



Quick Scan financiële zelfredzaamheid analyse: mei/juni 2017

Deze Quick Scan werd uitgezet als onderdeel voor het Project Financiële Zelfredzaamheid cliënten instellingen Federatie Opvang.

Deze rapportage is bedoeld voor intern gebruik.

Een externe publicatie verschijnt in het najaar van 2017

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel I: Conclusies	
1. Signaleren van financiële problematiek gebeurt meestal bij instroom in de opvang	4
2. Soort financiële hulpverlening voor opvang cliënten varieert	5
3. Kennis van financiën verschilt per opvangmedewerker, per organisatie en per stad	6
4. Zelfredzaamheid; eigen regie vs. financiën overnemen is een terugkerend thema	7
5. Sluit aan bij de gebruikte begeleidingsmethoden van de organisaties	8
Deel II: Analyse per vraag	
1. Wanneer signaleer je bij cliënten problemen met betrekking tot financiën?	10
2. Hoe signaleer je bij cliënten financiële problemen?	11
3. Wat doe je wanneer er financiële problematiek is gesignaleerd bij je cliënt?	12
a. Maatwerk/eigen regie	13
b. Kennisniveau hulpverleners	13
4. Zijn er specialisten aanwezig binnen de instelling om te begeleiden bij financiële problematiek?	14
5. Welke methodiek gebruiken jullie om jullie cliënten te begeleiden	16

Inleiding

Het overgrote deel van de cliënten in de maatschappelijke opvang of beschermd wonen heeft schulden (percentages variërend van 80-95% van de cliënten worden genoemd). De schulden zijn ook vaak hoog; variërend van € 20.000 tot zelfs € 100.000. Cliënten ervaren hierdoor veel stress. De financiële problemen werken daarmee ook door -en vaak verlamdend- op diverse levensgebieden. De aandacht voor financiële zelfredzaamheid, begeleiding en hulp bij schulden is voor de cliënten essentieel.

De Quick Scan werd door 60 respondenten volledig ingevuld. Deze waren verdeeld over 17 organisaties; van Kwintes, Leger des Heils en Humanitas onder Dak hebben mensen van verschillende locaties gereageerd. Binnen deze grote organisaties die in meerdere steden werken, zijn ook vaak verschillende werkwijzen rondom financiële dienstverlening voor cliënten.

In deze korte rapportage worden conclusies getrokken op basis van de antwoorden en wordt aangegeven welke elementen binnen het project Financiële zelfredzaamheid verder zullen worden opgepakt. Allereerst worden de conclusies besproken. Vervolgens wordt per vraag een analyse gegeven.

Het gaat hier om een aantal praktische tools die kunnen worden ontwikkeld, maar ook om ondersteuning bij hoe een schuldenaanpak te integreren binnen de door de instelling gehanteerde begeleidingsmethodiek. Kennisdeling is een hoofdelement binnen het project. Daarnaast wordt dit ook gebruikt om in te zetten in de belangenbehartiging: *waar zitten echte problemen in regelgeving, aanpak gemeenten en andere organisaties etc.* Er wordt intensief samengewerkt met partners als Divosa, Stichting Lezen en Schrijven, NVVK en VNG om zorg te dragen dat tools kunnen worden doorontwikkeld, maar vooral ook breder beschikbaar komen.

In aanvulling op deze eerste Quick scan zal een vervolg komen met vragen die zich toespitsen op de ervaren knelpunten in schuldhulpverlening voor kwetsbare groepen en – daaraan gerelateerd- de noodzaak van “eigen schuldhulpverlening” binnen de instellingen.

Projectteam Financiële Zelfredzaamheid: Karen van Brunshot /Jora Wolterink
(voor vragen : k.vanbrunschot@opvang.nl, 033-4615029)

Deel I : Conclusies

1. Signaleren van financiële problematiek gebeurt meestal bij instroom in de opvang

Elke instantie vraagt bij een intake naar de schulden; de ene keer is dit meer gestandaardiseerd dan de andere keer, maar financiën komen altijd ter sprake. Sommige instanties hebben een aparte financiële intake naast de reguliere intake. Hiervoor worden dan soms tools gebruikt om de financiële problematiek te herkennen. De grote verscheidenheid in instrumenten valt hier op: van een cursus 'administratie ordenen' tot 'ik maak zelf een Word-bestandje waar ik wat uitgaven bij houd'. Het uitvragen of er financiële problematiek is bij een cliënt kan ook betekenen dat de cliënt er – bewust of onbewust- niet open over is. De hulpverleners geven aan dat dan in een later stadium duidelijk wordt of er financiële problematiek is bij de cliënt; tijdens het traject wordt dit duidelijk doordat er post binnenkomt of doordat de hulpverlener het financiële gedrag van de cliënt leert kennen. Dit betekent dus ook dat elke hulpverlener alert moet zijn op financiële problemen; niet alleen de hulpverlener die de intake doet.

