jongeren onder de 21 jaar²⁷. Het is onmogelijk om hier zonder intensieve hulp van schuldhulpverlening weer uit te komen en een stabiele leefsituatie op te bouwen. Wellicht biedt het fonds van de gemeente Utrecht voor jongeren met schulden, waarmee in september 2017 gestart wordt, uitkomst.

Oplossingsrichtingen

In een focusgroepgesprek met betrokkenen van Utrechtse organisaties (Leger des Heils, Singelzicht, U2beheard, Stade Back-up en Timon) is bovenstaande problematiek besproken en er werden verschillende oplossingsrichtingen genoemd:

1. Inkomen:

- Onderzoek of de bijstandsnorm voor jongvolwassenen (18 t/m 20 jaar) in de opvang verhoogd kan worden, zodat het tekort van € 350 a 400,- dat het NIBUD begrootte kan worden overbrugd. De gemeente Utrecht heeft enige beleidsvrijheid met betrekking tot het inkomen van jongeren. Deze ruimte is nu ingevuld met de Jongerentoeslag en de Jongerentoeslag Extra. De Jongerentoeslag Extra is in 2016 verhoogd naar €199 per maand, omdat geconstateerd werd dat zelfstandig wonende jongeren die geen beroep kunnen doen op hun ouders slecht rond konden komen.
- Bied meer maatwerk aan voor jongeren en borg dat in een casuoverleg (met aanwezig van Gemeente Utrecht) waarbij er per casus beoordeeld wordt wat de jongere nodig heeft en waar hij het beste op zijn plek zit.

2. Woningaanbod / inschrijfduur:

- Maak het mogelijk om je vanaf 16 jaar in te schrijven bij Woningnet: dit vergroot de kans om in aanmerking te komen voor een betaalbare woning.
- Vergroot het goedkope woningaanbod voor deze doelgroep

3. Schulden:

- Bereid de jongeren die uit jeugdzorg komen voor op het leven na hun 18^e: ondersteun ze in hun financiële zelfredzaamheid, zodat schulden kunnen worden voorkomen.
- Het schuldenfonds voor jongeren uit de gemeente Utrecht kan een uitkomst bieden voor jongeren met schulden.

De Taskforce zal de komende periode verder onderzoek doen naar de regelruimte die er is om inkomen/uitkering van jongvolwassenen (18 t/m 20 jaar) te vergroten.

²⁷ <https://www.rendement.nl/nieuws/id19192-beslagvrije-voet-2017-stijgt-naar--126358.html>

5.2 Daklozen behoeven specialistische aanpak om instroom in opvanginstelling te voorkomen.

In dit onderzoek zijn 43 daklozen meegenomen die instromen bij een opvanginstelling omdat zij een financieel knelpunt hebben. Voor deze groep geldt dus dat zij niet zouden hoeven instromen als hun knelpunt tijdig werd opgelost; dit zou persoonlijk leed en maatschappelijke kosten voorkomen. De problematiek van de doelgroep daklozen is deels al beschreven in de voorgaande hoofdstukken. Toch worden hier nog enkele aandachtspunten uitgelicht.

Opbouwen vertrouwensband grote uitdaging

Naast de gevoerde interviews met daklozen is aan hun begeleiders in een focusgroepgesprek doorgevraagd naar de aanpak van het leefgebied financiën. Welke plek heeft de financiële situatie van een dakloze in de begeleiding en hoe wordt dit vormgegeven? Hieruit blijkt dat het leggen van contact, het winnen van vertrouwen en opbouwen van een relatie boven alles voorrang heeft. Op het financiële vlak wordt voornamelijk gestuurd op het verkrijgen van inkomen, zodat een cliënt kan overleven. Daarnaast is het topprioriteit om een cliënt zo snel mogelijk van de straat te krijgen en vragen de begeleiders zich af of tijdens de periode van dakloosheid wel rust genoeg is in iemands leven om zich in zijn schulden te verdiepen. Het is tenslotte al een hele toer om iemand regelmatig te spreken te krijgen. Het mag duidelijk zijn dat het belangrijk is om een dakloze niet te overvragen. Uit het onderzoek wordt ook duidelijk dat het veel tijd en inspanning kost om een cliënt inzicht te geven in zijn financiële situatie.

Geen geld voor eerste huur

Een veel genoemd knelpunt is het gebrek aan een financiële buffer bij daklozen. Wordt er een kamer gevonden, dan is er geen geld om de eerste huur te betalen en gaat de kamer aan je neus voorbij. Het is mogelijk om bij Werk en Inkomen bijzondere bijstand aan te vragen voor de eerste maand huur. Wanneer iemand een kamer kan krijgen, moet vaak diezelfde dag de eerste huur betaald worden. In het verleden konden ze bij afdeling BD (Bijzondere Doelgroepen) zelf beslissen over de aanvraag bijzondere bijstand en kon de toekenning vrijwel direct gerealiseerd worden. Nu gaat er helaas enige tijd overheen voordat er een beslissing op de aanvraag komt en dan is de kamer al aan een ander verzeven.

Ander knelpunt wat in het verlengde hiervan ligt is dat er te weinig betaalbare kamers beschikbaar zijn in Utrecht en dat wanneer er een particuliere kamer wordt gevonden het vaak om een kamer met een tijdelijk huurcontract gaat die veel onzekerheid met zich meebrengt. In de omliggende gemeenten is er wellicht meer kans op het vinden van een kamer, maar hierbij doet zich het probleem voor dat dan in de nieuwe gemeente een uitkering aangevraagd moet worden. Daar gaat tijd overheen en vaak hanteren zij andere regels omtrent het verstrekken van bijzondere bijstand waardoor er geen geld is om de eerste huur te betalen.

Lange wachtlijsten inkomensbeheer leiden tot wegvloeiende motivatie

Verder krijgen daklozen te maken met lange wachtlijsten, wachtlijsten voor opvang en inkomensbeheer variëren van 5 tot 9 maanden. Als een dakloze aan de slag wil om zijn problemen op te lossen dan kunnen deze lange wachttijden erg demotiverend werken. Het zicht op herstel en verbetering van de situatie verdwijnt dan en er ontstaat een uitzichtloze situatie.

Oplossingsrichtingen

Er zijn gesprekken gevoerd met medewerkers Werk en Inkomen van de afdeling Bijzondere doelgroepen, de projectleider van Stadsteam herstel en met begeleiders van Stichting Dagopvang Utrecht, de Tussenvoorziening, Stichting Goud en het Leger de heils. Bovenstaande problematiek is met hen besproken en zij komen met verschillende oplossingsrichtingen:

1. Om de continuïteit van de begeleiding te waarborgen moet bekeken worden of het realiseren van 24-uursopvang in plaats van de traditionele nachtopvang een oplossing kan zijn. Cliënten zijn dan mogelijk beter en langduriger in beeld en hierdoor is het wellicht een minder grote stap om samen met hen met de financiële problematiek aan de slag te gaan.
2. Ontwikkel een vorm van financiële dienstverlening waarbij iemand niet zijn inkomen volledig zelf moet beheren of het volledig uit handen moet geven, bied maatwerk. Denk aan vormen waarbij er automatisch gespaard wordt voor eerste huur en/of eigen bijdrage of waarbij er maandelijks een bedrag naar een schuldeiser (woningbouwcorporatie, CJIB e.d.) wordt overgemaakt, maar dat cliënt de rest van zijn inkomen gewoon zelf ontvangt en daar zeggenschap over blijft houden.
3. Organiseer een financieel inloopspreekuur voor daklozen door financieel specialisten: cliënten kunnen vrijblijvend binnenlopen met hun vragen en direct ondersteuning krijgen. Hierdoor raken ze wellicht gemotiveerder voor inkomensbeheer, schuldhulpverlening en bewind in de toekomst indien dit noodzakelijk is.
4. Creëer meer betaalbaar woningaanbod voor deze doelgroep.
5. Breng de wachtlijst voor inkomensbeheer terug tot 2-3 maanden. Die 2-3 maanden kunnen gebruikt worden om samen met cliënt praktische zaken te regelen en ze eigenaar van het probleem te maken waardoor kans van slagen groter wordt bij start inkomensbeheer.

Stadsteam Herstel

Het Stadsteam Herstel helpt daklozen bij het organiseren van de eerste opvang, start met praktische ondersteuning op alle levensgebieden, zorgt voor toeleiding naar activering, passende begeleiding, huisvesting en behandeling indien nodig. Hulp wordt geboden door professionals en ervaringsdeskundigen. Het is een plek waar je als dakloze of verwijzende organisatie terecht kan. De hulpverlening verenigt zich rond de cliënt in plaats dat de cliënt naar de verschillende loketten van organisaties toe moet. Dit geeft versnelling in het traject, rust voor de cliënt en effectieve hulp. Er is in 2017 een belangrijke rol weggelegd voor Stadsteam herstel als het gaat om het verder uitwerken en implementeren van bovenstaande oplossingsrichtingen.

Plan van aanpak uitvoeringsfase financiële knelpunten uitstroom MO/BW

Algemeen:

In de periode september t/m december 2016 is er onderzoek uitgevoerd naar financiële knelpunten, die de uitstroom uit de maatschappelijke opvang / beschermd wonen belemmeren. Op basis van de geconstateerde knelpunten is een plan van aanpak opgesteld, waarin omschreven is hoe de Taskforce in samenwerking met gemeente en ketenpartners wil inzetten op het wegwerken van deze knelpunten. Daarbij worden twee sporen bewandeld:

- het uitwerken van casusoverstijgende oplossingen op verschillende thema's en de implementatie hiervan
- het wegwerken van de knelpunten bij de door de instellingen aangemelde 197 dossiers en het monitoren hierop.

Op deze manier wordt ingezet op zowel het wegnemen van financiële knelpunten van klanten, die nu in de opvang 'vastzitten' als op het voorkomen van het ontstaan van nieuwe vastzittende dossiers. Het wegwerken van de knelpunten bij de door de instellingen aangemelde 197 dossiers en het monitoren hierop zal plaatsvinden in periode Q2 t/m Q4.

