



‘Krediet’ voor OGGZ-cliënten: Leerpunten voor OGGZ- (schuld)hulpverleners

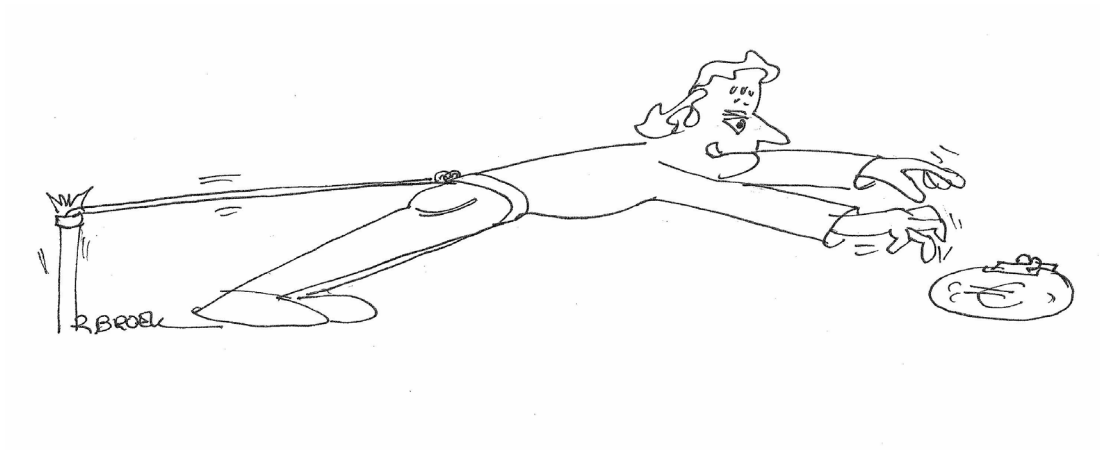
‘Krediet’ voor OGGZ-cliënten: Leerpunten voor OGGZ- (schuld)hulpverleners

Bastiaan van Mierlo | Hedwig Vermeulen
Illustraties: Rob Broek

14 november 2008

Inhoud

1 Inleiding	1
2 Fase 1: Doelgroepbepaling en vraagverheldering	3
2.1 Projectervaringen	3
2.2 Leerpunten uit het project	5
2.2.1 Samenvatting leerpunten 1, 2 en 3	9
2.3 Afwijkende aanpak ten opzichte van de reguliere schuldhulpverlening	11
3 Fase 2: Start schuldhulpverleningstraject	13
3.1 Projectervaringen	13
3.2 Leerpunten uit het project	14
3.2.1 Samenvatting leerpunten 4, 5 en 6	14
3.3 Afwijkende aanpak ten opzichte van de reguliere schuldhulpverlening	15
4 Fase 3: Verloop en uitvoering schuldhulpverlening	17
4.1 Projectervaringen	17
4.2 Leerpunten uit het project	19
4.2.1 Samenvatting leerpunten 7 en 8	21
4.3 Afwijkende aanpak ten opzichte van de reguliere schuldhulpverlening	21
5 Fase 4: Overdracht aan de reguliere schuldhulpverlening	23
5.1 Projectervaringen	23
5.2 Leerpunten uit het project	24
5.2.1 Samenvatting leerpunten 9, 10 en 11	24
5.3 Afwijkende aanpak ten opzichte van de reguliere schuldhulpverlening	24
6 Managementoverzicht	25
6.1 Aanmeldingen en cliënten	25
6.2 Schuldbedragen	26
6.3 Tijdsduur	27
6.4 Doelen	30
6.5 Ervaringen hulpverleners	32
7 Conclusies	33
7.1 Conclusies uit het project	33
7.2 De leerpunten op een rij	34
Afkortingen	36
Bijlage 1 Externe ontwikkelingen in schuldhulpverlening	36
Bijlage 2 Cliëntenoverzicht	1



1 Inleiding

In het project 'Geldzorgen in de OGGZ' is een methodiek ontwikkeld voor schuldhulpverlening aan OGGZ-cliënten, voor wie het lastig is een traject te volgen bij de reguliere schuldhulpverlening. In deze publicatie worden de leerpunten uit het project beschreven. Dit is bedoeld om handreikingen te geven aan hulpverleners en schuldhulpverleners, die in hun werk te maken krijgen met OGGZ-cliënten met schulden.

Het project liep van januari 2006 tot oktober 2008. Om te kunnen deelnemen aan het project tekende de cliënt voor financiële begeleiding (waaronder budgetbeheer) door de schuldhulpverlener (project-medewerker), gekoppeld aan een hulpverleningstraject bij een reguliere hulpverleningsinstelling. Zowel voor het schuldhulpverleningstraject als voor het hulpverleningstraject werden doelen gedefinieerd.

Er was een duidelijk onderscheid tussen enerzijds de rol van de **schuldhulpverlener** (shv) die het financiële traject verzorgt, en anderzijds de reguliere **hulpverlener(s)** (hv) die met de cliënt werkt aan de andere problematiek(en). Voor zover mogelijk werd door de schuldhulpverlener een start gemaakt met afspraken met schuldeisers. Het uiteindelijke doel van het project was om een methodiek te ontwikkelen voor financiële begeleiding aan deze cliënten, waarbij toegewerkt wordt naar overdracht aan de reguliere schuldhulpverlening.

Doel project 'Geldzorgen in de OGGZ':

'Ontwikkelen van een voortraject teneinde de toegang tot de reguliere schuldhulpverlening (minnelijk of wettelijk) toegankelijker te maken voor de doelgroep van de OGGZ'

Vanuit twee richtingen is het mogelijk om de reguliere schuldhulpverlening toegankelijker te maken:

1. vanuit de reguliere schuldhulpverlening, door het aanpassen van richtlijnen, procedures en uitvoering in de reguliere schuldhulpverlening;
2. vanuit de problematiek van de cliënt, door in het voortraject te werken aan zowel de financiële situatie van de cliënt als aan de persoonlijke problematiek, waardoor de schulden beter hanteerbaar worden.

Sinds de start van het project in 2006 zijn er belangrijke ontwikkelingen in de reguliere schuldhulpverlening geweest (zie bijlage 1) waardoor vanuit die kant de reguliere schuldhulpverlening toegankelijker is geworden. Een aantal cliënten in het project zouden inmiddels door deze extern gewijzigde factoren ook binnen de reguliere schuldhulpverlening geholpen kunnen worden.

1 Bron: 'Geldzorgen in de OGGZ. Plan van aanpak voor project OGGZ-instellingen en Sociale Diensten', Werk, Inkomen en Zorg Gemeente Ede i.s.m. Veenendaal, Rhenen, Wageningen, Barneveld, Scherpenzeel, Renswoude, maart 2006

In het project is aan het tweede punt gewerkt, de financiële situatie van de cliënt in samenwerking met een hulpverlener voor de persoonlijke problematiek. In dit boekje worden de leerpunten uit het project ('wat werkt' en 'wat werkt niet') gepresenteerd aan de hand van de verschillende fasen die doorlopen werden met de cliënten:

Fase 1: Vraagverheldering en doelgroepbepaling.

Fase 2: Start van het schuldhulpverleningstraject.

Fase 3: Verloop van het schuldhulpverleningstraject.

Fase 4: Overdracht naar reguliere schuldhulpverlening.

Volgens de oorspronkelijke projectopzet zou er aan elke cliënt een cliënt voor een controlegroep gekoppeld worden. In de praktijk is dit niet gelukt. Daarmee is de experimentele opzet vervallen en kan niet worden geconcludeerd of cliënten in het project beter af zijn dan de cliënten die niet hebben deelgenomen aan het project. De resultaten van het project laten wel zien welke resultaten worden bereikt voor de cliënten aan het project.

Leeswijzer

In de hoofdstukken 2 tot en met 5 worden voor elke fase de projectervaringen van de schuldhulpverlener aangegeven. In de eerste paragraaf worden steeds de ervaringen beschreven. In de tweede paragraaf worden de leerpunten aangegeven die zijn gebaseerd op de projectervaringen. Aangegeven wordt welke aanpak werkte en eventueel welke aanpak niet werkte. De leerpunten worden geïllustreerd aan de hand van concrete situaties die zich voordeden in het project. Deze worden beschreven in de kaders. Aan het eind van deze paragraaf worden de leerpunten samengevat.

Per hoofdstuk wordt in de derde paragraaf aangegeven waar de projectaanpak voor deze fase nog afwijkt van de mogelijkheden die de reguliere schuldhulpverlening medio 2008 tot haar beschikking heeft. Hierbij moet worden bedacht dat gemeenten verschillen in de richtlijnen en beleidsuitgangspunten voor de schuldhulpverlening.

Waar in de tekst wordt gerefereerd aan cliënten als 'hij' kan ook 'zij' gelezen worden.

2 Fase 1: Doelgroepbepaling en vraagverheldering

De doelgroep van de OGGZ wordt in het convenant OGGZ in de Valleiregio² gedefinieerd op basis van vijf kenmerken:

1. Aanwezigheid van een psychiatrische stoornis (waaronder verslavingsproblemen) of ernstige psychosociale problemen;
2. Tegelijkertijd aanwezigheid van meerdere problemen op andere leefgebieden;
3. Leidend tot het niet voldoende in staat zijn om in de eigen bestaansvoorwaarden te voorzien (huisvesting, inkomen, sociale contacten, zelfverzorging etc.);
4. Gebrek aan mogelijkheden om de problemen zelf op te lossen;
5. Afwezigheid van een adequate hulpvraag.

Er hebben zestien OGGZ-cliënten uit de regiogemeentes meegedaan in het project. In de volgende paragraaf wordt uitgewerkt waar de schuldhulpverlener mee te maken kreeg in deze fase van het schuldhulpverleningstraject en hoe hij daarmee is omgegaan.

Doordat de richtlijnen in schuldhulpverlening variëren tussen gemeenten zijn er cliënten in het project opgenomen die in de betreffende gemeente niet terecht konden bij de reguliere schuldhulpverlening. In een andere gemeente hadden ze daar wellicht wel terecht gekund.

2.1 Projectervaringen

Kenmerken die voorkomen bij projectdeelnemers

- Beperkt inzicht in de gevolgen van eigen handelen: anderen steeds de schuld geven, trajecten opstarten maar voortijdig afhaken, erg hun best doen maar steeds falen.
- Afspraken niet nakomen.
- Moeilijk aanspreekbaar op eigen verantwoordelijkheid
- Moeilijk dingen af kunnen maken. Gemotiveerd starten maar afhaken als de oplossing niet snel te realiseren blijkt.
- Voornemens kenbaar maken en vervolgens niet uitvoeren.
- Zich moeilijk staande kunnen houden in de maatschappij.
- Onvermogen om hulp te vragen.
- Weinig vertrouwen in de schuldhulpverlener door negatieve ervaringen uit eerdere hulpverlening.
- Impulsief.
- Niet één duidelijk aanwijsbare oorzaak maar een langdurig patroon van problemen met financiën en relaties.
- Leven van dag tot dag.

