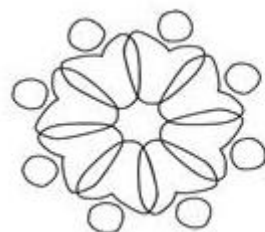


BUDGET
ADVIESCENTRUM
LOCHEM



STICHTING
WELZIJN
LOCHEM

Gegevens student

Student: Hilde Sluiter
Studentnummer: 328332
Klas: DSJ4VB

Gegevens onderwijsinstelling

School: Saxion Hogeschool Deventer
Handelskade 75
7417 DH Deventer

Eerste lezer: P. Wiebinga
Tweede lezer: E. de Olde

Gegevens opdrachtgever

Organisatie: Stichting Welzijn Lochem
Dr. Rivestraat 1
7241 AS Lochem

Praktijkbegeleidster: A. Rouwenhorst

Gegevens afstudeeronderzoek

Omschrijving: een afstudeeronderzoek ten behoeve van het startende Budget Adviescentrum in Lochem. Er is onderzoek gedaan naar welke organisaties betrokken dienen te worden in het Budget Adviescentrum, hoe deze samenwerking vorm gegeven kan worden en hoe de privacy van klanten gewaarborgd kan worden.

Datum: 7 februari tot en met 31 mei 2016
Plaats: Deventer, Nederland

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeeronderzoek voor het toekomstige Budget Adviescentrum in Lochem. Gedurende vijf maanden heb ik, als vierdejaars student Sociaal Juridische Dienstverlening aan het Saxion te Deventer, een afstudeeronderzoek uitgevoerd ter afronding van mijn studie. Dit afstudeeronderzoek is uitgevoerd om te achterhalen op welke manier Stichting Welzijn Lochem bepaalde zaken kan inrichten bij het Budget Adviescentrum dat opgezet wordt in Lochem. Op verschillende punten was er, vanuit Stichting Welzijn Lochem, behoefte aan advies. Met dit onderzoek is ingespeeld op deze behoefte.

Mijn dank gaat uit naar Anja Rouwenhorst, die het mogelijk heeft gemaakt mijn afstudeeronderzoek uit te voeren bij Stichting Welzijn Lochem. Daarnaast wil ik de medewerkers van de organisaties bedanken die hebben meegewerkt aan de interviews. Ik vind het positief dat andere organisaties hebben willen bijdragen aan de start van een nieuwe organisatie. Ook wil ik mevrouw Wiebinga bedanken voor haar begeleiding in de vorm van feedback en afstudeerbijeenkomsten.

Met de hulp en motivatie van familie en vrienden is het uitvoeren van dit afstudeeronderzoek mij beter afgegaan, daarom wil ik ook hen bedanken voor de afgelopen periode.

Ik wens u veel plezier met het lezen van dit afstudeeronderzoek,

Hilde Sluiter

Deventer, 29 mei 2016

Samenvatting

Steeds meer huishoudens in Nederland kampen met financiële problemen blijkt uit onderzoek van Panteia. Het percentage huishoudens in Nederland die risico lopen op problematische schulden, problematische schulden hebben of in een schuldhulpverleningstraject zitten is gestegen van 13,4% in 2009, naar 18,1% in 2015. Ook in de gemeente Lochem hebben inwoners te maken met financiële problemen. Uit de meest recente cijfers, van 2013, is gebleken dat 10% van de huishoudens in de gemeente Lochem het risico loopt op problematische schulden of al lichte, zware of structurele problematische schulden heeft. Vanuit Stichting Welzijn Lochem is er het initiatief ontstaan om het Budget Adviescentrum Lochem op te zetten in de gemeente Lochem. Hiermee wil Stichting Welzijn Lochem, samen met andere organisaties, advies en ondersteuning bieden aan de inwoners van de gemeente Lochem op het gebied van financiën. Het budget adviescentrum zal in oktober 2016 van start gaan. De specifieke aanleiding van dit onderzoek is de samenwerking van diverse organisaties binnen het budget adviescentrum. Het is de bedoeling dat verschillende lokale organisaties effectief zullen gaan samenwerken, door middel van een integrale aanpak. Op deze manier wil Stichting Welzijn Lochem de financiële problemen die spelen bij de huishoudens in de gemeente Lochem aanpakken.

Door uitvoering van dit onderzoek is naar voren gekomen hoe zaken als samenwerking, afbakening van werkzaamheden en waarborging van privacy inricht dienen te worden bij het Budget Adviescentrum Lochem. In dit onderzoek wordt er antwoord gegeven op de volgende probleemstelling:

Op welke manier kan het toekomstige budget adviescentrum in Lochem de samenwerking met organisaties binnen het budget adviescentrum inrichten, de werkzaamheden afbakenen en de privacy van klanten waarborgen?

Er is antwoord gegeven op deze probleemstelling met literatuuronderzoek en het afnemen van interviews. Er zijn bij medewerkers van diverse budget adviescentra interviews afgenomen om op deze manier naar voren te krijgen hoe zaken bij hen zijn geregeld en wat daar de voor- en nadelen van zijn. De interviews zijn afgenomen bij budget adviescentra die soortgelijke diensten uitvoeren, als de diensten die het Budget Adviescentrum Lochem in de toekomst gaat uitvoeren.

Uit het onderzoek is gebleken dat de organisaties waarmee wordt samengewerkt in een budget adviescentrum de gedeelde ambitie dienen te hebben om de klant zo goed mogelijk te helpen. De diverse organisaties hebben elk hun eigen belangen, maar zij dienen zich er wel bewust van te zijn dat de samenwerking noodzakelijk is voor het helpen van de klant.

Diverse organisaties maken deel uit van een budget adviescentrum, dit zijn onder andere woningbouwverenigingen. Er is gebleken dat er convenanten worden gesloten met woningbouwverenigingen, omdat zij zicht hebben op huurachterstanden van de huurders. Afspraken worden vastgelegd in een convenant, waardoor helder is wanneer de woningbouwvereniging een signaal moet doorgeven aan het budget adviescentrum.

Zorgverzekeraars en energiemaatschappijen maken deel uit van een budget adviescentrum wanneer deze is aangesloten bij de NVVK, de centra kunnen op deze manier gebruik maken van de landelijk gesloten convenanten.

Organisaties uit het maatschappelijk veld maken ook deel uit van een budget adviescentra, hierbij gaat het om wijk- en buurtteams, maatschappelijk werk en vrijwilligersorganisaties. Er is echter gebleken dat een overeenkomst of convenant niet als noodzakelijk wordt geacht binnen deze samenwerking. De organisaties uit het maatschappelijk veld pakken de multi-problematiek in huishoudens aan, hierdoor kunnen de schuldhulpverlenende organisaties zich richten op de financiële problemen.

Tevens is gebleken wanneer budget adviescentra geen schulddienstverlening uitvoeren, er een overeenkomst of convenant is gesloten met de schulddienstverlening uit de gemeente. Waar nodig kunnen klanten doorverwezen worden naar de schulddienstverlening. Als het budget adviescentrum geen onderdeel is van de gemeente, maakt ook de gemeente deel uit van het budget adviescentrum. De

verschillende taken dienen inzichtelijk gemaakt te worden. Er wordt gekeken waar de organisaties goed in zijn, van daaruit wordt op elkaar afgestemd welke taken de organisaties op zich nemen. Bij een samenwerking van bestaande organisaties worden de verantwoordelijkheden en bevoegdheden per organisaties georganiseerd.

Het budget adviescentrum dient zich te houden aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Er is gebleken dat de privacy van klanten gewaarborgd wordt binnen budget adviescentra. Er worden niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk, ook worden de persoonsgegevens beschermd door middel van een registratiesysteem waarbij inloggegevens vereist zijn. Er wordt door middel van een toestemmingsverklaring toestemming gevraagd aan de klant voor het verwerken en delen van persoonsgegevens. Het management of de medewerker zelf is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens. Daarnaast is gebleken dat klanten de mogelijkheid hebben tot dossierinzage, echter wordt dit niet proactief aangeboden door het budget adviescentrum.

Aan de hand van de conclusies zijn er aanbevelingen opgesteld ten behoeve van het Budget Adviescentrum Lochem. Samengevat zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd:

1. De organisaties die deel gaan uitmaken van het Budget Adviescentrum Lochem hebben een gedeelde ambitie en zien het belang van de samenwerking.
2. Een convenant sluiten met de woningbouwvereniging(en) in de gemeente Lochem.
3. In de toekomst lid worden van de NVVK.
4. Samenwerking aangaan met de gebiedsteams in de gemeente Lochem.
5. Samenwerking met schulddienstverlening vorm geven door middel van een overeenkomst of convenant
6. Samenwerking aangaan met vrijwilligers, voornamelijk met betrekking tot de thuisadministratie.
7. Het organiseren van preventie-activiteiten op scholen.
8. Inplannen van overlegmomenten tussen de managers van de organisaties die deel gaan uitmaken van het Budget Adviescentrum Lochem
9. Een projectleider op het Budget Adviescentrum Lochem zetten
10. Ontdekken waar organisaties goed in zijn en daarna de taken inzichtelijk maken
11. Werken met een toestemmingsverklaring omtrent de persoonsgegevens van klanten
12. Persoonsgegevens beschermen door bijvoorbeeld vereiste inloggegevens

Inhoudsopgave

Inleiding	7
1. Het onderzoek	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Probleemomschrijving	9
1.3 Doelstelling	9
1.4 Probleemstelling	10
1.5 Onderzoeksvragen	10
1.6 Afbakening	10
1.7 Betrokkenen	11
2. Theoretisch en juridisch kader	12
2.1 Theoretisch kader	12
2.1.1 Samenwerkingsverbanden	12
2.1.2 Waarborgen van de privacy	15
2.2 Juridisch kader	16
2.2.1 Afbakening van de werkzaamheden	16
2.2.2 Waarborgen van de privacy	16
3. Methoden van onderzoek	18
3.1 Type onderzoek	18
3.2 Onderzoeksmethoden per onderzoeksvraag	20
3.2.1 Organisaties en rollen	20
3.2.2 Samenwerkingsverbanden	21
3.2.3 Afbakening van werkzaamheden	21
3.2.4 Waarborgen van de privacy	21
3.3 Betrouwbaarheid en validiteit	22
4. Resultaten	23
4.1 Organisaties en rollen	23
4.1.1 Organisaties	23
4.1.2 Analyse	26
4.1.3 Rollen	27
4.1.4 Analyse	28
4.2 Samenwerkingsverbanden	28
4.2.1 Analyse	31
4.3 Afbakening van de werkzaamheden	32
4.3.1 Analyse	34
4.4 Waarborgen van de privacy	35
4.4.1 Analyse	37
5. Conclusies en aanbevelingen	40
5.1 Conclusies op de onderzoeksvragen	40
5.1.1 Organisaties en rollen	40
5.1.2 Samenwerkingsverbanden	40
5.1.3 Afbakening van de werkzaamheden	41
5.1.4 Waarborgen van de privacy	41
5.2 Antwoord op de probleemstelling	42
5.3 Aanbevelingen	43
Bronnenlijst	45
Bijlage 1: modelconvenant vroegsignalering	48
Bijlage 2: vragenlijst interviews	51
Bijlage 3: tabellen samenwerkingsverbanden	53

Bijlage 4: interview Dick Krukkeland	55
Bijlage 5: interview Klaaske Heidemans	63
Bijlage 6: interview Evita Keulen	72
Bijlage 7: interview Karin Peters	79
Bijlage 8: interview Eugene Albers	86
Bijlage 9: verklaring gebruikte hulpmiddelen	93

Inleiding

In opdracht van Stichting Welzijn Lochem is dit afstudeeronderzoek tot stand gekomen. Stichting Welzijn Lochem is een onafhankelijke lokale welzijnsorganisatie voor alle inwoners van de gemeenten Lochem en Gorssel. De organisatie biedt diverse diensten aan voor zowel jong en oud. Zij steunen en coördineren meerdere initiatieven, waaronder een nieuw initiatief: het Budget Adviescentrum Lochem. Voor de start van het Budget Adviescentrum Lochem, had Stichting Welzijn Lochem behoefte aan informatie en advies op een aantal punten. Er is ingespeeld op deze behoefte en onderzocht hoe het Budget Adviescentrum de samenwerking kan inrichten, werkzaamheden kan afbakenen en de privacy van klanten kan waarborgen.

In dit onderzoek kunt u in hoofdstuk 1 de beschrijving van aanleiding, probleemomschrijving, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen lezen. In hoofdstuk 2 wordt het theoretisch en juridisch kader beschreven, hierin is literatuur en wet- en regelgeving meegenomen dat van toepassing is op dit onderzoek. In hoofdstuk 3 zijn de methodologische stappen die gedurende dit onderzoek zijn gemaakt beschreven en verantwoord. Hoofdstuk vier bevat de resultaten van de afgenomen interviews, volgend door de analyse. Ten slotte zijn er conclusies getrokken en aanbevelingen opgesteld, deze staan beschreven in hoofdstuk 5.

1. Het onderzoek

1.1 Aanleiding

Steeds meer huishoudens in Nederland kampen met financiële problemen blijkt uit onderzoek van Panteia dat is uitgevoerd in 2009, 2012 en 2015. Het percentage huishoudens dat risico loopt op problematische schulden, problematische schulden heeft of in een schuldhulpverleningstraject zit was 13,4% in 2009. In 2015 lag dit percentage op 18,1% van de huishoudens. (Ommeren, Ruig & Vroonhof, 2009; Kerckhaert, & Ruig, 2012; Westhof, Ruig, & Kerckhaert, 2015)

Het risico op of het hebben van problematische schulden werd gemeten aan de hand van vijf risicofactoren. Ten opzichte van de jaren 2009 en 2012 hadden in 2015 meer huishoudens te maken met:

1. meer dan drie soorten achterstallige rekeningen en/ of;
2. achterstallige rekeningen in risicovolle categorieën, zoals huur, hypotheek en energie en/ of;
3. achterstallige rekeningen van meer dan 500 euro.

De twee resterende risicofactoren zijn in 2015 niet toegenomen ten opzichte van 2012:

4. minstens vijf keer per jaar rood staan voor een gemiddeld bedrag van 500 euro en/ of;
5. een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro.