Wat het uitwerken en implementeren van casusoverstijgende oplossingen betreft gaat de Taskforce het komend jaar aan de slag met:

- het wegnemen van knelpunten bij uitstroom als gevolg van een huurschuldsignalering
- het voorkomen van het ontstaan van huurschulden bij opvanginstellingen
- het op niveau krijgen van het inkomen , zodat uitstroom gerealiseerd kan worden
- het realiseren van uitstroom van mensen met schulden
- verbeteren samenwerking begeleiders – bewindvoerders – cliënten
- investeren in de werkalliantie tussen begeleider en cliënt, door aandacht te besteden aan de werkhouding van (financieel) hulpverleners
- realiseren van uitstroom van mensen met een nog niet uitgesproken echtscheiding en schulden
- het uitzoeken van regelruimte rondom verhogen inkomen/uitkering van jongvolwassenen (18 t/m 20 jaar)

De taskforce zoekt daarbij een brede samenwerking met opvanginstellingen, gemeentelijke diensten, corporaties, bewindvoerders, buurtteams en anderen om de gekozen oplossingsrichtingen verder uit te werken. Zo zullen in Q1 de uitkomsten van de analysefase teruggekoppeld worden aan de organisaties die deelgenomen hebben aan de onderzoeksfase. Lister, Tussenvoorziening en Leger des Heils zullen in het bijzonder gevraagd worden een actieve rol in te nemen in het vervolgtraject, omdat deze organisaties de meeste cliënten hebben aangemeld, waarbij zich financiële knelpunten in de uitstroom voordoen. De implementatie en borging van casusoverstijgende oplossingen zal bijzondere aandacht krijgen in Q4.

De Taskforce zal ieder kwartaal in een beknopte notitie schriftelijk rapporteren over de voortgang.

Thema 1: Huurschulden leiden tot vertraging uitstroom

1.1 Schuld bij woningbouwcorporatie (40 casussen: 34 MO/BW en 6 daklozen)

Curatief:

1. **Wat:** de gemaakte afspraken tussen STUW en NEMO (over 6 maanden aflossen naar vermogen en een goed plan voor de toekomst) worden helder verwoord en gecommuniceerd binnen zowel opvanginstellingen als woningbouwcorporaties in de stad. Hiervoor wordt onder andere een format voor informatieoverdracht aan de woningcorporatie over de mogelijkheid om zelfstandig te kunnen wonen ontwikkeld. Hierin wordt beschreven wat er gedaan is om het financiële risico voor de woningcorporatie is zo klein mogelijk te houden waar het toekomstige huurbetaling betreft. Ook wordt hierin beschreven welke begeleiding nodig lijkt en geregeld is om langdurig zelfstandig te kunnen wonen.

Hoe: taskforce doet aanzet voor formuleren heldere afspraken en format

Wie: betrokken partijen: incassoafdeling en managers woningbouwcorporaties, managers opvanginstellingen, contactpersonen Beter Wonen, Vierde Huis. Coördinatie ligt bij taskforce.

Wanneer: Q1

2. **Wat:** de taskforce monitort de casussen waar dit knelpunt speelt. Als ze niet via de gemaakte afspraken kunnen uitstromen vind overleg plaats met de managers van de woningbouwcorporaties om de casussen voor te leggen en uit te zoeken waarom de gemaakte afspraken niet werken.

Hoe: taskforce monitort casussen.

Wie: taskforce, managers woningbouwcorporaties.

Wanneer: Q2

Naast het wegnemen van knelpunten in de uitstroom beveelt de Taskforce aan, dat niet-reguliere oplossingen gericht op de aanpak van huurschuldproblematiek worden verkend en dat er meer uitwisseling van ideeën op dit vlak met andere gemeenten plaatsvindt, met als doel het voorkomen van instroom in de maatschappelijke opvang. Te denken valt aan doorbraakbijeekkomsten, steunfondsen, citydealachtige aanpakken. Gelet op de opdracht van de Taskforce gaat de Taskforce hier niet zelf mee aan de slag, en is de aanbeveling dit vanuit de reguliere schuldhulpverlening op te pakken (Werk en Inkomen, gemeente Utrecht).

1.2 Schuld bij opvanginstelling (9 casussen MO/BW)

1. **Wat:** Een aantal cliënten kan niet uitstromen, omdat er een schuld bij de opvanginstelling is, waarvan gesteld wordt dat die schuld afbetaald dient te worden alvorens een urgentie wordt aangevraagd via Beter Wonen. Het is zeer onwenselijk dat dit uitstroom in de weg staat.
Hoe: maken van afspraken met instellingen over realiseren zo spoedig mogelijke uitstroom en inlopen van achterstand na uitstroom (door betalingsregeling of middels schuldenregeling).

Hoe: Onderzoeken van mogelijkheden om ontstaan van huurschulden bij instelling te voorkomen, danwel manieren om schulden snel in te lopen. Overbrengen van kennis op dit onderwerp, zie ook plan van aanpak thema 'inkomen'.

Wie: taskforce, managers opvanginstellingen

Wanneer: Q2

Thema 2: inkomen niet op niveau dus huurbetaling problematisch (42 casussen MO/BW en 6 daklozen)

- 1. Wat:** Voor iedereen in Nederland geldt een bestaansminimum, probleem is dat het niet altijd gewaarborgd wordt. Met de juiste kennis is het inkomen op niveau te houden en hoeft een gebrek aan inkomen geen uitstroombelemming te zijn. Er zijn twee uitzonderingen: echtscheidingsproblematiek en een te laag leeftijdsgebonden inkomen voor jongeren. Dit zijn systeemproblemen die een andere oplossingen behoeven (zie thema 6 en 7). Voor overige knelpunten op het inkomensvlak is meer kennis nodig bij begeleiders, zodat zij een signaleringsfunctie voor financiële problematiek kunnen vervullen.

Hoe: toegankelijker maken van beschikbare kennis.

Een stroomdiagram ontwikkelen van checks op financiën bij instroom opvang: welke zaken kunnen uitstroom belemmeren, en waarop moet om die reden ingezet worden. Meenemen wie expertise heeft op dit terrein.

Wie: taskforce, Stadsgeldbeheer, U-Centraal, medewerkers opvanginstellingen.

Wanneer: Q1

Hoe: implementeren financiële kennis op locaties.

Bespreken van manier waarop financiële kennis organisaties ingebracht kan worden, met specifieke aandacht voor het inzetten op generalisten of invliegen specialisten (bijvoorbeeld korte intensieve trajecten gericht op beoordelen financiële situatie en noodzakelijke interventies, of invliegen financieel experts op locatie).

Wie: taskforce, Gemeente Utrecht, managers opvanginstellingen.

Wanneer: Q2

- 2. Wat:** Persoonlijk begeleiders hebben met veel leefgebieden te maken van de cliënt die aandacht behoeven. Financiën is daar slechts één van dus krijgt vaak niet de nodige prioriteit. Begeleiders hoeven geen financieel experts te worden maar zij dienen wel het belang in te zien van financiën zodat zij hun signaleringsfunctie beter kunnen vervullen. Zij dienen daartoe geïnspireerd te worden, dit kan bijvoorbeeld via een '[schuldenuniversiteit](#)'; een aantal aansprekende inspiratiebijeenkomsten door kennishouders op dit onderwerp (Nadja Jungmann, Roeland van Geuns, Instituut voor Publieke Waarden, etc). Dit kan naar voorbeeld van Den Haag worden gedaan; hier vinden reeds maandelijks colleges plaats.

Hoe: uitwerken plan schuldenuniversiteit

Wie: Gemeente Utrecht, taskforce, managers opvanginstellingen.

Wanneer: Q2 en Q3

Bovenstaande punten richten zich op het beter benutten van bestaande regelingen door vergroten van kennis. Een oplossing die buiten de invloedssfeer van de Taskforce ligt om dit knelpunt aan te pakken is het vereenvoudigen van het systeem van inkomensvoorzieningen en waarborgen van de beslagvrije voet.

Thema 3: Schulden niet op orde dus uitstroom problematisch (81 casussen MO/BW en 32 daklozen)

Wat: Het nog niet geregeld zijn van schulden wordt soms gezien als knelpunt om uit te stromen. Door eerder in traject aandacht te hebben voor financiën kan wellicht eerder gestabiliseerd worden. Daarnaast hoeft het hebben van schulden geen belemmering te zijn om uit te stromen als de juiste financiële begeleiding aanwezig is.

Hoe: zelfde werkwijze als bij het thema Inkomen, namelijk door vergroten van financiële kennis bij hulpverleners en zo snel mogelijk na instroom in de opvang voeren van een 'financiële intake'.

Daarnaast nader onderzoeken van vraag wat de 'juiste' begeleiding op gebied van financiën is bij uitstroom naar zelfstandig wonen, en of dit voor iedereen haalbaar is? Door voeren van verdiepende gesprekken met o.a. begeleiders over dit onderwerp en onderzoeken van de situatie bij een aantal cliënten die al uitgestroomd zijn (nog stabiel, waarom wel of niet?).

Wie: taskforce, begeleiders instellingen, trajectregisseurs, buurtteam

Wanneer: Q2 en Q3

Thema 4: Problemen met bewind (12 casussen MO/BW)

Wat: samenwerking tussen begeleiders en bewindvoerders enerzijds en cliënten en bewindvoerders anderzijds verbeteren, verwachtingen over en weer verhelderen.

Hoe: inbedden in programma Schuldenuniversiteit (zie thema 2). Daarnaast wijzen van instellingen op werkwijze Back Up (maken van afspraken met vaste bewindvoerders over bijvoorbeeld intake en spreekuren op locatie).

Wie: taskforce, bewindvoerders

Wanneer: Q3

Thema 5: werkalliantie tussen begeleider en cliënt (46 casussen MO/BW en 19 casussen daklozen)

1. **Wat:** werken aan de werkhouding van de (financieel) hulpverlener, zodat vertrouwen van cliënt groeit en betere samenwerking tot stand wordt gebracht.

Hoe: Verder onderzoek naar wat er nu al gebeurd op dit gebied (denk aan Mobility Mentoring, Krachtgericht werken, groepsgesprekken cliënten op wachtlijst LDO, aanpak U2-B Heard, doorbraakbijeenkomsten). Gesprekken met cliënten voeren. Aan de hand daarvan aanpak voor vervolg bedenken.

Wie: Taskforce, Stadsgeldbeheer, bewindvoerders, Schulddienstverlening Gemeente Utrecht.