2 Bron: 'Convenant Openbare Geestelijk Gezondheidszorg 'De Valleiregio' 2007-2011, 30 mei 2007

Voorbeeld uit het project:

Deze cliënt heeft al veel meegemaakt in haar leven en worstelt voor haar gevoel al zolang ze zich kan herinneren met de financiën. Ze heeft in het verleden verscheidene relaties gehad waarbij zij het onderspit delfde. Dit hield in dat ze langdurig over haar grenzen is gegaan. Dit heeft geresulteerd in depressieve klachten, wisselende stemmingen, een sterk wantrouwen in zichzelf en anderen en een flink schuldenpakket. Volgens eigen zeggen kwam dat omdat ze moeite had om nee te zeggen.

Voorbeeld uit het project:

De cliënt kwam niet binnen bij de lokale schuldhulpverlening en had achterstanden in de vaste lasten. Vooral de watervoorziening stond dicht bij afsluiting. De situatie voor de cliënt werd eigenlijk onhoudbaar en inkomensbeheer was erg gewenst. Verder was al duidelijk dat er meer dan 10 hulpverleners aandacht voor dit gezin hadden.

Voorbeeld uit het project:

Er is sinds het verlaten van de WSNP niet opnieuw een beroep gedaan op schuldhulpverlening. De reden hiervoor is dat de cliënt zich toch moeilijk langdurig aan afspraken kan houden vanwege haar wisselende stemmingen en impulsiviteit. Een andere reden is dat zij een vrij hoge schuld heeft in verhouding tot haar afloscapaciteit en dat mogelijk schuldeisers niet akkoord zouden gaan met een laag voorstel. Ook van invloed is dat zij op een recreatiepark verblijft en daar niet in aanmerking komt voor huurtoeslag en relatief gezien te duur huurt.

Redenen uitsluiting van reguliere schuldhulp

- De cliënt heeft afgelopen tien jaar al een WSNP traject doorlopen. Of er is een voortijdig afgebroken WSNP-traject.
Toelichting: Iemand die een WSNP-traject toegekend heeft gekregen, komt vervolgens tien jaar niet meer in aanmerking voor een nieuw WSNP –traject, ongeacht of het traject is afgerond of afgebroken.
- De cliënt heeft al geprobeerd reguliere schuldhulp te krijgen maar is afgewezen.
Toelichting: Cliënten konden voordat het convenant CJIB/NVVK in werking trad, worden afgewezen voor reguliere schuldhulp vanwege bijvoorbeeld:
 - *Afgebroken eerdere schuldhulptraject.*
 - *Schulden bij CJIB of wegens fraude.*
- De afloscapaciteit is gering ten opzichte van de schuld.
Toelichting: In dat geval is aflossing bijna niet mogelijk waardoor een minnelijke schuldregeling soms niet mogelijk is.
- Er is er sprake van een verslaving.
Toelichting: Verslaving is vaak een contra-indicatie voor reguliere schuldhulpverlening vanwege de grote kans op terugval of uitval.

2.2 Leerpunten uit het project

Vanwege de kenmerken van de OGGZ-cliënten is door de schuldhulpverlener een afwijkende aanpak gehanteerd die ‘werkt’ voor deze groep.

Leerpunt naar aanleiding van de kenmerken van projectdeelnemers

- Contact is belangrijker dan afspraken. De schuldhulpverlener blijft contact zoeken met de cliënt voor klantenbinding: ook als de cliënt meerdere keren afspraken niet nakomt.
- Als de cliënt daar behoefte aan heeft vinden gesprekken op locatie plaats: bij de instelling voor hulpverlening, maar eventueel ook bij de cliënt thuis, bij de ouders thuis, in een opvangvoorziening of nog anders.
- Geprobeerd is de cliënt te laten inzien dat hij ook een aandeel heeft in het ontstaan van de problematische schulden (zelfreflectie). Dit kan belangrijk zijn om te voorkomen dat het gedrag zich herhaalt. Als hij daar niet ontvankelijk voor is houdt de schuldhulpverlener erover op.
- Veel aandacht wordt besteed aan het duidelijk maken wat de stappen in het schuldhulpverleningstraject inhouden. Anders bestaat de kans dat de cliënt de motivatie snel verliest en afhaakt. Ook in de reguliere schuldhulpverlening is dit een belangrijk punt, maar bij deze cliëntengroep is het nog belangrijker om te checken of dingen duidelijk zijn.

Voorbeeld uit het project:

In 2002 heeft de cliënt het initiatief genomen om de schulden te regelen en als gevolg daarvan is zij in juni in de WSNP terecht gekomen. Deze is in februari 2003 voortijdig afgebroken vanwege onvoldoende betaling aan de boedel en het ontstaan van nieuwe schulden. Dit betekent dat zij in principe tot 2012 niet in aanmerking zou kunnen komen voor een schuldenregeling door de WSNP.

Voorbeeld uit het project:

Cliënt heeft geprobeerd aan te kloppen bij de schuldhulpverlening in de gemeente X, daar kreeg hij vanwege de aard van zijn schulden en zijn verleden bij de schuldhulpverlening geen voet aan de grond. Voor het inlopen op de vaste lasten kon hij ook geen beroep doen op zijn ouders of andere bekenden. Deze hadden al te veel gedaan. Hij heeft zelf geprobeerd regelingen te treffen met diverse schuldeisers en is daar ten dele succesvol in geweest. De watervoorziening en gas/licht stonden niet open voor een regeling en wilden het geld ineens hebben.



- Het uitvoeren van schuldhulpverlening voor deze cliënten, vraagt een andere benadering van cliënten. Men moet de (soms emotionele) reactie van de cliënt kunnen interpreteren en kunnen aanvoelen hoever je kunt gaan om de klant te motiveren voor (blijvende) deelname aan het project. Ook moet men weten hoe de cliënt moet worden aangesproken op zijn gedrag. Daarnaast moet men actief kunnen samenwerken met hulpverleners van verschillende hulpverlenende instanties. De schuldhulpverlener is in dit project ondersteunend aan het hulpverleningstraject. Het schuldhulptraject is dus niet leidend. Dit vraagt de volgende competenties:
 - Interpersoonlijke sensitiviteit.
 - Motiveren.
 - Overtuigingskracht.
 - Aanspreken op gedrag.
 - Netwerkvaardigheid.
- Punten die invloed kunnen hebben op de bereidheid van de cliënt om de financiële zaken over te dragen:

Positieve invloed	Negatieve invloed
<ul style="list-style-type: none"> • De dreiging van deurwaarders, huisuitzetting of afsluiting. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijke negatief beleefde ervaringen met schuldhulpverlening. Als men bijvoorbeeld eerder veel moeite heeft gedaan om een schuldregeling te krijgen die uiteindelijk niet is gelukt kan een cliënt er tegenop zien om nog eens al die moeite te doen.
<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwen in de hulpverlener. 	<ul style="list-style-type: none"> • Schaamte voor de schulden.
<ul style="list-style-type: none"> • Behoeftte aan rust op financiële vlak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel te falen door schulden.
<ul style="list-style-type: none"> • Grote wens om schuldenvrij te zijn. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Acceptatie van eigen financiële onkunde. 	

- Hulpmiddelen voor de hulpverlener om administratie te ordenen en een overzicht van de voorzieningen ontbreken vaak maar kunnen zeer zinvol zijn.
- Regelmatig contact tussen projectmedewerker en hulpverlener is belangrijk.
- Hulpverleners van OGGZ-cliënten met schulden ontbreekt het soms aan tijd en/of de kennis om het schuldenprobleem grondig aan te pakken:
 - Bekendheid met mogelijke inkomensbronnen: door het aanvragen van voorzieningen, toeslagen en (belasting)teruggaven kan het inkomen worden verruimd. De schuldhulpverlener beschikt over actuele kennis van zaken op dit terrein.
 - De schuldhulpverlener neemt de zorg voor de financiële problemen over vanaf het moment dat alle financiële zaken in kaart zijn gebracht. Hierdoor kan de hulpverlener zich concentreren op de eigenlijke taak.

Voorbeeld uit het project:

Cliënt moest naar de zitting voor faillissement in Z. Indien zij daar niet zou verschijnen zou haar aanvraag minder serieus genomen worden en een verkeerd signaal naar de schuldeisers afgeven. Deze zitting bepaalde ook in grote mate of zij afgesloten zou worden of niet. Bij toekennen zou de curator er een stokje voor kunnen steken en bij afwijzing was de kans erg groot dat er afsluiting plaats zou vinden.

De cliënt gaf aan dat zij niet ging als zij niet gehaald en gebracht kon worden. Zij gaf aan moeite te hebben met het openbaar vervoer vanwege eerdere ervaringen. Voor de heenweg was er vervoer geregeld, de hulpverlener zou haar in X ophalen en meegaan naar de zitting. De hulpverlener was eigenlijk vrij deze dag, omdat hij jarig was en gaf aan dat hij haar niet terug naar X ging brengen omdat hij zelf in Z woont en er visite zou komen. De cliënt gaf wederom aan dat ze niet zou gaan als ze niet terugkon! Ondanks dat de schuldhelpverlener met veel moeite uitstel geregeld had bij het nutsbedrijf, de hulpverlener zelfs op zijn vrije dag terugkomt en het enige dat de cliënt hoeft te doen is met het openbaar vervoer terug te reizen! Later bleek dat de angst voor confrontatie met de rechter en de al aanwezige angst voor het openbaar vervoer bij elkaar sterk genoeg waren voor haar houding. Uiteindelijk is er alsnog vervoer geregeld voor de terugweg en is de cliënt gegaan.

Leerpunten naar aanleiding van de redenen uitsluiting van reguliere schuldhulp

- Als de cliënt is gestopt met de schuldhulpverlening en later wel weer verder wil, dan is dit geen absolute belemmering voor voortgang binnen het project. Discontinuïteit of vertraging is mogelijk.

2.2.1 Samenvatting leerpunten 1, 2 en 3

Leerpunt 1: Kenmerken van de OGGZ-clënten maken reguliere schuldhulp vaak niet haalbaar: beperkt inzicht in eigen handelen, in eigen verantwoordelijkheid en in consequenties voor de langere termijn. Bovendien vraagt het aanvullende competenties van de schuldhulpverlener.

Leerpunt 2: Als de cliënt de gevolgen van eigen handelen inziet helpt dit in het trajectverloop. Hier dus aandacht aan blijven besteden.

Leerpunt 3: De hulpverlener kan zich richten op het hulpverleningsproces doordat de schuldhulpverlener de financiële zaken overneemt op een manier die werkt voor deze cliënten:

- Schuldhulpverlener zoekt cliënt op in plaats van andersom.
- Schuldhulpverlener zorgt dat het voor de cliënt duidelijk is wat er gebeurt in het traject.
- Schuldhulpverlener en hulpverlener blijven contact houden met cliënt, ook bij discontinuïteit of vertraging.

