

Samenwerken voor de inwoners

Met het van kracht worden van de wijziging op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) per 1 januari 2021 is vroegsignalering een wettelijke taak geworden voor gemeenten. Pijnacker-Nootdorp pakt die taak zeer serieus op. Niet alleen in de dagelijkse praktijk, maar ook door workshops te organiseren waarin de betrokken professionals en vrijwilligers elkaar ontmoeten en van elkaars kennis kunnen leren.

TEKST: FRANK VAN WIJCK FOTO'S: PRIVÉBEZIT

Marieke van Bijnen heeft als wethouder in Pijnacker-Nootdorp sociaal domein in haar portefeuille. "Pijnacker-Nootdorp heeft in verhouding tot vergelijkbare gemeenten wat minder inwoners met schulden, maar ze zijn er wel", vertelt ze. "En we hebben dus een belangrijke gemeentelijke taak om te zorgen dat deze mensen duurzaam schuldenvrij worden en hun financiële zelfredzaamheid te vergroten. Vroegsignalering is daarbij een effectief middel. We zien dat een aantal groepen inwoners een groter risico hebben op schulden. Dit zijn mensen met een licht verstandelijke beperking, laaggeletterden en inwoners met psychische klachten."

Dit is lang een ongrijpbare groep geweest, omdat ze zelf moesten vragen om hulp en schaamte vaak verhinderde dat ze dit deden. Juist daarom is het inzetten op vroegsignalering als wettelijke taak voor gemeenten zo'n belangrijke stap, stelt Van Bijnen. Deze taak houdt in dat zij afspraken maken met signaalt partners, de schuldeisers van vaste lasten zoals zorgverzekeraars, energieleveranciers en woningcorporaties.

Stress sensitief werken

De wettelijke taak van de gemeenten houdt ook de verplichting in om alle signalen die ze ontvangen van betalingsachterstanden op te volgen. "Heel belangrijk", zegt Van Bijnen, "want de cijfers laten zien dat het gemiddeld vijf jaar langer duurt voordat mensen uit eigen beweging om hulp vragen dan wanneer ze hiertoe worden aangespoord op basis van vroegsignalering."

Bekend is dat mensen met schulden vaak beslissingen voor de korte termijn nemen. De gemeente Pijnacker-Nootdorp houdt daar rekening mee door stress sensitief te werk te gaan, door rekening te houden met de hele situatie en het effect van schulden. "We sluiten goed aan bij de behoefte van onze inwoners en blijven ze actief benaderen", zegt Van Bijnen. "Dat is echt anders dan hoe



het in het verleden ging, toen de verantwoordelijkheid meer bij het individu werd gelaten."

Voelsprietten

Voor het uitvoeren van haar wettelijke taak op het gebied van vroegsignalering heeft de gemeente voelsprietten in de samenleving nodig. De Stichting Welzijn en Ondersteuning Pijnacker-Nootdorp (SWOP) bijvoorbeeld, die tot doel heeft het welzijn van de inwoners van de gemeente te bevorderen. Maar ook SchuldHulpMaatje van de Stichting Samen Grip op Geld Pijnacker-Nootdorp en de kerken. "We werken graag breed met partijen samen", zegt Van Bijnen, "dit vraagt echt om een netwerkaanpak." Recent belegde de gemeente verschillende workshops, zoals 'vroegsignalering financiële problemen' en 'pluis-niet pluis' om de verschillende partijen bij elkaar te brengen en van elkaars kennis te laten leren. "Deze workshops waren bedoeld voor de professionals van de verschillende organisaties die bij de problematiek betrokken zijn, maar ook voor de vrijwilligers van die organisaties zoals de schuldhulpmaatjes", vertelt Van Bijnen. "En de betrokken vertegenwoordigers van de gemeenten natuurlijk, zoals de schuldhulpverleners, de



VROEGSIGNALERING FINANCIËLE PROBLEMEN

Recent faciliteerde Jb Lorenz voor Pijnacker-Nootdorp de workshop 'vroegsignalering financiële problemen', gegeven door Cheverny Knoope, die sinds november 2020 als poh financiën werkt bij gezondheidscentrum Lijn 2 in Rotterdam. "De cliënten die ik zie hebben niet allemaal schulden, maar ze hebben wel altijd stress over hun financiële positie", vertelt ze. "Daarbij hebben ze ondersteuning nodig en professionals in het sociaal domein kunnen die bieden. Maar ze komen vaak toch in eerste instantie bij de huisarts terecht, en dan kan ik zorgen voor een warme overdracht door ze niet voor, maar over de drempel bij die professionals te brengen."

