

Eindverslag pilot vroegsignalering schulden

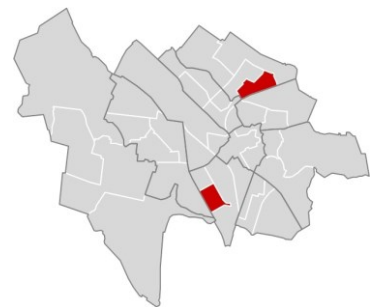
1. Inleiding

In de periode van juni 2016 tot oktober 2017 liep in twee Utrechtse wijken een pilot waarin een aanpak 'vroegsignalering van schulden' is onderzocht. Schulden gaan veelal gepaard met andere problematiek. Dit zorgt voor veel maatschappelijke problemen en vaak hoge kosten, niet alleen voor de overheid maar ook voor organisaties als woningcorporaties, ziektekostenverzekeraars en energiebedrijven. Schulden lopen nog hoger op door incassokosten en boetes. Een deel van deze problemen kan voorkomen worden als deze mensen zich eerder zouden melden voor ondersteuning. Dan zijn de kosten lager en kan er sneller aan een oplossing worden gewerkt. In de praktijk blijkt dat mensen met schulden zich echter in een (te) laat stadium melden.

Vroege signalering van schulden **helpt om sneller tot oplossingen** te komen voor de schulden én ondersteuning bij andere problematiek te kunnen bieden waarvoor de bewoner zich (nog) niet zelf had gemeld. Die andere problematiek houdt vaak verband met het ontstaan van schulden. Door ondersteuning te bieden bij problematiek op meerdere leefgebieden, kunnen we de oorzaken voor het ontstaan van schulden aanpakken en zo naar een meer duurzame oplossing toewerken.

De aanpak vroegsignalering richt zich zowel op financiële stabiliteit (zoals het weer betalen van de huur en inzicht in de financiële situatie) als op het vinden van een duurzame oplossing van de (schulden)problematiek. De noodzaak hiertoe is inmiddels in meerdere andere gemeenten gezien, waar dan ook al langer gewerkt wordt met vroegsignalering. Wat we zien is dat de aanpak steeds verschilt, evenals de omvang van de samenwerkingsafspraken met partijen. De bevinding is echter steeds dat het **vroeg bieden van hulp bij schulden noodzakelijk** is. Steeds meer gemeenten en ook landelijke partijen – zorgverzekeraars, energiemaatschappijen, corporaties, BKR, partijen als Divosa, VNG – erkennen het probleem en committeren zich aan vroegsignalering, gesteund en aangespoord door het rijk.

In juni 2016 is in Utrecht de pilot vroegsignalering schulden gestart in de buurten **Kanaleneiland Zuid en Overvecht Spoorzoom**. In de pilot is gewerkt met het vroeg contact leggen met bewoners met een huurachterstand, door middel van onaangekondigde huisbezoeken. Bij de pilot waren de corporaties Mitros, Portaal en Bo-Ex, Buurtteamorganisatie Sociaal (buurtteams volwassenen) en Lokalis (buurtteams jeugd en gezin) betrokken.



Naast de genoemde pilot-wijken bestaat ook in de wijken **Leidsche Rijn–Vleuten De Meern en Ondiep** een samenwerking tussen corporaties en buurtteams en is eveneens met een vorm van vroegsignalering gewerkt. De bevindingen uit deze wijken zijn bij dit verslag meegenomen, evenals de bevindingen van andere gemeenten.

Dit verslag gaat in op:

- De bevindingen van de aanpak in de pilot en de andere wijken
- Kwantitatieve en kwalitatieve analyse

2. Bevindingen uit de pilot vroegsignalering: welke aanpak werkt?

De werkwijze in het kort

In juni 2016 startte de pilot vroegsignalering. Men is gaan werken met onaangekondigde huisbezoeken op adressen waar een huurachterstand was. Gaandeweg is de aanpak en de wijze van samenwerking tussen de partijen verder uitgewerkt en verbeterd en uiteindelijk tot een proces gevormd met de volgende 5 stappen:

Het werkproces vroegsignalering

1. **Informeren** van de huurder over vroegsignalering en het mogelijk betrekken van het buurtteam door de corporatie bij een achterstand
2. Maandelijks **melden van geselecteerde adressen** met huurachterstand door de corporatie aan het buurtteam
3. Gezamenlijk **huisbezoek** bij de aangemelde adressen
4. Realiseren **herstel betaling** lopende huur, inzichtelijk krijgen en stabiliseren financiële situatie, in beeld brengen eventuele overige problematiek
5. **Vervolg: begeleiding** buurtteam, inschakelen extra expertise (schulddienstverlening, informatie&advies, zorg,), nazorg

De focus ligt in het eerste contact met de bewoner, op de acute financiële problemen en op de bredere context van deze financiële problemen. Het niet betalen van de huur is de eerste insteek van een huisbezoek. Hiermee legitimeren de partijen het actief op de klant afstappen. Op deze manier kan ook een gevoel van urgentie bij de klant worden aangesproken.