(Westhof, Ruig & Kerckhaert, 2015)

Ook in de gemeente Lochem hebben inwoners te maken met financiële problemen. De meest recente cijfers van de gemeente Lochem, op het gebied van problematische schulden, komen uit 2013. In dit jaar behoorde 10% van de huishoudens van de gemeente Lochem tot de risicogroep. Onder de risicogroep vallen de huishoudens die risico lopen op problematische schulden of al lichte, zware of structurele problematische schulden hebben. De grootste groep van de huishoudens die in de risicogroep valt, zijn de huishoudens met een lichte problematische schuld. Dit is een percentage van 49,6%. (Gemeente Lochem, 2013)

Vanuit Stichting Welzijn Lochem (SWL) is er het initiatief ontstaan om het Budget Adviescentrum Lochem (BAL) op te zetten in de gemeente Lochem. Hiermee wil SWL, samen met andere organisaties, advies en ondersteuning bieden aan de inwoners van de gemeente Lochem op het gebied van financiën. Er wordt naar gestreefd dat het BAL half 2016 van start zal gaan. (Rouwenhorst, 2016) De aanleiding van dit initiatief is de hierboven beschreven toename van het aantal huishoudens in de risicogroep. Vanuit het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt er gesteld dat problematische schulden preventief aangepakt dienen te worden. Daarnaast is het belangrijk dat de gemeente ondersteuning biedt als er al sprake is van problematische schulden. Bij het voorkomen en ondersteunen van deze problematische schulden is het belangrijk dit te doen door middel van een integrale aanpak. Met een integrale aanpak wordt bedoeld dat er op één manier wordt gewerkt door de organisaties die samenwerken. (Ghanem, Griendt & Schofield, 2011). SWL sluit met het opzetten van het BAL aan op de visie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

SWL is van mening dat vooral voor de grootste categorie, namelijk de huishoudens met een lichte problematische schuld, het BAL geschikt is. Het BAL is het meest geschikt voor deze categorie, omdat ze vooral een adviserende en ondersteunende rol zullen hebben. Hierbij willen ze voorkomen dat deze huishoudens doorschieten naar zware of zelfs structurele problematische schulden. Voor de huishoudens met zware of structurele problematische schulden zullen zij doorverwijzen naar schuldhulpverlening. Dit valt niet onder het BAL. (Rouwenhorst, 2016)

De specifieke aanleiding van dit onderzoek is de samenwerking van diverse organisaties binnen het BAL. Het is de bedoeling dat verschillende lokale organisaties en diensten effectief zullen gaan samenwerken, door middel van een integrale aanpak. Op deze manier wil SWL met het BAL de financiële problemen die spelen bij de huishoudens in de gemeente Lochem op verschillende gebieden tegelijkertijd aanpakken. Door de integrale aanpak wordt voorkomen dat organisaties los van elkaar werken en/of deels hetzelfde werk doen. Tot nu toe zijn er in het conceptplan meerdere organisaties opgenomen, waarbij de intentie ligt om mee samen te gaan werken binnen het BAL. (Rouwenhorst,

2016)

Op dit moment zijn dit de volgende organisaties:

- SWL
- Gemeente Lochem
- Gebiedsteams van Lochem en Gorssel
- Belastingconsulent
- Stichting Hulpverlening Lochemse Kerken
- Woningbouwverenigingen
- Stichting Leergeld
- Voedselbank
- Jeugdsportfonds
- Sociaal Raadsman
- Stadsbank Oost-Nederland

(Rouwenhorst, 2016)

1.2 Probleemomschrijving

In het conceptplan BAL staan de bovengenoemde organisaties beschreven waarmee SWL wil gaan samenwerken. Echter, weet SWL niet of deze organisaties voldoende zijn voor het BAL, wellicht mist er op dit moment nog een organisatie waarmee ze ook moeten gaan samenwerken. Het is de bedoeling de integrale aanpak van het BAL zo effectief mogelijk te maken, hierbij is het belangrijk te weten of de genoemde organisaties voldoende zijn of aangevuld dienen te worden. (Rouwenhorst, 2016)

Daarnaast is het voor SWL nog onduidelijk op welke manier deze samenwerking binnen het BAL vastgelegd moet worden. Het is voor hen niet helder wat de beste manier is om dit te regelen. Dienen er bijvoorbeeld overeenkomsten gesloten te worden tussen de samenwerkende organisaties? De samenwerkende organisaties zullen verschillende taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden hebben binnen BAL, ook deze moeten afgebakend worden. Op die manier zal het duidelijk moeten worden wat de werkzaamheden zijn van de diverse organisaties.

Ook speelt de privacy van de inwoners van de gemeente Lochem een belangrijke rol binnen deze samenwerking. De financiële problemen dienen op meerdere gebieden aangepakt te worden, hier komen dan ook verschillende persoonlijke gegevens bij kijken van de inwoners. De ene organisatie heeft andere gegevens nodig, dan de andere organisatie. Wanneer er sprake is van een nauwe samenwerking tussen deze organisaties, zullen er waarschijnlijk ook gegevens uitgewisseld moeten worden van mensen. Het is voor SWL belangrijk om te weten hoe er omgegaan moet worden met deze persoonlijke gegevens. Wanneer SWL dit weet kan er voorkomen worden dat de privacy van de inwoners van de gemeente Lochem geschonden wordt.

1.3. Doelstelling

Met dit onderzoek zal voor SWL duidelijk worden met welke organisaties de samenwerking aangegaan moet worden voor een effectieve integrale aanpak. Daarnaast zullen de uitkomsten van dit onderzoek duidelijk maken op welke manier de samenwerking tussen de verschillende organisaties binnen het BAL ingericht dient te worden, ook met de kijk op taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Hoe de privacy van de klanten van het BAL gewaarborgd dient te worden zal ook helder worden met dit onderzoek.

Het BAL zal half 2016 van start gaan, hopelijk kunnen ze ook rond die tijd de uitkomsten van dit onderzoek toepassen in de praktijk.

1.4 Probleemstelling

Naar aanleiding van de probleemomschrijving is de volgende probleemstelling tot stand gekomen:

Op welke manier kan het toekomstige budget adviescentrum in Lochem de samenwerking met organisaties binnen het budget adviescentrum inrichten, de werkzaamheden afbakenen en de privacy van klanten waarborgen?

1.5 Onderzoeksvragen

1. Welke organisaties maken deel uit van een budget adviescentrum en welke rol spelen zij in een budget adviescentrum?
2. Op welke manier hebben budget adviescentra de samenwerking met organisaties ingericht en wat zijn de voor- en nadelen van deze inrichting?
3. Op welke manier hebben budget adviescentra de werkzaamheden van verschillende organisaties, zoals taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, afgebakend en wat zijn de voor- en nadelen van deze afbakening?
4. In hoeverre waarborgen budget adviescentra de privacy van klanten en wat zijn de voor- en nadelen hiervan?

1.6 Afbakening

Naar aanleiding van de probleemstelling en onderzoeksvragen dienen de volgende begrippen nader toegelicht te worden:

- Inrichting van samenwerking
- Afbakening van werkzaamheden
- Waarborgen van privacy van klanten

Inrichting van samenwerking

Binnen het toekomstige BAL gaan meerdere organisaties samenwerken om een bepaald doel te bereiken. Het doel in dit onderzoek is, inwoners van de gemeente Lochem adviseren en/of ondersteunen op het gebied van financiën. Deze samenwerking dient op een bepaalde manier vastgesteld en vormgegeven te worden. In het theoretische kader zal nader toegespitst worden op samenwerkingsverbanden in het algemeen en specifieke samenwerkingsverbanden binnen de schuldhulpverlening. In het theoretisch kader zal ook naar voren komen wat er nodig is voor een effectieve samenwerking, welke organisaties deel uit kunnen maken van een budget adviescentrum en welke rol zij daarin kunnen spelen.

Afbakening van werkzaamheden

Onder afbakening van werkzaamheden wordt in dit onderzoek bedoeld de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van organisaties die samenwerken binnen een budget adviescentrum. Het is hier van belang of de organisaties binnen een budget adviescentrum de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vorm hebben gegeven en op welke manier dit is gebeurd.

Waarborgen van privacy van klanten

Wanneer meerdere organisaties gaan samenwerken om mensen te adviseren en/of te ondersteunen op het gebied van financiën, komen hier persoonlijke gegevens bij kijken. Organisaties dienen zorgvuldig om te gaan met de persoonsgegevens van klanten. In het theoretisch kader wordt aan de hand van verschillende literatuur beschreven hoe er invulling gegeven kan worden aan de Wet bescherming persoonsgegevens. In het juridische kader wordt naar de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) gekeken met betrekking tot het onderwerp van dit onderzoek.

1.7 Betrokkenen

Er zijn meerdere betrokkenen die belang hebben bij de uitkomst van dit onderzoek, deze worden hieronder beschreven.

Stichting Welzijn Lochem

SWL is de opdrachtgever van dit onderzoek, tevens zal vanuit SWL de coördinatie plaatsvinden voor het BAL. Omdat zij het BAL gaan coördineren is het voor hen van belang te weten welke organisaties zij moeten betrekken bij het BAL en op welke manier dit geregeld dient te worden, zodat inwoners van de gemeente Lochem zo breed en integraal mogelijk worden geadviseerd en ondersteunt bij financiële problemen.

De toekomstige samenwerkende organisaties

Op dit moment zijn de organisaties die gaan samenwerken in het BAL nog niet bekend, dit zal dan ook een onderdeel zijn van dit onderzoek. De organisaties zijn betrokken, omdat met deze organisaties uiteindelijk de samenwerking tot stand zal gaan komen binnen het BAL. De samenwerkende organisaties zullen zich gezamenlijk inzetten om het aantal mensen met zware schuldenproblematiek te verminderen.

Inwoners gemeente Lochem

Indirect hebben ook de inwoners van de gemeente Lochem belang bij de uitkomsten van dit onderzoek. Het gaat dan specifiek om de risicogroep binnen de inwoners van de gemeente Lochem, omdat zij de doelgroep zijn van het BAL. Voor deze risicogroep is het belangrijk dat de samenwerking tussen de organisaties binnen het BAL zo effectief mogelijk zal plaatsvinden, zodat deze groep optimaal geadviseerd en ondersteund zal worden.

Gemeente Lochem

De gemeente Lochem is betrokken bij dit onderzoek, omdat de gemeente er baat bij heeft dat inwoners preventief advies of ondersteuning krijgen op het gebied van financiën. Het is de bedoeling dat er onder andere door het BAL minder huishoudens van de gemeente Lochem in financiële problemen raken. Wanneer inwoners van de gemeente Lochem advies en ondersteuning krijgen vanuit het BAL, komen er mogelijk minder inwoners in de schuldhulpverlening. Een huishouden in de schuldhulpverlening kost de gemeente geld. Zodra er minder huishoudens uit de gemeente Lochem in de schuldhulpverlening terecht komen, zal dit de gemeente geld besparen.

2 Theoretisch en juridisch kader

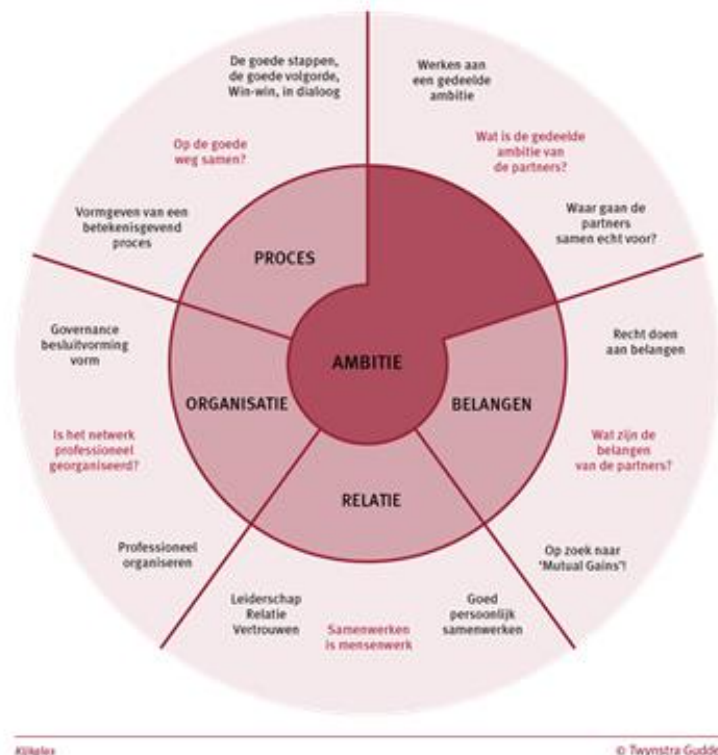
2.1 Theoretisch kader

2.1.1 Inrichting van samenwerking

In elke situatie waarbij meerdere partijen samenwerken, kijken alle partijen met een eigen visie naar de situatie. Iedere organisatie participeert in de samenwerking vanuit zijn eigen referentiekader en logica met verschillende argumenten, overtuigingen en drijfveren. De Twynstra Gudde kennisbank definieert professioneel samenwerken als volgt: “een vorm van samenwerken, waarbij autonome organisaties ertoe overgaan duurzame afspraken aan te gaan en zo delen van het werk op elkaar af te stemmen. Het leidt tot een diversiteit aan samenwerkingsrelaties die een duurzame intentie hebben, maar per definitie eindig zijn.”(Twynstra Gudde, z.d.)

In figuur 2.1 wordt weergegeven welke vraagstukken van belang zijn voor een effectieve samenwerking. (Twynstra Gudde, z.d.)

Figuur 2.1: belangrijke kwesties voor een effectieve samenwerking



In figuur 2.1 komen vijf belangrijke punten naar voren:

1. De samenwerkende organisaties dienen een gedeelde ambitie te hebben binnen de samenwerking. Daarnaast moeten organisaties zich afvragen wat zij te bieden hebben binnen de samenwerking en wat de samenwerking voor hen te bieden heeft.
2. De organisaties dienen respect te hebben voor elkaars belangen. Daarnaast moet er gezocht worden naar de gezamenlijke belangen.
3. Tussen de organisaties dient vertrouwen aanwezig te zijn voor een effectieve samenwerking.
4. De samenwerking dient professioneel georganiseerd te zijn, hierbij kan gedacht worden aan een vaststelling door middel van overeenkomsten, convenanten of formulieren tussen de verschillende organisaties.

5. Voor een effectieve samenwerking dient er een waardevol proces vormgegeven te worden. Welke stappen moeten er ondernomen worden om richting het (gezamenlijke) doel te werken. (Twynstra Gudde, z.d.)

Bovenstaand gaat algemeen over samenwerkende organisaties. Nu zal er specifiek worden ingegaan op samenwerkingsverbanden binnen de schuldhulpverlening. Hierbij is de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) van belang. Deze vereniging is de nationale branchevereniging voor professionele schuldhulpverlening en sociale kredietverlening in Nederland. De NVVK is opgericht in 1932 om fraude binnen de kredietverleningen tegen te gaan. Uiteindelijk zijn zij zich ook gaan inzetten voor schuldhulpverlening. Onder schuldhulpverlening verstaat het NVVK: “het uitvoeren van diensten door schuldhulpverlenende organisaties gericht op het voorkomen, oplossen of beheersen van schulden.” (NVVK, 2012, p. 7)

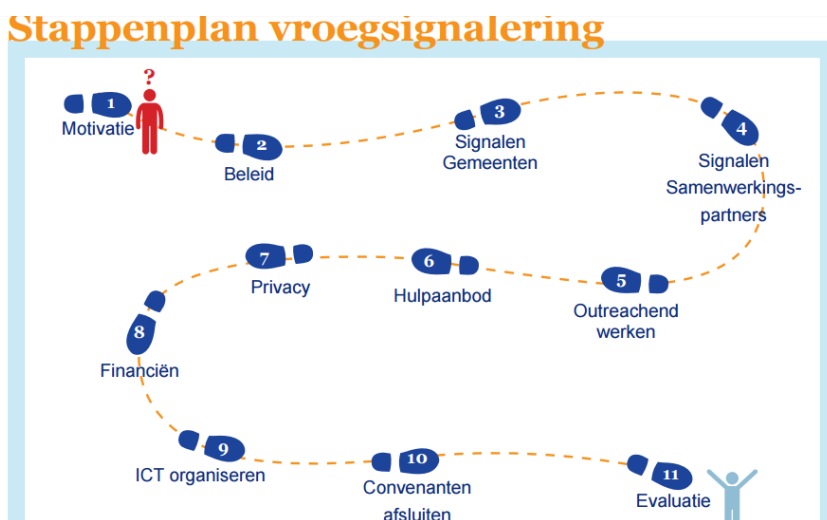
Op dit moment zijn er 90 organisaties in Nederland aangesloten bij de NVVK. Dit is relevant voor dit onderzoek, omdat er meerdere budget adviescentra in Nederland aangesloten zijn bij deze branchevereniging en dit voor de toekomst ook een optie zou kunnen zijn voor het BAL.

De NVVK wordt beschreven in dit theoretische kader, omdat zij een stappenplan hebben opgezet voor vroegsignalering en dit van belang is voor de samenwerkende organisaties en de waarborging van de privacy van klanten. Vroegsignalering wordt gedefinieerd als het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van huishoudens met financiële problemen. Volgens de NVVK zijn daarbij twee zaken van belang:

1. Signaleren
2. Outreachende hulpverlening

(Kuiper & Fleuren, 2015)

Figuur 2.2: stappenplan vroegsignalering van de NVVK



In dit onderzoek is het van belang een aantal stappen nader toe te lichten aan de hand van de Leidraad Vroegsignalering. Voor deze paragraaf is dat stap 4. Signalen samenwerkingspartners en stap 10. Convenanten afsluiten van belang, deze zijn te zien in figuur 2.2.