Elementen die terug kunnen komen in het Project Financiële Zelfredzaamheid:

- Het verzamelen van tools die organisaties hanteren om financiële problematiek te signaleren en het analyseren van tools en licht de 'best practices' uit.
- Het maken van een signaleringskaart voor verschillende fasen in de opvang. Van signalering in de intake-fase onderkent elke organisatie het belang, maar hoe zit dat met de andere fasen? Een check op bepaalde dingen kan ook in latere fasen van opvang erg handig zijn.
- Tool voor check bij instroom is essentieel: Als bij instroom de financiële problemen niet worden gemeld door de cliënt, kan het later duidelijk worden en dan is het misschien te laat; dan kan het een uitstroombemmering worden.

NB: het blijft dus het belangrijkste om dit bij instroom te signaleren. Als een cliënt zegt dat er niets aan de hand is, is het misschien toch raadzaam om samen een CJIB of BKR-overzicht aan te vragen zoals sommige organisaties doen. Je kunt er niet van uitgaan dat elke nieuwe cliënt open is over zijn financiële situatie. Wel weten we dat signaleren in een zo vroeg mogelijk stadium van groot belang is, zodat de cliënt tijdens het traject kan werken aan de financiële problematiek en er geen financiële uitstroombemmeringen ontstaan waardoor de opvang verstopt raakt.

- Concept-Tool(s) en signaleringskaart toetsen in een 'wat werkt' bijeenkomst. Hoe kun je de financiële problematiek zo vroeg mogelijk signaleren en houd je de zelfredzaamheid wel in het oog? Wat heeft een begeleider nodig om de financiële situatie van de cliënt in te kunnen schatten en dus door te verwijzen naar specialistische hulpverlening?
- Financieel beheer als voorwaarde stellen voor een opvangtraject kan zeer effectief zijn, maar vergroot de financiële zelfredzaamheid van een cliënt niet. Hoe ga je hiermee om?

Dat is ook een vraag waar hulpverleners van verschillende organisaties met elkaar over in gesprek zouden kunnen gaan en een visie op kunnen gaan vormen. Na deze bijeenkomsten kunnen concepten worden doorontwikkeld.¹


- Toegankelijk maken van materiaal/kennis voor alle organisaties van de Federatie Opvang.

NB: in het project wordt ook aandacht besteed aan kennis die nodig is “rondom” de opvang- en beschermd wonen-instellingen. Het gaat daarbij om sociale wijkteams, gemeenten/sociale diensten en bewindvoerders. Daar willen we met name aandacht krijgen voor de bejegening van onze cliënten. Ook het correct inschatten van problemen als LVB en de mate van financiële zelfredzaamheid is daarbij van belang. Dit aspect is in deze vragen niet specifiek meegenomen.

2. Soort financiële hulpverlening voor opvang cliënten varieert

Zoveel organisaties en zoveel manieren om je financiële hulpverlening in te richten. Zo heeft het Leger des Heils geen financiële dienstverlening in huis; zij maken veel gebruik van bewindvoerders en hebben op sommige locaties een medewerker die iets meer weet van financiën en daarom vaak als vraagbaak fungeert.

De meeste organisaties hebben echter wel een vorm van financiële dienstverlening in huis. Dit is vaak afhankelijk van de grootte van de organisatie. Zo heeft Kwintes een team van budgetconsulenten, verspreid over verschillende steden. De budgetconsulent neemt het beheer van de financiën van de cliënt -tijdelijk- over, zodat hij rust krijgt en de overige hulpverlening zich op andere leefgebieden kan richten en niet in conflict raakt over de financiën.

 Elementen voor het project Financiële Zelfredzaamheid:

Uitwisseling tussen organisaties over hoe je financiële hulpverlening inricht, lijkt erg voor de hand liggend. Ervaringen met specialistische kennis in huis vs. op afstand inzicht kunnen bieden in wat werkt. Een leersessie met afgevaardigden van meerdere organisaties ligt voor de hand.