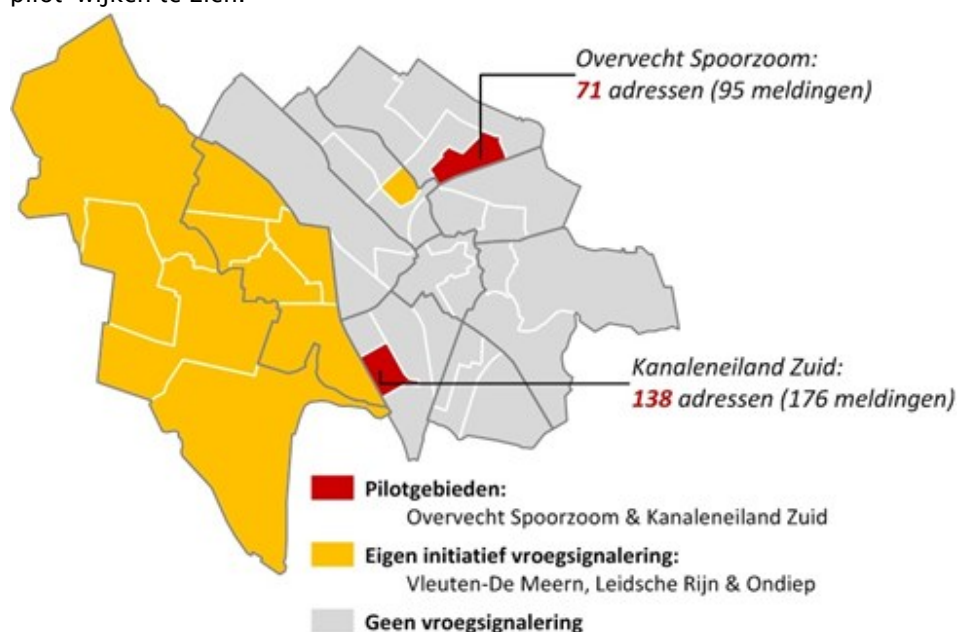
De bevindingen uit de pilot en de andere wijken

- Er is niet zoiets als een **'ideale werkwijze'** vast te stellen als het gaat om de manier waarop het eerste contact wordt gelegd met een bewoner. In de pilot-wijken is gewerkt met onaangekondigde huisbezoeken; in de niet-pilot wijken zijn soms andere methoden gebruikt dan in de pilot (bijvoorbeeld eerst bellen voor een afspraak). De voor- en nadelen verschillen per methode. De vraag welke werkwijze het meest effectief is, hangt onder andere af van de wijk. Voor wat betreft de wijze van contact leggen is het belangrijk dat maatwerk kan worden toegepast en dat partijen ervoor openstaan om, afhankelijk van de wijk waar ze werken, de methode aan te passen. Bovenaan staat dat alles wordt gedaan om contact te krijgen met de klant.
- Ook voor wat betreft de **ondersteuning en de afspraken** die met een bewoner worden gemaakt, is het noodzakelijk om maatwerk te kunnen verlenen. Bij de ene situatie is snel duidelijk wat de mogelijkheden zijn om de financiële situatie te stabiliseren en welke problematiek er speelt. In de andere situatie duurt dit een tijd. Belangrijk is dat partijen elkaar de ruimte geven om tot (duurzame) oplossing/afspraken te komen.
- De **samenwerking tussen corporaties en buurtteam's is een zeer belangrijke succesfactor** gebleken, zowel in de pilot als in de andere wijken. Men moet elkaar makkelijk kunnen vinden en erop vertrouwen dat de andere partij z'n best doet om tot de juiste aanpak te komen. Men moet ook kunnen loslaten en erop vertrouwen dat de andere partij voortvarend met de klant bezig is.