Voorbeeld uit het project:

Het contact met de cliënt verloopt in deze fase prima. De cliënt is netjes en verzorgd. Zo nu en dan heeft ze wel een andere mening over zaken of vat ze de woorden van een ander op als een persoonlijke aanval. Een voorbeeld hiervan was dat de projectmedewerker signaleerde dat ze boodschappen deed bij de AH in plaats van een goedkopere supermarkt met als doel aan te geven dat er per week soms veel geld te besparen valt. De cliënt vatte dit op als een gebrek in vertrouwen in haar vermogen om goedkoop inkopen te doen en was hier boos over. Ze koopt namelijk heel bewust alleen aanbiedingen en b-merken.



2.3 Afwijkende aanpak ten opzichte van de reguliere schuldhulpverlening

Binnen het project werd een aanpak gehanteerd die afweek van de reguliere schuldhulpverlening zoals deze bij de start van het project werd uitgevoerd. Sindsdien zijn er belangrijke ontwikkelingen in de reguliere schuldhulpverlening geweest (zie bijlage 7) die daardoor toegankelijker is geworden.

Hierdoor wijkt de projectaanpak inmiddels niet meer zoveel af. In deze paragraaf wordt aangegeven op welke punten de projectaanpak verschilde, en of dat medio 2008 nog zo is. Hierbij moet worden bedacht dat gemeenten verschillen in de richtlijnen en beleidsuitgangspunten voor de schuldhulpverlening.

De cliënt komt meermaals afspraken niet na

Binnen de reguliere schuldhulpverlening kan men met de nieuwe richtlijnen van de NVVK ook cliënten die meerdere keren niet op afspraken komen meerdere kansen bieden (dit vraagt wel een cultuuromslag van de schuldhulpverlener). Dit wordt lastiger als er al contacten zijn met schuldeisers voor een schuldregeling. In de afweging om deze cliënten opnieuw een kans te bieden zal de geloofwaardigheid richting de schuldeisers een belangrijke rol spelen. Schuldhulpinstellingen die niet bij de NVVK waren aangesloten hadden overigens deze mogelijkheid al.

Huisbezoek

In het project gaat de schuldhulpverlener mee op huisbezoek. Dit is ook mogelijk bij reguliere schuldhulpverlening, als er dringende redenen zijn.

Cliënten met verslavingsproblematiek

Verslaafden zal men bij de reguliere schuldhulpverleners ook in traject nemen, op voorwaarde dat de cliënt in een hulpverleningstraject zit. Zonder hulpverlening neemt men een verslaafde cliënt niet in schuldhulpverlening. In dit project is ook altijd een hulpverlener betrokken.

3 Fase 2: Start schuldhulpverleningstraject

3.1 Projectervaringen

Deze fase start als de cliënt akkoord is met een gezamenlijk traject van schuldhulpverlening en hulpverlening. Hij heeft getekend voor het budgetbeheer. In deze fase heeft de hulpverlener de financiën geordend zodat de schuldhulpverlener aan de slag kan. Inzicht in de eigen verantwoordelijkheid door de cliënt is niet altijd nodig, als de cliënt maar bereid is om te werken aan de ontstane situatie. Er wordt een doelstelling bepaald voor het traject en voor de cliënt. Hierbij wordt gekeken of er een acute dreiging is van bijvoorbeeld beslaglegging of huisuitzetting.

Bij het bepalen doelstelling traject en doelstelling cliënt wordt gekeken naar:

- Wat is realiseerbaar:
 - Stabiele financiële situatie.
 - Voorkomen huisuitzetting of voorkomen afsluiting gas/water/elektra
 - Voorkomen van dreigende stopzetting lopend WSNP-traject.
 - Stabiliseren woonsituatie door betalen vaste lasten.
 - Ontlasten hulpverlener op het gebied van financiën.
- Wat wil de cliënt zelf:
 - Stabiele financiële situatie.
 - Andere persoonlijke doelen, zoals (terug)verhuizen naar waar men vandaan kwam.

In deze fase merkt de cliënt dat er wat gaat veranderen. Het is belangrijk dat de cliënt goed snapt waar hij voor tekent en wat de gevolgen daarvan zijn.

Ordenen van de financiën

- Zodra de hulpverlener de administratie heeft geordend kan de schuldhulpverlener aan de slag. Voor de hulpverlener is het vaak lastig om uit de chaos wijs te worden.

Duidelijkheid bij de cliënt

- Bij een aantal cliënten leek het alsof ze de snaptten wat het traject inhield (gewenst gedrag), maar later bleek dat het toch onduidelijk was. Hierdoor zijn trajecten voortijdig beëindigd. Het is dus belangrijk goed te letten op signalen die hierop duiden.

Gedrag patronen

- Oude gedrag patronen die tot schulden hebben geleid zijn nog volop aanwezig. Dit kan het schuldhulpverleningstraject bemoeilijken. Als er niets aan gebeurt is de kans op herhaling groot.

Verwachtingen helder maken

- Verwachtingen van de cliënt en de hulpverlener goed duidelijk krijgen.

3.2 Leerpunten uit het project

Voor dit project is door de schuldhulpverlener een afwijkende aanpak gehanteerd die bleek te werken voor de cliënt en de hulpverlener.

Leerpunt bij het ordenen van de financiën

- De hulpverlener blijkt bij het ordenen van de administratie baat te hebben bij eenvoudige hulpmiddelen als een ordner met tabbladen die hij kreeg aangereikt door de schuldhulpverlener. De hulpverleners zouden door de hulpverleningsinstellingen moeten worden gefaciliteerd in het financieel- administratieve deel van het hulpverlenings-traject via training, materiaal of informatievoorziening (een soort 'eerste hulp bij schulden', denk bijvoorbeeld aan een website of een folder).

Leerpunt bij de duidelijkheid bij de cliënt

- Zowel de hulpverlener als de schuldhulpverlener is alert op signalen dat zaken voor de cliënt onduidelijk zijn. Dan worden zaken steeds opnieuw uitgelegd.

Leerpunt bij de gedragspatronen

- De hulpverlener gaat met de cliënt onder andere aan de slag met de aspecten die samenhangen met het ontstaan van de schulden om te voorkomen dat steeds weer problematische schulden ontstaan.

Leerpunten naar aanleiding van het helder maken van de verwachtingen

- De opvattingen van de cliënt worden zoveel mogelijk gerespecteerd, ook al denken de hulpverlener en de schuldhulpverlener dat een andere aanpak sneller of tot beter resultaat zou leiden. De cliënt wordt hierbij zoveel mogelijk verleid tot deelname, zonder het lange termijn perspectief uit het oog te verliezen. Dit vereist dat de hulpverlener en de schuldhulpverlener goed aanvoelen hoever ze hierin kunnen gaan. Als de druk op de cliënt te hoog wordt haakt hij af, is de druk te gering dan is het te vrijblijvend waardoor er te weinig voortgang is.

3.2.1 Samenvatting leerpunten 4, 5 en 6

Leerpunt 4: De cliënt moet snappen waar hij mee akkoord gaat in het traject. De schuldhulpverlener en hulpverlener moeten dit steeds opnieuw checken en eventueel opnieuw uitleggen.

Leerpunt 5: De hulpverlener en de schuldhulpverlener maken gebruik van elkaars competenties. De activiteiten van de hulpverlener ondersteunen het hulptraject van de schuldhulpverlener, en vice versa.

Leerpunt 6: Financieel - administratieve ondersteuning van hulpverleners helpt bij het op de rails krijgen van het schuldhulpverleningstraject.

3.3 Afwijkende aanpak ten opzichte van de reguliere schuldhulpverlening

Duidelijkheid over de inhoud van het schuldhulptraject

Inmiddels is ook in deze fase nagenoeg geen verschil meer tussen de projectaanpak en de reguliere schuldhulpverlening. Ook in de reguliere schuldhulpverlening vindt men het van groot belang dat de cliënt zich duidelijk bewust is van wat het schuldhulptraject inhoudt. Er werd al veel aandacht besteed aan de uitleg hiervan. Via de integrale aanpak worden ook hulpverleners ingeschakeld om aan de onderliggende problematiek te werken.

Oorzaken van eerder afgebroken traject

In de reguliere schuldhulpverlening wordt ook gekeken naar de oorzaak van een eerder voortijdig afgebroken traject. Cliënten die het nodig hebben moeten eerst een training budgetbeheer/ omgaan met geld volgen voordat aan schuldhulpverlening wordt begonnen. Ook wordt met andere hulpverleners samengewerkt maar minder intensief dan in dit project.

Financiële hulpverlening zonder aan minnelijke regeling te werken

Inmiddels is het ook volgens de NVVK-richtlijnen mogelijk om aan stabilisatie van de financiële situatie te werken, zonder dat direct naar een minnelijke regeling wordt toegevoerd (stabilisatietraject).

Besteedbare (financiële) ruimte

Een belangrijk verschil is de speelruimte die de schuldhulpverlener heeft als een cliënt niet akkoord wil gaan met de vastgestelde besteedbare ruimte. De reguliere schuldhulpverleners moeten vasthouden aan de uitkomsten van de berekeningen op basis van de Recofa-methode (WSNP) of de aflostabel (NVVK-richtlijn bij een minnelijk traject). Hier kan niet over worden onderhandeld. Dat geldt ook voor de schuldhulpverlening in het project. Echter, als de schuldhulpverlener in het project merkt dat de enige manier om door te gaan met het traject is om het bedrag aan te passen, dan kan hij daarin tegemoetkomen.

4 Fase 3: Verloop en uitvoering schuldhulpverlening

4.1 Projectervaringen

In deze fase worden de financiën op orde gebracht. De cliënt ondertekent de machtigingen waardoor het inkomen door de schuldhulpverlener wordt beheerd. Er worden voorzieningen, toeslagen en andere bronnen van inkomsten aangevraagd waarop de cliënt recht heeft maar die hij nog niet ontvangt.

Ervaringen tijdens deze fase van het project waren de volgende.

Uitsluitel over toekenning van voorzieningen

Het kan soms lang duren voordat bekend is of de voorzieningen die zijn aangevraagd, zoals bijvoorbeeld de tegemoetkoming in de ziektekosten, worden toegekend.

Gevolgen van schuldhulpverlening worden merkbaar

- De cliënt begint de gevolgen van de schuldhulpverlening te merken. Dit kan leiden tot weerstand. In het project leidde dit tot de volgende reacties bij de cliënten:
 - het gevoel geen zeggenschap meer te hebben over de financiën (financiële autonomie);
 - het gevoel weinig financiële ruimte meer te hebben;
 - moeite hebben om de schuldhulpverlener het inkomen toe te vertrouwen, omdat de cliënt hiermee slechte ervaringen had opgedaan bij anderen (bijv. een partner die op naam van de cliënt schulden heeft gemaakt);
 - saboteren van schuldhulptraject door relevante post niet meer door te sturen;
 - impulsief gedrag blijven vertonen dat nadelig is voor het schuldhulptraject.
- Verwachtingen naar aanleiding van eerdere ervaringen kunnen een rol spelen. Een cliënt hield in een eerder schuldhulptraject meer geld over dan nu doordat de regelgeving is veranderd, en had het gevoel nu 'slechter af' te zijn.
- Als de cliënt rust gaat ervaren doordat de financiën geregeld zijn, kan er weer ruimte komen voor dagbesteding en deelname aan de maatschappij. Behoeftes aan verdovende of opwekkende middelen kan hierdoor afnemen.