¹ Binnen de scope van het project zullen we enkele tools kunnen ontwikkelen of basismateriaal kunnen maken. We willen graag in samenwerking met partners en het programma “Schouders eronder” zorgen voor verdere doorontwikkeling waar nodig en een bredere verspreiding van kennis en realiseren draagvlak.

3. Kennis van financiën verschilt per opvangmedewerker, per organisatie en per stad

Door verschillende deelnemers wordt aangegeven dat ze niet altijd de juiste kennis of handvaten hebben om cliënten te begeleiden op het gebied van financiën. Er werd aangegeven dat er een eigen vragenlijstje werd gehanteerd om financiële problematiek te signaleren en iemand gaf aan dat hij 'handelde op intuïtie'. Ook schrijft iemand dat hij een simpel Word-bestandje maakt om de financiën in beeld te krijgen. Bij sommige organisaties moeten medewerkers dus zelf het financiële wiel uitvinden: dit is en inefficiënt en neigt naar willekeur; niet elke hulpverlener heeft daar tijd voor of affiniteit mee. Kennis van financiën moet dus op niveau zijn en er moeten instrumenten zijn om snel in beeld te brengen wat de financiële situatie is. Te denken valt aan budgetoverzichten of schuldenoverzichten.

Er is een logisch verband tussen het kennisniveau van de hulpverlener en de aanwezigheid van financieel specialisten in huis. In de laatste situatie wordt er minder verwacht van de hulpverlener. Wanneer er geen financiële hulpverlening in huis is, moeten de hulpverleners het stuk financiën zelf oppakken en hier kan ook een risico liggen; zij moeten immers begeleiden op alle leefgebieden waarvan financiën er slechts een is. Krijgt financiën dan wel voldoende aandacht? Of juist te veel t.o.v. de andere leefgebieden?

Elementen voor het project Financiële Zelfredzaamheid:

- *Basistraining financiën voor hulpverleners in de opvang. Waar let je op? Wat pak je op en wat juist beter niet? In deze training moeten de eerdergenoemde tools worden meegenomen: Te denken valt aan een screeningstool aan begin van de opvangperiode en een tussentijdse toetsing: hoe staat de cliënt ervoor, hoe kunnen bepaalde tools en 'best-practices' helpen in de praktijk.*
- *Dit gaat via een train-de-trainer systeem: afgevaardigden van de leden Federatie Opvang krijgen een training die ze ook makkelijk in huis verder kunnen brengen.*
- *Liefst training jaarlijks: opfrissen van kennis van financiën is van belang, omdat regelingen soms jaarlijks wijzigen².*
- *Terugkomtraining kan eventueel ook in de vorm van een online e-learning, gefaciliteerd door de Federatie Opvang. De eerste training moet live, omdat medewerkers geprikkeld moeten worden.*
- *Overigens kan een training financiën voor de opvang cliënten zelf ook geen kwaad, wordt genoemd.*

4. Zelfredzaamheid; eigen regie vs. financiën overnemen is een terugkerend thema

Het overnemen van de financiën van de cliënt geeft enerzijds rust en focus op andere zaken en anderzijds wordt er ook een stukje regie overgenomen. Veel deelnemers uit de Quick Scan geven aan dat zij inschatten wat iemand zelf kan en dat ze maatwerk bieden; voor de ene cliënt is een lichte vorm van budgetbeheer voldoende, eventueel in combinatie met vrijwilligersondersteuning, terwijl iemand anders wordt doorverwezen naar een bewindvoerder. Hierin schuilt altijd een risico; de inschatting van de financiële zelfredzaamheid van een cliënt dient zorgvuldig te gebeuren. Hoe minder er bij aanvang wordt overgenomen, hoe groter de kans dat de cliënt op een gegeven moment zijn financiën weer zelf kan doen.

Een van de deelnemers van de Quick Scan gaf aan:

“Er wordt te snel geoordeeld dat cliënten/burgers die financiële problemen hebben naar beschermbewindvoering toe moeten. Het zelf oplossen samen met professionele hulpverlening geeft meer kans dat ze niet terugvallen in hun gedrag en dat ze niet hun hele leven afhankelijk zijn van een beschermbewindvoerder”.