Wanneer: Q2

- Hoe:** Inbedden van dit thema in programma Schuldenuniversiteit.
Wie: Taskforce
Wanneer: Q3

Thema 6 Echtscheiding (10 casussen MO/BW, 5 daklozen)

- Wat:** De problemen rond het op orde krijgen van inkomen bij een niet uitgesproken echtscheiding kunnen niet door de Taskforce opgelost worden, omdat het een systeemprobleem betreft.
Hoe: Agenderen bij citydeal-overleg
Wie: Taskforce
Wanneer: Q1
- Wat:** Deskundigheidsbevordering begeleiders: ook hier vormen schulden geen belemmering om zelfstandig te wonen
Hoe, wie en wanneer: zie thema 3

Thema 7 Inkomen jongvolwassenen (12 casussen MO/BW, 1 dakloze jongere)

- Wat:** Uitzoeken welke regelruimte is om het inkomen/uitkering van jongvolwassenen (18 t/m 20 jaar) te verhogen. Agenderen dit punt en andere genoemde oplossingsrichtingen bij gemeente en Armoedecoalitie.
- Hoe:** navraag doen bij andere gemeenten, Federatie Opvang enz.
- Wie:** Taskforce
- Wanneer:** Q2

Bijlage 1: vragenlijst

Om de mate waarin de problematiek speelt duidelijk te krijgen zijn de eerste twee vragen:

- a. Hoeveel mensen zouden op dit moment in principe zelfstandig (met mogelijk ambulante begeleiding) kunnen wonen?
- b. Welk aantal van deze mensen wordt hierin belemmerd door financiële knelpunten?

Vervolgens wordt over de mensen voor wie geldt dat ze zelfstandig zouden kunnen wonen maar belemmerd worden door financiële problemen gevraagd naar de volgende gegevens:

1. Persoonsgegevens (leeftijd, geslacht, gezinssamenstelling en inkomen)
2. Woonvoorziening (locatie en financieringsgrondslag)
3. Begeleiding financiële problematiek (welk soort begeleiding wordt geboden en door wie)
4. Tijdsduur traject (hoe lang maakt cliënt al gebruik van verschillende opvangvormen en hoe lang is hij al in staat zelfstandig te wonen)
5. Problemen met woningcorporaties (Voorkom huisuitzetting-traject of Tweede Kans beleid gehad?, huurschuldsignalering?)
6. Contingent woning aangevraagd (wel of niet aangenomen en waarom).
7. Contactgegevens voor evt. vervolgvragen en/of gesprek.
8. Beschrijving van het financiële knelpunt.

Deze laatste vraag is voor ons de belangrijkste, maar ook de moeilijkste voor hulpverleners om concreet en compleet in te vullen. N.a.v. de antwoorden op deze vraag willen we een onderscheid maken tussen de oorzaken van de belemmeringen: Ligger die op persoonlijk vlak, in het systeem (samenwerking en regels tussen verschillende organisaties) of op professioneel gebied (te weinig kennis e.d.)

Bijlage 2: Telling aangegeven knelpunten

Onderzoeksresultaten (Scores vragenlijst zoals ingevuld door begeleiders)				
	MO/BW Cliënten		Daklozen	
	Knelpunt genoemd	% van 154 cliënten	Knelpunt genoemd	% van 43 daklozen
1 huurschuld				
1 a woningbouw corporatie	34	22,1	6	14,0
1 b instelling (achterstand eigen bijdrage)	9	5,8	0	0,0
totaal 1	43		6	
2 inkomen				
2 a toetsingsinkomen wijkt af van werkelijk inkomen	7	4,5	0	0,0
2 b te laag	12	7,8	1	2,3
2 c problemen met toeslagen belastingdienst	0	0,0	0	0,0
2 d niet kunnen sparen	9	5,8	0	0,0
2 e kostendelersnorm	6	3,9	0	0,0
2 f geen of lange tijd geen inkomen	7	4,5	6	14,0
2 g niet stabiel	7	4,5	0	0,0
2 h echtscheiding	4	2,6	0	0,0
totaal 2	52		7	
3 schuldenproblematiek				
Schuldenproblematiek (niet gespecificeerd)	21	13,6	8	18,6
3 a toeleiding schulddienstverl. via buurtteam levert vertraging op	0	0,0	0	0,0
3 b schulden zijn nog niet in kaart gebracht	23	14,9	7	16,3
3 c bepaalde schuld belemmert schuldenregeling	7	4,5	1	2,3
3 d CJIB boetes	20	13,0	0	0,0
3 e schuldenregeling moet eerst doorlopen worden	1	0,6	0	0,0
3 f ontbreken van stabiel inkomen belemmert schuldenregeling	0	0,0	0	0,0
3 g privé schulden vormen belemmering	1	0,6	0	0,0
3 h schulden uit eigen zaak zijn nog niet afgehandeld	2	1,3	2	4,7
3 i wachttijd voor financiële dienstverlening	6	3,9	9	20,9
3 j echtscheiding	6	3,9	5	11,6
totaal 3	87		32	
4 problemen met bewind	4	2,6	0	0
4 a aanmelding schulddienstverlening vs. huurschuld	1	0,6	0	0
4 b meldt niet aan bij schulddienstverlening	5	3,2	0	0
4 c opheffen van bewind duurt lang	2	1,3	0	0
totaal 4	12		0	
5 problemen met hulpverlening zorgen voor vertraging uitstroom	1	0,6	0	0
5 a begeleider stuurt te weinig op oplossen financiële problematiek	3	1,9	0	0
5 b bij instroom te weinig aandacht voor financiën	1	0,6	0	0
5 c relatie tussen financieel begeleider en cliënt is niet optimaal	3	1,9	0	0
totaal 5	8		0	
6 Cliënt staat niet open voor financiële hulpverlening				
6 a motivatie gerelateerd	11	7,1	0	0,0
6 b wil geen financiële hulpverlening	15	9,7	3	7,0
6 c vluchtig contact	0	0,0	3	7,0
6 d heeft gebrek aan inzicht	12	7,8	4	9,3
totaal 6	38		10	
7 cliënt nog niet goed in beeld bij de hulpverlening	5	3,2	16	37,2
totaal 7	5		16	
totaal knelpunten	245		71	

Bijlage 3. Huurschuld in combinatie met andere problematiek

Huurschulden worden vaak genoemd in combinatie met andere problemen. Soms is er een direct verband en kunnen de problemen in samenwerking opgelost worden.

Andere combinaties zullen afzonderlijk van elkaar opgelost moeten worden.

Systeemproblematiek – alleen woningbouw

- 9 hebben alleen huurschuld als knelpunt benoemd.
- 3 hebben aangegeven dat er alleen een dubbele signalering in de weg zit, dus i.c.m. met wietplantage of overlast.
- 4 personen hebben een laatste kans beleid gehad.
- 1 persoon wacht op een zitting omdat hij de erfenis van zijn ouders (met een huurschuld) niet wil accepteren. Tot die tijd mag hij niet huren en hij moet beschermingsbewind accepteren van de woningbouwcorporatie.

Systeemproblematiek – woningbouw en Schulddienstverlening (6 personen)

- Bij sommigen is al gebeurd dat de afbetalingsregeling stopgezet wordt omdat Schulddienstverlening (SDV) alle afbetalingsregelingen tijdelijk stopt in verband met mogelijke bevoordeling van de woningbouwcorporatie als schuldeiser.
- Bij anderen wordt geen regeling getroffen met woningcorporaties, omdat die stopgezet zal gaan worden bij aanmelding SDV.

Systeemproblematiek – woningbouw en overheid

- 1 cliënt is een jongere. Uit een ander deel in het onderzoek blijkt dat jongeren vaak structureel te weinig financiële ruimte hebben om schulden af te kunnen betalen.
- 2 cliënten hebben last van kostgangers die hun aandeel niet betalen, maar wel minder geld ontvangen door de kostendelersnorm.
- 2 cliënten kunnen hun huurschuld nog niet afbetalen omdat ze wachten op echtscheidingsuitspraak

Systeemproblematiek en professionele problematiek – woningbouw en hulpverlening

- 5 cliënten hebben te laag of geen stabiel inkomen door beslagleggingen, schulden gemeenten, of tijdelijk ontbreken uitkering.
- 3 cliënten wachten of hebben lang gewacht op financiële dienstverlening.
- 6 cliënten hebben naast huurschuld ook andere schulden.

Systeemproblematiek en persoonlijke problematiek – woningbouw en cliënt

- 3 cliënten staan niet open voor inkomensbeheer of beschermingsbewind.

Bijlage 4: NIBUD begroting voor jongeren

Begrotingen jongeren 18 – 20 jaar met bijstandsuitkering, 110% en 120% hiervan en netto minimumjeugdloon

Toelichting:

- Bij het maken van deze begrotingen is gebruik gemaakt van de minimumvoorbeeldbegrotingen van het Nibud (cijfers 2017).
- Gekeken is naar vier inkomensniveaus: bijstandsniveau, 110% en 120% hiervan, en het (netto) minimumjeugdloon behorend bij de gekozen leeftijd. De inkomsten en uitgaven zijn omgerekend naar gemiddelde maandbedragen. In de praktijk kunnen er flinke verschillen zijn tussen de maanden van het jaar. Vakantiegeld wordt bijvoorbeeld jaarlijks uitgekeerd, maar wordt in de begrotingen uitgedrukt in een maandelijks bedrag.
- We gaan ervan uit dat de jongere gebruik maakt van de inkomensondersteunende regelingen van de gemeente Utrecht. In dit geval gaat het om de collectieve zorgverzekering (goedkoopste pakket) en de U-pas (120 euro per jaar voor sociale, culturele of sportieve activiteiten). Deze regelingen lopen tot een inkomensniveau van 125%; ontvangen de jongeren het minimumloon, dan zijn deze vergoedingen niet meegerekend. In andere gemeenten gelden weer andere vergoedingen.
- De lokale lasten (gemeentelijke heffingen en waterschapsheffingen) die zijn berekend, gelden voor de gemeente Utrecht, maar zijn ook per gemeente verschillend.
- Voor het eigen risico is uitgegaan van het gemiddelde eigen risico in 2016, te weten 20 euro per maand.
- Zelfstandig wonende jongeren met een bijstandsuitkering kunnen in aanmerking komen voor jongerentoeslag. Wanneer de jongere aantoonbare woonlasten heeft is dit voor alleenstaanden 265 euro.
- Als de jongere recht heeft op jongerentoeslag en door de gemeente wordt ondersteund bij het vinden van werk, is er recht op de jongerentoeslag extra. Voor zelfstandig wonende jongeren van 18 jaar bedraagt de toeslag 139 euro, voor zelfstandig wonende jongeren van 19 of 20 jaar is deze 199 euro.