In de volgende paragraaf zal stap 7. Privacy aan bod komen. (Kuiper & Fleuren, 2015)

In stap 4 uit figuur 2.2 wordt beschreven dat samenwerking belangrijk is voor het verkrijgen van de juiste signalen. Deze samenwerking kan gezocht worden bij de schuldeisers. Naast schuldeisers zou de samenwerking ook plaats kunnen vinden met partners uit het maatschappelijke werkveld. Dit is van belang, omdat financiële problemen vaak gepaard gaan met maatschappelijke problemen binnen de

huishoudens. Ook komt het vaak voor dat zorgverstrekkers op een vertrouwelijke manier contact hebben met mensen en hierdoor signalen kunnen opvangen. (Kuiper & Fleuren, 2015)
Een belangrijk punt binnen deze samenwerking is het doorgeven van de opgevangen signalen aan de schuldhelpverlenende organisatie(s).

Voordat de samenwerking wordt aangegaan dienen de organisaties het over verschillende zaken eens te zijn:

- Gedeelde verantwoordelijkheid;
- Motivatie aanwezig voor de samenwerking;
- Beide partijen investeren evenveel in de samenwerking.

(Kuiper & Fleuren, 2015)

De NVVK somt een aantal organisaties op om mee samen te werken voor een vroegsignalering:

- Woningbouwcorporaties;
- Zorgverzekeraars;
- Nutsbedrijven;
- Werkgevers;
- Bureau Krediet Registratie;
- Sociale Dienst;
- Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen;
- GGD;
- Wijk en Buurtteams;
- Scholen;
- Vrijwilligersorganisaties zoals kerken.

(Kuiper & Fleuren, 2015)

De opgevangen signalen kunnen naast het doorgeven ook een doorverwijzing naar samenwerkingspartners tot gevolg hebben. Dit is op dat moment geen vroegsignalering meer, omdat de klant zichzelf heeft gemeld met een probleem. Wel is dit een belangrijke manier om te voorkomen dat financiële problemen groter worden. (Kuiper & Fleuren, 2015)

Stap 10 uit het stappenplan van de Leidraad vroegsignalering, zie figuur 2.2, geeft weer dat organisaties de samenwerking vast kunnen stellen in convenanten. Hiervoor geeft de NVVK een modelconvenant, deze is te vinden in bijlage 1. (Kuiper & Fleuren, 2015)

In het convenant kunnen afspraken vastgelegd worden die de organisaties zijn overeengekomen. De NVVK adviseert om hierin de volgende punten terug te laten komen:

- het doel van het opstellen van het convenant;
- het vaststellen van de doelgroep, voor welke doelgroep is dit convenant bedoeld;
- het signaleren van schuldenproblematiek en doorverwijzing naar schuldhelpverlenende organisaties zoals de budget adviescentra;
- de inspanningsverplichting in het kader van signalering.

(Kuiper & Fleuren, 2015)

In het convenant kan er sprake zijn van zachte of harde afspraken. Bij zachte afspraken gaat het voornamelijk om de afspraak dat de organisaties zich zullen inspannen en samenwerken. Dit is moeilijk te controleren. Harde afspraken zijn duidelijk vastgelegde resultaten die gecontroleerd kunnen worden. In een convenant kan een combinatie gemaakt worden tussen zachte en harde afspraken. (Kuiper & Fleuren, 2015)

In het convenant moeten bepalingen uit de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) meegenomen

worden. Onder het kopje ‘Waarborgen van privacy van klanten’ zal verder worden ingegaan op de Wpb.

2.1.2 Waarborgen van privacy

De Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) is de rode draad op het gebied van persoonsgegevens, deze zal behandeld worden in het juridische kader. De Wbp is over het algemeen een oppervlakkige wet, er worden geen specifieke regels beschreven omtrent de persoonsgegevens. Gemeentes, samenwerkingspartners en andere organisatie hebben zelf de taak om zorgvuldig om te gaan met deze persoonsgegevens. (Kuipers & Fleuren, 2015)

De Wbp is gebaseerd op de Europese Privacyrichtlijn 95/46/EG uit 1995. (Kuipers & Fleuren, 2015, p. 64)

De grondslagen van deze richtlijn liggen in de principes van de Organisatie voor Economische Samenwerking en ontwikkeling (OESO) uit 1980. Deze principes zijn in 2013 herzien, zie figuur 2.3 (OECD, 2013)

Figuur 2.3: principes OESO

Privacy principles OESO	
Dataminimalisatie	Verwerk niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk
Gegevenskwaliteit	Waarborg de juistheid, volledigheid en actualiteit van persoonsgegevens
Doelbinding	Verwerk persoonsgegevens uitsluitend voor een duidelijk gespecificeerd doel. Gebruik persoonsgegevens uitsluitend voor andere doelen indien die niet onverenigbaar zijn met het oorspronkelijke doel
Gebruiksminimalisatie	Gebruik van persoonsgegevens uitsluitend binnen het doelbindingsprincipe, tenzij dit geschiedt met toestemming van de betrokkene of op basis van een wettelijke grondslag
Beveiliging	Bescherm persoonsgegevens tegen verlies of ongeoorloofde toegang, vernietiging, gebruik, wijziging of openbaarmaking van gegevens
Transparantie	Wees openbaar over beleid, uitvoeringspraktijk en ontwikkelingen met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens. Informeer de betrokkene proactief
Participatie	Geef betrokkenen (het recht op) informatie of persoonsgegevens van hem worden verwerkt en welke dat zijn. Corrigeer foutieve persoonsgegevens
Verantwoording	Leg verantwoording af over de naleving van de maatregelen die uitvoering geven aan de voorgaande principes

Ook in de Leidraad vroegsignalering wordt er aangegeven wat er belangrijk is om te noemen in convenanten met betrekking tot de privacy:

1. wat is het doel van de gegevensuitwisseling;
2. op welke manier worden de resultaten en afspraken vastgelegd;
3. welke organisatie heeft welke verantwoordelijkheid op het gebied van gegevensverwerking;
4. hoe zijn de gegevensstromen;
5. de rechten van de klanten;
6. bezwaartermijn van de klant.

(Kuiper & Fleuren, 2015)

2.2 Juridisch kader

2.2.1 Afbakening van werkzaamheden

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is op 1 juli 2012 in werking getreden. Als gevolg van deze wet hebben gemeenten een wettelijke zorgplicht gekregen op het gebied van schuldhulpverlening. (Stcrt. 2012, 132). Aan de gemeenten dus de taak om invulling te geven aan de schuldhulpverlening in de betreffende gemeente. In dit onderzoek gaat het om deze taak binnen de gemeente Lochem.

In de Wgs staat in artikel 2 lid 1 en 2 beschreven dat de gemeenteraad elke vier jaar een plan moet vaststellen dat de integrale schuldhulpverlening vorm geeft binnen de Gemeente.

Artikel 1 lid 3 Wgs bepaald dat het plan de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening omvat en het voorkomen dat personen schulden aangaan die zij niet kunnen betalen.

De Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) heeft in mei 2012 een leidraad opgezet voor de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Artikel 2 lid 4 Wgs beschrijft vier hoofdtaken voor gemeenten op het gebied van schuldhulpverlening. De NVVK doet in de leidraad de aanbeveling om bovenop die vier punten nog eens vier punten op te nemen in het plan. Voor dit onderzoek is vooral de toegevoegde 'preventie' van belang. De NVVK is van mening dat het college maatregelen dient te nemen om te voorkomen dat inwoners van de betreffende gemeente schulden aangaan die niet afbetaald kunnen worden. (NVVK, 2012). Echter staat dit ook in artikel 1 lid 3 Wgs.

De gemeente Lochem zal in de toekomst invulling geven aan de taak om schulden te voorkomen bij inwoners onder andere door middel van het BAL. De gemeente Lochem voldoet hiermee aan de bepalingen uit de Wgs.

2.2.2 Waarborgen van privacy van klanten

Binnen het BAL is het de bedoeling dat verschillende lokale diensten en organisaties gaan samenwerken om inwoners van de gemeente Lochem te adviseren en te ondersteunen bij financiële problemen. Om deze samenwerking zo effectief mogelijk te maken, dienen de organisaties zo nauw mogelijk samen te werken. Bij deze samenwerking spelen persoonsgegevens van de betreffende inwoners een grote rol. Organisaties die werk doen op diverse gebieden van financiën, hebben hierbij ook verschillende gegevens nodig van mensen. Bij dit onderzoek is dan ook de Wbp van belang. In deze wet staat beschreven hoe er omgegaan dient te worden met persoonsgegevens. Om te kunnen beschrijven wat er van toepassing is uit de Wbp in dit onderzoek, dienen er een aantal begrippen toegelicht te worden.

Persoonsgegevens, uit artikel 1 onder a Wbp: de gegevens betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

In dit onderzoek heeft dit betrekking op de inwoners van de gemeente Lochem die in financiële problemen dreigen te raken of zitten en hierover advies of ondersteuning nodig hebben van het BAL. *Verantwoordelijke*, uit artikel 1 onder d Wbp: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Betrokkene, uit artikel 1 onder f Wbp: degene op wie een persoonsgegevens betrekking heeft.

De Wbp is van toepassing op geheel of gedeeltelijke geautomatiseerde, dan wel niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens gezien artikel 2 lid 1 Wbp.

Onder de verwerking van persoonsgegevens wordt volgens artikel 1 onder b Wbp verstaan: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling.

Artikel 6 Wbp bepaald dat persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt worden. Daar komt bij dat persoonsgegevens alleen voor uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden verzameld mogen worden volgens artikel 7 Wbp. De toekomstige samenwerkende organisaties binnen het BAL mogen dus alleen persoonsgegevens verzamelen als dit een bepaald doel heeft. Dit doel zal hoogstwaarschijnlijk zijn om de mensen schuldhulpverlening te bieden.

In artikel 8 Wbp is vastgelegd wanneer persoonsgegevens verwerkt mogen worden, dit is namelijk indien:

- a. de betrokkene voor de verwerking van zijn persoonsgegevens zijn toestemming heeft verleend;
- b. de verwerking van de gegevens noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is;
- c. de verwerking van de gegevens noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;
- d. de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;
- e. de verwerking van de gegevens noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt, of;
- f. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt

Zodra de persoonsgegevens verwerkt mogen worden volgens artikel 8 Wbp, dient de verantwoordelijke nog rekening te houden met een aantal zaken die genoemd worden in artikel 9 lid 1 en lid 2 onder a t/m e Wbp. In lid 1 van artikel 9 staat aangegeven dat de persoonsgegevens van een betrokkene alleen verwerkt mogen worden in overeenstemming met het doel waarvoor ze zijn verkregen. Artikel 9 lid 2 bepaald dat de verantwoordelijke bij de beoordeling of een verwerking onverenigbaar is als bedoeld in het eerste lid rekening houdt met:

- a. de verwantschap tussen het doel van de beoogde verwerking en het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen;
- b. de aard van de betreffende gegevens;
- c. de gevolgen van de beoogde verwerking voor de betrokkene;
- d. de wijze waarop de gegevens zijn verkregen en
- e. de mate waarin jgens de betrokkene wordt voorzien in passende waarborgen.

Wanneer het BAL toestemming heeft gekregen van iemand om zijn of haar gegevens te verwerken voor schuldhulpverlening, mogen deze gegevens niet ergens anders voor gebruikt worden.

In hoofdstuk 6 van de Wbp staan de rechten van de betrokkene beschreven. Artikel 35 lid 1 Wbp bepaald dat de betrokkene het recht heeft om de verantwoordelijke te verzoeken hem mede te delen of er persoonsgegevens van hem worden verwerkt. Daar komt bij dat lid 2 uit artikel 35 Wbp de betrokkene het recht geeft een overzicht te ontvangen van de betreffende persoonsgegevens die verwerkt worden.

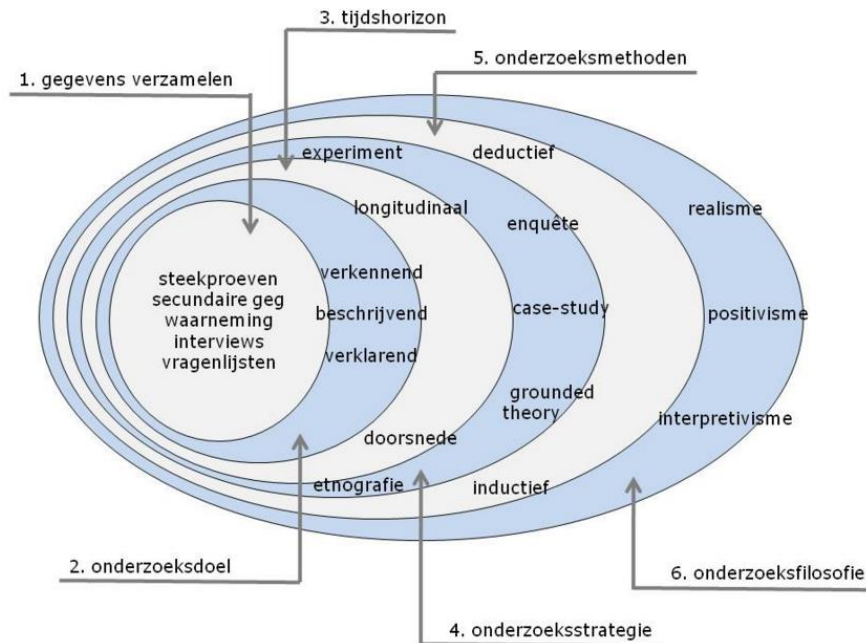
3. Methoden van onderzoek

3.1 Type onderzoek

Om te kunnen beschrijven op welke manier de dataverzameling in dit onderzoek heeft plaatsgevonden, zal er allereerst uitgelegd worden om wat voor onderzoek het gaat. Dit wordt beschreven aan de hand van de onderzoeks-ui die te zien is in figuur 3.1. (Schop, z.d.)

Daarnaast wordt er nog onderscheid gemaakt tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek (Verhoeven, 2014).

Figuur 3.1: onderzoeks-ui



Allereerst moet er gekeken worden naar de eerste laag van de onderzoeks-ui. Het gaat hier om een interpretatief onderzoek, omdat er meningen en interpretaties zijn gebruikt om het onderzoek vorm te geven. (Schop, z.d.)

Het gaat hier om een inductief onderzoek, omdat er van tevoren geen hypothese is ontwikkeld. Er zijn direct gegevens verzameld van waaruit een theorie is ontwikkeld. (Schop, z.d.)

De onderzoeksstrategie is een casestudy, omdat er meerdere factoren binnen budget adviescentra zijn geanalyseerd en er op verschillende wijzen gegevens verzameld zijn namelijk, interviews en literatuuronderzoek. (Schop, z.d.; Verhoeven, 2014)

Het onderzoek is een doorsnede-onderzoek, omdat er slechts één onderzoek is uitgevoerd waarin gekeken is hoe de situatie op dit moment is. Er zijn dus niet meerdere onderzoeken met elkaar vergeleken om te kijken of er veranderingen hebben plaatsgevonden. (Schop, z.d.)

In dit afstudeeronderzoek heeft de dataverzameling plaatsgevonden door middel van kwalitatieve methoden. De dataverzameling is uitsluitend gebeurd met interviews en literatuuronderzoek. Dit onderzoek is niet gebonden aan het verzamelen van cijfermatige gegevens, daarom is het een kwalitatief onderzoek. (Verhoeven, 2014)

De probleemstelling van dit onderzoek is een evaluerend vraagtype. Er is namelijk gekeken naar de huidige situatie bij budget adviescentra en hier is uit gebleken hoe het toekomstige budget adviescentrum in Lochem deze samenwerking vorm kan geven. Er is bij vijf verschillende budget adviescentra geëvalueerd op de huidige situatie, er is gekeken wat de voor- en nadelen van de huidige situatie zijn en wat er anders zou kunnen. (Verhoeven, 2014)

Voordat de methoden van onderzoek per deelvraag beschreven en verantwoord worden is het van belang te beschrijven dat er meerdere budget adviescentra onderzocht zijn en welke dit zijn. De keuze die hierin is gemaakt zal beschreven en verantwoord worden.