Elementen voor het project Financiële Zelfredzaamheid:

- *Een sessie over het maken van een inschatting van financiële zelfredzaamheid: waar let je op? Er zijn verschillende screeningsinstrumenten voorhanden bijvoorbeeld van Mesis (Roeland van Geuns en anderen); dit wordt de komende tijd getest bij Stadsgeldbeheer in Utrecht (Tussenvoorziening). Misschien kan een screeningsinstrument voor financiële zelfredzaamheid opvang-breed worden ingezet, gedragen vanuit de Federatie Opvang. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de kennis van Stichting Lezen en Schrijven: verminderd alfabetisme en eventueel LVB problematiek hangen nauw samen met financiële zelfredzaamheid. In het projectvoorstel wordt “Voor ‘t zelfde geld” als een van de basismodules genoemd. Deze wordt doorontwikkeld.*

5. Sluit aan bij de gebruikte begeleidingsmethoden van de organisaties

Onder de leden van de Federatie Opvang worden veel verschillende methoden gebruikt om cliënten te begeleiden. Het is zaak om bij begeleiding op het gebied van financiën aan te sluiten bij gebruikte methoden, zodat geen dubbel werk wordt verricht. Ook wordt genoemd dat financiën, en vooral de stress en problemen die hiermee gepaard gaan, ook veel invloed hebben op andere leefgebieden en daarom voldoende aandacht zouden moeten krijgen.

✚ Elementen voor het project Financiële Zelfredzaamheid:

- *Sluit aan bij de meest gebruikte methodieken; krachtwerk en competentiegericht werken.*
- *Zorgen dat de leden die andere methoden gebruiken aansluiting vinden: sessie hierover organiseren: hoe kan het onderwerp financiën worden geïntegreerd in de begeleidingsmethodiek?*

Opmerkingen/toevoegingen/benoemde knelpunten

Twee organisaties geven aan dat schuldhulpverlening (bemiddeling of sanering) lastig is tijdens de opvangperiode omdat:

- a. De vaste lasten nog niet helder zijn;
- b. In sommige gemeenten wordt aangegeven dat schuldenregelingen tijdens de opvangperiode niet mogelijk zijn.

Dit laatste werd genoemd door Kompaan en de Bocht (Tilburg) en door Stichting de Ontmoeting (Almelo). Door HVO Querido (Amsterdam) werd iets soortgelijks benoemd: *“Onze cliënten hebben vaak te maken dat ze bij verhuizing (bijvoorbeeld van residentieel naar een ambulante doorstroomwoning) helemaal opnieuw moeten beginnen met hun schuldhulpbureau, omdat ze dan vaak in een ander stadsdeel gaan wonen. Dit is tijdrovend en stimuleert de cliënt niet” – Stadsdelen Amsterdam.*

✚ Elementen voor het project Financiële Zelfredzaamheid:

- *Uitzoeken of het inderdaad zo werkt in deze gemeenten en onderzoeken of het vaker gebeurt in Nederland en dan inzetten in de lobby (door gebrek aan woonruimte kan wachttijd opvang soms erg oplopen en dan kan de cliënt erg lang wachten op een schuldenvrij bestaan).*

Ook wordt aangegeven dat in een eerder stadium iets gedaan zou kunnen worden aan de financiële problematiek. Iemand van NEOS (Eindhoven) zegt: Als financieel dienstverlener constateer ik dat er bij veel cliënten die worden opgenomen binnen de maatschappelijke opvang

vooraf niets gedaan is aan de financiële problematiek van cliënten, terwijl zij eerder wel hulp hebben gehad (of nog steeds hebben) van organisaties als Novadic Kentron, het GGzE of het FACT.

- Vroegsignalering van schulden in de fase voor de opvang is dus van groot belang en kan worden verbeterd. Aanbeveling zou zijn om medewerkers van verslavingszorg, psychische hulpverlening en reclassering dus ook te –blijven- scholen op gebied van financiën. (Uit het veld hoorden we ook dat organisaties weinig kaas gegeten hebben van financiën hun cliënten sneller naar bewindvoering bewegen terwijl dat soms misschien helemaal niet nodig is).

