

# PERSBERICHT

## Schuldhelpverlening ontwikkelt meer klantgerichte aanpak

*In een onderzoek naar de eerste fase van schuldhulpverlening onder zes gemeenten, blijkt dat schuldhulpverlening meer begint te werken vanuit het perspectief van de burger. In de traditionele procesgerichte aanpak weet de burger vaak niet wat schuldhulpverlening verwacht en spelen negatieve emoties een grote rol. Hierdoor is de uitval hoog en haalt maar 50% de eindstreep. Met de nieuwe benadering proberen gemeenten eerder met de burger in contact te komen, leveren ze maatwerk en houden ze rekening met beleving. Voor een grote groep burgers werkt dit beter.*

In opdracht van 'Schouder Eronder', een samenwerkingsverband van Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG, heeft bureau Purpose een half jaar durend onderzoek uitgevoerd met de gemeenten Den Haag, Rotterdam, Almere, Breda, Goeree-Overflakkee en de BAR. Onderwerp van onderzoek was de eerste fase van schuldhulpverlening, de zogenaamde stabilisatiefase. Hierin worden burgers voorbereid op een schuldenregeling. Tijdens het onderzoek heeft Purpose 50 burgers geïnterviewd, cijfers verzameld en de werkwijzen geïnventariseerd.

De bedoeling van de stabilisatiefase is dat burgers overzicht moeten krijgen over hun administratie en dat ze geen nieuwe schulden maken. Zo wordt een stabiele situatie gecreëerd in voorbereiding op een schuldenregeling. In de traditionele werkwijze moeten burgers laten zien dat ze gemotiveerd zijn. Ze worden geacht op het gemeentehuis te verschijnen, een map met administratie te vullen om zicht en grip te krijgen op hun geldzaken. Bij de onderzochte gemeenten zijn er grote verschillen tussen de percentages van burgers die na de eerste gesprekken stabiliseren (15-60%). Als ze eenmaal begonnen zijn, dan blijkt dat veel burgers in de traditionele aanpak niet weten wat de bedoeling is. Ze kampen met emoties zoals angst, schaamte en boosheid. Hierdoor komen burgers niet opdagen voor afspraken en durven ze niet om hulp te vragen als dat nodig is. Mede daardoor haalt maar 50% de eindstreep. De traditionele aanpak blijkt dan ook maar voor een beperkte groep geschikt.

Om deze redenen experimenteren de onderzochte gemeenten met nieuwe werkwijzen. Ze realiseren zich dat aandacht voor de persoonlijke leefwereld van de burger en zijn emoties, de uitval fors kan verminderen. Daarom ontwikkelen gemeenten een meer persoonsgerichte benadering om eerder in contact te komen met de burger en beter in te spelen op hun specifieke situatie en behoeften. Dit doen gemeenten bijvoorbeeld door nauwe samenwerking met de wijkteams in Rotterdam (project 'Reset') of met de Helpdesk Geldzaken in Den Haag. Almere gebruikt ook een persoonsgerichte aanpak na aanmelding voor schuldhulpverlening, waarbij op basis van screening ([www.mesis.nu](http://www.mesis.nu)) burgers passende hulp krijgen door hulpverleners van Plangroep, de Schoor of Almere.

Probleem tijdens het onderzoek was het ontbreken van vergelijkbare en betrouwbare prestatiedata. Hierdoor hebben gemeenten te weinig zicht op hun eigen prestaties in vergelijking met andere gemeenten. Daarom zal in de tweede fase het onderzoeksteam een systematiek ontwikkelen om gemeenten onderling te vergelijken. Daarvoor volgen de gemeenten honderden burgers op hun reis door schuldhulpverlening. Op basis daarvan ontwikkelt het onderzoeksteam een monitor die uitwisseling van prestatiedata werkwijzen gemakkelijker maken. Geïnteresseerde gemeenten kunnen zich hiervoor aanmelden. Zie hieronder de contactgegevens.

---

### Noot voor de redactie:

Voor meer informatie kunt u terecht bij Dick-Jan Abbringh (06-57348087), Frank van Jeveren (06-52512446) van bureau Purpose. Of kijk op [www.purpose.nl](http://www.purpose.nl) en [www.schoudereronder.nl](http://www.schoudereronder.nl)