- In de niet-pilot wijken waar vroegsignalering 'gewoon is ontstaan' kwam dit door medewerkers **die energie op / affiniteit met de aanpak vroegsignalering** hebben en die het ligt om actief of de klant af te stappen en een de aanpak af te stemmen op de situatie. Dit werkt ook positief door in de samenwerking met de andere partij.
- Het is belangrijk dat een **buurtteam geïntroduceerd** wordt door/namens de corporatie. Het actief bij een klant aanbellen die nog geen hulpvraag had geformuleerd, kan gevoelig liggen. De schuld die de klant heeft bij de corporatie is de eerste insteek bij het contact leggen, en vanuit die ingang wordt het buurtteam geïntroduceerd als partij die verdere ondersteuning kan bieden.
- Een **goede selectie** door de corporaties van de te bezoeken adressen maakt de huisbezoeken efficiënter en effectiever. In het begin van de pilot zaten ook 'slepers' (mensen die te laat hun huur betalen) in de selectie of bewoners die (nog) geen urgentie voelden.
- De ervaring in de pilotwijken leert dat het **aantal adressen met problematische huurachterstand** mede door de aanpak in de loop der tijd afneemt. Dit is ook de bevinding in de niet-pilot wijken.
- Buurtteams en corporaties menen dat een stedelijke uitbreiding het beste **gefaseerd** kan worden gerealiseerd.
- O.a. door vanuit de corporaties de **klant goed te informeren** over inschakeling van het buurtteam, past de werkwijze vroegsignalering binnen de geldende privacy wetgeving.

3. Kwantitatieve analyse

In de pilotgebieden werden tijdens de loop van de pilot in totaal 210 unieke huishoudens aangemeld door de woningcorporaties, waarvan het grootste deel in Kanaleneiland Zuid. Dit heeft ermee te maken dat in Kanaleneiland Zuid drie woningcorporaties huishoudens aanmelden, en in Overvecht Spoorzoom alleen Mitros. In onderstaand plaatje is het aantal bezochte adressen en de verdeling tussen de twee pilot-wijken te zien.



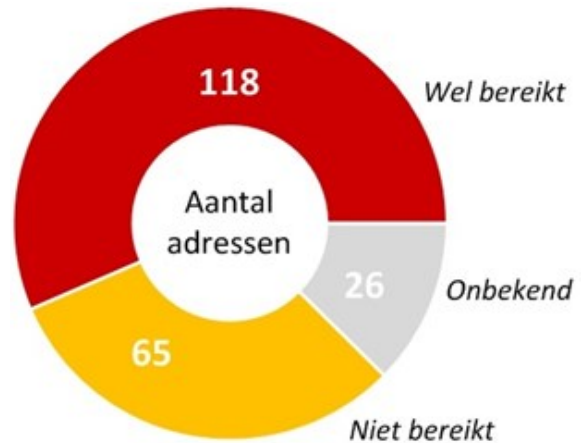
Sommige adressen zijn vaker bezocht (omdat de bewoner in eerste instantie niet thuis was), daarom is het aantal meldingen hoger dan het aantal unieke adressen.

Sociaal of jeugd?

De corporaties hebben in de meeste gevallen een GBA-check gedaan waardoor zij kunnen zien of er op het adres een gezin met kinderen woont. Van de meldingen waarvan de gezinssamenstelling te achterhalen is, is in bijna **50% van de gevallen sprake van een gezin met kinderen**.

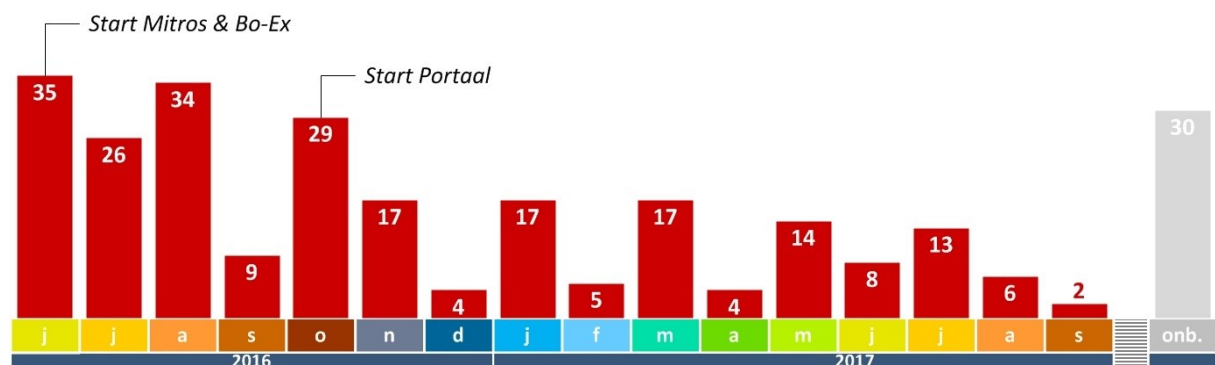
Bereik

In de pilot is bijgehouden hoeveel bewoners die bezocht zijn, daadwerkelijk zijn bereikt. Met 'bereikt' bedoelen we dat er contact is geweest. Dat kan zijn tijdens het huisbezoek, maar ook het geval waarin de bewoner die niet thuis was, later belde naar aanleiding van het kaartje dat het buurtteam had achtergelaten. De cijfers betreffen de hele pilot periode. In het begin lag het bereik echter lager dan aan het einde, toen het werkproces verbeterd was.