Dit onderzoek is uitgevoerd ten behoeve van het toekomstige BAL, wat op dit moment nog niet bestaat. Om die reden is er bij bestaande soort gelijke organisaties onderzocht hoe diverse zaken daar zijn ingericht. Hierbij moet opgemerkt worden dat de organisaties die onderzocht zijn niet allen als budget adviescentra bekend staan. De naamgevingen van de organisaties wijken van elkaar af, maar de werkzaamheden die zij verrichten komen overeen met de toekomstige werkzaamheden van het BAL. In dit verdere onderzoek worden de organisaties in het algemeen wel benoemd als budget adviescentra.

In dit onderzoek is de populatie de budget adviescentra in Nederland. Dit zijn organisaties die advies en ondersteuning bieden op het gebied van financiën aan de inwoners van de betreffende gemeente. Het onderzoeken van de hele populatie is niet mogelijk geweest, omdat er geen documenten beschikbaar zijn waarin alle budget adviescentra in Nederland staan geregistreerd. Er zijn dus geen documenten over de hele populatie beschikbaar. Daarbij komt dat het qua tijd niet haalbaar zou zijn geweest om alle budget adviescentra in Nederland te onderzoeken, omdat dit onderzoek een looptijd heeft gehad van vijf maanden. Er is daarom in dit onderzoek gebruik gemaakt van een steekproef, specifiek een gemakssteekproef. (Saunders, Lewis & Thornhill, 2011)

Bij deze gemakssteekproef is gekozen voor de meest gemakkelijk verkrijgbare cases, dus de budget adviescentra die het makkelijkst te bereiken zijn vanuit Lochem.

De volgende vijf budget adviescentra zijn gekozen binnen een straal van 80 km rondom Lochem:

1. Budget Adviesbureau Deventer (BAD), hiervan is Dick Krukkeland geïnterviewd. Hij is procesbegeleider stabilisatie en schuldregeling bij het BAD. (Gemeente Deventer, z.d.)
2. De Kern maatschappelijke dienstverlening, afdeling Sociaal Raadslieden in Zwolle. Hiervan is de medewerker Klaaske Heidemans geïnterviewd. Heidemans is werkzaam als sociaal raadvrouw. (De Kern maatschappelijke dienstverlening, 2016)
3. Financiën op Koers, hiervan is Evita Keulen geïnterviewd. Zij is werkzaam als medewerker preventie maatschappelijke ontwikkeling bij de gemeente Kampen.
4. Stadsbank Apeldoorn, hiervan is Karin Peters geïnterviewd. Werkzaam als consulent budgetbegeleiding bij de Stadsbank in Apeldoorn.
5. Het Zorgplein van de gemeente Doetinchem. Hiervan is Eugene Albers geïnterviewd, zij werkt als kwaliteitsmedewerker bij de gemeente Doetinchem op de afdeling schulddienstverlening.

De vijf budget adviescentra zijn op basis van een gemakssteekproef geselecteerd. Nadat deze zijn geselecteerd, is telefonisch of per mail contact opgenomen. Bij de budget adviescentra is overlegd met welke medewerker het interview het beste afgelegd zou kunnen worden, hierbij is een inhoudelijke uitleg gegeven van het onderzoek. Aan de hand hiervan is een keuze gemaakt met welke medewerkers een interview gehouden zou worden.

Voorafgaande aan de interviews is contact opgenomen met de medewerker waar het interview afgenomen zou worden. Op verzoek van de medewerker is de vragenlijst vooraf aan het interview ter beschikking gesteld.

De interviews zijn gestart met een korte introductie van persoon, opdrachtgever en onderzoek. Daarnaast heeft ook de geïnterviewde zich voorgesteld, uitleg gegeven over het bedrijf en werkzaamheden. Er is toestemming gevraagd voor het opnemen van de interviews, alle vijf de geïnterviewden hebben hiervoor toestemming gegeven. Na afloop van de interviews zijn deze aan de hand van de geluidsopnamen uitgewerkt. Na het uitwerken van de interviews zijn deze opgestuurd naar de geïnterviewde ter akkoord. De uitgewerkte interviews zijn ter lezing opgestuurd naar de geïnterviewden ter akkoord. Hierbij hebben zij de mogelijkheid gehad eventueel commentaar te leveren. In geen van de vijf gevallen is er commentaar geleverd op de uitgewerkte interviews.

3.2 Onderzoeksmethoden per onderzoeksvraag

Nu er is beschreven wat voor een onderzoek het is geweest, welke budget adviescentra er onderzocht zijn en welke medewerkers hiervoor zijn geïnterviewd, wordt per onderzoeksvraag beschreven en verantwoord welke methoden van onderzoek er gebruikt zijn gedurende het onderzoek. Aan de hand van de tabel 3.1 uit het boek ‘Wat is onderzoek’ (Verhoeven, 2014, p. 103) zal er beschreven worden om wat voor vraagtypen het gaat.

Tabel 3.1: vraagtypen

Vraagtype	Vraag	Methode
Beschrijven Evalueren	Welke organisaties maken deel uit van een budget adviescentrum en welke rol spelen zij in een budget adviescentrum?	Analyse van bestaand materiaal Half-gestructureerde interviews
Evalueren	Op welke manier hebben budget adviescentra de samenwerking met organisaties ingericht en wat zijn de voor- en nadelen van deze inrichting?	Half-gestructureerde interviews
Evalueren	Op welke manier hebben budget adviescentra de werkzaamheden van verschillende organisaties, zoals taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, afgebakend en wat zijn de voor- en nadelen van deze afbakening?	Half-gestructureerde interviews
Evalueren	In hoeverre waarborgen budget adviescentra de privacy van klanten en wat zijn de voor- en nadelen hiervan?	Half-gestructureerde interviews Literatuuronderzoek

De probleemstelling waar in dit onderzoek antwoord op gegeven wordt luid als volgt:

Op welke manier kan het toekomstige budget adviescentrum in Lochem de samenwerking met organisaties inrichten, de werkzaamheden afbakenen en de privacy van klanten waarborgen?

3.2.1 Organisaties en rollen

Onderzoeksvraag 1 luidt als volgt: welke organisaties maken deel uit van een budget adviescentrum en welke rol spelen zij in een budget adviescentrum?

Deze onderzoeksvraag heeft twee verschillende vraagtypen in zich, namelijk: beschrijven en evalueren. Het eerste deel van de vraag ‘welke organisaties maken deel uit van een budget adviescentrum’ is een beschrijvend vraagtype. (Verhoeven, 2014). Welke organisaties deel uitmaken van de vijf budget adviescentra die zijn onderzocht, is gebleken uit half-gestructureerde interviews en literatuuronderzoek. Hierbij is de opsomming van de organisaties die de NVVK heeft gegeven in de Leidraad Vroegsignalering meegenomen in de interviewvragen.

Het tweede deel van deze onderzoeksvraag is welke rol de organisaties spelen in een budget adviescentrum. Dit deel is een evaluerend vraagtype, omdat er vastgesteld is hoe de rollen op dit moment verdeeld zijn binnen een budget adviescentrum. Ook dit deel van onderzoeksvraag 1 is onderzocht door middel van half-gestructureerde interviews en literatuuronderzoek. (Verhoeven, 2014) Bij dit deel is ook de theorie van de NVVK verwerkt in de interviewvragen. In de Leidraad van vroegsignalering van de NVVK wordt er onderscheid gemaakt tussen signaleren, doorverwijzen of een actieve rol hebben bij het verminderen van de schulden.

Om antwoord te geven op deze onderzoeksvraag zijn er half-gestructureerde interviews afgenomen bij de vijf eerder genoemde budget adviescentra. Er is voorafgaande aan de interviews een vragenlijst opgesteld, maar tijdens de interviews is er ruimte gebleven voor de inbreng van de geïnterviewde. (Verhoeven, 2014). De opgestelde vragenlijst is bij alle vijf de budget adviescentra gebruikt en is te vinden in bijlage 2.

Doordat de vragenlijst bij alle vijf de budget adviescentra gebruikt is, is het bij het rapporteren en analyseren makkelijker geweest deze data te vergelijken. De afgenomen interviews zijn alle vijf anders gelopen, maar de vragenlijst is de rode draad geweest voor de interviews. De vragenlijst is opgebouwd naar aanleiding van de onderzoeksvragen, de volgorde van de onderzoeksvragen is aangehouden. De vijf interviews zijn afgenomen bij medewerkers van de vijf budget adviescentra. Er is gekozen om medewerkers te interviewen, omdat zij ervaring en expertise hebben uit de praktijk. De medewerkers hebben in beeld welke organisaties deel uitmaken van een budget adviescentrum, omdat zij daar direct mee samenwerken. Daarnaast hebben de medewerkers in beeld welke rollen de verschillende organisaties binnen zo'n budget adviescentrum hebben.

3.2.2 Samenwerkingsverbanden

Onderzoeksvraag 2 luidt als volgt: op welke manier hebben budget adviescentra de samenwerking met organisaties ingericht en wat zijn de voor- en nadelen van deze inrichting?

Onderzoeksvraag 2 is een evaluerend vraagtype. Er is namelijk onderzocht hoe op dit moment de samenwerking is ingericht en wat de voor- en nadelen hiervan zijn. Deze onderzoeksvraag is beantwoord door middel van half-gestructureerde interviews en literatuuronderzoek. (Verhoeven, 2014). De reden van deze keuze staat reeds verantwoord in paragraaf 3.2.1. Doordat er vooraf een vragenlijst is opgesteld, is er vermeden dat bepaalde informatie vergeten is te vragen. Ook is het belangrijk geweest dat de geïnterviewde de mogelijkheid had informatie in te brengen wat niet naar voren was gekomen aan de hand van de interviewvragen. De vragen die betrekking hebben op onderzoeksvraag 2 zijn na de vragen van onderzoeksvraag 1 gesteld.

Op basis van de theorie uit het theoretisch kader zijn de interviewvragen voor deze onderzoeksvraag opgesteld, hierin is de literatuur over samenwerkingsverbanden en de Leidraad Vroegsignalering meegenomen. (Twynstra Gudde, z.d.; Kuiper & Fleuren, 2015)

De inrichting van de samenwerking van organisaties binnen een budget adviescentrum is een onderwerp geweest in de vijf half-gestructureerde interviews die afgenomen zijn. In paragraaf 3.1 is reeds verantwoord dat deze interviews zijn afgenomen bij medewerkers van de vijf budget adviescentra.

3.2.3 Afbakening van de werkzaamheden

Onderzoeksvraag 3 luidt als volgt: op welke manier hebben budget adviescentra de werkzaamheden van verschillende organisaties, zoals taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, afgebakend en wat zijn de voor- en nadelen van deze afbakening?

Onderzoeksvraag 3 is ook een evaluerend vraagtype. Hier is onderzocht hoe de werkzaamheden op dit moment afgebakend zijn en wat de voor- en nadelen hiervan zijn. Deze onderzoeksvraag is beantwoord met half-gestructureerde interviews. (Verhoeven, 2014). De verantwoording van deze keuze staat beschreven in paragraaf 3.2.1. De interviewvragen die betrekking hebben op onderzoeksvraag 3, zijn gesteld na de interviewvragen van onderzoeksvragen 1 en 2. In paragraaf 4.1 is verantwoord bij wie de interviews zijn afgelegd.

3.2.4 Waarborging van de privacy

Onderzoeksvraag 4 luidt als volgt: in hoeverre waarborgen budget adviescentra de privacy van klanten en wat zijn de voor- en nadelen hiervan?

Eveneens is ook onderzoeksvraag 4 een evaluerend vraagtype. Bij deze onderzoeksvraag is onderzocht hoe de vijf budget adviescentra op dit moment aandacht besteden aan het waarborgen van de privacy van klanten. Reeds in paragraaf 3.2.1 verantwoord, is gekozen voor de methode half-gestructureerde interviews en literatuuronderzoek. (Verhoeven, 2014).

De vragen die betrekking hebben op onderzoeksvraag 4 zijn als laatste aan bod gekomen in de interviews, om op deze manier de volgorde van de onderzoeksvragen aan te houden. In paragraaf 4.2 is beschreven en verantwoord dat de interviews zijn afgenomen bij medewerkers van de budget adviescentra. Bij deze onderzoeksvraag is literatuur uit het theoretisch kader en de artikelen uit de Wbp verwerkt in de analyse van de resultaten uit de interviews. Bij deze onderzoeksvraag wordt er in

gedachte gehouden dat de toekomstige organisaties die deel uit gaan maken van het BAL zich moeten houden aan de Wbp.

3.3 Betrouwbaarheid en validiteit

Kwalitatief onderzoek krijgt veel kritiek als het op de betrouwbaarheid en validiteit van resultaten aan komt. Er kunnen maatregelen getroffen worden om ervoor te zorgen dat het onderzoek zo een hoog mogelijke betrouwbaarheid en validiteit krijgt. (Verhoeven, 2014)

Bij kwalitatief onderzoek, dat geldt dus ook voor dit onderzoek, staat de herhaalbaarheid vaak onder druk. Wanneer dit onderzoek nog een keer wordt uitgevoerd, zouden er dan dezelfde resultaten uitkomen? Waarschijnlijk niet, omdat is uitgegaan van belevingen en ervaringen van medewerkers van de vijf budget adviescentra. Deze beleving kan op een ander moment anders zijn dan dat ze in de afgenomen interviews waren. (Verhoeven, 2014)

Door gebruik te maken van meerdere onderzoeksmethoden, ook wel triangulatie-methode genoemd, is de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd. Er zijn niet alleen interviews afgenomen, maar er is ook gebruik gemaakt van literatuur. Deze literatuur staat beschreven in het theoretisch en juridisch kader. Tenzij de gegevens uit deze literatuur aangepast worden, zal de informatie die gehaald is uit deze literatuur niet afwijken. (Verhoeven, 2014)

De betrouwbaarheid en validiteit in dit onderzoek zijn verhoogd doordat de inrichting van de samenwerking, afbakening van werkzaamheden en het waarborgen van de privacy is onderzocht bij vijf budget adviescentra. De resultaten zijn representatiever, omdat er meerdere situaties zijn onderzocht. (Verhoeven, 2014)

Daarnaast is de betrouwbaarheid van dit onderzoek verhoogd, omdat de interviews zijn afgenomen bij vijf medewerkers met voldoende expertise en praktijkervaring over de huidige situatie en de voor- en nadelen hiervan. (Verhoeven, 2014)

Bovendien is de betrouwbaarheid van dit onderzoek verhoogd, omdat de methodologische stappen beschreven en verantwoord zijn per onderzoeksvraag en de interviews zijn opgenomen met opnameapparatuur, waardoor de interviews gedetailleerd zijn uitgewerkt en als bijlage toegevoegd aan dit onderzoek (Verhoeven, 2014). De uitgewerkte interviews zijn te vinden in bijlage 4 tot en met 8. De betrouwbaarheid van dit onderzoek is ook verhoogd, omdat de methodologische stappen beschreven en verantwoord zijn per onderzoeksvraag en de interviews zijn opgenomen met opnameapparatuur, waardoor de interviews gedetailleerd zijn uitgewerkt en als bijlage toegevoegd aan dit onderzoek (Verhoeven, 2014). De uitgewerkte interviews zijn te vinden in bijlage 4 tot en met 8. Daarnaast is de validiteit van het onderzoek verhoogd, doordat er vooraf besproken is bij welke medewerkers de interviews afgenomen zouden worden. De inhoud van het onderzoek is besproken en van daaruit hebben de organisaties een afweging kunnen maken bij welke medewerker het beste het interview afgenomen kon worden. De organisaties hebben doorverwezen naar medewerkers met voldoende expertise en praktijk ervaringen, op deze manier is er data verzameld die verzameld moest worden voor dit onderzoek.