Er zijn acht situaties doorgerekend:

1. De jongere woont een sociale huurwoning van 400 euro per maand exclusief gas, elektriciteit en water. Huurtoeslag is mogelijk.
2. De jongere huurt een kamer, 350 euro inclusief gas, elektriciteit en water, zonder huurtoeslag. Ook de kosten voor onderhoud huis en tuin zijn op nul gezet.
3. Situatie (a), inclusief jongerentoeslag
4. Situatie (b), inclusief jongerentoeslag
5. Situatie (a), inclusief jongerentoeslag en jongerentoeslag extra (18 jaar)

6. Situatie (b), inclusief jongerentoeslag en jongerentoeslag extra (18 jaar)
7. Situatie (a), inclusief jongerentoeslag en jongerentoeslag extra (19 jaar)
8. Situatie (a), inclusief jongerentoeslag en jongerentoeslag extra (19 jaar)

Uitgaven aan sociale participatie, bedrag per maand

	€
Contributies en abonnementen	
per kind 4 tot 12 jaar	11,00
per persoon vanaf 12 jaar	16,50
per huishouden	2,00
Bezoek ontvangen	
per persoon	8,50
per huishouden	11,00
Op bezoek gaan	
per persoon	5,50
Vakantie/uitgaan	
per persoon	16,50
per huishouden	22,50
Vervoer	
per persoon	9,00
per huishouden	4,50

Bron: Hoff et al, SCP/Nibud, 2009, berekeningen Nibud, 2017.

Overig restpakket zijn de kosten voor een huisdier en de kosten voor woon-werkverkeer (alleen bij een inkomen boven bijstandsniveau)

Nibud, mei 2017

a. Alleenstaande 19 jaar, in huurwoning

	100%	110%	120%	minimumloon
Inkomsten				
Netto inkomen (incl. kortingen)	243	267	291	789
Zorgtoeslag	88	88	88	88
Huurtoeslag	177	177	177	177
Kinderbijslag	0	0	0	0
Kindgebonden budget	0	0	0	0
Kinderopvangtoeslag	0	0	0	0
Jongerentoeslag	0	0	0	0
Jongerentoeslag extra	0	0	0	0
TOTAAL INKOMSTEN	507	531	556	1054
Vaste lasten				
Huur	400	400	400	400
Energie				
Gas	60	60	60	60
Elektriciteit	20	20	20	20
Water	9	9	9	9
Gemeentelijke heffingen	0 •	1 •	16 •	17
Waterschapshheffingen	0 •	6 •	11	11
Telefoon, televisie, internet	54	54	54	54
Verzekeringen				
Zorgverzekering: Basis en aanvullend	101 **	101 **	101 **	110
Zorgverzekering: Aanvullend	25 **	25 **	25 **	34
Overige verzekeringen	20	20	20	20
Onderwijs	0	0	0	0
Kinderopvang	0	0	0	0
Contributies en abonnementen	2	2	2	2
Vervoer	14	14	14	14
TOTAAL VASTE LASTEN	704	711	731	750
Reserveringsuitgaven				
Kleding en schoenen	56	56	56	56
Inventaris	74	74	74	74
Onderhoud huis en tuin	24	24	24	24
Eigen risico	20	20	20	20
Eigen bijdragen, zelfzorgmedicijnen	12	12	12	12
Vrijtijdsuitgaven	*	*	*	*
TOTAAL RESERVERINGSUITGAVEN	185	185	185	185
Huishoudelijke uitgaven				
Voeding	201	201	201	201
Was- en schoonmaakmiddelen	6	6	6	6
Persoonlijke verzorging	21	21	21	21
Huishoudelijke dienstverlening	0	0	0	0
Huisdieren	*	*	*	*
Roken	*	*	*	*
Diversen	10	10	10	10
TOTAAL HUISHOUDELIJKE UITGAVEN	238	238	238	238
TOTAAL UITGAVEN	1126	1134	1154	1172
BESCHIKBAAR NA BASISPAKKET	-619	-602	-598	-119
Restpakket				
Sociale participatie	96	96	96	96
Overig restpakket	23	89	89	89
Vergoeding restpakket	-10 **	-10 **	-10 **	0
TOTAAL RESTPAKKET	109	175	175	185
BESCHIKBAAR NA RESTPAKKET	-728	-777	-773	-304

* Deze posten vallen onder het restpakket

Vet en cursief Afhankelijk van gemeentelijke tarieven

- Verminderd met de kwijtschelding
- Lokale tegemoetkomingen en/of meerkosten

b. Alleenstaande 19 jaar, op kamers

	100%	110%	120%	minimumloon
Inkomsten				
Netto inkomen (incl. kortingen)	243	267	291	789
Zorgtoeslag	88	88	88	88
Huurtoeslag	0	0	0	0
Kinderbijslag	0	0	0	0
Kindgebonden budget	0	0	0	0
Kinderopvangtoeslag	0	0	0	0
Jongerentoeslag	0	0	0	0
Jongerentoeslag extra	0	0	0	0
TOTAAL INKOMSTEN	331	355	379	877
Vaste lasten				
Huur	350	350	350	350
Energie				
Gas	0	0	0	0
Elektriciteit	0	0	0	0
Water	0	0	0	0
Gemeentelijke heffingen	0 •	1 •	16 •	17
Waterschapsheffingen	0 •	6 •	11	11
Telefoon, televisie, internet	54	54	54	54
Verzekeringen				
Zorgverzekering: Basis en aanvullend	101 **	101 **	101 **	110
Zorgverzekering: Aanvullend	25 **	25 **	25 **	34
Overige verzekeringen	20	20	20	20
Onderwijs	0	0	0	0
Kinderopvang	0	0	0	0
Contributies en abonnementen	2	2	2	2
Vervoer	14	14	14	14
TOTAAL VASTE LASTEN	565	572	592	610
Reserveringsuitgaven				
Kleding en schoenen	56	56	56	56
Inventaris	74	74	74	74
Onderhoud huis en tuin	0	0	0	0
Eigen risico	20	20	20	20
Eigen bijdragen, zelfzorgmedicijnen	12	12	12	12
Vrijtijdsuitgaven	*	*	*	*
TOTAAL RESERVERINGSUITGAVEN	161	161	161	161
Huishoudelijke uitgaven				
Voeding	201	201	201	201
Was- en schoonmaakmiddelen	6	6	6	6
Persoonlijke verzorging	21	21	21	21
Huishoudelijke dienstverlening	0	0	0	0
Huisdieren	*	*	*	*
Roken	*	*	*	*
Diversen	10	10	10	10
TOTAAL HUISHOUDELIJKE UITGAVEN	238	238	238	238
TOTAAL UITGAVEN	963	970	991	1009
BESCHIKBAAR NA BASISPAKKET	-633	-616	-612	-132
Restpakket				
Sociale participatie	96	96	96	96
Overig restpakket	23	89	89	89
Vergoeding restpakket	-10 **	-10 **	-10 **	0
TOTAAL RESTPAKKET	109	175	175	185
BESCHIKBAAR NA RESTPAKKET	-742	-790	-787	-317

* Deze posten vallen onder het restpakket

Vet en cursief Afhankelijk van gemeentelijke tarieven

• Verminderd met de kwijtschelding

** Lokale tegemoetkomingen en/of meerkosten

c. Alleenstaande 19 jaar, in huurwoning, met jongerentoeslag

	100%	110%	120%	minimumloon
Inkomsten				
Netto inkomen (incl. kortingen)	243	267	291	789
Zorgtoeslag	88	88	88	88
Huurtoeslag	177	177	177	177
Kinderbijslag	0	0	0	0
Kindgebonden budget	0	0	0	0
Kinderopvangtoeslag	0	0	0	0
Jongerentoeslag	265	0	0	0
Jongerentoeslag extra	0	0	0	0
TOTAAL INKOMSTEN	772	531	556	1054
Vaste lasten				
Huur	400	400	400	400
Energie				
Gas	60	60	60	60
Elektriciteit	20	20	20	20
Water	9	9	9	9
Gemeentelijke heffingen	0 •	1 •	16 •	17
Waterschapshheffingen	0 •	6 •	11	11
Telefoon, televisie, internet	54	54	54	54
Verzekeringen				
Zorgverzekering: Basis en aanvullend	101 ••	101 ••	101 ••	110
Zorgverzekering: Aanvullend	25 ••	25 ••	25 ••	34
Overige verzekeringen	20	20	20	20
Onderwijs	0	0	0	0
Kinderopvang	0	0	0	0
Contributies en abonnementen	2	2	2	2
Vervoer	14	14	14	14
TOTAAL VASTE LASTEN	704	711	731	750
Reserveringsuitgaven				
Kleding en schoenen	56	56	56	56
Inventaris	74	74	74	74
Onderhoud huis en tuin	24	24	24	24
Eigen risico	20	20	20	20
Eigen bijdragen, zelfzorgmedicijnen	12	12	12	12
Vrijtijdsuitgaven	*	*	*	*
TOTAAL RESERVERINGSUITGAVEN	185	185	185	185
Huishoudelijke uitgaven				
Voeding	201	201	201	201
Was- en schoonmaakmiddelen	6	6	6	6
Persoonlijke verzorging	21	21	21	21
Huishoudelijke dienstverlening	0	0	0	0
Huisdieren	*	*	*	*
Roken	*	*	*	*
Diversen	10	10	10	10
TOTAAL HUISHOUDELIJKE UITGAVEN	238	238	238	238
TOTAAL UITGAVEN	1126	1134	1154	1172
BESCHIKBAAR NA BASISPAKKET	-354	-602	-598	-119
Restpakket				
Sociale participatie	96	96	96	96
Overig restpakket	23	89	89	89
Vergoeding restpakket	-10 ••	-10 ••	-10 ••	0
TOTAAL RESTPAKKET	109	175	175	185
BESCHIKBAAR NA RESTPAKKET	-463	-777	-773	-304