Het aantal meldingen huurachterstand

Maandelijks melden de corporaties een aantal adressen aan voor gezamenlijk huisbezoek. Onderdeel van het werkproces is, dat de corporatie een selectie maakt uit de achterstanden alvorens ze te melden bij het buurtteam. Er kunnen redenen zijn waarom de corporatie een adres met een achterstand niet aanmeldt voor een gezamenlijk huisbezoek. In de volgende grafiek is het aantal meldingen in de pilotwijken per maand weergegeven.



Omdat vanaf de start steeds is geleerd van de ervaring met de adressen die zijn aangemeld, is de selectie steeds beter geworden. Dit is één van de verklaringen voor het afnemen van het aantal adressen. Mogelijk is ook het aantal urgente gevallen in de wijken afgenomen.

Het resultaat van vroegsignalering

Een belangrijke vraag bij een kwantitatieve analyse is: wat is het resultaat, wat levert het op? De doelstelling van vroegsignalering is tweeledig: (A) het vroegtijdig aanpakken en daarmee erger voorkomen van de (huur)schuld, en (B) via die ingang het vroegtijdig signaleren en aanpakken van overige problematiek die nog niet in beeld was, zodat we de oorzaak voor het ontstaan van de schulden helpen aan te pakken en daarmee naar een duurzame oplossing toewerken.

Dit zijn doelstellingen die zich lastig laten kwantificeren. Hieronder gaan we daar verder op in en geven we weer wat wél gezegd kan worden.

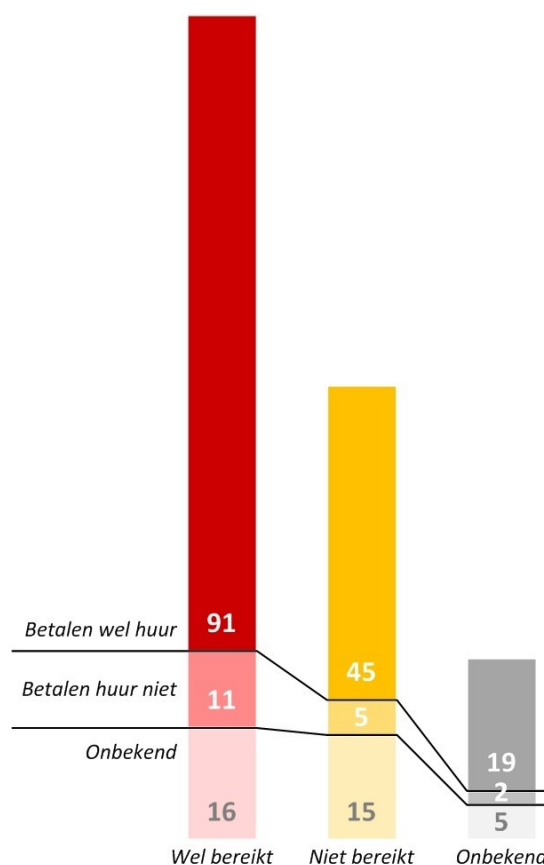
A. Aanpakken van de huurschuld

We kijken naar het effect van vroegsignalering op het herstellen van de huurbetaling en op het aantal adressen met een huurachterstand.

In de Utrechtse pilot is gaandeweg gewerkt aan een optimale aanpak, deze is dus steeds uitgewerkt en ontwikkeld en soms bijgesteld. Er is niet gekozen voor een geautomatiseerd registratiemiddel. Reden was de druk op de buurtteams, de privacy gevoeligheid en het feit dat in deze vorm van werken informatie nu eenmaal lastig te kwantificeren is, ook geautomatiseerd. Er is wel een Excel bestand bijgehouden om gegevens te genereren. Een Excel kent altijd 'ruis' maar kan wel een indruk geven van aantallen.