Deel II : Analyse per vraag

1. Wanneer signaleer je bij cliënten problemen met betrekking tot de financiën?

Vrijwel alle respondenten geven aan dat er meteen bij de intake gevraagd wordt naar financiën, omdat inmiddels bekend is dat de meeste cliënten schulden hebben. Er wordt ook aangegeven dat de dakloosheid ontstaan is door schulden dus het is een onderwerp waar men dan al snel tegenaan loopt. Elke organisatie vraagt dus naar eventuele schulden bij de intake van nieuwe cliënten, maar dit levert niet altijd een helder beeld op van de schuldensituatie van de cliënt. De cliënt heeft soms geen goed overzicht van de financiële situatie; na een dakloze periode is dat niet ondenkbaar. Ook kan de cliënt bewust zaken achter houden als het gaat om schulden; soms uit angst voor inkomensbeheer en dus (nog)een stuk regie over je leven af te moeten staan.

Het wordt uit de antwoorden ook duidelijk dat financiële problemen vaak pas duidelijk worden op het moment dat daar intensief bovenop wordt gezeten. Dit vraagt dus tijd en aandacht van de medewerker.

Dat financiën een onderwerp van gesprek bij de intake zijn, is vrijwel overal aan de orde. Er worden meerdere manieren genoemd om de financiële problematiek te signaleren:

1. Door het weer hebben van een inschrijfadres komt er weer post en wordt de situatie langzaam duidelijk.
 2. Bij sommige organisaties worden bepaalde schuldeisers standaard aangeschreven na de intake zoals bijvoorbeeld BKR en CJIB (soms door begeleiding, soms samen met cliënt).
 3. Het gedrag van de cliënt wordt geobserveerd: waar geeft hij zijn geld aan uit? Is hij in staat om te sparen?
 4. Bij levensgebeurtenissen tijdens het traject ontstaan financiële problemen zoals bijvoorbeeld bij echtscheiding.
 5. Bij sommige organisaties is financiële hulpverlening een verplicht onderdeel van de begeleiding; door het afstaan van de financiën wordt de financiële problematiek uiteraard snel helder.
- *Een hulpverlener van De Kessler stichting heeft als verplicht onderdeel van de intake een gesprek met de interne afdeling schulddienstverlening: ook als iemand aangeeft geen financiële problemen te hebben, wordt hij met zachte dwang naar een afspraak bewogen.*
 - *SMO Traverse (Tilburg) 'Client komt bij ons binnen en staan hun financiën af en dan krijgen wij het inzichtelijk.'*

De aanpak is afhankelijk van de situatie van de cliënt. De voorbeelden die hier staan, zijn een greep uit de praktijk. Men doet wat men het meest passend vindt bij de cliënt en de situatie op dat moment.

2. Hoe signaleer je bij cliënten financiële problematiek?

Het signaleren van financiële problematiek gebeurt zoals gezegd zoveel mogelijk tijdens de instroom. Soms gebeurt dat via een gestructureerde vragenlijst waar financiën een onderdeel van is. Soms worden alle leefgebieden behandeld tijdens de intake en komt financiën als leefgebied aan de orde. Bij andere organisaties lijkt het wat willekeuriger te gaan. In de paar gevallen dat de financiën tijdens de intake niet ter sprake komen, is het onderwerp van gesprek tijdens de gesprekken die daarop volgen. Dan komen er ook daadwerkelijk acties uit voort, door het opstellen van een begeleidingsplan of het doorverwijzen naar interne financieel specialisten.

- *Stichting Ontmoeting geeft aan dat vaak uit het levensverhaal van de cliënt blijkt dat er weinig ervaring kan zijn met administratie (bijvoorbeeld als diegene altijd met een partner heeft gewoond die de financiën deed).*

Sommige medewerkers geven tips voor hoe je financiële problematiek kunt signaleren: let op betalingsachterstanden, vaak te laat betalen, niet reageren op post/administratie, afwezigheid, stress, zich niet aan de gemaakte afspraken houden.

a. Signalerings tools

Verschillende organisaties hebben tools om in kaart te brengen wat de financiële situatie van de cliënt is:

Leger des Heils Overijssel *'We maken gebruik van de risico inventarisatie en de krachteninventarisatie waarin financiën aan bod komen bij het maken van een actieplan'.* Een andere medewerker schrijft: *'geen tools, soms maak ik zelf met een simpel Word-document een overzicht van de financiën'.*

Kwintes: *'Over het algemeen is Budget Beheer bij het gebruik van de opvangvoorziening noodzakelijk/verplicht. Hierbij wordt er gewerkt met een 'Budget Beheer plan van aanpak' waardoor een overzichtelijke BudgetKaart en schuldenlijst als tools worden gebruikt. Soms gebruik ik een stappenplan 'grip op je geld' of 4 stappen voor grip op je geld in de toekomst'.*

HVO Querido maakt gebruik van een tool: 'Financieel Overzicht', een meetinstrument om schulden in kaart te brengen en neemt op basis daarvan vervolgstappen met de cliënt: budgetbeheer/bewindvoering/schuldhulpverlening.