Voorbeeld uit het project:

Kort nadat het geld voor de eerste keer binnen was bij het project nam de cliënt contact op met de projectmedewerker. Zijn verzoek was om alleen het weekgeld over te maken en de rest vast te houden en geen rekeningen te betalen. De reden die hij hiervoor gaf was dat hij op korte termijn zou vertrekken uit het huis vanwege problemen in de relatie met zijn vriendin. Hij wilde beschikken over geld als hij wegmoest. Hij gaf in gesprek aan dat de spanningen hem teveel werden en dat hij liever weg is voordat er echt iets ergs gebeurt.

Voorbeeld uit het project:

De cliënt geeft in deze periode aan dat zij een bepaald bedrag per week wil hebben om van rond te komen. De projectmedewerker geeft aan dat het aangegeven bedrag wel aan de hoge kant is. En tussen het vijfde en zesde gesprek geeft ze aan dat ze niet meer in budgetbeheer wil.

Voorbeeld uit het project:

Het is belangrijk om goed met de cliënt te overleggen wat de verwachtingen onderling zijn. De cliënt had andere verwachtingen en had het idee dat de projectmedewerker haar op droog brood wilde zetten. Zij vond dat na zo lang in de problemen te zitten zij meer verdiende dan dat en liet dit ook merken.

Andere benadering van schuldeisers en andere relevante partijen

- Deze groep cliënten heeft een hoger uitvalrisico dan cliënten in de reguliere schuldhulpverlening. Schuldeisers kunnen zich afvragen of hun belang in het geval van een schuldregeling wel voldoende wordt behartigd.
- Contacten leggen met andere relevante financiële partijen, bijvoorbeeld bewindvoerder WSNP.

4.2 Leerpunten uit het project

In deze fase worden de contacten aangegaan met financiële partijen. Vanwege de specifieke doelgroep vraagt dit een andere aanpak dan gebruikelijk.

Leerpunt bij uitsluitel over toekenning van voorzieningen

Hier valt weinig aan te veranderen binnen het project.

Leerpunt bij het merkbaar worden van de gevolgen van schuldhulpverlening

- De cliënt gaat de gevolgen ervaren van het budgetbeheer. Dit kan leiden tot een breekpunt. Als de cliënt vooral de beperkingen ziet kan hij afhaken, als de cliënt vooral rust ervaart doordat de financiën goed geregeld zijn kan zowel de schuldhulpverlening als de hulpverlening juist een positieve wending krijgen.

Leerpunten naar aanleiding van de andere benadering van schuldeisers

- Naar schuldeisers moet duidelijk zijn dat ze serieus genomen worden. Indien realistisch kan hierbij worden aangegeven dat het streven is de hele vordering te voldoen.
- Ook moet worden aangegeven dat OGGZ-cliënten over het algemeen moeite hebben het traject af te maken: verwachtingenmanagement. De schuldeiser kan anders een volgende keer minder bereid zijn om mee te werken aan een traject.
- Tevens kan worden aangegeven dat het traject wellicht later weer wordt voortgezet. Het is belangrijk om de schuldeisers op de hoogte te houden van het verloop van het traject.

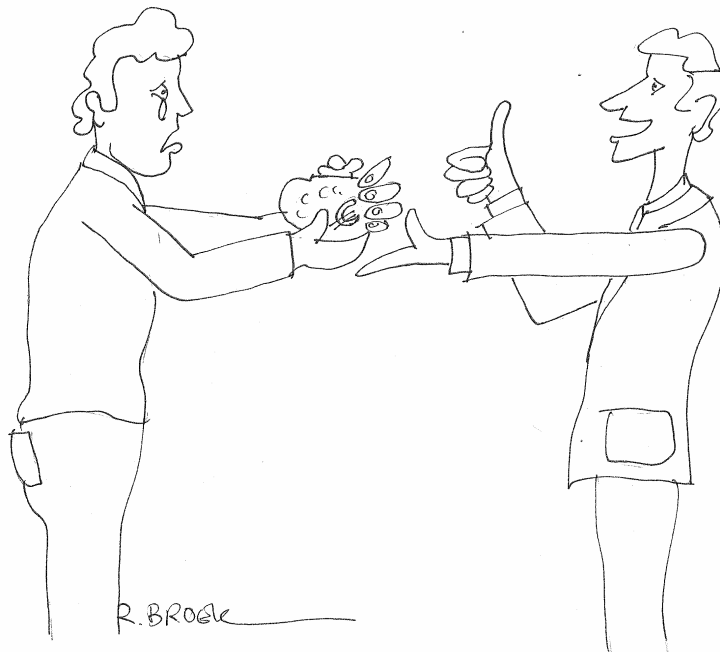
Door deze handelswijze wordt gepoogd weer krediet voor de OGGZ-cliënten op te bouwen bij de schuldeisers. Weliswaar geen financieel krediet maar wel krediet in de vorm van begrip voor de situatie en ruimte om het traject, gegeven de beperkingen van de cliënt, zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

Voorbeeld uit het project:

Ongeveer één keer per maand is er een afspraak samen met de hulpverlener en de cliënt waarin de gang van zaken besproken wordt. Onderwerpen zijn vaak welke rekeningen betaald moeten worden en welke voorgaan. Verder wordt er besproken wat de cliënt op lange termijn wil. Dit wisselt nogal. Het is duidelijk merkbaar dat cliënt nu rust ervaart doordat haar geld in beheer is en als gevolg daarvan ook makkelijker communiceert.

Voorbeeld uit het project:

Één van de grote risico's, die ook regelmatig signaleerd wordt, is dat cliënten zomaar de hulpverlening afbreken en zich niet meer aan gemaakte afspraken houden. Dit werkt ook zeer demotiverend voor de hulpverlening en leidt uiteindelijk naar 'shoppende' cliënten. Een voordeel van budgetbeheer op een dergelijk moment is dat de cliënt altijd nog een financieel belang heeft om contact te houden. Daarbij vinden zij het lastig om zelf machtigingen in te trekken.



4.2.1 Samenvatting leerpunten 7 en 8

Leerpunt 7: De cliënt gaat de gevolgen ervaren van het budgetbeheer. Dit kan leiden tot een breekpunt.

- Als de cliënt vooral de beperkingen ziet kan hij afhaken.
- Als de cliënt vooral rust ervaart kan de (schuld)hulp juist een positieve wending krijgen.

Leerpunt 8: 'Krediet' opbouwen voor OGGZ-cliënten is mogelijk door in contacten met de schuldeisers aangeven dat deze doelgroep een andere aanpak vergt, maar dat de schuldeisers serieus genomen worden.

4.3 Afwijkende aanpak ten opzichte van de reguliere schuldhulpverlening

Informatie richting de schuldeiser

De reguliere schuldhulpverleners schetsen de feiten omtrent de situatie van de cliënt ook kort aan de schuldeisers. Vaak is dat voor de schuldeiser voldoende. Men neemt alleen de gemotiveerde cliënten in traject. Ook in het OGGZ-project is de motivatie belangrijk maar zal de kans op voortijdige beëindiging groter zijn. Daarom is een uitgebreidere uitleg richting de schuldeisers verstandig, om ook in het vervolg voor dezelfde of voor andere cliënten zaken met deze schuldeisers te kunnen blijven doen.



5 Fase 4: Overdracht aan de reguliere schuldhulpverlening

5.1 Projectervaringen

Er zijn twee mogelijke uitkomsten van het traject:

1. Er wordt een stabiele financiële situatie bereikt. De overdracht naar reguliere schuldhulpverlening kan in gang worden gezet.
2. Het traject wordt voortijdig beëindigd. Overdracht naar reguliere schuldhulpverlening kan dan niet plaatsvinden.

Stabiele financiële situatie

Als de financiële situatie stabiel is, kan de cliënt overgedragen worden aan de reguliere schuldhulpverlening. Hiervoor wordt contact opgenomen met reguliere schuldhulpverlening in de gemeente waar de cliënt wil (gaan) wonen. Dan is het nodig om na te gaan waar de cliënt aan moet voldoen om deel te kunnen nemen aan de reguliere schuldhulp.

Voortijdige beëindiging

Het komt bij deze cliënten regelmatig voor dat de cliënt het traject voortijdig beëindigt. Daarom vragen de volgende zaken aandacht.

- Als de cliënt niet snapt wat er precies gebeurt, kan dit leiden tot voortijdig afhaken. Het doorlopen van het traject is dan niet de eigen keuze van de cliënt. Ook al vinden hulpverleners het het beste voor de cliënt, deze moet wel zelf gemotiveerd zijn. Anders bestaat de kans dat hulpverleners veel werk verzetten en de cliënt onderweg verliezen.
- Overdracht van cliënten van de ene hulpverlener naar de andere, hoe legitiem en noodzakelijk ook, heeft een afbreukrisico. Bij deze groep cliënten is continuïteit een extra punt van aandacht.
- Doordat de cliënt naast een hulpverleningstraject ook budgetbeheer of een andere vorm van schuldhulp ontvangt, heeft de cliënt altijd nog een financieel belang om het contact met de hulpverlening te houden.

5.2 Leerpunten uit het project

Leerpunt bij de stabiele financiële situatie

- De schuldhulpverlener zoekt contact met de reguliere schuldhulpverlening om de overdracht soepel te laten verlopen.

Leerpunten naar aanleiding van voortijdige beëindiging

- Continuïteit van hulpverlener is bij deze cliënten extra belangrijk. Als het echt niet anders kan, vraagt dit om zorgvuldige overdracht.
- Bij beëindiging van het traject moeten de schuldeisers op de hoogte worden gebracht.
- Bij beëindiging van het traject is het zinvol dat de hulpverlener en de schuldhulpverlener het traject evalueren.
- De driehoek cliënt, hulpverlener en schuldhulpverlener maakt de aanpak sterk. Als de cliënt wil stoppen met het hulpverleningstraject, stopt ook de schuldhulp. Dit werpt een extra drempel op tegen voortijdige beëindiging van het hulpverleningstraject. Ook het omgekeerde blijkt zich voor te doen in het project: als de cliënt veel vertrouwen heeft in de hulpverlener heeft dit positieve invloed op het schuldhulptraject.

5.2.1 Samenvatting leerpunten 9, 10 en 11

Leerpunt 9: De cliënt moet zelf, bewust kiezen voor deelname aan het project waarin het schuldhulptraject gekoppeld is aan een hulpverleningstraject.

Leerpunt 10: Schuldeisers moeten een realistisch beeld geschetst krijgen van de trajecten met deze cliënten.