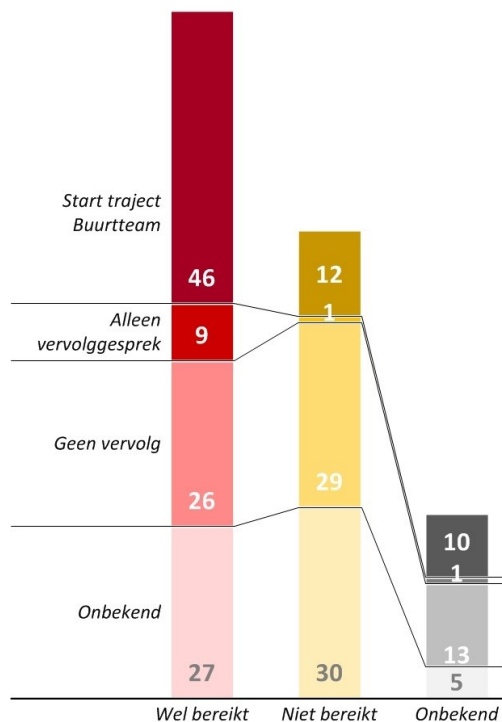
In de grafiek hiernaast is te zien welk deel van de adressen die zijn bezocht in de pilot, de huur weer betaalt en welk deel niet. Dit onderverdeeld naar de adressen die wel/niet zijn bereikt. Deze informatie komt uit de excel. NB de mensen die niet bereikt zijn met een gesprek, kunnen wel 'getriggerd' zijn door het huisbezoek (er wordt altijd een kaartje met contactgegevens achtergelaten) of door de brief die de corporatie vooraf aan het huisbezoek stuurt.

Het afnemen van het aantal adressen met een huurachterstand zou je kunnen aflezen aan het aantal adressen dat de corporaties maandelijks aanmelden. Eerder was al te zien dat dit aantal afneemt. Hoewel hier meerdere redenen aan ten grondslag kunnen liggen, is in de niet-pilot wijken wel degelijk de indruk dat het aantal adressen met huurachterstand gaandeweg stabiliseert. Dit is ook de ervaring van andere gemeenten die al langer met vroegsignalering werken.



Om iets te zeggen over het structurele effect van vroegsignalering op het aantal mensen met een huurachterstand, is een langere termijn en meer massa nodig. Die massa kan gemaakt worden als de aanpak stedelijk wordt uitgebreid.

B. Signaleren en aanpakken van overige problematiek



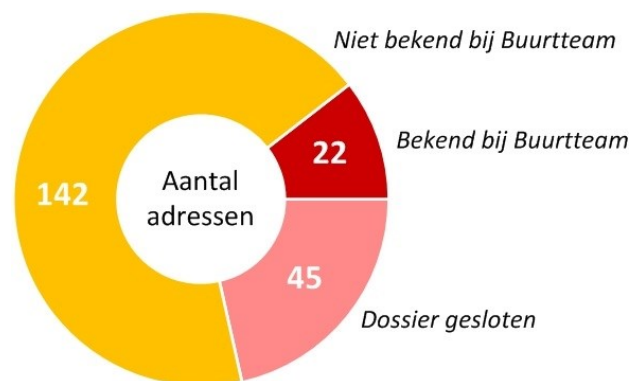
Het 'vroegtijdig aanpakken van problematiek' zou je kunnen aflezen aan het aantal nieuw gestarte begeleidingstrajecten bij het buurtteam. In de afbeelding links is te zien dat van de bewoners die bereikt zijn met een gesprek, een groter deel een traject is gestart dan de niet bereikte mensen.

Wat we echter zien is dat regelmatig een traject niet direct start, maar pas (maanden) later. Een verband met de aanpak vroegsignalering is dan niet altijd te leggen, maar het contact dat met vroegsignalering is gelegd, kan zeker hebben bijgedragen aan het bekend worden met en makkelijker vinden van het buurtteam.

Het overgrote deel van de vroegsignalering-adressen in de pilot was namelijk op het moment van melding niet (meer) in beeld bij het buurtteam.

Deze adressen zijn dus door de vroegsignalering-actie (weer) in beeld gekomen, ongeacht of dat direct, later of voorlopig niet tot een begeleidingstraject heeft geleid.

Dit wordt versterkt door de indruk van zowel medewerkers uit de pilot als uit de niet-pilotwijken, dat het contact met de klant door de vroegsignalering werkwijze bijdraagt aan het aanpakken van problematiek en het voorkomen van erger.



4. Kwalitatieve analyse: casuïstiek

Aan de hand van de praktijkervaring is veel te zeggen over de werking van vroegsignalering. In de pilot zijn cases en de toegepaste interventies bijgehouden. Hieronder lichten we casus toe waarbij een kostenbesparing is geschat als gevolg van de interventie vroegsignalering.

Situatie

Huishouden met hoogbejaarde vrouw, en haar volwassen zoon met verstandelijke beperking. Herhaaldelijke huurachterstanden. De dochter van mevrouw, die elders woont, blijkt de financiën van mevrouw te beheren en verantwoordelijk te zijn voor de huurbetaling. De thuiswonende zoon heeft naast zijn verstandelijke beperking ook psychiatrische klachten en risico op sociaal isolement. Er is geen plan voor het geval dat moeder niet meer in het huis kan wonen.