4. Resultaten en analyse

Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen en daarmee de probleemstelling, zijn er vijf interviews gehouden bij vijf verschillende budget adviescentra. De interviews zijn uitgewerkt en te vinden in bijlage 4 tot en met 8. De resultaten die uit de interviews zijn gekomen zijn per onderzoeksvraag beschreven, gevolgd door de analyse. Om het overzichtelijker te maken staat in tabel 4.1 weergegeven welke geïnterviewde bij welke organisatie hoort.

Tabel 4.1: namen geïnterviewden en bijbehorende organisatie

Dick Krukkeland	Budget Adviesbureau Deventer
Klaaske Heidemans	Sociaal Raadslieden de Kern
Evita Keulen	Financiën op Koers
Karin Peters	Stadsbank Apeldoorn
Eugene Albers	Het Zorgplein, gemeente Doetinchem

4.1 Organisaties en rollen

4.1.1 Organisaties

In tabel 4.2 is overzichtelijk gemaakt met welke organisaties de geïnterviewden samenwerken. Hierbij gaat het om organisaties die worden ingezet bij het adviseren en ondersteunen van inwoners van de betreffende gemeente en bij het verminderen van schulden. In de bovenste rij van de tabel staan de namen van de organisaties weergegeven waarvan iemand is geïnterviewd.

	Budget Adviesbureau Deventer	Sociaal Raadslieden, de Kern	Financiën op Koers	Stadsbank Apeldoorn	Zorgplein, gemeente Doetinchem
Samenwerkende organisaties					
Sociale wijkteams	√	√	X	√	X
Buurtcoach	X	X	X	X	√
Maatschappelijk werk	√	√	√	√	√
Woningbouwvereniging	√	√	In ontwikkeling	√	√
Zorgverzekeraars	√	Niet actief	In ontwikkeling	√	√
Energiemaatschappijen	√	Niet actief	Niet actief	√	√
Verslavingszorg	√	n.v.t.	N.v.t.	√	Niet actief
Vrijwilligers organisaties	√	√	√	√	√
Kerken	Niet actief	√	Niet actief	X	X
Scholen	X	√	√	√	√
Sociaal Raadslieden	X	n.v.t.	√	√	X
Schulddienstverlening	n.v.t.	√	√	n.v.t.	n.v.t.
Gemeente	√	√	√	√	√
NVVK	√	X	X	√	√
Belastingdienst	X	√	X	X	X

Tabel 4.2: Overzicht geïnterviewde medewerkers en samenwerkende organisaties

Tabel 4.3: legenda tabel 4.2

√	Geïnterviewde werkt samen met de organisatie
X	Geïnterviewde werkt niet samen met de organisatie
N.v.t.	Niet benoemd of organisatie komt overeen met organisatie van de geïnterviewde

In tabel 4.2 is te zien dat alle organisaties samenwerken met de onderstaande organisaties:

1. Maatschappelijk werk
2. Woningbouwvereniging
3. Zorgverzekeraars
4. Energiemaatschappijen
6. Vrijwilligers organisaties
7. Gemeente

Alle vijf de geïnterviewden geven aan samen te werken met het maatschappelijk werk. Bij drie van de vijf is het maatschappelijk werk onderdeel van het sociale wijkteam. Dit is in Deventer, Zwolle en Apeldoorn het geval, zie tabel 4.2. In twee van de vijf gevallen wordt er los van sociale wijkteams samengewerkt met maatschappelijk werk, dat is bij Financiën op Koers en het Zorgplein.

Het maatschappelijk werk wordt ingezet wanneer er sprake is van problemen op leefgebieden, anders dan financiën, zo gaf Albers aan. Bij Stadsbank Apeldoorn wordt maatschappelijk werk ook ingezet voor gedragsverandering op het gebied van financiën, dit gebeurt tegelijk met de aanpak van de financiële problemen gaf Peters aan.

Drie van de vijf geïnterviewden werken samen met de sociale wijkteams in de gemeente, in tabel 4.2 is te zien dat dit het BAD, Sociaal Raadslieden en de Stadsbank Apeldoorn zijn. In tabel 4.2 is ook te zien dat het Zorgplein samenwerkt met buurtcoaches. Uit de interviews is gebleken dat zowel sociale wijkteams als buurtcoaches multi-problematiek oppakken.

Bij het Zorgplein wordt er nauw samengewerkt met de buurtcoaches, de buurtcoaches zoeken voornamelijk de samenwerking op met organisaties uit het maatschappelijk veld. Daardoor speelt er indirect ook samenwerking tussen het Zorgplein en deze organisaties. (Met elkaar, voor elkaar – de Doetinchemse keuze, 2014)

Krukkeland heeft aangegeven dat multi-problematiek wordt opgepakt door de sociale wijkteams en enkelvoudige schuldenproblematiek wordt opgepakt door het BAD. Albers geeft aan dat de buurtcoaches ervoor zorgen dat klanten redelijk klaar zijn voor schulddienstverlening bij het Zorgplein. Peters gaf aan dat sociale wijkteams ervoor zorgen dat samenwerking en hulpverlening zo snel mogelijk wordt ingezet. Doordat de Sociaal Raadslieden spreekuren organiseren op locaties waar sociale wijkteams ook zitten, kunnen klanten direct doorverwezen worden van de wijkteams naar de raadslieden. Op die manier worden financiële problemen direct aangepakt gaf Heidemans aan.

Bij vier van de vijf geïnterviewde is er sprake van actieve samenwerking met de woningbouwvereniging(en) in de gemeente. Op het moment dat er iemand huurachterstand heeft wordt dit gemeld aan het budget adviescentrum, dit geldt voor het BAD, Sociaal Raadslieden en het Zorgplein. Twee van deze vier hebben gezegd dat hierdoor verdere huurachterstand en uithuiszetting wordt voorkomen.

Volgens Peters zijn bij de Stadsbank afspraken gemaakt met woningbouwverenigingen, voor klanten van de Stadsbank geldt dat achteraf betalen niet als een maand achterstand wordt aangemerkt. In tabel 4.2 is te zien dat er door Financiën op Koers nog niet wordt samen gewerkt met de woningbouwvereniging(en). Keulen gaf aan dat dit in ontwikkeling is, hier is de intentie een samenwerking op te zetten in het kader van vroegsignalering. Financiën op Koers wil ook iets gaan doen voor huurders met een huurachterstand.

Drie van de vijf budget adviescentra werken actief samen met zorgverzekeraars en energiemaatschappijen, in tabel 4.2 is te zien dat dit de drie organisaties zijn die lid zijn van de NVVK. Er wordt door het BAD, Stadsbank Apeldoorn en het Zorgplein gebruik gemaakt van de

landelijke convenanten die de NVVK heeft afgesloten met schuldeisers.

De andere twee werken niet actief samen met zorgverzekeraars of energiemaatschappijen, hier zijn wel contacten. Keulen heeft aangegeven dat ze in de toekomst bij Financiën op Koers de samenwerking aan willen gaan met zorgverzekeraars op het gebied van vroegsignalering.

Bij twee van de vijf budget adviescentra hebben klanten de mogelijkheid een collectiviteitsverzekering af te sluiten voor de zorgverzekering, hierdoor dalen de kosten.

Het BAD en Stadsbank Apeldoorn werken samen met verslavingszorg. Peters en Krukkeland gaven aan dat hier sprake is van een samenwerking, omdat de verslavingszorg deelneemt in de sociale wijkteams van die gemeente.

Alle vijf de budget adviescentra werken samen met vrijwilligersorganisaties, dit is te zien in tabel 4.2. Vrijwilligers worden vanuit deze organisaties toegewezen aan klanten die ondersteuning nodig hebben bij de financiële administratie. Vier van de vijf bieden voorlichtingen aan de vrijwilligers, om ervoor te zorgen dat de vrijwilligers voldoende zijn opgeleid voor de ondersteuning in de financiële administratie. Twee van de vijf geïnterviewden maken onderscheid tussen mensen waar het doen van de thuisadministratie aangeleerd kan worden en mensen waar dat niet aangeleerd kan worden. Eén van de vijf geïnterviewden gaf aan de vrijwilligers niet op te leiden, de financiële vraagstukken worden direct doorverwezen naar de Sociaal Raadslieden.

In tabel 4.2 is te zien dat één budget adviescentrum samenwerkt met kerken. Heidemans geeft aan dat vanuit een kerkelijke organisatie vrijwilligers ingezet worden, om mensen te ondersteunen bij de thuisadministratie. Bij het BAD en Financiën op Koers wordt er niet actief samengewerkt met kerken, er wordt af en toe gebruik gemaakt van vrijwilligers vanuit de kerk. Bij schrijnende situaties kunnen Krukkeland van het BAD en Heidemans van Sociaal Raadslieden terecht bij kerken. De Stadsbank Apeldoorn en het Zorgplein werken niet samen met kerken werd aangegeven.

Vier van de vijf geïnterviewden hebben een samenwerking met scholen, dit is te zien in tabel 4.2. Hierin wordt voornamelijk actie ondernomen op het gebied van preventie. Er wordt voorlichting gegeven aan de laatste groepen van de basisschool, middelbare scholen en/of het voortgezet onderwijs.

In tabel 4.2 is te zien dat twee van de vijf geïnterviewden samenwerken met Sociaal Raadslieden, één van de vijf voert zelf Sociaal Raadslieden werk uit. Sociaal Raadslieden wordt ingezet om de inkomsten en uitgaven op orde te krijgen. Heidemans gaf aan dat zij de toeleiding naar de schulddienstverlening doen, er wordt gezorgd dat klanten voorzieningen krijgen waar ze recht op hebben. Dit is ook het geval bij Financiën op Koers en Stadsbank Apeldoorn.

Sociaal Raadslieden en Financiën op Koers werken samen met schulddienstverlening. De andere drie voeren zelf schulddienstverlening uit binnen de organisatie, te weten: het BAD, Stadsbank Apeldoorn en het Zorgplein.

Heidemans geeft aan dat schulddienstverlening betrokken is bij de samenwerking tussen Sociaal Raadslieden en de woningbouwvereniging. Nadat Sociaal Raadslieden de klant binnen tien dagen heeft aangemeld bij schulddienstverlening, moet de schulddienstverlening er voor zorgen dat de klant binnen tien dagen in budget beheer zit. Op deze manier is de woningbouwvereniging verzekerd dat de huur wordt doorbetaald, aldus Heidemans. Binnen Financiën op Koers zitten medewerkers van schulddienstverlening, zij kunnen dossiers oppakken waar nodig.

Alle vijf de geïnterviewden hebben aangegeven samen te werken met de gemeente, zie tabel 4.2. Uit de interviews is gebleken dat dit varieert tussen verschillende afdelingen van de gemeente.

Heidemans heeft als enige geïnterviewde aangegeven samen te werken met de Belastingdienst, zij zijn een toeslagenservicepunt. Heidemans is van mening dat het voordelig is gemachtigd te zijn tot meer handelingen dan een regulier persoon. Door het toeslagenservicepunt kunnen Sociaal Raadslieden makkelijker zaken regelen voor klanten en het kost minder tijd.

4.1.2 Analyse

In het theoretisch kader is een opsomming gegeven van organisaties waarmee kan worden samengewerkt, onder andere op het gebied van vroegsignalering. (Kuiper, J. & Fleuren, M., 2015). Opvallend is dat de meerderheid van de budget adviescentra samenwerkt met een groot aantal van de organisaties uit de opsomming van de NVVK. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze organisaties inderdaad noodzakelijk zijn om mee samen te werken binnen een budget adviescentrum. Dit zou, volgens de NVVK, moeten leiden tot voldoende vroegsignalering.

Daarnaast komt het overeen met de theorie van de NVVK dat de samenwerking kan worden opgezocht met schuldeisers en organisaties uit het maatschappelijk veld. Dit gebeurt bij alle vijf de budget adviescentra. (Kuiper, J. & Fleuren, M., 2015)

Eén van de opgesomde organisaties uit de Leidraad Vroegsignalering van de NVVK zijn wijk- of buurtteams. Opgemerkt kan worden dat vier van de vijf hiermee samenwerken. Door de geïnterviewden wordt hier positief over gesproken, omdat deze teams de multi-problematiek oppakken. Hierdoor hebben de centra meer tijd en ruimte om werk op het gebied van financiën aan te pakken. Een samenwerking met wijk- of buurtteams is effectief binnen de schuldhulpverlening, omdat er mogelijk meerdere problemen spelen binnen één gezin dan alleen de financiële problemen. Door de samenwerking worden problemen op diverse leefgebieden tegelijk opgepakt, dit zorgt voor een integrale aanpak. (Kuiper, J. & Fleuren, M., 2015)

Uit de resultaten kan opgemerkt worden dat vier van de vijf geïnterviewden een samenwerking hebben met de woningbouwvereniging(en). Bij Financiën op Koers is de samenwerking met de woningbouwvereniging nog in ontwikkeling. Dit kan verklaard worden door het feit dat Financiën op Koers gestart is in 2015. Door het korte bestaan van Financiën op Koers, zijn ze nog zoekende naar bepaalde zaken, aldus Keulen. Financiën op Koers bestaat nog niet lang, daarom is deze samenwerking nog in ontwikkeling.

Het wordt als belangrijk beschouwd samen te werken met een woningbouwvereniging, dit kan verklaard worden door het feit dat woningbouwverenigingen achterstanden in de huur zichtbaar hebben. Mensen blijven de huur zolang mogelijk doorbetalen, om uithuiszetting te voorkomen. Zodra de huur niet meer betaald wordt is er waarschijnlijk sprake van meer financiële problemen, dan alleen huurachterstand. Op het moment dat een huurachterstand gemeld wordt bij één van de geïnterviewde organisaties, kan deze problematiek opgepakt worden om toename van schulden te voorkomen.

Opvallend is gebleken uit de resultaten dat de geïnterviewden die lid zijn van de NVVK samenwerken met zorgverzekeraars en energiemaatschappijen. Als lid kunnen zij gebruik maken van landelijke convenanten die de NVVK heeft gesloten met deze organisaties. Hieruit kan mogelijk opgemaakt worden dat het gemakkelijker is samen te werken met zorgverzekeraars en energiemaatschappijen wanneer hier landelijke convenanten mee zijn gesloten vanuit de NVVK.

Doordat uit de interviews is gebleken dat alle vijf de budget adviescentra samenwerken met vrijwilligers organisaties, is hier uit op te maken dat het betrekken van vrijwilligers belangrijk is binnen de schuldhulpverlening. De klant en de professional worden geholpen, omdat de vrijwilligers in staat zijn klanten te ondersteunen bij de thuisadministratie. Hierdoor krijgt de klant de kans om de thuisadministratie te leren en wanneer dit niet lukt, hiermee wordt vermeden dat de thuisadministratie niet bijgehouden wordt. Door de hulp van vrijwilligers hebben professionals meer tijd om zich bezig te houden met complexere problematiek.

Met kerken wordt niet veel samengewerkt is gebleken uit de interviews. Een mogelijke verklaring is dat kerken niet zo voor de hand liggend zijn om de samenwerking mee op te zoeken, doordat de religieuze achtergrond een drempel kan zijn voor klanten of medewerkers. Voor schrijnende situaties, zoals twee van de vijf geïnterviewden hebben aangegeven, kan er samenwerking gezocht worden met kerken, omdat kerken mogelijk financiële middelen bieden in noodsituaties.

Dat vier van de vijf samenwerken met scholen, kan mogelijk verklaard worden door het feit dat voorkomen beter is dan genezen. Door preventie-activiteiten op te zetten in de gemeente, zoals voorlichtingen, kan er voorkomen worden dat deze kinderen later in de financiële problemen terecht komen.