Leerpunt 11: Door de koppeling van schuldhulpverlening aan een hulpverleningstraject heeft de cliënt een grotere drempel om voortijdig af te haken bij zowel het hulpverleningstraject als bij het schuldhulpverleningstraject.

5.3 Afwijkende aanpak ten opzichte van de reguliere schuldhulpverlening

Samenwerking schuldhulpverlening en hulpverlener

Ook bij de reguliere schuldhulpverlening is er vaak een hulpverlener bij het financiële traject betrokken. De koppeling is echter niet zo expliciet aanwezig als in het OGGZ-traject. In dit OGGZ-project stopt de schuldhulpverlening als de cliënt afhaakt bij de hulpverlening. Dit besef kan ertoe leiden dat de cliënt het hulpverleningstraject langer volhoudt. In de reguliere schuldhulpverlening gaat de schuldhulp door, ook als de cliënt breekt met het hulpverleningstraject (behalve bij verslavingszorg). In hoeverre dit in de praktijk leidt tot minder afgebroken trajecten valt nu nog niet te zeggen.

6 Managementoverzicht

In dit managementoverzicht wordt een overzicht gegeven van de kerninformatie uit het project:

- Hoeveel cliënten zijn er geweest en welke instellingen zijn daarbij betrokken?
- Om welke bedragen gaat het?
- Hoe lang hebben ze aan het project deelgenomen?
- Wat is er terechtgekomen van de doelen die voor de cliënt zijn gedefinieerd?
- Wat (onder)vinden hulpverleners ervan?

6.1 Aanmeldingen en cliënten

Het project 'Geldzorgen in de OGGZ' is in januari 2006 in de Valleiregio gestart. Door diverse oorzaken is het project feitelijk gestart vanaf februari 2007³. Tot november 2007 is er over vijftig potentiële cliënten contact geweest tussen de projectmedewerker en de instellingen die de cliënten hebben aangedragen (Tabel 1).

Tabel 1 – Aantal cliënten waarover contact is geweest tot augustus 2008

	Leger des Heils	Symfora	Gelderse Roos	Ribw avv	Meerkanten	Kwintes	CMD	Mallebaan	Iriszorg	Vilente	Project Troje	Jeugdzorg	GGD	Johanniter	Region. vangnet	MD veluwe/ede	Wiz(SD)	Totaal
Ede	4		2	5					13						7	4	2	37
Veenendaal		2																2
Barneveld											1	1				2		4
Wageningen				4					1	1								6
Rhenen																		0
Scherpenzeel																	1	1
Renswoude																		0
Totaal	4	2	2	9	0	0	0	0	14	1	1	1	0	0	7	6	3	50

Zestien van deze potentiële cliënten hebben daadwerkelijk een traject gevolgd in het project. Voor de 34 cliënten die niet is traject zijn gekomen, zijn ruim negentig contacten

³ Voor verdere toelichting zie 'Tussenevaluatie project 'Geldzorgen in de OGGZ', ITS-Nijmegen, maart 2008

geweest, zowel face to face als telefonisch. In tabel 2 wordt aangegeven welke instellingen de cliënten hebben aangemeld voor het project.

Het project is, na anderhalf jaar, nagenoeg afgerond in oktober 2008. Alle zestien cliënten die in traject zijn geweest, zijn overgedragen aan bewindvoerders, reguliere schuldhulpverlening, of kunnen inmiddels weer zelf voor hun financiën zorgen (evt. met hulp van de hulpverlener).

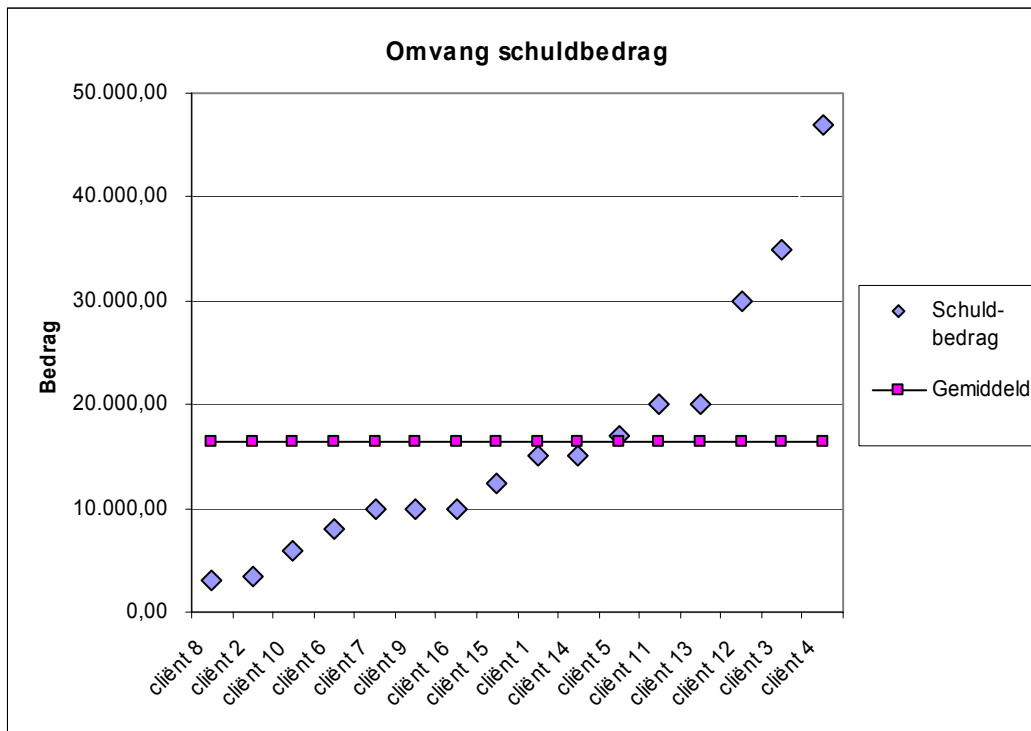
Tabel 2 – Aantal cliënten aan het project tot oktober 2008 naar gemeente en instelling

	Leger des Heils	Symfona	Gelderse Roos	Ribw avv	Meerkanten	Kwintes	CMD	Maiebaan	Iriszorg	Vilente	Project Troje	Jeugdzorg	GGD	Johanniter	Region. vangnet	MD veluwe/ede	Wiz(SD)	Totaal
Ede	0		1	2					4						1	1		9
Veenendaal		1																1
Barneveld												1						1
Wageningen				2					1	2								5
Rhenen																		0
Scherpenzeel																		0
Renswoude																		0
Totaal	0	1	1	4	0	0	0	0	5	2	0	1	0	0	1	1	0	16

Van de zestien cliënten is er een uitgebreide casusbeschrijving beschikbaar. Op basis hiervan is de volgende samenvatting opgesteld.

6.2 Schuldbedragen

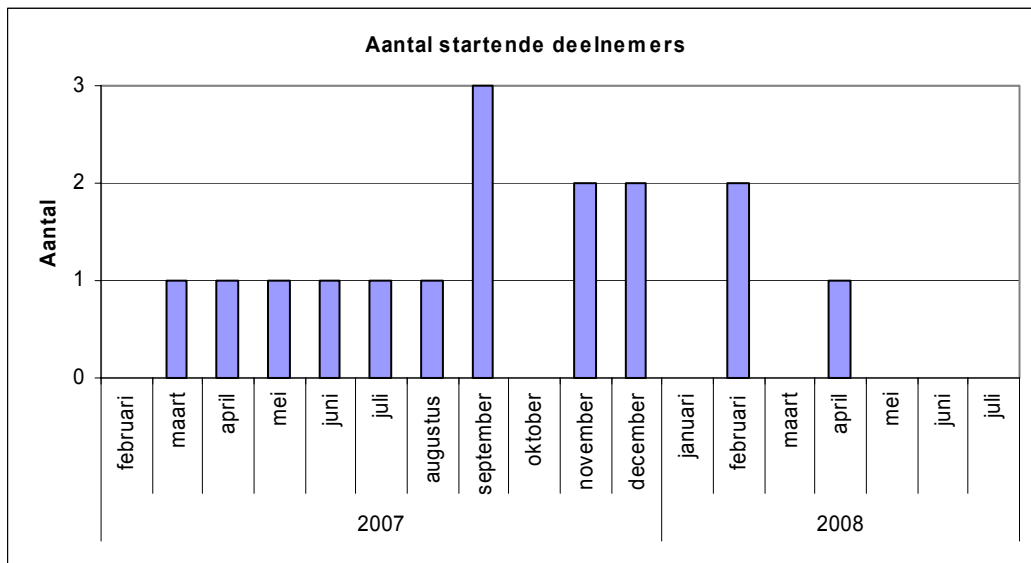
Het gemiddelde schuldbedrag is ruim € 16.000,-. De schulden van de cliëntengroep bedragen maximaal € 47.000,- (Figuur 1). De cliënt met het hoogste schuldbedrag zit in een WSNP-regeling. Binnen het project hoeft dus geen minnelijke regeling voor dit bedrag te worden gezocht. Voor deze cliënt is het aandachtspunt te voorkomen dat de cliënt uit de WSNP wordt gezet. In totaal moet er voor een bedrag van bijna € 262.000,- aan schulden worden bemiddeld binnen het project, waarvan € 64.000,- binnen een WSNP-traject valt. Voor het project gaat het dus om bijna € 200.000,-.



Figuur 1 – Omvang van de schuldbedragen

6.3 Tijdsduur

Vanaf de feitelijke start van het project is er bijna elke maand een intakegesprek geweest met een nieuwe cliënt (Figuur 2). Vanaf april 2008 zijn er geen nieuwe cliënten meer gestart. Vanaf dat moment is ervoor gekozen geen nieuwe cliënten meer aan te nemen. Vanwege het naderende eind van de projectperiode zouden nieuwe cliënten niet ver genoeg in een traject kunnen worden begeleid om overgedragen te kunnen worden aan de reguliere schuldhulpverlening. Ook was de tijd nodig om de trajecten met de huidige cliënten zover op de rails te kunnen hebben dat overdracht mogelijk is.