* Deze posten vallen onder het restpakket

Vet en cursief Afhankelijk van gemeentelijke tarieven

- Verminderd met de kwijtschelding
- Lokale tegemoetkomingen en/of meerkosten

d. Alleenstaande 19 jaar, op kamers , met jongerentoeslag

	100%	110%	120%	minimumloon
Inkomsten				
Netto inkomen (incl. kortingen)	243	267	291	789
Zorgtoeslag	88	88	88	88
Huurtoeslag	0	0	0	0
Kinderbijslag	0	0	0	0
Kindgebonden budget	0	0	0	0
Kinderopvangtoeslag	0	0	0	0
Jongerentoeslag	265	0	0	0
Jongerentoeslag extra	0	0	0	0
TOTAAL INKOMSTEN	596	355	379	877
Vaste lasten				
Huur	350	350	350	350
Energie				
Gas	0	0	0	0
Elektriciteit	0	0	0	0
Water	0	0	0	0
Gemeentelijke heffingen	0 •	1 •	16 •	17
Waterschapsheffingen	0 •	6 •	11	11
Telefoon, televisie, internet	54	54	54	54
Verzekeringen				
Zorgverzekering: Basis en aanvullend	101 **	101 **	101 **	110
Zorgverzekering: Aanvullend	25 **	25 **	25 **	34
Overige verzekeringen	20	20	20	20
Onderwijs	0	0	0	0
Kinderopvang	0	0	0	0
Contributies en abonnementen	2	2	2	2
Vervoer	14	14	14	14
TOTAAL VASTE LASTEN	565	572	592	610
Reserveringsuitgaven				
Kleding en schoenen	56	56	56	56
Inventaris	74	74	74	74
Onderhoud huis en tuin	0	0	0	0
Eigen risico	20	20	20	20
Eigen bijdragen, zelfzorgmedicijnen	12	12	12	12
Vrijtijdsuitgaven	*	*	*	*
TOTAAL RESERVERINGSUITGAVEN	161	161	161	161
Huishoudelijke uitgaven				
Voeding	201	201	201	201
Was- en schoonmaakmiddelen	6	6	6	6
Persoonlijke verzorging	21	21	21	21
Huishoudelijke dienstverlening	0	0	0	0
Huisdieren	*	*	*	*
Roken	*	*	*	*
Diversen	10	10	10	10
TOTAAL HUISHOUDELIJKE UITGAVEN	238	238	238	238
TOTAAL UITGAVEN	963	970	991	1009
BESCHIKBAAR NA BASISPAKKET	-368	-616	-612	-132
Restpakket				
Sociale participatie	96	96	96	96
Overig restpakket	23	89	89	89
Vergoeding restpakket	-10 **	-10 **	-10 **	0
TOTAAL RESTPAKKET	109	175	175	185
BESCHIKBAAR NA RESTPAKKET	-477	-790	-787	-317

* Deze posten vallen onder het restpakket

Vet en cursief Afhankelijk van gemeentelijke tarieven

• Verminderd met de kwijtschelding

** Lokale tegemoetkomingen en/of meerkosten

e. Alleenstaande 18 jaar, in huurwoning, met jongerentoeslag en jongerentoeslag extra

	100%	110%	120%	minimumloon
Inkomsten				
Netto inkomen (incl. kortingen)	243	267	291	685
Zorgtoeslag	88	88	88	88
Huurtoeslag	177	177	177	177
Kinderbijslag	0	0	0	0
Kindgebonden budget	0	0	0	0
Kinderopvangtoeslag	0	0	0	0
Jongerentoeslag	265	0	0	0
Jongerentoeslag extra	139	0	0	0
TOTAAL INKOMSTEN	911	531	556	950
Vaste lasten				
Huur	400	400	400	400
Energie				
Gas	60	60	60	60
Elektriciteit	20	20	20	20
Water	9	9	9	9
Gemeentelijke heffingen	0 •	1 •	16 •	17
Waterschapshffingen	0 •	6 •	11	11
Telefoon, televisie, internet	54	54	54	54
Verzekeringen				
Zorgverzekering: Basis en aanvullend	101 ••	101 ••	101 ••	110
Zorgverzekering: Aanvullend	25 ••	25 ••	25 ••	34
Overige verzekeringen	20	20	20	20
Onderwijs	0	0	0	0
Kinderopvang	0	0	0	0
Contributies en abonnementen	2	2	2	2
Vervoer	14	14	14	14
TOTAAL VASTE LASTEN	704	711	731	750
Reserveringsuitgaven				
Kleding en schoenen	56	56	56	56
Inventaris	74	74	74	74
Onderhoud huis en tuin	24	24	24	24
Eigen risico	20	20	20	20
Eigen bijdragen, zelfzorgmedicijnen	12	12	12	12
Vrijtijdsuitgaven	*	*	*	*
TOTAAL RESERVERINGSUITGAVEN	185	185	185	185
Huishoudelijke uitgaven				
Voeding	201	201	201	201
Was- en schoonmaakmiddelen	6	6	6	6
Persoonlijke verzorging	21	21	21	21
Huishoudelijke dienstverlening	0	0	0	0
Huisdieren	*	*	*	*
Roken	*	*	*	*
Diversen	10	10	10	10
TOTAAL HUISHOUDELIJKE UITGAVEN	238	238	238	238
TOTAAL UITGAVEN	1126	1134	1154	1172
BESCHIKBAAR NA BASISPAKKET	-215	-602	-598	-223
Restpakket				
Sociale participatie	96	96	96	96
Overig restpakket	23	89	89	89
Vergoeding restpakket	-10 ••	-10 ••	-10 ••	0
TOTAAL RESTPAKKET	109	175	175	185
BESCHIKBAAR NA RESTPAKKET	-324	-777	-773	-408

* Deze posten vallen onder het restpakket

Vet en cursief Afhankelijk van gemeentelijke tarieven

- Verminderd met de kwijtschelding
- Lokale tegemoetkomingen en/of meerkosten

f. Alleenstaande 18 jaar, op kamers, met jongerentoeslag en jongerentoeslag extra

	100%	110%	120%	minimumloon
Inkomsten				
Netto inkomen (incl. kortingen)	243	267	291	685
Zorgtoeslag	88	88	88	88
Huurtoeslag	0	0	0	0
Kinderbijslag	0	0	0	0
Kindgebonden budget	0	0	0	0
Kinderopvangtoeslag	0	0	0	0
Jongerentoeslag	265	0	0	0
Jongerentoeslag extra	139	0	0	0
TOTAAL INKOMSTEN	735	355	379	773
Vaste lasten				
Huur	350	350	350	350
Energie				
Gas	0	0	0	0
Elektriciteit	0	0	0	0
Water	0	0	0	0
Gemeentelijke heffingen	0 •	1 •	16 •	17
Waterschapsheffingen	0 •	6 •	11	11
Telefoon, televisie, internet	54	54	54	54
Verzekeringen				
Zorgverzekering: Basis en aanvullend	101 **	101 **	101 **	110
Zorgverzekering: Aanvullend	25 **	25 **	25 **	34
Overige verzekeringen	20	20	20	20
Onderwijs	0	0	0	0
Kinderopvang	0	0	0	0
Contributies en abonnementen	2	2	2	2
Vervoer	14	14	14	14
TOTAAL VASTE LASTEN	565	572	592	610
Reserveringsuitgaven				
Kleding en schoenen	56	56	56	56
Inventaris	74	74	74	74
Onderhoud huis en tuin	0	0	0	0
Eigen risico	20	20	20	20
Eigen bijdragen, zelfzorgmedicijnen	12	12	12	12
Vrijtijdsuitgaven	*	*	*	*
TOTAAL RESERVERINGSUITGAVEN	161	161	161	161
Huishoudelijke uitgaven				
Voeding	201	201	201	201
Was- en schoonmaakmiddelen	6	6	6	6
Persoonlijke verzorging	21	21	21	21
Huishoudelijke dienstverlening	0	0	0	0
Huisdieren	*	*	*	*
Roken	*	*	*	*
Diversen	10	10	10	10
TOTAAL HUISHOUDELIJKE UITGAVEN	238	238	238	238
TOTAAL UITGAVEN	963	970	991	1009
BESCHIKBAAR NA BASISPAKKET	-229	-616	-612	-236
Restpakket				
Sociale participatie	96	96	96	96
Overig restpakket	23	89	89	89
Vergoeding restpakket	-10 **	-10 **	-10 **	0
TOTAAL RESTPAKKET	109	175	175	185
BESCHIKBAAR NA RESTPAKKET	-338	-790	-787	-421

* Deze posten vallen onder het restpakket

Vet en cursief Afhankelijk van gemeentelijke tarieven

• Verminderd met de kwijtschelding

** Lokale tegemoetkomingen en/of meerkosten

g. Alleenstaande 19 jaar, in huurwoning, met jongerentoeslag en jongerentoeslag extra

	100%	110%	120%	minimumloon
Inkomsten				
Netto inkomen (incl. kortingen)	243	267	291	789
Zorgtoeslag	88	88	88	88
Huurtoeslag	177	177	177	177
Kinderbijslag	0	0	0	0
Kindgebonden budget	0	0	0	0
Kinderopvangtoeslag	0	0	0	0
Jongerentoeslag	265	0	0	0
Jongerentoeslag extra	199	0	0	0
TOTAAL INKOMSTEN	971	531	556	1054
Vaste lasten				
Huur	400	400	400	400
Energie				
Gas	60	60	60	60
Elektriciteit	20	20	20	20
Water	9	9	9	9
Gemeentelijke heffingen	0 •	1 •	16 •	17
Waterschapshheffingen	0 •	6 •	11	11
Telefoon, televisie, internet	54	54	54	54
Verzekeringen				
Zorgverzekering: Basis en aanvullend	101 **	101 **	101 **	110
Zorgverzekering: Aanvullend	25 **	25 **	25 **	34
Overige verzekeringen	20	20	20	20
Onderwijs	0	0	0	0
Kinderopvang	0	0	0	0
Contributies en abonnementen	2	2	2	2
Vervoer	14	14	14	14
TOTAAL VASTE LASTEN	704	711	731	750
Reserveringsuitgaven				
Kleding en schoenen	56	56	56	56
Inventaris	74	74	74	74
Onderhoud huis en tuin	24	24	24	24
Eigen risico	20	20	20	20
Eigen bijdragen, zelfzorgmedicijnen	12	12	12	12
Vrijtijdsuitgaven	*	*	*	*
TOTAAL RESERVERINGSUITGAVEN	185	185	185	185
Huishoudelijke uitgaven				
Voeding	201	201	201	201
Was- en schoonmaakmiddelen	6	6	6	6
Persoonlijke verzorging	21	21	21	21
Huishoudelijke dienstverlening	0	0	0	0
Huisdieren	*	*	*	*
Roken	*	*	*	*
Diversen	10	10	10	10
TOTAAL HUISHOUDELIJKE UITGAVEN	238	238	238	238
TOTAAL UITGAVEN	1126	1134	1154	1172
BESCHIKBAAR NA BASISPAKKET	-155	-602	-598	-119
Restpakket				
Sociale participatie	96	96	96	96
Overig restpakket	23	89	89	89
Vergoeding restpakket	-10 **	-10 **	-10 **	0
TOTAAL RESTPAKKET	109	175	175	185
BESCHIKBAAR NA RESTPAKKET	-264	-777	-773	-304

* Deze posten vallen onder het restpakket

Vet en cursief Afhankelijk van gemeentelijke tarieven

- Verminderd met de kwijtschelding
- Lokale tegemoetkomingen en/of meerkosten

h. Alleenstaande 19 jaar, op kamers , met jongerentoeslag en jongerentoeslag extra