In de workshop van vier uur legde Knoope in het eerste deel uit wat de functie van poh financiën inhoudt en wat daarvan het belang is voor de doelgroep. "Vervolgens heb ik in een interactieve sessie het gesprek met de cliënt geoefend. Motiverende gesprekstechniek is belangrijk, want de cliënt wil wel hulp zoeken maar moet gemotiveerd worden om dit ook echt te doen."

Voor de deelnemers aan de workshop was de functie van poh financiën nieuw, in Pijnacker-Nootdorp bestaat die niet. Met vroegsignalering zijn ze wel bekend, maar daar kijk ik toch anders naar. Degenen die zich daarmee bezighouden krijgen een signaal als er een achterstand is in het betalen van de huur, de energie of de zorgverzekering. Mijn idee is dat je dan al te laat bent. De cliënt voelt



dan al aan dat er weer rekeningen aankomen die hij niet kan betalen. Je moet proberen dat voor te blijven. Bij Lijn 2 hangen daarom in de wachtkamer posters waarop wordt uitgelegd wie ik ben en waarvoor ik kan worden benaderd. Iemand kan dan zelf contact met me opnemen, of de huisarts kan naar mij verwijzen als hij een aanwijzing ziet dat dit waardevol is. Vaak zijn dan een paar gesprekken al genoeg om iemand te helpen de zaak weer op de rails te krijgen."

Haar verhaal was een eyeopener voor de aanwezigen, zegt ze. "Wel kreeg ik de vraag waarom de functie in de huisartspraktijk is ondergebracht. Op zich begrijpelijk want gezondheid en schulden zijn twee verschillende dingen natuurlijk. Maar er is wel een causaal verband en iemand gaat in eerste instantie naar de huisarts om een gezondheidsprobleem, slecht slapen bijvoorbeeld, te bespreken. Maar de aanwezigen zagen zeker de meerwaarde van de functie, en ik denk ook dat die voor meer gemeenten waardevol zou zijn."

kwaliteitsmedewerkers en de professionals in het sociaal domein. Een flink deel van deze mensen kende elkaar natuurlijk al vanuit het werk, maar er waren toch ook zeker mensen die elkaar bij deze workshops voor het eerst zagen."

Geen huisartsen of praktijkondersteuners? "Bij deze eerste workshops nog niet", zegt Van Bijnen. "Maar verbreding is voor het vervolg zeker denkbaar."

Niet alleen brieven

Zelf volgde Van Bijnen de door Stichting MEE georganiseerde workshop over leven met een licht verstandelijke beperking. "Heel erg leerzaam", vertelt ze. "De deelnemers hebben zelf ervaren hoe moeilijk het met een licht verstandelijke beperking is formulieren te moeten invullen of informatie te moeten verwerken. Het maakte voor

mij heel duidelijk hoe belangrijk het is dat de informatie die je als gemeente aanbiedt aansluit op de ontvanger. We weten dat deze groep een groter risico heeft om in de schulden te belanden, dus het is zaak ze niet alleen brieven te sturen, maar ook met ze in gesprek te gaan of een schuldhulpmaatje in te zetten."

Deze aanpak betekent meer werk dan voorheen voor de professionals in het sociaal domein. "De ruimte daarvoor hebben we budgettair geregeld", zegt Van Bijnen. "We hebben ook regisseurs vroegsignalering aangesteld die bevoegd zijn om huisbezoeken af te leggen. In hun werkzaamheden is een duidelijke prioritering aangebracht. Een huurschuld heeft bijvoorbeeld prioriteit boven eenmalig de zorgverzekering niet kunnen betalen. Staat iemand open voor hulp, dan zorgen we voor een warme overdracht naar een schuldhulpmaatje." >>



PLUIS-NIET PLUIS

Jessica Aarnink, expert sociaal domein bij Jb Lorenz, verzorgde voor Pijnacker-Nootdorp de workshop 'pluis-niet pluis'. "Normaal verzorg ik hierover een training van acht uur voor sociale wijkteams of Wmo-medewerkers", vertelt ze. "Nu was het een workshop van vier uur voor een gemengde groep van wat professionals, maar toch vooral vrijwilligers." Aarnink gaf in het eerste deel van de workshop theorie over de ggz en het verschil tussen verward gedrag en ggz-problematiek. "Ik heb ook wat cijfers gegeven over de samenstelling van huishoudens, gezinsinkomens en de verhouding tussen huur- en koopwoningen. Op basis van dat soort gegevens kun je bijvoorbeeld inzichtelijk maken wat het voor effect heeft als mensen willen scheiden, maar het gebrek aan sociale huur in de omgeving het onmogelijk maakt voor een van beiden om een andere woonruimte te vinden."