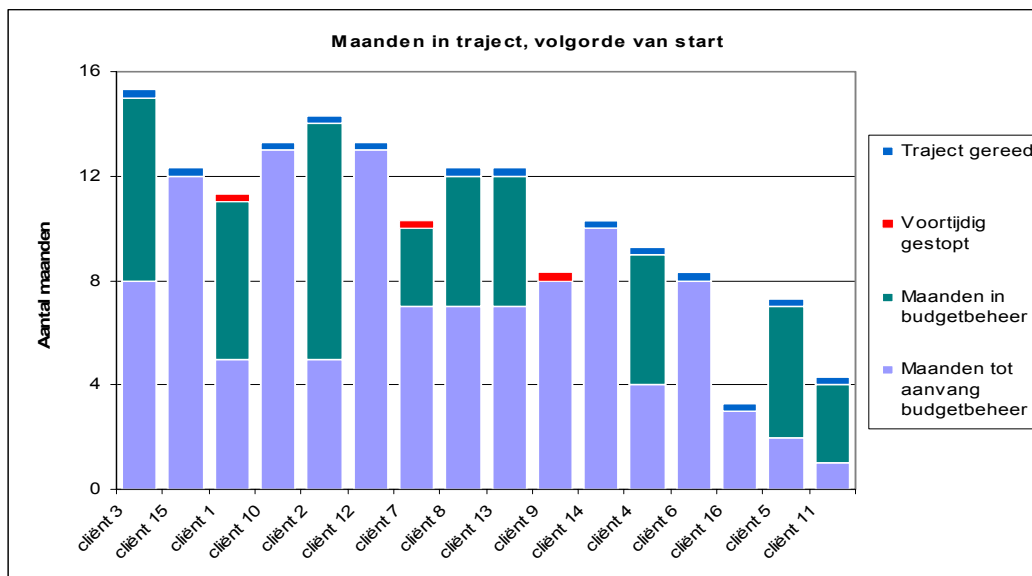


Figuur 2 – Aantal startende cliënten naar maand

In Figuur 3 wordt aangegeven hoelang de verschillende cliënten aan het project hebben deelgenomen. Cliënt drie was de langst deelnemende cliënt. Deze is gestart in maart 2007 en was daarmee de eerste cliënt. Dit traject afgerond na vijftien maanden. In de beginperiode van het project moesten nog diverse faciliteiten voor het project geregeld worden. Het was toen nog niet mogelijk om cliënten in budgetbeheer te nemen. Dit was vanaf september 2007 mogelijk. Voor de eerdere cliënten heeft daarom de periode tot aan het budgetbeheer langer geduurd. De latere cliënten zoals de cliënten met de nummers vier en vijf zijn relatief snel in budgetbeheer gekomen.

Voor de cliënten 1, 7 en 9 zijn de trajecten voortijdig gestopt. Deze cliënten hebben er zelf voor gekozen de financiële hulpverlening te stoppen, vóórdat de financiën goed geregeld waren. Voor één van deze cliënten wordt er door de hulpverlener aan gewerkt haar onder te brengen bij de reguliere schuldhulpverlening. Een ander is nog niet toe aan reguliere schuldhulpverlening, maar is nog wel cliënt van de hulpverlenende instantie. De derde cliënt is helaas uit beeld.

Bijna de helft van de cliënten zijn in het kader van het project in budgetbeheer genomen door de schuldhulpverlener. Deze trajecten zijn inmiddels wel overgedragen aan reguliere schuldhulpverleners, consultants of bewindvoerders. Een aantal cliënten is niet in budgetbeheer genomen. Dit zijn enerzijds cliënten die redelijk snel weer financieel zelfstandig waren (soms was verdere begeleiding bij een hulpverlenende instantie voldoende). Anderzijds betrof het cliënten die juist nog lang niet in staat waren financieel de zaken op orde te zetten.



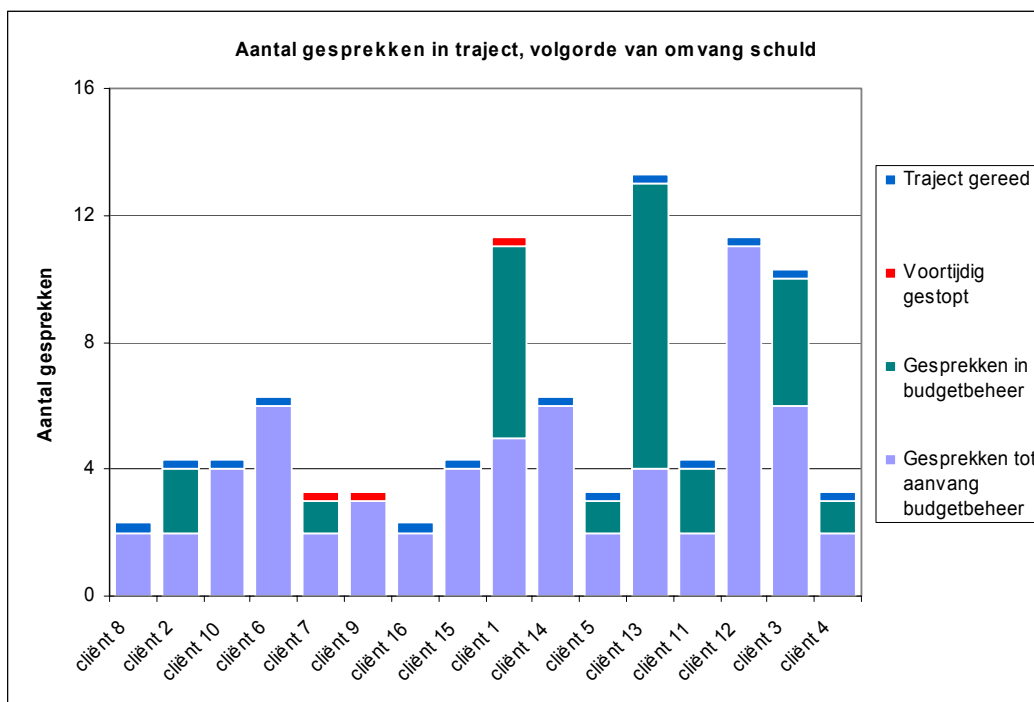
Figuur 3 – Aantal maanden in traject t/m september 2008, onderverdeeld naar periode vóór budgetbeheer en periode in budgetbeheer

Er is enige samenhang tussen het aantal gesprekken dat gevoerd is met de cliënten en het aantal maanden dat de cliënt aan het project deelneemt. De projectmedewerker heeft de meeste gesprekken gevoerd met de cliënten met de nummers één, drie, twaalf en dertien (Figuur 4). De cliënten één en drie zijn in het begin van het project ingestroomd, twaalf en dertien halverwege de projectperiode.

Er is geen samenhang tussen de omvang van de schuld en het aantal maanden dat men in traject is. Opvallend is dat er wel enige samenhang⁴ is tussen de omvang van de schuld en het aantal gesprekken dat is gevoerd voordat tot budgetbeheer kon worden overgegaan (correlatie = 0,34). Ook is er enige samenhang⁵ tussen de omvang van de schuld en het totaal aantal gesprekken (correlatie = 0,37). Dit kan erop duiden dat personen met een grote schuld grotere problematiek kennen, of dat het lastiger is om een traject rondom een grote schuldsituatie te begeleiden.

4 De samenhang is niet significant

5 Ook deze samenhang is niet significant



Figuur 4. Aantal gesprekken tijdens het traject t/m september 2008, verdeeld naar aantal gesprekken voor budgetbeheer (inclusief intakegesprek) en aantal gesprekken tijdens budgetbeheer, in volgorde van de omvang van de schuld

6.4 Doelen

Voor alle cliënten in het project zijn doelstellingen op het terrein van de hulpverlening en op het terrein van de schuldhulpverlening gedefinieerd. Opvallend is dat er bij bijna alle cliënten op allerlei fronten aan doelen gewerkt moet worden: op het financiële vlak, op het huisvestingsvlak en op het persoonlijke vlak. Dat alleen al maakt het een ambitieus project. Anderzijds zorgt juist de samenhang in de doelstellingen voor een grotere slaagkans. Doordat de schuldhulpverlener de financiële zaken behartigt, kan de hulpverlener de volledige tijd gebruiken om met de cliënt te werken aan diens persoonlijke problemen. Als de cliënt rust ervaart doordat de financiële problemen behartigd worden, heeft hij ook ruimte om aan de persoonlijke problemen te werken. En vervolgens, doordat de persoonlijke problemen van de cliënt worden aangepakt, wordt het schuldhulpproces versterkt, bijvoorbeeld doordat de cliënt geen schulden meer maakt, of zich houdt aan afbetalingsverplichtingen.

Tabel 3 geeft een overzicht van de verschillende doelen. In de eerste kolom staat hoe vaak een doelstelling bij de zestien cliënten wordt genoemd. Budgetbeheer is een doelstelling voor alle cliënten. Bij bijna alle cliënten wordt gewerkt aan een stabiele woonsituatie, een stabiele financiële situatie en het ontlasten van de hulpverlener. Uiteindelijk is het doel van het project de cliënten over te dragen aan de reguliere schuldhulpverlening. Dit is dan ook het doel bij tien van alle zestien cliënten. Het is geen doelstelling voor twee

cliënten die in de WSNP zitten, voor twee cliënten die nog zover verwijderd zijn van reguliere schuldhulpverlening dat toegewerkt wordt naar bewindvoering. Voor de twee andere cliënten is het niet nodig om ze toe te leiden naar reguliere schuldhulpverlening. Na afloop van het traject kunnen zij zelf de financiën beheren.

Tabel 3 – Overzicht gestelde en gerealiseerde doelen (stand oktober 2008)

	Aantal keer als doel gesteld	Aantal keer doel bereikt	Aantal keer doel deels bereikt	Aantal keer doel niet bereikt
Stabiliseren woonsituatie	13	12	0	1
Stabiliseren financiële situatie	15	10	3	2
Ontlasten hulpverlener	11	11	0	0
Voorkomen uitval WSNP	2	2 ⁶	0	0
Budgetbeheer	16	9	0	7
Toeleden reguliere schuldhulp	10	7	0	3
Toeleden bewindvoering	3	1	1	1
Werken aan persoonlijke doelen:				
- Eigen herstel	16 waar- van:	6 waar- van:	9 waar- van*:	1 waar- van:
- Leren omgaan met geld	4	1	3	0
- Ruimte creëren voor therapieën	2	0	2	0
- Voorkomen prostitutie	1	0	1	0
- Werken aan verslaving	2	0	2	0
- Stabiliteit gezin	4	0	3	1
- Stabiliteit gezin	1	1	0	0
- Overige eigen knelpunten	6	4	2	0

*: deze persoonlijke doelen zijn deels bereikt; dat wil zeggen dat er nog aan wordt gewerkt.

In de kolommen 2 tot en met vier van Tabel 3 wordt aangegeven in hoeverre de doelstellingen zijn bereikt aan het eind van het project:

- voor hoeveel cliënten de doelstelling is gerealiseerd (kolom 2);
- voor hoeveel cliënten de doelstelling deels is gerealiseerd of nog aan de doelstelling wordt gewerkt (kolom 3);
- voor hoeveel cliënten de doelstelling niet is gerealiseerd (kolom 4).

Het blijkt dat het in bijna alle gevallen is gelukt om de woonsituatie te stabiliseren. In één geval helaas niet. Het voorkomen van uitval uit de WSNP, en het ontlasten van de hulpverlener is gerealiseerd in alle gevallen waarin dit van toepassing was. Het stabiliseren van de financiële situatie en het overgaan tot budgetbeheer is meer dan de helft van de gevallen gerealiseerd.