Kort na het tweede huisbezoek i.h.k.v. vroegsignalering, belandt moeder in het ziekenhuis en wordt duidelijk dat zij daarna naar een verzorgingshuis zal gaan.

N.a.v. het huisbezoek is het buurtteam samen met de thuiswonende zoon in gesprek geweest met de dochter, met Altrecht en met Abrona waar meneer arbeidsmatige activiteiten doet en met de woningcorporatie. Meneer is uiteindelijk in duurzame begeleiding bij het buurtteam gekomen.

Wat heeft de interventie teweeggebracht

- Huurbetalingen lopen weer goed door ondersteuning van dochter die geldzaken doet
- Huisvestingsvergunning aangevraagd en inschrijving woningnet gedaan, zodat continuïteit in wonen voor meneer zeker is, totdat evt. wordt gezocht naar alternatief met intensievere begeleiding
- Begeleiding door BT is opgezet, waardoor er altijd vinger aan de pols is
- Contacten met en tussen overige (formele en informele) betrokken zijn versterkt

Besparing door de interventie

- Oplopende huurschuld, en daarmee uitzetting, is voorkomen (kosten uitzetting zouden zijn: €7.000)
- Door ambulante begeleiding is voorkomen dat meneer in (crisis-)opvang terecht kwam (€150 per dag voor beschermd wonen). Kosten voor ambulante hulp zijn ongeveer €65 per uur.
- Buurtteam heeft geholpen bij het aanvragen van een uitzondering waarmee meneer voorlopig in het huis kan blijven wonen, ook al woont zijn moeder er nu niet meer. Hiermee is voorkomen dat hij op straat kwam te staan en/of dat er urgentie verleend moest worden. (crisisopvang €150 per dag? Organisatie daarvan kost nog meer? Mutatie woning (is dat een urgentie?) zou €1.200 kosten)
- Het inkomensbeheer is beter geregeld; de dochter draagt hiervan niet meer alleen de last maar wordt erbij ondersteund. Hiermee wordt voorkomen dat er (andere) achterstanden ontstaan. (besparing op inkomensbeheer: €72 per maand. Besparing op schuldhulp: €1.500 per jaar)

De casuïstiek laat zien dat vroeg en actief op klanten met schulden afgaan, zinvol is. Dat is de conclusie in zowel de pilotwijken als in de andere wijken met vroegsignalering. Ook andere gemeenten onderschrijven dit : zonder goed meetbaar resultaat is het positieve effect zichtbaar in de casuïstiek en in de ervaringen in de praktijk. Als we inzoomen op casusniveau zien we problematiek die niet snel zichtbaar was geworden bij het buurtteam en waar wel degelijk hulp bij geboden kon worden. In de bijlage bij dit verslag is nog een aantal cases toegelicht waarin dit duidelijk wordt.

5. Conclusie

De pilot vroegsignalering heeft veel bruikbare informatie opgeleverd voor een voortzetting en uitbreiding naar andere wijken. Belangrijke bevindingen zoals de succesfactoren in de aanpak en het meest efficiënte werkproces, kunnen meegenomen worden in de implementatie in de rest van de stad. Die bevindingen konden worden opgehaald door de gekozen insteek van de pilot: aan de hand van de praktijk leren, ontwikkelen, bijsturen. Deze vorm maakt wel dat het kwantificeren van het effect van vroegsignalering, niet mogelijk is – ook dat is een belangrijke bevinding. Echter, aan de hand van de praktijk kan veel gezegd worden over de meerwaarde van vroegsignalering. De cases spreken voor zich. Vrijwel alle bewoners uit de cases hadden zich zelf niet of veel te laat gemeld. Met de interventies is in iedere casus problematiek aangepakt en erger voorkomen. Hiermee raken we de oorspronkelijke doelstelling van vroegsignalering.

Kortom, wat heeft de pilot opgeleverd?

- De ingrediënten voor een werkbare aanpak vroegsignalering
- Een goede en prettige samenwerking tussen buurtteams en corporaties
- Inzicht in de succesfactoren
- Een haalbaar plan voor uitbreiding van vroegsignalering naar andere wijken
- De commitment van alle betrokken partijen voor voortzetting en uitbreiding van vroegsignalering in Utrecht