Bij de **Kessler Stichting** worden instrumenten gebruikt die ook door de in huis aanwezige financiële dienstverlening worden gebruikt. Daarnaast geeft een medewerker aan: *'Zelf gebruik ik een Excel bestand waarop ik zaken in beeld breng. Verder is het vaak ook intuïtief hoe ik de financiële situatie inschat.'*

Humanitas onder dak Twente: *'Ik maak gebruik van de lijst 'First-things-to-do'. Deze lijst loop ik samen met de cliënt door, zodat er geen zaken vergeten worden. Via deze lijst kom ik erachter waar er mogelijk nog schulden liggen, hoe het inkomen is geregeld, of de cliënt recht heeft op eventuele aanvullingen, maar ook of de cliënt verzekerd is etc.'*

CVD de Hille: *'We informeren er naar bij de aanmelding van de cliënten. Daarnaast hebben wij een cursus "Administratie Ordenen" waarbij cliënten gevraagd wordt aan te schuiven en wordt de mogelijke schuldenproblematiek nader geïnventariseerd met een medewerker die hierin gespecialiseerd is op afspraak.'*

Kompaan en de Bocht: bij intake wordt een inkomensonderzoek samen met de cliënt ingevuld: *'Middels dit document wordt er geïnventariseerd of de cliënt een inkomen heeft, of ze de toeslagen ontvangt waar zij recht op heeft, of ze een DigiD-code heeft en zal er ter sprake komen of er schulden aanwezig zijn (een globaal schuldenoverzicht). Indien er uit het inkomensonderzoek blijkt dat er sprake is van problematische schulden en/of behoefte aan ondersteuning, wordt de betreffende cliënt doorverwezen naar de materieel maatschappelijk werker.'*

3. Wat doe je wanneer er financiële problematiek is gesignaleerd bij je cliënt?

Wat een hulpverlener doet wanneer er financiële problematiek is gesignaleerd, hangt erg af van de specialistische kennis die in huis is. De grote organisaties hebben soms wel meerdere financieel hulpverleners binnen de organisatie die soms budgetbeheer leveren, soms budget coaching doen of soms als vraagbaak dienen. Afhankelijk van hoe financiële hulpverlening binnen de organisatie is ingericht, komen de begeleiders zelf in meerdere of mindere mate in actie.

Stichting Door schrijft als antwoord op de vraag: *'De schulden inventariseren en een plan van aanpak maken.'*

* Hoeveel schuldeisers

* Hoeveel bedraagt de totale schuld

* preferente schulden; CJIB-boetes?

* schuldeisers aanschrijven, verzoek schuld te bevrozen en een korte toelichting op de situatie

* na het inventariseren zijn de schulden in kaart en kan er besloten worden om dit zelfstandig op te pakken of om hulp van derden in te schakelen voor bijvoorbeeld een schuldhulpverleningstraject, WSNP.'

Bij **het Leger des Heils** is meestal geen financiële hulpverlening in huis. Een medewerker van het Leger des Heils antwoordt: *'Als het lichte schuldenproblematiek is (tot € 2000 schuld ongeveer), pak ik het zelf op. Mocht het meer zijn dan maak ik zelf (of collega van de financiële ondersteuning) samen met de cliënt een schuldenoverzicht en een map voor toeleiding naar schuldsanering. Als het echt te veel en onoverzichtelijk is (€ 20.000 bijvoorbeeld) dan wordt er beroep gedaan op bewindvoering.'*

Humanitas onder dak heeft ook geen interne financieel specialisten ter beschikking en zegt: *'We verwijzen door naar externe partij, maar ervaring leert dat het tijd kost voordat er actie wordt ondernomen dus in de tussentijd doen we al veel zelf; stukken verzamelen en DigiD aanvragen etc.'*

a. Maatwerk/eigen regie

Wat je oppakt als persoonlijk begeleider op het gebied van financiën hangt af van de mate van zelfredzaamheid van de cliënt, het al dan niet aanwezig zijn van een financieel specialist en de ernst van de situatie.