6 Enige voorzichtigheid is hier geboden. Vooral nog is het doel bereikt doordat de cliënten nog het WSNP-traject volgen

Persoonlijke doelen zijn bij zes van de zestien trajecten gerealiseerd. Bij één cliënt is het niet gelukt, verslaving speelt hierbij een belangrijke rol. Bij de overige negen wordt er nog gewerkt aan de persoonlijke doelen. Voor hen is weliswaar de schuldhulpverlening middels het project gestopt, maar de hulpverlening loopt door.

6.5 Ervaringen hulpverleners

De schuldhulpverlener heeft na afloop van het project een korte schriftelijke enquête rondgestuurd onder de ruim dertig hulpverleners waarmee contact is geweest in het project. In deze enquête is gevraagd of de hulpverleners tijdwinst hebben ervaren naar aanleiding van het project. Ook is gevraagd of zij vinden dat het project meerwaarde oplevert voor henzelf of voor de cliënt.

Veertien hulpverleners hebben de moeite genomen de enquête in te vullen. Van deze veertien zijn er tien geweest die tijdwinst hebben ervaren door het project (ruim zeventig procent). Voor de meeste is het lastig aan te geven om hoeveel uur het gaat. Bij degene die een poging doen (ongeveer de helft van de respondenten) varieert de tijdwinst van 'ongeveer drie uur' tot 'een paar uur per week'. De tijdwinst is natuurlijk afhankelijk van het aantal cliënten van de hulpverlener dat heeft deelgenomen aan het project.

Niet iedereen ervaart tijdwinst. Eén hulpverlener ervaart tijdwinst doordat cliënten voor het financiële deel kunnen worden doorverwezen naar het project, maar het heeft ook tijd gekost om de vragen die daardoor op het financiële vlak werden gesteld, te beantwoorden.

Vrijwel alle hulpverleners ervaren meerwaarde van het project. Genoemd worden de specifieke kennis van de schuldhulpverlening en de rust die het voor de cliënt oplevert doordat er aan de financiële problemen wordt gewerkt. Bijna alle hulpverleners ervaren meerwaarde doordat de schuldhulpverlener weet om te gaan met cliënten uit deze doelgroep. Ook wordt meerwaarde ervaren doordat de hulpverlener zich volledig kan richten op de psychosociale problematiek door het uit handen nemen van de financiële zaken.

Vrijwel alle hulpverleners die de enquête hebben ingevuld, missen aanbod op dit gebied. Zeven van de veertien hulpverleners missen een aanbod dat vergelijkbaar is met het project. Zij zouden graag een vervolg zien op het project of een vergelijkbaar aanbod, of begeleiding van mensen die zo diep in de schulden zitten dat ze nergens meer welkom zijn. Ook 'zorg op maat' of 'flexibeler omgaan met regelgeving' zou volgens sommige hulpverleners welkom zijn. Door een aantal hulpverleners wordt gevraagd om een duidelijk aanspreekpunt voor vragen op dit terrein.

Voor de meeste van deze hulpverleners heeft het project een toegevoegde waarde gehad. Voor hen zou er een vergelijkbare activiteit aan het aanbod in de regio mogen worden toegevoegd.

7 Conclusies

7.1 Conclusies uit het project

Uit de ervaringen van het project 'Geldzorgen in de OGGZ' blijkt het volgende.

Conclusie 1: In principe is er voor alle cliënten schuldhulpverlening mogelijk, ook binnen de NVVK-certificeringseisen voor schuldhulpverlening. Toch lijkt er voor deze cliëntengroep behoefte aan een apart voortraject voor de reguliere schuldhulpverlening.

Redenen hiervoor zijn:

- In de reguliere schuldhulpverlening is het lastig om trajecten voor niet gemotiveerde cliënten te blijven aanbieden. Ook is het vaak niet mogelijk om schulden flexibel aan te pakken. Voor OGGZ-clieñten kan het afbetalen van schulden bijvoorbeeld tijdelijk stil komen te liggen doordat ze (tijdelijk) uitvallen. Ook kan het bijvoorbeeld nodig zijn om bepaalde schulden wel te betalen (en andere niet) om huisuitzetting of detentie te voorkomen. Hierbij moet zorgvuldigheid worden betracht; duidelijk moet zijn waarom de regels voor de ene (OGGZ-)clieñt anders zijn dan voor een andere (reguliere) cliënt. Gemeenten hebben enige speelruimte bij het invullen van de schuldhulpverlening. Hierdoor kan het voorkomen dat bepaalde cliënten in de ene gemeente wel kunnen worden geholpen door de reguliere schuldhulpverlening, en in de andere gemeente niet.
- De kenmerken van de cliënten vragen competenties van de schuldhulpverlener die bij reguliere schuldhulpverlening veel minder noodzakelijk zijn. Dit zijn:
 - Interpersoonlijke sensitiviteit
 - Motiveren
 - Overtuigingskracht
 - Aanspreken op gedrag
 - Netwerkvaardigheid

Conclusie 2: De combinatie met intensieve samenwerking tussen hulpverlening en schuldhulpverlener versterkt elkaar.

Conclusie 3: Overdracht van de cliënten naar de reguliere schuldhulpverlening vraagt extra aandacht.

De overdracht bij deze cliënten vraagt extra aandacht omdat cliënten vaak moeite hebben met het vertrouwen van personen. Vrijwel alle cliënten zijn inmiddels overgedragen aan reguliere schuldhulpinstanties. Of zij het volhouden, moet nu blijken.

7.2 De leerpunten op een rij

De leerpunten volgen uit de ervaringen uit het project, zoals beschreven in de verschillende hoofdstukken.

De leerpunten 1, 2 en 3 komen voort uit de ervaringen beschreven in hoofdstuk 2.

De leerpunten 4, 5 en 6 komen voort uit de ervaringen beschreven in hoofdstuk 3.

De leerpunten 7 en 8 komen voort uit de ervaringen beschreven in hoofdstuk 4.

De leerpunten 9, 10 en 11 komen voort uit de ervaringen beschreven in hoofdstuk 5.

Hierna zijn alle leerpunten nog eens op een rij gezet.

Leerpunt 1: Kenmerken van de OGGZ-cliënten maken reguliere schuldhulp vaak niet haalbaar. Bovendien vraagt het aanvullende competenties van de schuldhulpverlener.

Leerpunt 2: Als de cliënt de gevolgen van eigen handelen inziet, helpt dit in het trajectverloop.

Leerpunt 3: De hulpverlener kan zich richten op het hulpverleningsproces doordat de schuldhulpverlener de financiële zaken overneemt, op een manier die werkt voor de cliënten:

- Schuldhulpverlener zoekt de cliënt op in plaats van andersom.
- Schuldhulpverlener zorgt dat het voor de cliënt duidelijk is wat er gebeurt in het traject.
- Schuldhulpverlener en hulpverlener blijven contact houden met cliënt, ook bij discontinuïteit of vertraging.

Leerpunt 4: De cliënt moet snappen waar hij mee akkoord gaat in het traject. De schuldhulpverlener en hulpverlener moeten dit steeds opnieuw checken en eventueel opnieuw uitleggen.

Leerpunt 5: De hulpverlener en de schuldhulpverlener maken gebruik van elkaars competenties. De activiteiten van de hulpverlener ondersteunen het hulptraject van de schuldhulpverlener, en vice versa.

Leerpunt 6: Financieel - administratieve ondersteuning van hulpverleners helpt bij het op de rails krijgen van het schuldhulpverleningstraject.

Leerpunt 7: De cliënt gaat de gevolgen ervaren van het budgetbeheer. Dit kan leiden tot een breekpunt.

- Als de cliënt vooral de beperkingen ziet kan hij afhaken.
- Als de cliënt vooral rust ervaart kan de (schuld)hulp juist een positieve wending krijgen.

Leerpunt 8: 'Krediet' opbouwen voor OGGZ-cliënten is mogelijk door in contacten met de schuldeisers aangeven dat deze doelgroep een andere aanpak vergt, maar dat de schuldeisers serieus genomen worden.

Leerpunt 9: De cliënt moet zelf, bewust kiezen voor deelname aan het project waarin het schuldhulptraject gekoppeld is aan een hulpverleningstraject.

Leerpunt 10: Schuldeisers moeten een realistisch beeld geschetst krijgen van de trajecten met deze cliënten.

Leerpunt 11: Door de koppeling van schuldhulpverlening aan een hulpverleningstraject heeft de cliënt een grotere drempel om voortijdig af te haken bij zowel het hulpverleningstraject als bij het schuldhulpverleningstraject.

Afkorting

CJIB	Centraal Justitieel Incasso Bureau
NVVK	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet
OGGZ	Openbare Geestelijke GezondheidsZorg
Recofa	Rechters Commissarissen in faillissementen
WSNP	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

Bijlage 1 Externe ontwikkelingen in schuldhulpverlening

Sinds de start van het project in 2006 zijn er belangrijke ontwikkelingen in de reguliere schuldhulpverlening geweest.

1. Sinds 1 januari 2008 is de WSNP aangepast. De wijziging houdt onder meer in dat schuldeisers die op onredelijke gronden weigeren mee te werken aan een minnelijk akkoord, alsnog door de rechter kunnen worden gedwongen mee te werken. Verder was het voorheen nog wel mogelijk om binnen een termijn van tien jaar voor een tweede keer een WSNP toegewezen gekregen. Nu kan dat niet meer.
2. Vanaf september 2007 geldt het convenant, getekend door het CJIB en NVVK. Voorheen was het niet mogelijk om een schuldregeling te treffen voor een schuldenpakket waar schulden bij het CJIB onderdeel van uitmaakten. Nu is het wel mogelijk om (bepaalde) schulden bij CJIB mee te nemen in de regeling. In de praktijk blijkt voor ongeveer 2/3 van dergelijke schuldenpakketten een regeling mogelijk⁷.
3. Tenslotte zijn de richtlijnen van de NVVK voor de aangesloten instellingen veranderd. Een van de gevolgen is dat het nu mogelijk is niet direct aan een financiële regeling te gaan werken, maar dat eerst gewerkt kan worden aan het stabiliseren van de financiële situatie.

⁷ Dit zijn de 'saneerbare schulden'. Dit hangt onder andere samen met de verjaringstermijn van de schulden.