Bijlage: cases vroegsignalering

Afghaans echtpaar onbekend met mogelijkheden

Een ouder echtpaar uit Afghanistan is al 20 jaar in Nederland, maar ze spreken de taal nauwelijks. Als we voorzichtig informeren waarom ze dan geen taallessen nemen, reageren ze verbaasd. Dat is toch vreselijk duur? Zo blijken er gaandeweg meer misverstanden te zijn. Het echtpaar heeft onlangs een andere woning betrokken. Ze begrijpen niets van de nota die ze moeten betalen voor aansluit- en verhuiskosten. Omdat ze allebei een slechte gezondheid hebben, moeten ze geregeld naar de huisarts. Daar gaan ze altijd met de gewone taxi naartoe. Van vergoeding voor vervoerskosten of het bestaan van de regiotaxi hebben ze nog nooit gehoord. We helpen het echtpaar bij het ordenen van de administratie en treffen een regeling met de woningcorporatie zodat de betalingsachterstand op een reële en duurzame wijze kan worden afgelost. Ook verwijzen we ze naar gratis taallessen en zorgen dat ze gebruikmaken van de regelingen (zoals vergoeding van vervoerskosten) waar ze recht op hebben.

Alleenstaande man zonder overzicht over zijn financiën

Een man (45) is in korte tijd zijn werk kwijtgeraakt en gescheiden. Hierdoor is hij het overzicht volledig kwijtgeraakt. Hij heeft niet eens in de gaten dat de betaling van zijn huur wegens ontoereikend saldo is gestorneerd. Vanaf het eerste moment is meneer blij met onze komst en staat open voor hulp. Om meer inzicht te krijgen in zijn situatie, gaan we een paar keer bij hem langs. Gaandeweg blijkt dat hij door alle stress behoorlijk depressief is geworden en tot niets meer komt. Dat is ook de reden waarom hij zelf geen hulp heeft gezocht. Hij kan het gewoon niet meer opbrengen. Samen met hem brengen we de situatie in kaart. We maken afspraken met schuldeisers en vragen toeslagen aan waar hij recht op blijkt te hebben. Omdat zijn twee kinderen parttime bij hem wonen, regelen we dat hij een deel van de kinderbijslag krijgt. Ook verwijzen we meneer door naar de Sorteergroep, waar hij leert zijn administratie bij te houden. Als zijn zaakjes min of meer weer op orde zijn, geeft meneer zelf aan dat hij een stok achter de deur nodig heeft om 'het goede gevoel' vast te houden. Om hem deze nazorg te bieden, schakelen we een financieel vrijwilliger in. Die gaat geregeld bij meneer langs. Samen lopen ze dan even de administratie door en checken of alle rekeningen betaald zijn.

Jongeman met wisselende inkomsten uit eigen bedrijf

Een jongeman (28) werkt als copywriter in de reclamewereld. Het is hollen of stilstaan. Gaan de zaken goed dan verdient hij geld als water, maar daar staan stille tijden tegenover waarin hij nauwelijks inkomen heeft. Helaas is zijn uitgavenpatroon vooral gebaseerd op de vette maanden. Hij laat (dure) maaltijden thuis bezorgen, doet impulsaankopen en gaat veel uit. Als hij een paar maanden lang geen nieuwe opdrachten krijgt, gaat het snel bergafwaarts met hem. Hij durft niemand te vertellen over zijn penibele situatie en mijdt zijn vrienden. Op het moment dat wij bij hem voor de deur staan, is hij een groot deel van zijn sociale contacten kwijt. Gelukkig is hij wel bereid om met ons te praten. Door deze gesprekken krijgt hij meer inzicht in zijn situatie én in zijn onrealistische uitgavenpatroon. We wijzen hem op de mogelijkheid om via de gemeente een BBZ-uitkering aan te vragen, wat hij na enige aarzeling ('Het voelt toch een beetje als falen') besluit te doen. Met behulp van een vrijwilliger leert hij in de maanden daarna zijn budget beter te beheren.

ZZP-er die ziek is geweest

bij een bezoek aan een ZZP-er, bleek dat mevrouw wegens ziekenhuisopname tijdelijk geen inkomen heeft gehad, waardoor haar huur niet op tijd betaald is. Ze heeft nooit eerder problemen gehad met haar inkomen. Door meteen informatie te kunnen geven over BBZ, aanvullend inkomen, en door te

kunnen verwijzen naar een spreekuur, krijgt een bewoner het idee dat het buurtteam wat te brengen heeft. Hiermee stond mevrouw open voor een vervolgspraak om samen naar haar financiële situatie te kijken en te bekijken wat een duurzame oplossing zou zijn voor de huurachterstand. De woningcorporatie is ook bereid om maatwerk te bieden.

