

# COLUMN MAARTEN BERGMAN: WAT WETEN WE NOU EIGENLIJK?

Ze is halverwege de veertig, schreeuwt en huilt afwisselend, verhaspelt spreekwoorden en uitdrukkingen en vertrouwt bijna niemand meer. Professionele hulpverlening komt er niet meer in. Het is een wonder dat ze mij wel binnenlaat. Haar twee kinderen zijn uit huis geplaatst, relatie is gesneuveld, ze kan niet meer werken vanwege een inoperabele hernia en haar sociale huurwoning – anderhalf jaar geleden opgeleverd – begint langzaam maar zeker te vervuilen.

Door de woonkamer verspreid liggen ongeopende enveloppen en brieven. Ze leeft van een bijstandsuitkering waarop beslag ligt, heeft schulden en wil gemeente, jeugdzorg en belastingdienst voor de rechter slepen. Ze zijn allemaal op haar geld uit en ze overweegt een politieke partij te starten. Haar wereld staat op instorten en ze begrijpt niet waarom ze niet geholpen wordt.

Hij is begin vijftig, zijn vrouw is overleden, hij heeft een negentienjarige dochter alleen opgevoed en heeft een justitieel verleden. Van drugsgebruiker naar drugsdealer 'gepromoveerd'.

Betrapt, veroordeeld, tijd gezeten. Jeugdzorg is betrokken, hij is dakloos wegens een grote huurschuld en tijdelijk in een hotel ondergebracht.

Nu clean, maar zijn verleden achtervolgt hem. Belastingschulden, boetes, foute vriendjes die hem blijven bezoeken, onverwerkt trauma na overlijden van zijn vrouw. Hij is boos en gefrustreerd. Hulpverlening blijft op zijn eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid hameren. Wat hem nog woester en wanhopiger maakt.



Hij wil een schone lei, maar het lukt hem niet. Na het zoveelste vruchteloze gesprek met hulpverlening en oplopende dreiging van de belastingdienst, kiest hij voor een oude oplossing: bolletjes slikken. Aan de Scandinavische grens wordt hij eruit gepikt vanwege nerveus gedrag. De wetgeving daar is streng. Hij zit nog steeds vast. Minimaal vier jaar, maximaal twintig. Het contact met zijn dochter is verbroken.

## Vermalen in de dominantenlogica

Twee voorbeelden van mensen die ik in mijn werk heb ontmoet. De lijst met uitzonderlijke, trieste en schrijnende verhalen, is lang. Heel erg lang. Ze passen niet in het systeem dat is gebouwd door hoogopgeleiden die de dagelijkse praktijk niet kennen. De ware ondersteuningsvraag blijft onbeantwoord. Ze worden vermalen in de dominantenlogica en gaan ten onder in de 'ondersteuning' door goedbedoelende, maar de plank volledig misslaande professionals.

Het laatste voorbeeld van die dominantenlogica is de Basisdienstverlening in financiële hulpverlening. Het ministerie van SZW, VNG, Divosa en NVVK willen zo het schuldhelpverleningsaanbod in ons land gelijktrekken. Maar liefst 21 elementen gaan ervoor zorgen dat je postcode geen invloed meer heeft op de hulp die je krijgt.

Nu brengt de ene gemeente 8% van de inwoners met problematische schulden onder in een schuldregeling, terwijl de ander op 2% blijft steken. Dat zijn onaanvaardbare cijfers. Kortom: laagdrempelig, vroegsignalering, Schuldenknooppunt, ontzorgingsplicht, convenanten, maatwerk.

### **Wat we over het hoofd zien**

Een prachtig systeem. Het zoveelste systeem. Waar iedereen doorheen geduwd wordt. Wat niet gaat werken. Zie bovenstaande beschrijvingen. Omdat twee cruciale zaken over het hoofd worden gezien: kwaliteit van opleiding en mensgerichte ondersteuning.

Die laatste hoef ik weinig woorden aan vuil te maken. Niet het systeem is leidend, maar de ondersteuningsvraag. Niet de protocollen bepalen wat (on)mogelijk is, maar het besef dat een vraag over geldgebrek of uitval op school of burenruzie in een veel breder palet thuishoort. Waarop vervolgens zonder vooringenomenheid of oordeel samen met de persoon in kwestie een passend antwoord gevonden wordt.

### **Eén landelijke gecertificeerde opleider**

Wat betreft het eerste. Wanneer we de kwaliteit van financiële hulpverlening serieus nemen, dan is er maar één oplossing: een hoogwaardige opleiding door een aangewezen instituut, vergelijkbaar met de opleiding van Wsnp-bewindvoerders. Geen wildgroei en marktwerking meer in de branche, met ernstig tekortschietende kennis en erbarmelijke uitvoering tot gevolg. Eén landelijke gecertificeerde opleider. Zo simpel. Afspraak is dan ook dat detacheringsbureaus en schuldhulpverlenende instanties uitsluitend medewerkers in dienst nemen die deze opleiding gevolgd hebben.

Daaruit volgt natuurlijk ook dat de opleiding is samengesteld door specialisten en docenten die zelf vooraf zijn gescreend op hun kennis en vaardigheden. Maar ook dat opleiders en hulpverleners jaarlijks hun kennis moeten bijspijkeren via datzelfde opleidingsinstituut. Dat vormt een ware kwaliteitsbodem onder schuldhulpverlening.

Zonder deze twee zaken heeft Basisdienstverlening geen enkele zin en worden mensen zoals in mijn voorbeelden geschetst blijvend mishandeld door het systeem.

*Maarten Bergman is zelfstandig docent schuldhulpverlening en armoedebestrijding, en geeft trainingen door het hele land voor gemeenten, opleidingsinstituten, detacheringsbureaus en bewindvoerders. Hij zet zich al ruim 25 jaar in voor een nieuwe visie op het ontstaan van schulden in relatie tot inkomensbeleid. Een aanpak die niet langer de symptomen van armoede en schulden bestrijdt, maar de oorzaak oplost, namelijk het fundamenteel tekort aan financiële draagkracht van honderdduizenden huishoudens in Nederland. Elke maand schrijft hij hierover een column voor platform De Eerstelijns.*