Tevens kan uit de resultaten opgemerkt worden dat drie van de vijf geïnterviewden samenwerken met of werkzaamheden verrichten als Sociaal Raadslieden, ondanks dat deze niet wordt genoemd in de Leidraad Vroegsignalering van de NVVK. Volgens Heidemans, Keulen en Peters hebben de organisaties baat bij de expertise van deze professionals. Bij de andere twee worden deze werkzaamheden door andere organisaties of door hen zelf uitgevoerd. Hieruit kan mogelijk opgemaakt worden dat het binnen de schuldhulpverlening belangrijk is dat een organisatie of een afdeling, deze werkzaamheden verrichten.

Dat alle vijf de centra samenwerken met of werkzaam zijn in de schulddienstverlening, is te verklaren uit het feit dat het gaat om mensen in financiële problemen. Een gevolg van financiële problemen kan schulddienstverlening zijn, daarom wordt hier mee samengewerkt of voeren de geïnterviewden deze werkzaamheden zelf uit binnen de organisatie.

Ook gaven alle vijf aan samen te werken met de gemeente. De gemeente is een publiekrechtelijk orgaan die de taak heeft wet- en regelgeving op gemeentelijk niveau uit te voeren. Daar komt bij dat zij gemeentelijke voorzieningen toe- of afwijzen. Om deze twee redenen kan mogelijk verklaard worden dat de samenwerking met de gemeente van belang is. (Rijksoverheid, 2016)

Het is opvallend dat Sociaal Raadslieden de enige van de vijf is die een samenwerking hebben met de Belastingdienst. Zowel gemeenten als Sociaal Raadslieden hebben de mogelijkheid een toeslagenservicepunt te worden. (Belastingdienst, 2016).

Dat de andere vier geïnterviewden geen toeslagenservicepunt zijn kan mogelijk verklaard worden doordat het niet onder de aandacht is gebracht of omdat het niet noodzakelijk is voor de huidige werkzaamheden.

4.1.3 Rollen

In de Leidraad Vroegsignalering die de NVVK heeft opgesteld, zijn drie verschillende rollen naar voren gekomen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

1. Signaleren
2. Doorverwijzen
3. Actieve rol

(Kuiper, J. & Fleuren, M., 2015)

Alle vijf hebben aangegeven een actieve rol te hebben bij het verminderen van schulden. Dit komt omdat deze organisaties werkzaamheden verrichten op het gebied van financiële problemen. De organisaties waarmee wordt samengewerkt hebben een signalerende en/of doorverwijzende rol, waren alle vijf van mening. Krukkeland stelde dat de organisaties waarmee wordt samen gewerkt meer een signalerende rol hebben dan een doorverwijzende rol.

Keulen heeft gezegd dat de organisaties binnen Financiën op Koers allen een signalerende, doorverwijzende en actieve rol hebben bij het verminderen van schulden. De signalering en doorverwijzing gebeurt echter meer op andere leefgebieden dan de financiën gaf ze aan, aldus

Peters stelde dat de Stadsbank een actieve rol heeft bij het verminderen van schulden, omdat zij de plicht hebben integrale schuldhulpverlening te bieden. Vanuit de gemeente is het de opdracht schulden integraal aan te pakken, om problemen in de toekomst te voorkomen en te zorgen voor een blijvende oplossing. De Stadsbank verwijst door wanneer er een signaal opgevangen wordt op een ander leefgebied dan de financiën. Zij is van mening dat de financiële problemen vaak zichtbaar zijn, de problemen op andere leefgebieden komen op een later moment naar voren. Op dat moment is de Stadsbank verplicht deze signalering door te verwijzen naar de juiste organisatie, aldus Peters.

Ook bij het Zorgplein hebben ze een actieve rol heeft Albers aangegeven, de rol van signaleren en doorverwijzen ligt bij de buurtcoaches. Af en toe komt het voor dat de rol van signaleren en doorverwijzen aangenomen wordt bij het Zorgplein, omdat er een situatie bekend is waar multi-problematiek speelt. Wanneer deze situatie nog niet bekend is bij de buurtcoaches wordt dit doorgegeven stelde Albers. De buurtcoaches signaleren dat er hulp of ondersteuning nodig is op het gebied van financiën, zij verwijzen door naar het Zorgplein en daar wordt uiteindelijk besloten wat er moet gebeuren, aldus Albers.

Alle vijf de geïnterviewden gaven aan dat de rolverdeling binnen de samenwerking duidelijk is, omdat organisaties weten welke taken zij op zich moeten nemen. Drie van de vijf hebben daarbij aangegeven dat het in de praktijk nog wel eens moeilijk is. Dit is het geval bij het BAD, Financiën op Koers en het Zorgplein. Rollen lopen door elkaar heen gaf Keulen aan. Volgens Albers zijn er in de praktijk grijze gebieden wat niet afgebakend kan worden.

Krukkeland en Albers proberen deze onduidelijkheid op te lossen door in contact te blijven met de organisaties waarmee wordt samengewerkt. “Het staat en valt met goede contacten, daar begint het mee. Vervolgens goede afspraken maken, maar contacten zijn denk ik nog wel belangrijker dan de afspraken, want dat volgt eigenlijk vanzelf,” aldus Krukkeland.

De grijze gebieden kunnen niet compleet afgebakend worden, “dat is het maatwerk van tegenwoordig” aldus Albers.

Ook Keulen vindt dat standaard overlegmoment inplannen belangrijk is binnen een budget adviescentra. Bij Financiën op Koers zijn al overlegmomenten ingepland. Na het spreekuur bijvoorbeeld, hierdoor kunnen onduidelijkheden weggenomen worden.

4.1.4 Analyse

Uit de resultaten is gebleken dat alle vijf de geïnterviewden een actieve rol hebben bij het verminderen van schulden. Dat is te verklaren door het feit dat deze organisaties werkzaamheden verrichten op het gebied van financiële problemen van inwoners.

In de Leidraad Vroegsignalering van de NVVK wordt duidelijk gemaakt dat het doorgeven van opgevangen signalen aan de schuldhulpverlenende organisaties, een belangrijk punt is binnen de samenwerking. Bij alle vijf de budget adviescentra is naar voren gekomen dat dit gebeurt binnen de samenwerking. Het signaleren en doorverwijzen naar schuldhulpverlenende organisaties is mogelijk een belangrijk punt, omdat maatschappelijke organisaties bij de mensen thuis komen en zij vertrouwen kunnen opbouwen. Daarnaast zijn financiële problemen vaak eerder zichtbaar dan problemen op andere leefgebieden, het is waarschijnlijk dat organisaties uit het maatschappelijk veld signalen opvangen en deze kunnen aangeven bij de schuldhulpverlenende organisaties. (Kuiper, J. & Fleuren, M., 2015)

Uit de resultaten kan opgemerkt worden dat de rolverdeling duidelijk is bij de geïnterviewden, maar dat dit in de praktijk af en toe lastig blijkt te zijn. Dit kan mogelijk verklaard worden, doordat er een lastige grens te trekken is tussen de rollen van de verschillende organisaties. Voor de organisaties uit het maatschappelijk veld kan het lastig zijn te bepalen waar de rol van hen ophoudt, omdat zij eenvoudige werkzaamheden kunnen verrichten op het gebied van financiën.

4.2 Samenwerkingsverbanden

Tijdens de interviews is er op verschillende punten aandacht besteed aan de samenwerkingsverbanden. Per onderwerp wordt er een beschrijving gegeven van de resultaten.

Ambities en belangen

Alle vijf de geïnterviewden gaven aan een gedeelde ambitie te hebben met de organisaties waarmee wordt samengewerkt. De gedeelde ambities die zijn genoemd in de interviews lopen uiteen. Drie van de vijf geïnterviewden gaven aan dat de gedeelde ambitie is om de klant te helpen, dit was bij het BAD, Stadsbank Apeldoorn en het Zorgplein. Albers zei hierbij dat dat het belang van de klant altijd voorop moet staan.

Heidemans en Keulen gaven aan dat de gedeelde ambitie is om een inlooppunt te zijn voor de inwoners van de gemeente. Heidemans gaf aan een laagdrempelig inlooppunt te willen zijn en Keulen gaf aan een centraal inlooppunt te willen zijn voor de inwoners van de gemeente. Krukkeland en Keulen gaven hierbij aan dat de ambitie ook is dat klanten kennis hebben van het netwerk in de stad.

Alle vijf de geïnterviewden gaven aan dat de organisaties binnen een samenwerkingsverband elk hun eigen belang hebben, maar het moet wel samen gebeuren. Ook gaven alle vijf de geïnterviewden aan respect te hebben voor elkaars belangen.

Krukkeland zei hier het volgende over: “iedereen moet zijn eigen identiteit houden, maar je moet wel het gezamenlijke doel hebben om de klant in kwestie verder te helpen.”

Organisaties willen het goed doen, voldoende klanten helpen. Vier van de vijf geïnterviewden gaven aan dat dit te maken heeft met financiën. Heidemans gaf aan dat organisaties die gesubsidieerd worden het zo goed mogelijk willen doen, omdat ze dan gesubsidieerd blijven. Volgens haar moet dit niet de insteek zijn.

Ook volgens Keulen spelen subsidies een rol, maar zou het gezamenlijke belang altijd voorop moeten staan. Albers is hierbij van mening dat de klant niet de dupe mag worden wanneer twee organisaties er niet uitkomen.

Krukkeland en Peters geven aan dat ze zich er binnen de samenwerkingsverbanden bij het BAD en de Stadsbank bewust van zijn dat het samen moet gebeuren, dit zorgt volgens Peters voor een goede samenwerking ondanks de verschillende belangen.

Twee van de vijf geïnterviewden zijn van mening dat het niet uit moeten maken door welke organisaties de klant geholpen wordt, als de hulp maar passend is voor de hulpvraag van de klant.

Vastlegging van de samenwerking

De samenwerkingsverbanden kunnen verschillend zijn vormgegeven, dit kan verschillen tussen een convenant, een overeenkomst, geen overeenkomst of een andere vorm van vaststelling van de samenwerking. Er is gekozen voor de optie ‘andere vorm’, omdat uit de interviews is gebleken dat een samenwerking ook anders vormgegeven kan worden dan door middel van een convenant, een overeenkomst of geen overeenkomst.

In tabellen is per geïnterviewde weergegeven op welke manier de organisaties de samenwerkingsverbanden hebben vorm gegeven, deze tabellen zijn te vinden in bijlage 3.

In tabel 4.6, Financiën op Koers, is te zien dat er een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties is vastgelegd in een projectplan. In dit projectplan zijn afspraken, verdeling van financiën en de vormgeving van het project vastgelegd gaf Keulen aan.

Bij één van de geïnterviewden is er een overeenkomst gesloten met maatschappelijk werk en sociaal raadslieden. Dit is het geval bij Stadsbank Apeldoorn. Bij Financiën op Koers is zoals eerder gezegd de samenwerking vastgelegd in een projectplan, ook het maatschappelijk werk en sociaal raadslieden zijn opgenomen in dit projectplan gaf Keulen aan tijdens het interview.

De andere drie geïnterviewden hebben geen convenanten of overeenkomsten gesloten met sociale wijkteams, maatschappelijk werk of sociaal raadslieden.

Drie van de vijf geïnterviewden hebben een convenant gesloten met de woningbouwvereniging(en) in de betreffende gemeente. Bij twee van de vijf geïnterviewden is het sluiten van een convenant nog in ontwikkeling, dit is bij Financiën op Koers het Zorgplein zo. Keulen heeft aangegeven dat de samenwerking met de woningbouwvereniging nog in ontwikkeling is, omdat Financiën op Koers in overleg is met de woningbouwvereniging voor het sluiten van een convenant. Het Zorgplein heeft al wel een overeenkomst gesloten met de woningbouwvereniging, maar de wens is een convenant gaf Albers aan tijdens het interview. Ook hier vinden overleggen plaats tussen het Zorgplein en de woningbouwvereniging om overeenstemming te vinden voor het sluiten van een convenant.

Al eerder in dit onderzoek is naar voren gekomen dat drie van de vijf geïnterviewden lid zijn van de NVVK. Dit zijn het BAD, Stadsbank Apeldoorn en het Zorgplein. In tabel 4.4, tabel 4.7 en tabel 4.8 is

te zien dat bij deze drie organisaties het samenwerkingsverband tussen zorgverzekeraars en energiemaatschappijen is vastgelegd in convenanten. Dit komt omdat zij gebruik kunnen maken van de landelijke convenanten die de NVVK sluit met organisaties.

Bij de twee geïnterviewden die geen lid zijn van de NVVK is er ook geen sprake van een vastgelegde samenwerking tussen zorgverzekeraars en/of energiemaatschappijen. Dit is het geval bij Sociaal Raadslieden en Financiën op Koers.

Twee van de vijf geïnterviewden hebben een overeenkomst gesloten met vrijwilligers organisaties, dit is gebeurd bij Sociaal Raadslieden en Stadsbank Apeldoorn. Bij deze twee organisaties is er een overeenkomst gesloten met de vrijwilligers organisaties op het gebied van de thuisadministratie.

Drie van de vijf geïnterviewden hebben de samenwerking tussen vrijwilligers organisaties op een andere manier vorm gegeven. Krukkeland geeft aan dat er tussen het BAD en vrijwilligers organisaties in Deventer afspraken zijn gemaakt, maar dit is niet vastgelegd in een overeenkomst. Bij Financiën op Koers staan de afspraken met de vrijwilligers organisaties vastgelegd in het projectplan. Bij het Zorgplein is er geen sprake van een overeenkomst of een andere vorm van een vastgelegde samenwerking met vrijwilligers organisaties.

Zoals eerder beschreven werken alle vijf de geïnterviewden samen met schulddienstverlening of voeren zij dit zelf uit. Drie van de vijf geïnterviewden voeren zelf schulddienstverlening uit, dit zijn het BAD, Stadsbank Apeldoorn en het Zorgplein.

Sociaal Raadslieden heeft een covenant gesloten met schulddienstverlening dit is samen met de woningbouwvereniging op het gebied van spoedaanmelding. Tussen Sociaal Raadslieden, schulddienstverlening en de woningbouwvereniging is er een covenant gesloten om verdere huurachterstanden en uithuiszetting van huurders te voorkomen.

Bij Financiën op Koers is de samenwerking met de schulddienstverlening vastgelegd in het projectplan.

Drie van de vijf geïnterviewden zijn onderdeel van de gemeente, dit zijn het BAD, Stadsbank Apeldoorn en het Zorgplein. Bij Financiën op Koers is de samenwerking met de gemeente vastgelegd in het projectplan. Keulen gaf aan dat er in Financiën op Koers onder andere een inkomensconsulent zit, medewerkers van schulddienstverlening en zij zelf voor een stuk ondersteuning bij het project. Heidemans gaf aan dat er tussen Sociaal Raadslieden en de gemeente Zwolle mondelinge afspraken zijn gemaakt. De gemeente houdt hen bijvoorbeeld op de hoogte van nieuwe minimaregelingen en nieuwe formulieren.

Voordelen vastgelegde samenwerking

Twee van de vijf geïnterviewden gaf aan dat een vastgelegde samenwerking helderheid en duidelijkheid biedt, dit waren Krukkeland en Peters. Volgens Krukkeland is de helderheid en duidelijkheid van wat zo'n covenant brengt het belangrijkste, maar moet er ook altijd ruimte blijven voor de eigen identiteit van de organisaties. Volgens Peters zorgt de helderheid en duidelijkheid voor een betere samenwerking.

Drie van de vijf geïnterviewden gaven aan dat het een voordeel is om terug te kunnen vallen op de gemaakte afspraken van zo'n vastgelegde samenwerking. Krukkeland gaf hierin aan dat je door de vastgelegde samenwerking weet waar organisaties elkaar op aan kunnen spreken.