Meneer met onhaalbare betalingsregelingen

Een meneer met huurachterstand, blijkt al langdurig in de schulden te zitten. Er ligt beslag op zijn inkomen en hij heeft betalingsregelingen met diverse schuldeisers lopen. Deze passen echter niet in zijn huidige budgetplaatje, waardoor hij zijn maandelijkse vaste lasten niet kan betalen. Door dit te schetsen aan de woningcorporatie, kunnen de huurachterstanden bevroren worden tot het inkomen op orde is; beslag correct aanpassen, toeslagen aanvragen, betalingsregelingen aanpassen en komt er ruimte voor een, weliswaar minimale aflossing aan de woningcorporatie. Doordat deze reëel is, kan de huurder deze regeling volhouden en is de kans van slagen groter om de totale schuldenlast op te lossen. In het geval van deze meneer kan die binnen een jaar worden afgelost. Dat kan ook doordat zijn inkomen redelijk hoog is.

Zorgmijder met langdurige achterstanden

Een alleenstaande mevrouw die wisselende baantjes en losse klussen als zelfstandige heeft, bouwt al jaren steeds opnieuw huurachterstanden op. De woningcorporatie gaat soepel met haar achterstanden om, maar komt (ook met eerdere inzet van maatschappelijk werk en buurtteam) moeizaam met mevrouw in contact. De woonconsulent weet dat er meer problemen spelen. Na een huisbezoek belt mevrouw naar het telefoonnummer dat zij vond op de kaart in haar brievenbus. Het buurtteam kan met kleine stapjes steeds iets dichterbij komen. Mevrouw laat het buurtteam toe in haar zoektocht naar een oplossing voor haar schulden, en samen met Overrood worden er al snel grotere stappen gezet. Het buurtteam kan een rol spelen in het contact tussen mevrouw en de woningcorporatie. Hoewel de bewoner ons niet toelaat in haar woning, staat zij open voor blijvend contact en komen ook andere problemen (zoals een mogelijk vervuild huis, en strubbelingen met haar burens) mondjesmaat steeds iets vaker en diepgaander ter sprake. De vroegsignalering is een ingang geweest om niet alleen spijkers met koppen te slaan m.b.t. de schulden, maar ook om langzaam maar zeker in gesprek te raken over wat er verder speelt.

Poolse mevrouw met overbelaste schoondochter

Tijdens een huisbezoek bij een alleenstaande, van oorsprong Poolse mevrouw, kunnen we elkaar nauwelijks verstaan. Mevrouw maakt duidelijk dat haar schoondochter haar helpt, met haar financiën, maar zoals later blijkt met nog vele andere zaken. In gesprekken met de schoondochter wordt duidelijk hoe de situatie is qua inkomsten, uitgaven en schulden. De schoondochter doet alles wat ze kan om de geldzaken in goede banen te leiden, maar in dit stadium is zij in haar eentje niet in staat om de situatie te redden. De schoondochter accepteert de hulp van het buurtteam bij het maken van een overzicht. Samen zetten we op een rijtje wat er moet gebeuren: een driegesprek met het crisisloket, waarbij direct ook inkomensbeheer wordt opgezet. Een afspraak met I&A om zo snel mogelijk na te gaan of mevrouw recht heeft op de individuele inkomensvoet, huurkorting, en of de toeslagen wel kloppen. Contact met de meest urgente schuldeisers, om duidelijke en haalbare afspraken te maken. De woningcorporatie is bereid om de tijd te geven om deze zaken te regelen. Als de meest dringende zaken zijn opgepakt, en het inkomensbeheer op orde is, plannen we een driegesprek met schulddienstverlening. Het doel is dan om tot een duurzame oplossing voor de ontstane schulden te komen.

Zelden thuis, weinig overzicht, dreigende escalatie van de schulden

Een jongeman werkt tijdelijk in Duitsland en komt slechts af en toe een weekend in zijn woning. Hij heeft een prima inkomen, maar door een beslag op zijn salaris door de belastingdienst, moest hij ineens met veel minder geld rondkomen. Kleine achterstanden bij de energie en de huur zijn snel opgelopen. Toen daar enkele verkeersboetes en tandartsrekeningen bij kwamen, was de situatie voor meneer niet meer te overzien. In een eerste gesprek en vervolgens contact via mail en WhatsApp, lag de nadruk op het snel vinden van een haalbare oplossing, zodat meneer de vaste lasten kan blijven betalen en geen verdere schulden opbouwt. Door de afstand, en de sterke wil van meneer om zo min mogelijk hulp te aanvaarden, ging het na het eerste huisbezoek moeizaam. In een driegesprek met schulddienstverlening, maanden na het eerste huisbezoek, zijn de mogelijkheden en de consequenties daarvan duidelijk besproken. Het contact is gelegd, er is nauwe samenwerking met de woningcorporatie die meebeweegt waar nodig, en de opties om de schulden aan te pakken zijn bekend. Hoewel de moeilijkheid erin zit dat het probleembesef bij meneer gering is, is er op deze manier ten minste kans op het vinden van een duurzame oplossing.