	100%	110%	120%	minimumloon
Inkomsten				
Netto inkomen (incl. kortingen)	243	267	291	789
Zorgtoeslag	88	88	88	88
Huurtoeslag	0	0	0	0
Kinderbijslag	0	0	0	0
Kindgebonden budget	0	0	0	0
Kinderopvangtoeslag	0	0	0	0
Jongerentoeslag	265	0	0	0
Jongerentoeslag extra	199	0	0	0
TOTAAL INKOMSTEN	795	355	379	877
Vaste lasten				
Huur	350	350	350	350
Energie				
Gas	0	0	0	0
Elektriciteit	0	0	0	0
Water	0	0	0	0
Gemeentelijke heffingen	0 •	1 •	16 •	17
Waterschapsheffingen	0 •	6 •	11	11
Telefoon, televisie, internet	54	54	54	54
Verzekeringen				
Zorgverzekering: Basis en aanvullend	101 **	101 **	101 **	110
Zorgverzekering: Aanvullend	25 **	25 **	25 **	34
Overige verzekeringen	20	20	20	20
Onderwijs	0	0	0	0
Kinderopvang	0	0	0	0
Contributies en abonnementen	2	2	2	2
Vervoer	14	14	14	14
TOTAAL VASTE LASTEN	565	572	592	610
Reserveringsuitgaven				
Kleding en schoenen	56	56	56	56
Inventaris	74	74	74	74
Onderhoud huis en tuin	0	0	0	0
Eigen risico	20	20	20	20
Eigen bijdragen, zelfzorgmedicijnen	12	12	12	12
Vrijtijdsuitgaven	*	*	*	*
TOTAAL RESERVERINGSUITGAVEN	161	161	161	161
Huishoudelijke uitgaven				
Voeding	201	201	201	201
Was- en schoonmaakmiddelen	6	6	6	6
Persoonlijke verzorging	21	21	21	21
Huishoudelijke dienstverlening	0	0	0	0
Huisdieren	*	*	*	*
Roken	*	*	*	*
Diversen	10	10	10	10
TOTAAL HUISHOUDELIJKE UITGAVEN	238	238	238	238
TOTAAL UITGAVEN	963	970	991	1009
BESCHIKBAAR NA BASISPAKKET	-169	-616	-612	-132
Restpakket				
Sociale participatie	96	96	96	96
Overig restpakket	23	89	89	89
Vergoeding restpakket	-10 **	-10 **	-10 **	0
TOTAAL RESTPAKKET	109	175	175	185
BESCHIKBAAR NA RESTPAKKET	-278	-790	-787	-317

* Deze posten vallen onder het restpakket

Vet en cursief Afhankelijk van gemeentelijke tarieven

• Verminderd met de kwijtschelding

** Lokale tegemoetkomingen en/of meerkosten

Bijlage 5: Interviews met cliënten, door ervaringsdeskundig lid Taskforce.

Anita

Voor mij zit een vrouw van midden 50 die na een detentie van 4 jaar teruggekeerd is naar Nederland vanuit Italië. Aangezien zij het huis dat ze voor die tijd in Overvecht had inmiddels kwijt is belandt ze weer op straat. Ze weet 3 maanden clean te blijven maar valt daarna terug in middelengebruik.

Als ik haar spreek woont ze al zo'n 2,5 jaar in de opvang (Leger des Heils) en moet ze rond komen van zak- en kleed geld waar ook nog eens beslag op is gelegd waardoor ze maar €24,- per maand overhoudt om van te leven. Derhalve ziet zij zich genoodzaakt om haar inkomsten aan te vullen op de baan (Europalaan) als prostituee. Ze gebruikt nog cocaïne en krijgt medicatie van de arts.

Haar schulden bestaan uit boetes die openstaan bij het CJIB en een lening. De hoogte van de lening is ongeveer €5000,- en de boetes zijn een bedrag tussen de €5000,- en de €10.000,-. Als ik haar vraag waarom zij niet meer informatie over haar schulden heeft zegt ze dat zij zich er nu niet druk om maakt omdat ze er nu toch niets mee kan. Daarom doet ze er ook niets mee.

Ik vraag haar een top 3 te maken van problemen die in de weg staan naar zelfstandig wonen. Dit is de eerste top 3 die zij maakt.

1. Geld
2. Geld
3. Geld

Na wat reflectie komt ze met de volgende.

1. Huis
2. Inkomen
3. Werk

Ik stel haar de wensvraag (*stel jezelf voor dat je vanavond ligt te slapen en tijdens je slaap worden al je financiële problemen opgelost. Wat is er dan morgenochtend als je wakker wordt anders voor jou?*) en zonder nadenken komt eruit: "Ik wil een huis! Dan komt het goed".

Ze spreekt zelf uit dat het ook dan niet vanzelf zal gaan, maar vindt wel motivatie in dat denkbeeld. Ook geeft ze aan als kapster te willen werken en spreekt voorzichtig de wens uit om voor zichzelf te kunnen beginnen.

Anton

Voor mij zit een heer die erg begaan is met zijn lotgenoten en ook actie onderneemt om hen tot steun te kunnen zijn. Dhr. is zelfs bezig om zijn eigen stichting op te zetten.

De problemen ontstaan in 2008 als het bedrijf van dhr. niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en een schuldeiser beslag laat leggen op zijn inkomsten. Hierop laat zijn ex-vrouw ook beslag leggen om haar alimentatie veilig te stellen. De hele situatie loopt uit op een debacle en onder de druk van een behoorlijke restschuld (heden tussen de €500.000,- en €600.000,-) wordt het huis van dhr. in 2010 verkocht. Het loonbeslag bleef hierna bestaan waardoor dhr. wel over een hoog bruto inkomen beschikt op papier maar hij niet in aanmerking komt voor een sociale huurwoning. In de praktijk blijft hier echter alleen de beslagvrije voet van over waardoor particulier huren er ook niet in zit.

Dhr. verblijft nu al zo'n 11 maanden in de nachtopvang en staat op de wachtlijst voor het LDO. Leeft van een daklozenuitkering. Dhr. vindt de bijstandsnorm hoog genoeg en heeft geaccepteerd dat dit voor hem het hoogst haalbare is. Dhr. staat al 8 jaar als woningzoekende ingeschreven. Hij ervaart erg veel stress door het terugkerende inbellen in de sleep-Inn en vindt dit ook onmenselijk tegenover een al kwetsbare groep mensen.

Heb je zelf een creatieve oplossing voor je problemen?

Persoonsgerichte aanpak.

- Toelating en regie moet weg!
- Maatwerk.

Eigen top 3 van problemen:

1. Eigen persoonlijkheid
2. Regeltjes
3. De eigen psychische en somatische gezondheid

Financieel knelpunt:

- Dhr. ziet zelf alleen problemen als hij weer een woning krijgt. De kosten voor de inrichting alsmede het betalen van de borg zijn voor hem bijna onmogelijk gezien zijn inkomen.
- Verder is er geen financiële hulpvraag.

Andere knelpunten:

- Kent de regels niet voor het toewijzen van bijzondere bijstand (i.v.m. borg huis en inrichting).
- Moet verplicht een traject aangaan met het LDO terwijl hij niet door kan stromen via het 4^{de} huis (iedereen die langer dan 5 jaar staat ingeschreven als woningzoekende komt niet in aanmerking)

Azra

Ik ga in gesprek met een Iraanse man van eind 40 begin 50, die redelijk goed Nederlands spreekt. Dhr. vertelt makkelijk en gepassioneerd over de meest uiteenlopende onderwerpen en schakelt snel tussen zijn tijd hier en zijn tijd in Iran, wat het moeilijk maakt om een duidelijke tijdslijn uit te zetten.

In 2004 is hij gescheiden van zijn vrouw in Iran, waarna hij naar Nederland is gekomen. In de periode van 2004 tot 2008 heeft hij hier gewoond en gewerkt. In 2008 overleed zijn moeder in Iran. Hij ging daarheen voor de begrafenis en toen hij daar eenmaal was werd hij opgepakt door de politie. Hij moest nog 600 gouden munten betalen aan zijn ex-vrouw voor de scheiding en mocht het land niet verlaten voordat hij dat gedaan had. Hij is daar in 2009 opnieuw getrouwd en kwam uiteindelijk in 2012 weer terug naar Nederland. Hij is daarna ook weer weggegaan, om op 1 oktober 2015 definitief terug te keren naar Nederland.

Toen dhr. in 2013 in Nederland was had hij een uitkering en werkte hij ook. Het werk heeft hij niet opgegeven als inkomsten bij de uitkeringsinstantie, omdat hij beide inkomens nodig had om een auto te kunnen kopen. Dit heeft geresulteerd in een schuld bij de sociale dienst van €3000,-. Ook na 2015 zijn er weer schulden opgebouwd bij de uitkeringsinstantie. De totale schuld daar is nu €5500,- en daar komt de achterstallige zorgpremie (€1800,-) nog bij.

Dhr. heeft nu een onregelmatig inkomen (werkt voor een uitzendbureau) en vraagt niet gelijk een uitkering aan als hij zonder werk zit. Naar eigen zeggen heeft hij nog wel eens geprobeerd om een uitkering aan te vragen, maar moest hij daarvoor erg veel papieren inleveren. Dan liever niet, zegt hij, de vorige keer kreeg ik er alleen maar schulden door.

Wat voor hulp zou je graag willen?

Iemand die mij helpt van de problemen af te komen.

Heb je zelf een creatieve oplossing voor je problemen?

Dhr. kan zelf niets bedenken.

Schaalvraag

Als je een cijfer zou moeten hangen aan hoe zwaar de schulden op je drukken, waarbij 1 het laagste en 10 het hoogst haalbare is, welk cijfer zou jij er dan aan hangen?

Een 10. Hij slaapt er slecht door en is er veel mee bezig in zijn hoofd. Hij loopt rond met een gevoel van oneerlijkheid, dat het hem wordt aangedaan.

Top drie

Als je een top drie zou mogen maken van problemen die jouw gang naar een zelfstandige woning bemoeilijken, hoe zou die er dan uitzien?

1. Huis (eigen huis)
2. Financieel probleem
3. Werk (Blijven werken)

Systeem problemen:

- Sociale dienst (Vindt het erg moeilijk om een uitkering aan te vragen en heeft daarom vaak geen inkomen).
- Zorgverzekering (Vindt de zorgverzekering duur en snapt niet dat het duurder wordt als je niet betaalt omdat het zorginstituut er dan tussen zit).

Persoonlijke problemen:

- Zijn vrouw zit nog in Iran.

Professionele problemen:

- Zijn contactpersoon bij de instelling waar hij verblijft (LDO) is ziek en hij heeft de vervanger nog niet gezien.

De wensvraag.