Iemand van het **Leger des Heils Noord** schrijft: *De aanpak kan dus per cliënt verschillen. Bij de ene cliënt pakken we het zelf op, een ander verwijzen we door. Wanneer we doorverwijzen, wordt er altijd gezocht naar de best passende optie voor de cliënt; dit kan variëren van een schuldenregeling via het GKB, het eurocoachtraject via de GKB, budgetbeheer tot beschermingsbewind'.*

Bij het maatwerk hoort automatisch het spanningsveld tussen zaken overnemen van de cliënt en de cliënt zelf de regie laten houden. Door de regie bij de cliënt te laten, versterk je zijn zelfredzaamheid. Uit de antwoorden blijkt dat dit zeker een punt van aandacht is voor de opvangmedewerkers; er wordt regelmatig aangegeven dat gevraagd wordt naar wat de cliënt zelf wil. De ene organisatie geeft aan dat de financiën direct bij instroom worden overgenomen door de instelling; de cliënt dient post- en bankafschriften te overhandigen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij **SMO Verdhuis** in Oss: *'we (team financieel specialisten) nemen in eerste instantie alle financiën over en zorgen voor betaling van de vaste lasten'*. Andere organisaties proberen de cliënt te stimuleren zelf zaken op te pakken zoals bijvoorbeeld een BKR-registratie opvragen en de hoogte van de CJIB-boetes te laten checken.

b. Kennisniveau hulpverleners

Wat een begeleider doet op gebied van financiën hangt van een aantal zaken af: de affiniteit van de hulpverlener bij het onderwerp, het kennisniveau en hoe financiële hulpverlening binnen de organisatie ingericht is.

Doordat bij het **Leger des Heils** geen financiële specialisten zijn wordt kennis zelf opgedaan. Iemand schrijft: *'Met behulp van een collega heb ik ontdekt dat ik voor en met de deelnemer een CJIB overzicht kan opvragen via de site, zelf heb ik ontdekt door telefonisch contact met GGN-Tijhuis dat ik met of voor de deelnemer een overzicht kan aanvragen van zijn of haar schulden. Voor een overzicht van de belasting stuur ik een brief, als de deelnemer kan inloggen op de site van de belasting, dan vraag ik met de deelnemer een overzicht aan van een eventuele roodstand'.*

Bij **Kompaan en de Bocht** is 1 budgetcoach en 1 materieel maatschappelijk werker in dienst; een ambulante hulpverlener geeft aan dat zij bij kleine schulden de cliënt zelf ondersteunt en het budgetbeheer dan voor de cliënt doet; de materieel maatschappelijk werker kan dan worden ingeschakeld voor een consult. Het meeste wordt gedaan door de ambulante hulpverlener: om bij deze organisatie te werken heb je dus behoorlijk wat kennis van en affiniteit met financiën nodig.

4. Zijn er specialisten aanwezig binnen de instelling om te begeleiden bij financiële problematiek?

Elke organisatie richt zijn financiële dienstverlening anders in. Hieronder een overzicht van de dienstverlening van alle organisaties die deelnamen aan deze Quick Scan.

Siriz: Naast onze eigen kundigheid zijn er geen specialisten binnen Siriz aanwezig. Wel weten we goed de weg te vinden naar externe hulp.

Opvanghuis Berlicum: Geen financieel specialisten in huis, wel korte lijnen met gemeente en uitkerende instanties, deze zijn de basis voor voorkomen tot verder escaleren van de schuldenproblematiek.

Kwintes: budget-beheer consulenten in huis, die naast begeleiders de financiële problematiek van cliënten oppakken.

Pret in Herstel: er is een financieel begeleider.

Stichting DOOR: De ene collega is meer gespecialiseerd dan de andere. Alle collegae (woonbegeleiders en trajectbegeleiders) hebben een basiskennis om te begeleiden bij financiële problematiek.

Fier: er is een praktisch hulpverlener.

Elckerlyc Vlaardingen: geen financieel specialisten in huis, alle ambulante begeleiders begeleiden cliënten ook op financieel gebied. Mocht er meer ondersteuning nodig zijn dan doen zij een beroep op budgethulp, schuldhulpverlening of bewindvoering. Ze hebben een tijd lang training gehad van een man die gespecialiseerd was in dit onderwerp om zo nog meer tools te hebben.