In het tweede deel ging ze in op het pluis-niet pluis gevoel. Ze vertelt: "Dag ging over de vraag waar je op moet letten en wat precies maakt dat je iets niet pluis vindt. Je kunt bijvoorbeeld het ene huis waarin het een chaos is heel gezellig vinden, en je in het andere huis waarin het ook een chaos is heel ongemakkelijk voelen. Het is belangrijk om met collega's te praten over wat bepaalt waarom je je in die situaties voelt zoals je je voelt. Dat vereist wel dat je kunt uitleggen waar je gevoel zit. In de workshop merkte ik dat wat de vrijwilligers verward gedrag vonden door de aanwezige professionals niet als zodanig werd ervaren. Het is heel belangrijk het onderling met elkaar over dat soort gevoelens te hebben. De vrijwilligers komen weer in heel andere situaties met mensen terecht dan de professionals van de wijkteams en het delen van de ervaringen die ze daarmee opdoen kan voor beide partijen waardevol zijn. De combinatie van die twee groepen in één workshop had echt meerwaarde, merkte ik. Het is beslist voor herhaling vatbaar."



NEESKE FASE



In bibliotheek Oostland in Pijnacker-Nootdorp vervult Neeske Fase een rol als specialist digitale vaardigheden. "We organiseren verschillende activiteiten om inwoners zelfredzaam te maken", vertelt ze, "met taal, rekenen en ook digitale vaardigheden. We hebben een cursus voor beginners en voor mensen die al wat meer digitale ervaring hebben. Het is belangrijk om zelf dingen te kunnen regelen met de digitale overheid bijvoorbeeld. Op de 'klik en tik'-cursus voor beginners komen vooral ouderen af die in hun werkzame leven niet met computers te maken hebben gehad en ook wel wat NT2-deelnemers. De 'digisterker'-cursus is één-op-één. De deelnemers daaraan zijn wat jonger. Zij kunnen zich redden met mail maar vinden bijvoorbeeld digitale overheidscommunicatie nog lastig. Soms is sprake van een partner die is overleden en die dit soort dingen altijd regelde. Het gaat erom deze mensen wat meer zelfvertrouwen te geven in de omgang

met de digitale wereld. In de vestiging Pijnacker is ook een Informatiepunt Digitale Overheid om mensen direct met vragen te helpen. Hierbij wordt regelmatig doorverwezen naar lokale partners en het is fijn dat de (vrijwillige) medewerkers elkaar dan ook kennen."

Fase bezocht de workshop 'pluis-niet pluis'. "Heel interessant", vindt ze, "en ook waardevol voor ons werk. We hebben bijvoorbeeld voorleesvrijwilligers die ook bij mensen thuis komen. Dan kan zo iemand signalen oppikken die in het kader van de vroegsignalering waarin de gemeente nu een taak heeft relevant kunnen zijn. De workshop had een belangrijke functie om je meer in dit soort mogelijkheden te verdiepen en om ook de andere mensen te leren kennen – vrijwilligers en professionals – die zich hiermee bezighouden. Je krijgt een gezicht bij bijvoorbeeld de mensen van de lokale welzijnsorganisatie naar wie je wel eens verwijst."



WIL DEN DRAAK

Coördinator SchuldHulpMaatje Wil den Draak bezocht de workshop 'vroegsignalering financiële problemen'. "De gerichte taak die gemeenten nu hebben voor vroegsignalering is nog vrij nieuw voor ze", vertelt ze. "Het zorgt ervoor dat de inspanningen om te voorkomen dat mensen in de schulden belanden nu gericht plaatsvinden en dat is heel erg waardevol. Hierbij is het belangrijk dat de professionals en de vrijwilligers elkaar kennen en van elkaar weten waarmee zij in dit kader bezig zijn. Wij als schuldhulpmaatjes worden erbij gehaald als een financieel probleem van een inwoner niet incidenteel is. Wij helpen dan iemand om diens financiële situatie in kaart te brengen en een duurzame oplossing te bedenken. Ook begeleiden we, samen met



schuldhulpverlening, mensen die in de schulden zitten. Onze rol hierin is ondersteunend aan die van de professionals. Die betrekken ons erbij omdat het veel papierwerk is voor mensen om voor de schuldhulpverlening in aanmerking te komen. Daar helpen we ze dan bij."

Ook nazorg hoort bij de hulpverlening van de schuldhulpmaatjes. "Het is belangrijk dat mensen niet terugvallen in oude fouten als ze hun zaken net weer op orde hebben", zegt Den Draak. "Er is dan inmiddels sprake van een vertrouwensband en die geeft ons de ruimte om eens in de maand of twee maanden nog eens terug te komen en te bespreken of alles nog steeds goed gaat. Ook in die fase kun je nog een waardevolle vraagbaak zijn."