Bijlage 2 Cliëntenoverzicht

Tabel 4 – Cliëntenoverzicht, stand augustus 2008

Cliënt-nummer	Gemeente	Schulden	Omvang	OGGZ-kenmerken	Hulpverlening	Start OGGZ-project	Budget-beheer	Verloop	Contact met schuldeisers	Afloop traject	Nu in reguliere schuld-hulpverlening
1	Veenendaal	Postorderbedrijven, Stadsbank	€ 15.000,-	Depressie, persoonlijkheidsstoornissen, systeemproblematiek	Symfora	Mei 2007	Oktober 2007-maart 2008	<ul style="list-style-type: none"> tussentijds nieuwe schulden gemaakt ontevreden met weekbedrag cliënt snapte niet wat er gebeurde; achterdochtig 	<ul style="list-style-type: none"> Schuldeisers bereidwillig mits ze op de hoogte gehouden worden Te weinig afloscapaciteit over voor overige schuldeisers naast stadsbank 	<ul style="list-style-type: none"> Voortijd beëindigd Cliënt is overgedragen aan reguliere schuld-hulpverlening 	- Ja
2	Wageningen	Vaste lasten, zorginstellingen, gemeente e.a.	€ 3.500,-	Drugverslaving, persoonlijkheidsstoornis	Welvada	Juli 2007	December 2007 tot heden	<ul style="list-style-type: none"> Zorgtoeslag en huurtoeslag aangevraagd en gekregen. Betalingsregeling met gwe Overige schuldeisers bereid om vordering aan te houden N.a.v. belastingaangifte 2003-2007 méér ontvangen dan openstaande vorderingen 	<ul style="list-style-type: none"> Schuldeisers bereidwillig omdat er kans is dat schuld wordt afgelost met betalingsregeling via lening stadsbank Alle schuldeisers voldaan 	<ul style="list-style-type: none"> Traject afgrond Is bezig met dagbesteding Zit in budgetbeheer 	- budget-beheer bij Ekdé
3	Ede	Zeer divers	€ 35.000,-	Depressie, problemen met relaties, zelfwaardering, afspraken nakomen, financiën	Ribw, Gelderse Roos	Maart 2007	Juli 2007-heden	<ul style="list-style-type: none"> tussentijds nieuwe schulden gemaakt machtigingen ingetrokken, daarna toch weer in budgetbeheer daarna tot rust gekomen,ervaart steun. 	<ul style="list-style-type: none"> Schuldeisers hebben opgave van vordering verstrekt. Een schuldeiser heeft beslag gelegd op bankrekening, ander op pensioen. 	<ul style="list-style-type: none"> Traject is overgedragen. 	- contact gelegd met reguliere schuld-hulpverlening

Cliënt-nummer	Gemeente	Schulden	Omvang	OGGZ-kenmerken	Hulpverlening	Start OGGZ-project	Budget-beheer	Verloop	Contact met schuldeisers	Afloop traject	Nu in reguliere schuld-hulpverlening
								<ul style="list-style-type: none"> - Wil terug naar 'oorspronkelijke' woonplaats 	<ul style="list-style-type: none"> - Kans op structurele oplossing is klein 		
4	Wageningen	Zeer divers	€ 47.000,-	Stel met kinderen met diverse problematieken: ADHD, borderline, diverse opvanghuizen	Ribw, Iriszorg, Jeugdzorg, Politie (> 10 hulpverleners betrokken)	December 2007	April 2008-heden	<ul style="list-style-type: none"> - Cliënten hebben machtigingen getekend - Willen betaling van rekeningen weer stopzetten - Cliënten zijn tijdens hulpverlening uit elkaar gegaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Minimaal - Contacten om alle vaste lasten aan te houden tot er weer inkomen is. - WSNP wordt beëindigd 	Cliënt overgedragen aan beschermingsbewind.	- Ja, bewindvoering
5	Wageningen	Vaste lasten, levensonderhoud, zorg	€ 12.000,-	Stel met kinderen waarbij hij last heeft van verslavingsproblematiek, ADHD	Iriszorg en Ribw	Februari 2008	April 2008-heden	<ul style="list-style-type: none"> - machtigingen zijn verstuurd naar alle inkomensbronnen - Wisselende inkomsten door reacties UWV op werkzoekactiviteiten cliënt. - Goede motivatie en medewerking cliënten - Meneer in onderzoek bij iriszorg naar onderliggende problematiek 	<ul style="list-style-type: none"> - Ontruiming voorkomen door overleg met woningbouwstichting. - bewindvoerder WSNP is bereid tot medewerking - na uitvoerig overleg met Nuon cliënten met tijdelijke regeling heraanvragen sloten 	<ul style="list-style-type: none"> - Cliënt is nog in traject om overgedragen te worden aan zowel reguliere schuldhelp als beschermingsbewind - Doelen bereikt, dit was beter gelukt als er hulpverlening in het gezin aanwezig zou zijn. 	- Nog niet
6	Wageningen	Vaste lasten, mobiele telefonie	€ 8.000,-	Onduidelijk, wellicht verstandelijke of psychiatrische problematiek	Weivada, Vidente	December 2007	Niet in budgetbeheer	<ul style="list-style-type: none"> - schuldhelp tussentijds onderbroken door vertrek hulpverlener - cliënt wordt ondersteund door sociale dienst op gebied van inkomen - cliënt kan met vragen terecht bij maatsch.werk en 	<ul style="list-style-type: none"> - Nuts wilde niet meewerken aan voorkomen afsluiting. - Daarom faillissement aangevraagd, toegekend, cliënt is onder curatele - Nutsbedrijf verleent dan 	<ul style="list-style-type: none"> - Traject is beëindigd - Persoonlijke doelen zijn bereikt 	- Ja

Cliënt-nummer	Gemeente	Schulden	Omvang	OGGZ-kenmerken	Hulpverlening	Start OGGZ-project	Budget-beheer	Verloop	Contact met schuldeisers	Afloop traject	Nu in reguliere schuld-hulpverlening
7	Ede	Leningen, roodstand, telefonie	€ 10.000,-	Verslaving, vermoedelijk persoonlijkheidsstoornis, achterdochtig en onbetrouwbaar in nakomen afspraken	Iriszorg	September 2007	April 2008-heden	<ul style="list-style-type: none"> cliënt tekent machtigingen voor budgetbeheer maar lijkt nauwelijks te beseffen wat dit betekent. Eerstvolgende maand komt cliënt naar sociale dienst omdat ze niet snapt dat ze geen uitkering gestort kreeg op haar rekening. 	<ul style="list-style-type: none"> wel medewerking Beslag op inkomen en zorgtoeslag; daardoor geen aflossing mogelijk voor andere schuldeisers 	<ul style="list-style-type: none"> Traject is beëindigd 	- nee
8	Ede	Bekeuringen bij NS, CJB, incasso, deurwaarder	€ 3.000,-	Verslaving	Iriszorg	September 2007	April 2008-heden	<ul style="list-style-type: none"> cliënt wil af van dreigende inhechtenisneming. Wil graag een gestructureerd leven Weinig gegevens over de schulden bewaard gebleven Lijkt beter te gaan met cliënt na start deelname project 	<ul style="list-style-type: none"> Brieven verstuurd naar schuldeisers Meerdere bekeuringen betaald 	<ul style="list-style-type: none"> Cliënt nog niet klaar voor reguliere schuld-hulpverlening; verkrijging van verslavende middelen gaat nog voor al het andere. 	<ul style="list-style-type: none"> Budget-beheer en sociale dienst
9	Ede		€ 10.000,-	Verslaving, persoonlijkheidsproblematiek	Iriszorg	November 2007	April 2008-heden	<ul style="list-style-type: none"> door rust in financiën meer mogelijkheden om kinderen te zien op korte termijn afkicken 		<ul style="list-style-type: none"> Traject is beëindigd, cliënt uit beeld 	Nee

Clïënt-nummer	Gemeente	Schulden	Omvang	OGGZ-kenmerken	Hulpverlening	Start OGGZ-project	Budget-beheer	Verloop	Contact met schuldeisers	Afloop traject	Nu in reguliere schuld-hulpverlening
10	Barneveld		€ 6.000,-	Achterdochtig, persoonlijkheidsproblematiek, kinderen onder toezicht, straatvrees	Jeugdzorg	Juni 2007	Niet in budgetbeheer	- na onderbroken verblijf in afkickencentrum onbereikbaar - budget onderzocht en geadviseerd - klanten ervaren weinig last van schuldeisers en zijn niet gemotiveerd	- Traject is beëindigd - Persoonlijke doelen bereikt	Niet nodig	
11	Ede		€ 20.000,-	Verslaving, reumatische aandoening, dakloos	Iriszorg	April 2008	Mei 2008-heden	- In budgetbeheer bedrag gespaard dat aangewend kan worden voor reguliere schuldhulp	- Traject is beëindigd - Persoonlijke doelen bereikt	Ja	
12	Ede		€ 30.000,-	Dakloos, echtpaar beiden beperkt, hij: niet aangeboren hersenletsel en zij: zeer zwak gestel (darmen) en vaak ziek.	Gelderse Roos	Augustus 2007	Niet in budgetbeheer	- Man en vrouw waren opgenomen in 2 verschillende instellingen en verder dakloos - Schulden geïnventariseerd - Contact onderhouden tussen verschillende gemeentelijke instanties - Woning geregeld	Schuldeisers geïnformeerd over de situatie en het ontbreken van inkomsten hierdoor rust op dat front	- Traject is beëindigd - Benodigde hulpverlening ingezet - Beschikken over zelfstandige woonruimte	Ja
13	Ede		€ 20.000,-	Verstandelijk beperkt, depressief, borderline persoonlijkheids trekken	Maatsch. Dienstverlening	September 2007	April 2008-heden	- Aangemeld voor 2 ^e kans woning, is toegekend - Door ontstaan fraudeschuld gedurende traject was reguliere schuldhulp niet mogelijk en is beschermingsbe-	- Door verstrekken van informatie meer rust - Alle openstaande bekeuringen afbetaald (€ 1.150,-), hierdoor dreiging hechtenis ge-	- Traject is beëindigd - Doelen bereikt	Ja, beschermingsbevestiging

Clïënt-nummer	Gemeente	Schulden	Omvang	OGGZ-kenmerken	Hulpverlening	Start OGGZ-project	Budget-beheer	Verloop	Contact met schuldeisers	Afloop traject	Nu in reguliere schuld-hulpverlening
14	Ede		€ 15.000,-	Borderline persoonlijkheidsstoornis	Ribw-aw	November 2007	Niet in budgetbeheer	<ul style="list-style-type: none"> wind geregeld Informatie en advisering Rust door ordening schulden en maken overzicht. 	<ul style="list-style-type: none"> weken Informeren over de situatie 	<ul style="list-style-type: none"> Traject is beëindigd Clïënt is verhuisd en meldt zich daar bij reguliere schuldhulp 	Per 1 december 2008
15	Ede		€ 12.500,-	Verstandelijk beperkt, borderline persoonlijkheidsstoornis	Leger de Heils	April 2007	Niet in budgetbeheer	<ul style="list-style-type: none"> Informatie en advisering Clïënt geeft aan niet klaar te zijn voor structureel traject Schulden zijn van ex, zij gaat ze niet betalen 	Nee	<ul style="list-style-type: none"> Traject is beëindigd Niet gelukt om cliënt onder bewind te stellen of om zaken te regelen met de schuldeisers. 	Nee
16	Wageningen		€ 10.000,-	Verslaving, straatvrees, zeer veel moeite in contact	Ribw Wageningen	Februari 2008	Niet in budgetbeheer	<ul style="list-style-type: none"> Informatie en advisering Budget opgesteld 	Nee	<ul style="list-style-type: none"> Traject is beëindigd clïënt en hulpverlener kunnen zonder risico verder met proces. 	Niet nodig