Door Heidemans wordt het als voordeel genoemd dat organisaties er over na moeten denken dat het een gezamenlijk product wordt, omdat samen de overeenkomst is aangegaan. Heidemans zei het volgende: "het is belangrijk dat alle partijen zelf het belang zien van de samenwerking."

Bij Financiën op Koers zien de organisaties het belang van de samenwerking, als centraal inlooppunt is het makkelijker te vinden voor de klant en we werken efficiënter met elkaar in plaats van los van elkaar, aldus Keulen.

Twee van de drie geïnterviewden die lid zijn van de NVVK benoemden dit lidmaatschap als voordeel. Krukkeland en Albers gaven aan dat er beroep gedaan kan worden op de landelijke convenanten, hierdoor wordt er door organisaties meer tijd gegeven om dossiers op orde te krijgen.

Keulen benoemd het vooraf opstellen van heldere afspraken en evaluatie momenten als voordeel. Het is makkelijker om afspraken duidelijk vast te leggen, zodat je erop terug kan vallen wanneer organisaties ergens tegen aanlopen.

De vastgelegde afspraken tussen het Zorgplein en het Buurtplein zorgen ervoor dat het Zorgplein zich direct bezig kan houden met de begeleiding van de klant op financieel gebied, het voorwerk wordt door het Buurtplein gedaan gaf Albers aan, zij hebben een bredere blik op meerdere leefgebieden.

Nadelen vastgelegde samenwerking

Vier van de vijf respondenten gaven aan dat het niet of nauwelijks kunnen afwijken van de gemaakte afspraken een nadeel kan zijn. Krukkeland is van mening dat de samenwerking zo efficiënt mogelijk moet worden vastgelegd, er moet ruimte blijven voor organisaties.

Keulen gaf hierbij aan dat het missen van creatieve ruimte een nadeel kan zijn, maar dat de organisaties binnen Financiën op Koers elkaar hiervoor de ruimte geven. Albers zei: “dat is het maatwerk van tegenwoordig, per klant”.

Twee andere geïnterviewden, Heidemans en Albers, gaven aan dat het niet open staan voor veranderingen een nadeel kan zijn binnen een vastgelegde samenwerking.

Heidemans zei hier het volgende over: “bij samenwerken hoort ook een stukje loslaten van oude dingen en het starten van nieuwe producten”. Ze gaf aan dat de hobbel van ‘verandering’ wel genomen moet worden en dat vernieuwende mensen in een organisatie daarbij kunnen helpen.

Twee van de vijf geïnterviewden gaven aan dat het een nadeel is dat zaken snel verouderen, het is daarom belangrijk een vastgelegde samenwerking te onderhouden en met elkaar in gesprek te blijven om het hierover eens te worden, zo gaven Krukkeland en Albers aan.

4.2.1 Analyse

De gedeelde ambitie, die alle vijf de geïnterviewden hebben binnen de samenwerkingsverbanden, is één van de vijf punten voor een effectieve samenwerking is gebleken uit de theorie van Twynstra Gudde (z.d.). Daarnaast kan opgemerkt worden uit de resultaten dat twee van de geïnterviewden aan gaven het belang te zien van de samenwerking. Ook dit wordt binnen de theorie van Twynstra Gudde benoemd benoemt bij het eerste punt voor een effectieve samenwerking.

Het tweede punt voor een effectieve samenwerking is het onderling respect hebben voor elkaars belangen en het zoeken naar gezamenlijke belangen (Twynstra Gudde, z.d.). Alle vijf de geïnterviewden gaven aan respect te hebben voor elkaars belangen, maar iedere organisatie heeft wel zijn eigen belangen binnen een samenwerking. Opvallend is dat maar één van de vijf geïnterviewden heeft aangegeven het gezamenlijke belang voorop te zetten. Een mogelijk verklaring, die ook werd genoemd door de geïnterviewden, is de financiële kant. Wanneer een organisatie minder klanten heeft, bestaat er mogelijk de angst de subsidie kwijt te raken.

De aanwezigheid van vertrouwen is het derde punt voor een effectieve samenwerking (Twynstra Gudde, z.d.). Tijdens de interviews is niet specifiek benoemd of er vertrouwen aanwezig is tussen organisaties in een samenwerkingsverband. Wel kan er uit de resultaten opgemerkt worden dat twee van de geïnterviewden van mening zijn dat het niet uit moet maken door welke organisatie een klant geholpen wordt, zolang de hulp aansluit op de hulpvraag. Het is waarschijnlijk te zeggen dat deze geïnterviewden vertrouwen hebben in de organisaties binnen de samenwerkingsverbanden, omdat ze stellen dat ook de andere organisaties klanten kunnen helpen.

Ook kan opgemerkt worden uit de resultaten dat twee van de vijf geïnterviewden aan gaven open te moeten staan voor nieuwe dingen bij het aangaan van een samenwerkingsverband. Ook dit vergt vertrouwen in elkaar, vertrouwen dat nieuwe dingen positief kunnen uitpakken.

Het vierde punt dat belangrijk is voor een effectieve samenwerking is dat de samenwerking professioneel georganiseerd dient te zijn. Hierbij worden in de theorie van Twynstra Gudde (z.d.)

overeenkomsten, convenanten of formuleren aangedragen. De NVVK geeft in de Leidraad Vroegsignalering aan dat organisaties de samenwerking ook vast kunnen stellen in convenanten, hiervoor geeft de NVVK een modelconvenant. Echter, is het opvallend te zien in de resultaten dat de geïnterviewden nauwelijks convenanten hebben gesloten met organisaties waarmee wordt samengewerkt.

Het feit dat alle geïnterviewden een convenant hebben gesloten of een convenant willen sluiten met de woningbouwvereniging(en) kan mogelijk verklaard worden door de belangrijke rol die woningbouwverenigingen kunnen spelen op het gebied van signaleren van financiële problemen. Zoals eerder is gebleken in paragraaf 4.1.2 hebben woningbouwverenigingen zicht op huurachterstanden en wordt het als belangrijk beschouwt hiermee de samenwerking op te zoeken. Het afsluiten van een convenant zorgt ervoor dat afspraken duidelijk op papier staan, de schuldhulpverlenende organisaties weten wat ze moeten doen zodra er huurachterstand gemeld wordt en ook woningbouwverenigingen weten waar ze aan toe zijn.

Verder zijn er enkel met de zorgverzekeraars en energiemaatschappijen convenanten gesloten op landelijk niveau. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat het voor de budget adviescentra op regionaal niveau lastig is convenanten te sluiten met organisaties op landelijk niveau. Woningbouwverenigingen zijn vaak regionaal, maar zorgverzekeraars en energiemaatschappijen niet.

Het is opvallend dat er door de meerderheid van de geïnterviewden geen overeenkomsten zijn gesloten met organisaties uit het maatschappelijk veld. Hier vallen de sociale wijkteams, maatschappelijk werk en vrijwilligers organisaties onder. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de organisaties uit het maatschappelijk veld geen schuldeisers zijn. Deze organisaties verrichten voornamelijk werkzaamheden op andere leefgebieden dan de financiën, er wordt doorverwezen naar deze organisaties wanneer dat nodig is. Hierdoor zijn vastgelegde afspraken waarschijnlijk minder belangrijk en niet noodzakelijk.

Ook bij de samenwerkingsverbanden tussen de geïnterviewden en schulddienstverlening en de gemeenten is op te merken dat hier door de meerderheid geen overeenkomsten mee zijn gesloten. Bij drie van de vijf geïnterviewden is dit te verklaren door het feit dat zij werkzaam zijn vanuit de gemeente en hier dus geen overeenkomst nodig is.

Bij Financiën op Koers is de samenwerking met de gemeente en schulddienstverlening vastgelegd in het projectplan. Bij Sociaal Raadslieden is de samenwerking met schulddienstverlening vastgelegd in een convenant en met de gemeente in de vorm van mondelinge afspraken. Een verklaring hiervoor kan zijn dat het als wenselijk wordt beschouwt afspraken vast te leggen met schulddienstverlening en de gemeente, wanneer het budget adviescentrum geen onderdeel is van de gemeente.

Als vijfde en laatste punt voor een effectieve samenwerking dient er een waardevol proces vorm gegeven te worden. Over dit punt is weinig naar voren gekomen gedurende de interviews. Maar twee van de vijf geïnterviewden hebben aangegeven dat het samenwerkingsverband met de woningbouwvereniging is vastgesteld in een duidelijk proces.

Wel is gebleken dat een vastgestelde samenwerking als voordeel wordt ervaren, omdat er teruggevallen kan worden op afspraken. Aan de andere kant zijn de geïnterviewden van mening dat afspraken niet te strak vastgelegd moeten worden. Organisaties willen ruimte houden om af te kunnen wijken van de gemaakt afspraken waar dat nodig is. Hiermee kan verklaard worden waarom binnen de samenwerkingsverbanden geen processen zijn vastgelegd.

Bij Financiën op Koers is de samenwerking onvoldoende vastgelegd, is Keulen van mening. Hiermee wordt niet voldaan aan punt vier en vijf en daardoor is er wellicht geen sprake van een effectieve samenwerking.

4.3 Afbakening van werkzaamheden

Uit de afgenomen interviews zijn resultaten naar voren gekomen over de afbakening van de werkzaamheden binnen de budget adviescentra. Hieronder zal beschreven worden op welke manier de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn afgebakend bij de vijf budget adviescentra.

Afbakening van werkzaamheden

Vier van de vijf geïnterviewden gaven aan dat de afbakening van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden bij de organisaties zelf ligt. Dit is niet afgebakend binnen de samenwerkingen in de budget adviescentra.

Heidemans is van mening dat er geen afgebakende stukken in een budget adviescentrum gezet moeten worden. De partijen die er zijn in Lochem moeten bij elkaar worden gebracht en dan met elkaar kijken waar iedere organisatie goed in is. Heidemans: “je loopt het gevaar een soort juridisch loket te worden, als de taken heel strikt afgebakend worden. Je moet inspelen op de vraag die er is.”

Bij vier van de vijf budget adviescentra worden door de managers overleggen gevoerd met de managers van de organisaties waarmee wordt samengewerkt.

Krukkeland gaf aan dat het BAD een teammanager en een projectleider heeft, zij overleggen met het management van de andere organisaties. Heidemans gaf aan dat ook bij hen de managers van de verschillende organisaties boven de samenwerking staan. Dit is in de vorm van een stuurgroep, aan het begin van de samenwerking bleek deze stuurgroep nodig op momenten dat het stagneerde, aldus Heidemans. Het advies van Heidemans is om een projectleider de zeggenschap toe te wijzen binnen de samenwerking.

Albers heeft gezegd zelf als kwaliteitsmedewerker deel te nemen aan de overlegmomenten tussen de verschillende organisaties. Bij deze overlegmomenten worden de taken op elkaar afgestemd waar dat nodig is, gaf Albers aan. Het wordt door haar als een groot voordeel ervaren wanneer één iemand de regie voert over een traject, dit is bij hen ondergebracht bij de buurtcoaches. Ook Peters beschouwt iemand die de regie voert over een traject als voordeel.

Ook bij de Stadsbank in Apeldoorn worden er overlegmomenten gepland tussen de managers van de diverse organisaties. Peters gaf daarbij aan dat de afbakening van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tegenwoordig steeds meer op uitvoerend niveau gebeurt. Medewerkers worden meer betrokken bij het maken van beleid en afspraken.

Bij Financiën op Koers is de afbakening van werkzaamheden in principe op basis van gelijkwaardigheid, maar twee organisaties hebben een coördinerende rol binnen de samenwerking en kunnen daardoor wat meer sturing geven binnen de verdeling. Keulen gaf aan dat het belangrijk is te weten voor welke zaken een klant bij de verschillende organisaties terecht kan. Op het moment dat dit niet duidelijk is, kan goed doorverwijzen lastig worden, aldus Keulen.

Afbakening van bevoegdheden

Twee van de vijf geïnterviewden hebben gezegd dat de organisaties binnen het samenwerkingsverband gelijkwaardige bevoegdheden hebben, dit is bij het BAD en Sociaal Raadslieden het geval.

Organisaties mogen elkaar erop wijzen wanneer iemand van de afspraken afwijkt en ze mogen elkaar scherp houden in processen, aldus Krukkeland. Bij de andere drie geïnterviewden zijn de bevoegdheden geregeld bij de organisaties zelf, dit is niet geregeld binnen het samenwerkingsverband.

Zowel Heidemans als Keulen hebben aangekaart dat de bevoegdheden van vrijwilligers een belangrijk discussiepunt zijn. Zij benoemen beide dat er nagedacht moet worden welke bevoegdheden er worden gegeven aan vrijwilligers. Daarnaast benoemd Heidemans dat vrijwilligers beschermd moeten worden voor complexere problematiek, vrijwilligers bezitten in sommige situaties niet de nodige kennis.

Afbakening van verantwoordelijkheden

Op het gebied van verantwoordelijkheid gaven drie van de vijf aan dat organisaties zelf de verantwoordelijkheid dragen om het werk voor de klant zo goed mogelijk uit te voeren. Dit is het geval bij het BAD, Stadsbank Apeldoorn en het Zorgplein. Elke organisatie draagt ook zelf de verantwoordelijkheid om de klant goed door te verwijzen gaf Krukkeland aan.

Heidemans zei het volgende: “Je bent samen de overeenkomst aangegaan, dus je bent samen verantwoordelijk voor de resultaten die daaruit voortkomen.”. Bij Sociaal Raadslieden is er sprake van

een gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen de samenwerkingsverbanden.

Bij Financiën op Koers zijn de verantwoordelijkheden in beginsel ook gezamenlijk, zo gaf Keulen aan. Zoals eerder genoemd, dragen de twee organisaties met de coördinerende rol daar wat meer verantwoordelijkheid op het moment dat er iets misgaat binnen de samenwerking.

Mate van duidelijkheid

De afbakening van werkzaamheden is bij vier van de vijf centra duidelijk. Bij Financiën op Koers is de afbakening van werkzaamheden binnen het samenwerkingsverband niet voldoende afgebakend, zo stelde Keulen. Er speelt onduidelijkheid gaf ze aan.

Alle vijf gaven aan dat de afbakening van taken duidelijk is. Daarentegen gaven ook alle vijf de geïnterviewden aan dat er in de praktijk af en toe onduidelijkheden spelen. Krukkeland gaf aan dat duidelijkheid bieden naar organisaties onderling belangrijk is. In de praktijk is het af en toe lastig scherp te krijgen wie wat moet doen, ook de andere vier gaven dit aan. Krukkeland noemt ook dat contact houden, heldere afspraken en elkaar blijven informeren zorgt voor een effectieve afbakening van werkzaamheden. Albers geeft ook aan dat verbinding blijven zoeken tussen organisaties belangrijk is, organisaties moeten het gesprek blijven aangaan met elkaar.

Voordelen afbakening van werkzaamheden

Vier van de vijf gaven aan dat afbakenen van werkzaamheden ervoor zorgt dat organisaties taken kunnen uitvoeren waar ze goed in zijn.

Albers zei hierbij dat het Buurtplein ervoor zorgt dat de klant komt waar die op een wenselijke manier terecht moet komen en er altijd iemand is die de regie houdt. Daarnaast kunnen de medewerkers van het Zorgplein zich focussen op waar ze goed in zijn.

Volgens Peters is het voordeel van afbakenen: “een samenwerkingsverband van mensen met hun eigen expertise en specialisme.” Iedere organisatie heeft zijn eigen taak, die worden samengebracht rondom één klant, daarmee werk je integraal omdat alle leefgebieden aangepakt worden. Daarbij gaf ze wel aan dat het wenselijk is dat één iemand de verantwoordelijkheid pakt over het traject.

Nadeel afbakening van werkzaamheden

Drie van de vijf geïnterviewden waren van mening dat te veel afbakenen van werkzaamheden een nadeel is. Heidemans en Peters vinden dat dit ertoe kan leiden dat organisaties te veel op hun eigen stuk blijven zitten. Albers gaf hierbij aan dat het afbakenen van de grijze gebieden niet mogelijk is, er moet ruimte blijven voor alle partijen om van gemaakte afspraken te kunnen afwijken.