Ik stel dhr. de volgende vraag, stel jezelf voor dat je vanavond ligt te slapen en tijdens je slaap worden al je financiële problemen opgelost. Wat is er dan morgen ochtend als je wakker wordt anders voor jou?

Als ik dhr. de vraag stel wordt hij heel blij en lacht, met tranen in zijn ogen. Het enige wat hij mij vertelt is dat hij zich nu hulpeloos en alleen voelt. De vraag alleen heeft een zichtbaar en emotioneel effect op dhr.

Dilek

Een 31 jarige vrouw van allochtone afkomst doet de deur van het ervaringstehuis in Utrecht open. Hier woont en werkt ze al een jaar als ervaringsdeskundige. Sinds september 2016 zit ze ook op de opleiding voor ervaringsdeskundigen. Ze heeft 17 jaar lang in Nederland gewoond zonder verblijfsvergunning en heeft in die periode allerhande misbruik en mishandelingen moeten verduren. Sinds 2008 heeft zij een verblijfsvergunning en is haar leven, stapje voor stapje, beter geworden. Als ik haar vraag wat haar het meest is bijgebleven van die periode zegt ze, het onrecht dat je wordt aangedaan als je niets hebt.

Ik vraag haar een aantal financiële knelpunten te benoemen die jongeren kunnen ervaren op hun pad naar een zelfstandige woning.

1. Te weinig geld om een huis te kunnen huren. De uitkering die jongeren krijgen is bij lange na niet hoog genoeg om een woonruimte van te kunnen huren. Baantjes die minimumloon betalen verschaffen die ruimte ook niet.
2. Ze kunnen moeilijk aan een vaste baan komen. De meeste baantjes voor hun leeftijdscategorie zijn parttime en op uitzend- of oproep basis. Het is zeer moeilijk om een vast baan te bemachtigen waarmee zij de huur zouden kunnen betalen.
3. Het onvermogen om boetes te betalen. Onbetaalde boetes groeien snel en beslaglegging of zelfs detentie liggen dan op de loer.
4. De zorgverzekering die niet betaald wordt. Ook dit loopt snel op, vaak sneller dan er afbetaald kan worden.
5. Ze worden te weinig betrokken bij hun financiële situatie waardoor er een gebrek aan inzicht ontstaat.
6. Overige schulden. Schulden in de vorm van de kosten van een telefoonabonnement of spullen die via after-pay op internet worden gekocht. Het wordt jongeren veel te makkelijk gemaakt om op deze manier schulden te maken.

Even worden we gestoord in ons gesprek door een jongen van een jaar of 17 die met een hoop herrie binnen komt. Ze verwelkomt de jongeman met een standje, hij moet de volgende keer ook de trap stofzuigen. Aan zijn tegenwerping dat hij dat heeft gedaan heeft ze geen boodschap. Ik doe het je straks wel even voor, zegt ze op vriendelijke toon. Hier heeft de jongeman geen weerwoord op en loopt rustig naar zijn kamer. Tegensputteren heeft geen zin.

Hierna vraag ik haar naar eventuele oplossingen voor al die problemen.

1. Goedkopere woningen. Heel simpel eigenlijk, de kosten van het huren van een woning afstemmen op het inkomen van de jongeren. Meer kamers of HAT eenheden.
2. Betere banen aanbieden zodat ze de huur van bestaande woningen kunnen betalen. Hier zit ook veel groei in omdat ze dan hun handje niet op hoeven te houden.
3. Mogelijkheid tot tijdelijke bevrozing van de schulden in het kader van het opbouwen van een bestaan, waarna een woning gehuurd kan worden.
4. 1 keer in de maand met jongeren gaan zitten om te laten zien wat de vaste lasten zijn en wat er betaald moet worden. Gebrek aan inzicht leidt tot schulden! En bij overname ontbreekt de groei.

Er moet iets veranderen! Gekscherend heeft zij het over een opstand, om vervolgens met een serieus gezicht verder te gaan over de levens van jongeren die op deze manier verwoest worden. Juist de kwetsbare jongeren gaan vaak voor veel te dure telefoon abonnementen of laten zich verleiden tot het kopen van allerlei artikelen via Wehkamp of after-pay die zij helemaal niet nodig hebben. Vaak met schulden tot gevolg. Schulden, die zij over een periode van jaren af moeten betalen en waarvan de maatschappelijke kosten nog niet eens duidelijk zijn. Laat staan het verlies in menselijk kapitaal dat de maatschappij als geheel wordt aangedaan.

Duidelijkheid schept inzicht, zegt zij nog, je moet ze erbij betrekken!!

Een betrokken dame met het hart op de juiste plek, daar zouden wij er meer van moeten hebben!

Eline

Ik spreek een alleenstaande vrouw van eind 30, met een dochtertje van net 2 jaar oud. Ze woont in een groepswooning samen met nog twee andere moeders met kleine kinderen.

Haar verhaal begint als zij het huurhuis van Bo-Ex verlaat waar zij op dat moment woont. De huur wordt netjes opgezegd en de woning wordt weer overgedragen aan de verhuurder. Deze maakt echter kosten (€75,-) om de woning schoon te maken waar zij zich niet bewust van is. Een rekening hiervan bereikt haar pas veel later.

Tegen die tijd woont ze al in een huurwoning van Portaal. Ze raakt haar baan kwijt en vindt het moeilijk om een uitkering aan te vragen. Hierdoor ontstaat er bij deze woning een huurschuld. Een laatste kans traject biedt uitkomst, maar als dit mislukt vertrekt ze in 2010 naar haar moeder om aan haar partner te ontsnappen. De woning wordt ontruimd met een hoge restschuld als gevolg en een signalering die het huren bijna onmogelijk maakt. Tegen die tijd komt ook Bo-Ex weer om de hoek kijken met een rekening van €75,- voor het schoonmaken van de vorige woning. Deze rekening is ondertussen opgelopen tot €800,- en hierdoor ontstaat de tweede signalering, waardoor huren nu echt onmogelijk wordt. De betalingsachterstand bij Portaal voor een bedrag van €1500,- is door de bijkomende kosten opgelopen tot een bedrag van €10.000,-.

Haar moeder heeft een bewindvoerder die opmerkt dan zij bij haar moeder inwoont en vindt dat ze huur moet betalen. Het gaat om een bedrag van €350,- dat ze moet betalen van haar bijstandsuitkering. Deze wordt echter gekort omdat zij inwoont bij haar moeder. Na aftrek van de huur houdt zij dan nog maar €140,- over om een maand van rond te komen. Dit werkt niet en onder de toenemende druk besluit zij om dan maarte vertrekken. Ze meldt zich in 2013 bij Schuldienstverlening voor een schuldhelpverleningstraject. Als onderdeel hiervan moest zij een overzicht aanleveren van de schulden. De budgetteringscursus die er voor zou zorgen dat zij dit daadwerkelijk kan, start echter 6 maanden later pas, en dan is de termijn voor aanmelding al verlopen. Zij vraagt nogmaals hulp aan, maar voordat deze goed en wel van de grond kan komen zorgt de zwangerschap van mevrouw ervoor dat zij niet meer op haar afspraken kan komen en ook deze poging loopt op niets uit.

In augustus 2015 wordt haar zaak overgenomen door de Tussenvoorziening. Een minnelijk traject wordt voorgesteld aan alle schuldeisers (zijn er meer dan de 2 hiervoor genoemde) en weer verworpen. In de zoektocht naar een woning geeft Portaal uiteindelijk aan dat zij eventueel over zouden willen gaan tot het toewijzen van een woning, via het Vierde huis, als er sprake zou zijn van bewind. Met enige reserve gaat zij hiermee akkoord. De procedure die tot bewind gaat leiden loopt nog.

Op de vraag of zij nog meer schulden heeft antwoordt ze gelijk en zonder nadenken, ja! Schulden maken schulden, zegt ze, als je je baan kwijt raakt raak je je huis kwijt, en als je dan geen uitkering aan wilt vragen lopen de schulden op.

Als ik haar vraag wat voor soort hulp ze zou willen bij haar financiën zegt ze, schuldhelptraject, verder niets.

Gevraagd naar creatieve oplossingen komt ze eerst met het verwijderen van de huurschuldsignalering, maar vult ze dat later aan met de opmerking dat ze graag een makkelijker pad naar de schulphulpverlening zou zien. Zij vond dat ze erg veel zelf moest doen om in het traject te kunnen komen en dat er erg veel druk achter stond om dat te doen. Zij had immers schulden gemaakt en *zij* moest tot inzicht komen dat dat fout was.

Zelf ervaart ze de schulddruk op een 10, waarbij een 1 het laagst en 10 het hoogst mogelijke is. Haar top 3 van problemen die een doorstroom naar een eigen woning in de weg staan is als volgt.

1. Schulden
2. Huurschuldsignalering
3. Ze geeft aan dat er geen derde probleem is.

Wat zou er anders zijn als je schulden morgen niet meer zouden bestaan?

- Er zou een last van mijn schouder vallen
- Ik zou minder onder druk staan
- Zou mij minder zorgen maken (bijv. eten voor dochter)

Systeem problemen

- Huurschuldsignalering
- Inkomsten aanvragen die fout gaan
- Participatiewet (Moest huur betalen toen ik bij mijn moeder inwoonde ad €350,- en dat ging niet)

Persoonlijke problemen

- Stress doet veel met je lichaam en vanwege het eigen risico ga je minder snel naar een arts toe.
- Hoofd is niet helder
- Thuis zitten en niet werken doet wat met je (afhankelijk, niet voor jezelf kunnen zorgen)

Professionele problemen

- Hulpverlening duurt heel lang door alle regels (veel, niet goed op elkaar aangesloten, regels)
- De gemeente wil dat je van alles doet als je een uitkering hebt (cursus, opleiding) maar verzorgt geen opvang voor de kinderen van alleenstaande moeders.

Toekomstdroom: Een eigen huis, weer een leven opbouwen, de kleine naar school en niet meer alleen maar moeder zijn.

Marc

Voordat dhr. dakloos werd had hij een eigen koeriersbedrijf, een partner en twee kinderen. Dhr. en zijn partner zijn uit elkaar gegaan, waarna zijn ex de kinderen heeft ontvoerd en naar Bulgarije heeft gebracht. Hij heeft toen aangifte gedaan bij de politie en is een rechtszaak gestart in een poging zijn kinderen terug te krijgen. Door de aangifte is jeugdzorg erbij betrokken geraakt en de advocaten en rechtszaken namen veel van zijn resterende tijd in beslag. Hierdoor was hij weinig bezig met werken en kon er een huurschuld van €3000,- ontstaan.