NEOS: Binnen opvangorganisatie NEOS werken financieel dienstverleners die op alle locaties van NEOS (Blijf van mijn lijf huis, crisisopvang, beschermd wonen, etc.) beschikbaar zijn en ingezet kunnen worden op de trajecten van cliënten. Ook geeft NEOS financiële begeleiding aan ambulante cliënten. Hiervoor zijn dan wel indicaties nodig die afgegeven kunnen worden door medewerkers van WIJ Eindhoven.

Humanitas onder dak: nee, zij verwijzen door naar externe hulpverlening bijv. bewindvoerders of 'budgetalert' in Hengelo. Een andere medewerker van Humanitas vertelt dat er een maatschappelijk werker is die als achtergrond bewindvoering/schuldhulpverlening heeft.

LDH (veel antwoorden, verschillende locaties): *'Nee, we verwijzen door naar bewindvoerders. Iedere persoonlijk begeleider wordt in staat geacht om de juiste handvatten te bieden tijdens het in kaart brengen van de financiële problematiek. Binnen de korte opvang is tot op heden geen specialist aanwezig op het gebied van schuldhulpverlening'.*

Niet binnen de instelling, wel via de gemeente. De gemeente heeft contactpersonen geselecteerd die wij kunnen raadplegen. Wanneer wij cliënten met complexe problematiek hebben, die financiële begeleiding nodig hebben.

Kopland: Ja, financiële dienstverleners in dienst.

De Ontmoeting: Nee, geen specialisten huis, wel ervaren collega's rondom financiële problematiek. Daarnaast proberen we op de hoogte te blijven van de actuele ontwikkelingen en zijn we aan het zoeken naar manieren om het levensgebied financiën te scheiden van de dagelijkse begeleiding door de woonbegeleiders.

HVO Querido: veel samenwerking met bewindvoerders en schuldhulpinstanties.

Kadera: binnen de organisatie zijn er materieel dienstverleners werkzaam. Deze zijn gespecialiseerd om cliënten te begeleiden bij financiële problematiek.

SMO Traverse: Dit is EF (Expertise financiën). Hier werken financieel begeleiders en assistenten die veel kennis hebben van schuldenproblematiek e.d.

Kessler stichting: de stichting Findien is beschikbaar voor budgetbeheer. Ook is er een afdeling schuldhulpverlening.

Kompaan en de bocht: 1 budgetcoach en 1 materieel maatschappelijk werker.

5. Welke methodiek gebruiken jullie om jullie cliënten te begeleiden?

Deze vraag is gesteld om te bekijken of het signaleren van financiële problematiek eventueel aan kan sluiten bij de methodiek die in de organisatie wordt gebruikt. Er zijn blijkbaar veel verschillende methoden om opvang cliënten te begeleiden (zie hieronder). Enkele methoden worden vaker genoemd: *Kracht- of herstelgericht werken en competentiegericht werken*. Het lijkt dan ook goed om naar deze methoden te kijken en daarin aansluiting te vinden op het gebied van financiën.

Vaak gebruiken organisaties verschillende methoden; iemand beschrijft het mooi als; *'eigenlijk werken we eclecticisch'*.

Genoemde methoden:

- Herstelgericht werken/ eigen kracht methodiek
- EVA-methodiek
- Kracht, presentie en herstelgericht werken HGL, dat is herstel gericht werken. Dit lijkt op krachtgericht werken en soms oplossingsgericht.
- Krachtgerichte basismethodiek
- Veerkracht
- CTI: critical time intervention
- Systeemgericht werken
- Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen
- Competentiegericht begeleiden
- Multimodale methodiek
- Taalgericht, systemisch, oplossingsgericht
- Sociaal Netwerk Verbinding, (SNV); hiermee wordt o.a. bereikt dat cliënten meer gebruik maken van hun netwerk.
- Taakgericht werken: Leger des Heils: *'ik had een bewoner die goed was met Excel. Deze heb ik zelf een mooi schema in Excel laten maken waarin hij zijn schulden invulde.*
- Wrap Around Care methodiek: *'wij werken met Krachtwerk, Veerkracht en CTI. Daarnaast gebruiken we op enkele afdelingen eigen methodieken gebaseerd op krachtwerk en het competentiemodel. De ambulante hulpverleners zijn naast bovengenoemde methodieken tevens geschoold in IAG (o.a. oplossingsgerichte methodiek) en signs of safety'.*