Hij is op zoek gegaan naar zijn kinderen in Bulgarije en in zijn afwezigheid is de verhuurder van de woning overgegaan tot ontruiming. De kosten hiervoor kwamen bij de huurschuld met als resultaat een totale huurschuld bij Portaal van €12.000,-. Omdat hij op straat kwam te staan toen hij terug kwam is hij ook gestopt met zijn koeriersbedrijf. Het correct afhandelen hiervan bij de fiscus is er echter bij in geschoten waardoor hij daar nu ook een schuld van €51.000,- heeft, en dit bedrag is niet saneerbaar.

Na de ontruiming heeft hij eerst her en der geslapen en later op straat. In een tentje of onder een viaduct. Hij is op de wachtlijst voor het LDO beland en na 9 maanden wachten kon hij daar een kamer krijgen. Eenmaal daar was hij al snel betrokken bij het project wachtlijstbemiddeling en hij is inmiddels doorgegroeid naar een vrijwillige functie als conciërge bij de meerzorg.

Hij heeft zich aangemeld bij SGB maar heeft na het eerste contact 4 weken niets van hen gehoord. Hij heeft inmiddels wel contact en beschikt zelfs over 3 contactpersonen daar, die allen verschillende taken hebben en dit ervaart hij als vervelend en onnodig ingewikkeld.

Dhr. staat sinds kort ingeschreven als woningzoekende bij Woningnet en heeft volgens eigen zeggen geen huurschuldsignalering (weet zelf ook niet waarom niet). De aanvraag voor bewind ligt bij de kantonrechter en bij toewijzing draagt SGB over aan de bewindvoerder. Portaal heeft beslag gelegd op zijn uitkering. Ook is er nog een schuld bij Agis (€5000,-) die beslag heeft laten leggen op zijn zorgtoeslag. Ook staat er nog een oude schuld open bij de ING (€9000,-) waar op dit moment niets mee gedaan wordt. Het aanschrijven van de Belastingdienst, in een poging iets aan de schuld aldaar te doen, doet dhr. zelfstandig.

Wat voor hulp zou je graag willen?

Hulp om mijn financiën op orde te krijgen, het is nu één grote chaos.

Heb je zelf een creatieve oplossing voor je problemen?

Er komt even niets bij dhr., maar als hij nog wat bedenkt dan hoor ik het.

Schaalvraag

Als je een cijfer zou moeten hangen aan hoe zwaar de schulden op je drukken, waarbij 1 het laagste en 10 het hoogst haalbare is, welk cijfer zou jij er dan aan hangen?

Dhr. zegt een 8. Als ik hem vraag waarom het geen 9 is zegt hij, ik ben een knokker en kan goed relativeren. Ook ben ik in staat om het denken aan mijn schulden (malen) uit mijn hoofd te zetten en dat geeft rust.

Top drie

Als je een top drie zou mogen maken van problemen die jouw gang naar een zelfstandige woning bemoeilijken, hoe zou die er dan uitzien?

1. Schulden
2. Huisvesting
3. Kinderen

Systeem problemen:

- Woningbouw (Het beslag dat er op zijn uitkering ligt wordt niet gezien als betalingsregeling. Voor een betalingsregeling is financieel gezien geen ruimte door de beslaglegging. Zonder betalingsregeling geen urgentie.)
- Moest in de Sleep-inn slapen voor een uitkering terwijl hij dit niet wilde. Op straat was prima voor hem.

Persoonlijke problemen:

- Geen werk en geen huis.
- Familie (alleen contact met oudste zusje, maar vind dit niet erg)
- Heeft COPD, als gevolg van zijn astma.

Professionele problemen:

- Dhr. zegt geen professionele problemen te ervaren.

De wensvraag.

Ik stel dhr. de volgende vraag, stel jezelf voor dat je vanavond ligt te slapen en tijdens je slaap worden al je financiële problemen opgelost. Wat is er dan morgen ochtend als je wakker wordt anders voor jou?

- Er valt een last van mijn schouders
- Ik wil dan wel weten wat er gebeurd is
- Dan heb ik het gevoel dat ik verder kan
- Uit de overlevingsstand
- Licht aan het eind van de tunnel

Marieke

Ik spreek een goed verzorgde vrouw van 36 die buiten haar schuld om dakloos is geworden. Ze had een studio in IJsselstein in onderhuur, betaalde de huur wel aan de huisbaas, maar de huisbaas betaalde de huur niet aan de eigenaar van het pand waardoor uitzetting volgde. Ze slaapt nu her en der op de bank en af en toe in de Sleep-inn. Mevrouw heeft geen verslaving of GGZ-problematiek. Ook is ze toegelaten tot het Housing First project, maar hier hoort zij niets meer van. Ze vindt het erg moeilijk om als vrouw een plek te vinden in een opvang omdat de meeste plekken voor mannen zijn.

Verder heeft zij schulden uit een eigen zaak die failliet is gegaan (€20.000,-) en schulden die zijn ontstaan n.a.v. het niet kunnen betalen van de zorgverzekering (€1800,-). Het vinden van werk als dakloze is bijna onmogelijk. Wel werkt ze op het dagbestedingsproject bij de Stadsbrug waar ze €2,- per uur verdient. Dat er als dakloze €208,- wordt ingehouden op je uitkering helpt ook al niet. Verder wordt ze begeleid vanuit Release, maar zijn haar schulden nog niet onder controle. In het verleden heeft zij psychologie gestudeerd en zou ze deze opleiding graag afmaken.

Wat voor hulp zou je graag willen?

Orde! Ze wil graag duidelijk weten wat er waar heen betaald moet worden. Ze wil het liefst gewoon alles afbetalen en verder met haar leven. En op dit moment lukt het haar niet om alles op een rijtje te krijgen, daar zou ze graag hulp bij willen.

Heb je zelf een creatieve oplossing voor je problemen?

Ze geeft aan dat een aparte opvang voor vrouwen al een hoop voor haar op zou lossen. Er zijn wel bedden voor vrouwen, maar zeer beperkt. Voor vrouwen met kinderen is wel plek, maar zonder kinderen wordt moeilijk.

Schaalvraag

Als je een cijfer zou moeten hangen aan hoe zwaar de schulden op je drukken, waarbij 1 het laagste en 10 het hoogste haalbare is, welk cijfer zou jij er dan aan hangen?

Ze zegt zonder aarzelen een 5 en geeft als reden dat het huisvestingsprobleem zwaarder op haar drukt dan haar financiële situatie.

Top drie

Als je een top drie zou mogen maken van problemen die jouw gang naar een zelfstandige woning bemoeilijken, hoe zou die er dan uitzien?

1. Huisvesting
2. Financiën
3. Opleiding afmaken en een baan vinden

Systeem problemen:

- Gemeente (ze ervaart een groot probleem in Utrecht m.b.t. het opvangen van de dak- en thuislozen)

Persoonlijke problemen:

- Ze heeft momenteel geen contact met haar 4 kinderen.
- Heeft veel hoofdpijn als gevolg van de stress die ontstaat door haar situatie

- Ze slaapt slecht

Professionele problemen:

- Ik sta overal ingeschreven maar niemand doet wat (ik zie er niets van in ieder geval)

Waarom past de geboden hulp niet goed bij jou?

Ze heeft niet het gevoel dat er al passende hulp is geboden.

Wat is er zo moeilijk aan het aanmelden bij de schulphulpverlening?

- Schulphulpverlening zou gaan lopen als ze bij het Housing First project zou wonen, maar dat loopt nog niet.
- Verder woont ze nu op straat waardoor ze alle beetje geld nodig heeft om haar toch al moeilijke leven te bekostigen.

De wensvraag.

Ik stel mevr. de volgende vraag, stel jezelf voor dat je vanavond ligt te slapen en tijdens je slaap worden al je financiële problemen opgelost. Wat is er dan morgen ochtend als je wakker wordt anders voor jou?

- Ik krijg een app-je van één van mijn kinderen.
- Ik kan weer stil zitten
- Ik word rustiger wakker en voel mij niet meer ziek van de stress.

Mohamed

Voor mij zit een allochtone man van in de 40 die in de opvang over een eigen appartement beschikt en dus niet meer meedraait in de groep. Dhr. verzorgt dus zijn eigen maaltijden, werkt één dag in de week via 50/50 (prikproject) en wil binnen 6 maanden zelfstandig wonen. Hij gebruikt al 15 jaar, heeft het grootste gedeelte van die periode in de transportwereld gewerkt en heeft zijn gebruik naar eigen zeggen aardig onder controle. Hij rookt alleen een paar bolletjes wit (cocaine) op dinsdag, de dag dat zijn geld binnenkomt. Dhr. leeft van een WIA uitkering.

Na de eerste keer vragen zegt dhr. helemaal schuldenvrij te zijn. Bij verder doorvragen blijkt hij toch een betaalachterstand te hebben bij het CAK. Het gaat om een bedrag dat rond de €7000,- zit. Hij is het hier echter niet mee eens omdat hij zegt dat hij dit al betaald heeft. Hij kan dit echter niet duidelijk uitleggen en verwijst naar zijn persoonlijke begeleider voor meer informatie.

[Toelichting gevraagd aan persoonlijk begeleider: Het is bekend dat dhr. nog een slapende schuld heeft bij CAK. Het is onduidelijk hoe dit ontstaan is. Er is nu geen financiële ruimte om dit af te gaan betalen, door alle lopende afbetalingsafspraken. Schuldenvrij is hij dus totaal niet. Uit angst dat de slapende schuld niet meer slapend is wordt niet uitgezocht of deze schuld wel terecht.]

Ook vertelt hij dat zijn financiën nu nog geregeld worden door het inkomensbeheer van het UWV. Op de vraag, hoe gaat dat straks als je op jezelf woont?, antwoordde hij: “Ik ga het eerst zelf proberen, als dat niet lukt ga ik hulp vragen”.

Ik heb hem naar een top 3 van problemen gevraagd die een doorstromen naar zelfstandig wonen in de weg staan.

1. Dagbesteding en/of werk.
2. Relatie.
3. Hobby.

Dhr. ziet het ontbreken van deze dingen als een blokkade naar zelfstandig wonen. Ook zijn er regelmatig kosten verbonden aan een dagbesteding (bv. reiskosten) en de uitkering van dhr. geeft hier geen ruimte toe. Als extra probleem noemt hij ook de inrichtingskosten die hij niet kan betalen.

Als laatste vraag ik hem of hij nog iets toe te voegen heeft. “Ik ben het niets doen ook zat”, zegt hij. Maar een weg om het anders te doen ziet hij niet.