Dat er bij Financiën op Koers te weinig is afgebakend op het gebied van werkzaamheden wordt door Keulen beschouwt als een nadeel. Krukkeland gaf als nadeel aan dat er soms verschillen kunnen zijn qua denkwijze binnen één samenwerkingsverband.

4.3.1 Analyse

Uit de resultaten is gebleken dat de afbakening van werkzaamheden geregeld is bij de organisaties zelf. Binnen de samenwerkingsverbanden is dit specifiek geregeld.

Er kan uit de resultaten worden opgemerkt dat de managers van de organisaties binnen een samenwerkingsverband overlegmomenten met elkaar voeren waarin onduidelijkheden besproken worden en taken en dergelijke op elkaar afgestemd kunnen worden.

Het wordt door de geïnterviewden als belangrijk beschouwd dat de verdeling van taken binnen een samenwerking helder moeten zijn. Het dient inzichtelijk gemaakt te worden welke taken de diverse organisaties op zich kunnen nemen. Er is gebleken dat de afbakening van taken niet volledig kan gebeuren, omdat er grijze gebieden blijven in de praktijk. Contact houden en afstemming blijven zoeken tussen de verschillende organisaties blijkt in de praktijk te helpen.

Bij Financiën op Koers is de afbakening van werkzaamheden op dit moment onvoldoende. Dit kan verklaard worden uit het feit dat Financiën op Koers sinds 2015 bestaat. Hierdoor zijn de organisaties binnen dit samenwerkingsverband nog zoekende naar de afbakening van werkzaamheden.

Uit de resultaten komt tevens naar voren dat op het gebied van bevoegdheden niet of nauwelijks is afgebakend binnen de samenwerkingsverbanden. De organisaties hebben gelijkwaardige bevoegdheden of de bevoegdheden zijn ondergebracht bij de organisaties zelf.

Op het gebied van verantwoordelijkheden kan opgemerkt worden dat deze of gezamenlijk zijn, of zijn ondergebracht bij de organisaties zelf. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat de vorm van het samenwerkingsverband hierin een rol speelt. Financiën op Koers is een project waarin meerdere organisaties de samenwerking zijn aangegaan, dit is ook het geval bij één van de samenwerkingsverbanden van Sociaal Raadslieden. Bij deze twee samenwerkingsverbanden is te zien dat er sprake is van een gezamenlijke verantwoordelijkheid, omdat er samen iets “nieuws” is opgezet. Wanneer de samenwerking is aangegaan, maar hier geen nieuw project uit voort gekomen zou het kunnen zijn dat dan de verantwoordelijkheden zijn onderverdeeld bij de organisaties zelf.

Opvallend is dat de geïnterviewden het als voordeel ervaren wanneer er voldoende is afgebakend op het gebied van taken, omdat organisaties op die manier werk kunnen verrichten waar ze goed in zijn. Het niet voldoende afbakenen wordt als nadeel ervaren. Daarentegen wordt het te veel afbakenen binnen een samenwerkingsverband als nadeel ervaren, omdat medewerkers op die manier geen ruimte meer hebben voor creativiteit of eigen invulling. Er dient dus afgestemd te worden welke taken de organisaties binnen een samenwerkingsverband uit gaan voeren, maar hierin dienen de organisaties wel verder te denken dan hun eigen taak.

4.4 Waarborging van de privacy

Persoonsgegevens

Binnen de samenwerking met andere organisaties delen alle geïnterviewden: naam, adres, woonplaats en een omschrijving van de situatie of het probleem. Bij Financiën op Koers gaat het bij de omschrijving alleen om de hulpvraag van de klant gaf Keulen aan. Heidemans gaf aan daarnaast ook geboortedatum, BSN, telefoonnummer en emailadres te delen binnen een samenwerkingsverband. Het Buurtplein levert een gespreksverslag aan het Zorgplein, het gespreksverslag bezit inhoud op allerlei leefgebieden. Albers zei hierover het volgende: “Het globale verhaal dat wij nodig hebben om ons werk te kunnen doen.”

De geïnterviewden geven aan de persoonsgegevens te delen met de organisaties waarmee wordt samengewerkt. De persoonsgegevens worden door de geïnterviewden via de telefoon, mail, post of persoonlijk gesprek gedeeld. Peters gaf aan dat er geregeld multidisciplinaire overleggen worden gepleegd tussen verschillende organisaties, hier is de klant zelf ook bij. Tijdens deze overleggen worden ook persoonsgegevens uitgewisseld. Ook gaf Peters aan dat er bij het delen van persoonsgegevens altijd een formulier aan ten grondslag ligt.

Drie van de vijf geïnterviewden hebben aangegeven dat er binnen de samenwerking wordt gewerkt met een registratiesysteem, hierbij zijn inloggegevens vereist.

Heidemans en Keulen gaven aan dat er binnen één samenwerkingsverband een registratiesysteem zal komen, waarin persoonsgegevens van klanten verwerkt kunnen worden. Hierbij gaven ze beide aan na te moeten denken hoeveel bevoegdheden er worden gegeven aan vrijwilligers. Vrijwilligers moeten op het gebied van persoonsgegevens beschermd worden volgens hen.

Doel

Twee van de vijf geïnterviewden gaven aan persoonsgegevens te delen met als doel dat de klant één keer zijn informatie hoeft te delen. Volgens Albers wordt dit door klanten als prettig ervaren.

Daarnaast gaven drie van de vijf geïnterviewden aan dat het verkrijgen van een helder beeld van de situatie het doel is. Keulen zei hierover het volgende: “op het moment dat een klant voor de vierde keer binnen komt en wij zouden geen persoonsgegevens hebben, weet de ene collega niet dat diezelfde persoon twee weken geleden al bij de andere organisatie is geweest.” Door in het bezit te zijn van persoonsgegevens kan het traject van de klant in de gaten gehouden worden gaf Keulen aan.

Daarnaast werd door twee van de vijf geïnterviewden aangegeven persoonsgegevens te delen met als doel contact op te kunnen nemen met de klant.

Toestemming

Drie van de vijf geïnterviewden laten klanten een toestemmingsformulier ondertekenen. Twee van deze geïnterviewden gebruiken een toestemmingsformulier vanuit de NVVK, dit zijn het BAD en Stadsbank Apeldoorn. Krukkeland gaf aan dat klanten door het ondertekenen van het formulier toestemming verlenen aan het BAD persoonsgegevens te delen met andere organisaties. Albers gaf aan dat er geen informatie wordt opgevraagd achter de rug van de klant om, de klant is altijd op de hoogte.

Heidemans gaf aan dat er bij het registreren van de klant wordt gevraagd of de klant daarmee akkoord gaat. Geeft de klant aan dit niet te willen, dan gebeurt het niet vertelde ze.

Bij Financiën op Koers vult de klant zijn persoonsgegevens via de website in, samen met zijn hulpvraag. Wanneer persoonsgegevens gedeeld moeten worden buiten Financiën op Koers, wordt hiervoor toestemming gevraagd aan de klant. Zodra er een registratiesysteem komt gaat er wel gewerkt worden met een toestemmingsverklaring, aldus Keulen.

Verantwoordelijke

Volgens twee van de vijf geïnterviewden zijn de verantwoordelijken met betrekking tot het delen van persoonsgegevens de teammanager en de medewerker zelf. “Als individuele werknemer heb je zelf ook altijd de verplichting om je werkzaamheden neutraal te verrichten, met inachtneming van de privacy regels”, aldus Krukkeland.

Gaat er binnen een samenwerkingsverband iets verkeerd op het gebied van privacy, is dat een gezamenlijke verantwoordelijkheid gaf Heidemans aan. Gebeurt dat binnen de organisatie van Sociaal Raadslieden, is het management verantwoordelijk.

Keulen was van mening dat organisaties die persoonsgegevens delen zelf de verantwoordelijkheid hiervoor dragen.

Peters en Albers gaven beide aan dat de medewerker zelf verantwoordelijk is met betrekking tot het delen van persoonsgegevens.

Dossierinzage

Alle geïnterviewden hebben aangegeven dat het voor de klant mogelijk is zijn dossier in te zien, dit gebeurt op verzoek van de klant zelf. Bij drie van de vijf geïnterviewden dient het verzoek ingediend te worden bij een speciale afdeling of medewerker, deze handelt het af.

Krukkeland zei hierover dat een verzoek tot dossierinzage vaak gerelateerd is aan een conflict- of klachtsituatie. Ook gaf hij aan dat dossierinzage niet proactief aangeboden wordt bij het BAD, omdat ze meer dan duizend klanten hebben. De andere geïnterviewden gaven ook aan dat dossierinzage niet veel voorkomt. Heidemans heeft aangegeven dat de dossiers niet veel voorstellen bij Sociaal Raadslieden, klanten zitten er in principe altijd bij en veel achtergrond informatie is er niet.

Drie van de vijf geïnterviewden gaven aan dat de organisatie niet in het bezit is van veel persoonsgegevens die ingezien kunnen worden. Krukkeland gaf hierbij aan dat klanten in principe in het bezit zijn van dezelfde documenten als het BAD, het BAD vraagt namelijk om kopieën van documenten. De andere twee, Sociaal Raadslieden en Financiën op Koers, registreren nauwelijks persoonsgegevens van de klant gaven ze aan. Nadat iemand door een medewerker van Financiën op Koers wordt doorverwezen naar een van de organisaties begint daar de dossier opbouw, aldus Keulen.

Aandacht

Vier van de vijf geïnterviewden hebben aangegeven aandacht te besteden aan de waarborging van de privacy van klanten door middel van gesloten gespreksruimtes, audits vanuit de gemeenten en de NVVK, afgesloten registratiesystemen en/of toestemmingsformulieren. Alleen Heidemans heeft aangegeven dat er bij Sociaal Raadslieden geen extra aandacht wordt besteed aan de waarborging van de privacy van klanten.

Krukkeland gaf aan dat er op het aanmeldformulier van de klant staat aangegeven dat medewerkers van het BAD professioneel om zullen gaan met de persoonsgegevens van de klant. Ook dragen de audits van de gemeente en de NVVK daaraan bij, deze geven aan hoe wij omgaan met privacy, aldus

Krukkeland.

Medewerkers dienen bij het BAD en het Zorgplein een verklaring te ondertekenen waarmee er verklaard wordt professioneel om te gaan met persoonsgegevens.

Twee van de vijf respondenten gaven aan dat de gesprekken in een grote ruimte worden gevoerd. Peters en Heidemans gaven hierbij aan dat het gesprek in een aparte spreekkamer wordt gehouden wanneer de klant hier bezwaar tegen heeft.

Gemeente breed moet er aan voorwaarden worden voldaan op het gebied van privacy, aldus Albers. Ook wordt er bij drie van de vijf geïnterviewden binnen de organisatie gewerkt met een registratiesysteem waarbij inloggegevens vereist zijn, op deze manier wordt er ook aandacht besteed aan de waarborging van de privacy van klanten.

Bij Financiën op Koers is het waarborgen van de privacy van klanten op dit moment in de aandacht. Keulen gaf aan dat de organisaties zich in de onderzoeksfase bevinden.

Voordelen

De vijf geïnterviewden hebben uiteenlopende voordelen aangegeven voor de manier van waarborgen van de privacy. Door Krukkeland is er aangegeven dat het een voordeel is dat de klant zijn dossier kan inzien, op die manier kan de klant zien welke persoonsgegevens het BAD heeft verwerkt en opgeslagen.

Volgens Heidemans is het een voordeel dat de toestemming gevraagd wordt aan de klant, gaat de klant niet akkoord verricht Sociaal Raadslieden de handeling niet. Zij vindt het transparant dat de klant er bij zit.

Bij Financiën op Koers is het voordeel dat de klant zijn persoonsgegevens zelf invult of hij geeft er toestemming voor.

Bij Stadsbank Apeldoorn is het altijd helder waar de klant toestemming voor heeft gegeven. Het onderliggende stuk, in de vorm van een toestemmingsverklaring, is een voordeel gaf Peters aan.

Volgens Albers is het een voordeel dat het op deze manier duidelijk is voor de klant en er transparant wordt gewerkt. Daarnaast kan er in de registratiesystemen worden nagekeken welke medewerkers dat hebben geraadpleegd, de medewerkers moeten dit kunnen verantwoorden.

Nadelen

Naast de voordelen lopen ook de nadelen uiteen tussen de vijf geïnterviewden.

Krukkeland gaf aan het idee te hebben dat de klant het doel van de inzage vergeet, wanneer diegene zijn of haar dossier in wilt zien. De klant moet er vanuit kunnen gaan dat zijn dossier zorgvuldig gewaarborgd is op het gebied van privacy.

Het spreekuur voeren in een algemene ruimte kan nadelig zijn voor de klanten, dit wordt per situatie bekeken, aldus Heidemans.

Volgens Keulen kan de klant het als nadeel beschouwen persoonsgegevens te moeten delen, wanneer hij dit niet doet kan hij niet geholpen worden. De klant kan zich hierdoor gedwongen voelen is Keulen van mening.

Bij de Stadsbank moeten toestemmingsformulieren geregeld aangevuld worden, hierdoor moet het oude formulier vervangen worden voor een nieuw formulier. Dit beschouwt Peters als nadeel.

Albers gaf aan dat de waarborging van privacy van klanten afhankelijk is van de professionaliteit van de medewerkers. Op cruciale gebieden is de privacy gewaarborgd is Albers van mening, maar dit is niet volledig mogelijk.

4.4.1 Analyse

De leidraad voor de waarborging van de privacy van klanten is de Wbp. Daarnaast heeft de OESO een aantal principes opgesteld op het gebied van privacy en ook in de Leidraad Vroegsignalering noemt de NVVK punten waar aandacht aan besteedt moet worden op het gebied van privacy. (OECD, 2013; Kuiper & Fleuren, 2015)

Persoonsgegevens

De geïnterviewden gaven aan naam, adres, woonplaats en een omschrijving van het probleem of de situatie te delen met andere organisaties waarmee wordt samengewerkt. Dit zijn persoonsgegevens die

bedoeld worden in artikel 1 onder a Wbp.

Daarnaast zijn de klanten waar de persoonsgegevens van worden gedeeld door de geïnterviewden en de organisaties waarmee wordt samengewerkt de betrokkenen uit artikel 1 onder f Wbp.

Tenminste vier van de vijf geïnterviewden voldoet aan het principe van de OESO: dataminimalisatie. (OECD, 2013)

Bij één van geïnterviewden wordt er een gespreksverslag met informatie op meerdere leefgebieden uitgewisseld, waarbij kan worden afgevraagd of dat noodzakelijk is. De geïnterviewde zelf gaf aan dat deze informatie noodzakelijk is voor het doen van het werk.

Alle vormen waarop de persoonsgegevens worden gedeeld door de geïnterviewden hebben betrekking op een geautomatiseerd of niet geautomatiseerd systeem, daarom is de Wbp op alle vijf de geïnterviewden van toepassing. Opgemerkt kan worden dat drie van de vijf geïnterviewden aangaven te werken met een registratiesysteem waarbij inloggegevens vereist zijn. Hiermee voldoen zij aan het principe van de OESO: beveiliging. (OECD, 2013). De andere twee geïnterviewden hebben niet specifiek aangegeven op welke manier aandacht wordt besteed aan de beveiliging van de persoonsgegevens, hier kan niet uit opgemaakt worden of zij voldoen aan dit principe.

Doel

Doordat de geïnterviewden hebben aangegeven de persoonsgegevens van klanten te verwerken en te delen voor specifieke doeleinden houden zij zich aan artikel 7 Wbp en voldoen zij aan het principe van de OESO: doelbinding. (OECD, 2013)

Toestemming

Met inachtneming van artikel 8 onder a Wbp is het toegestaan persoonsgegevens te verwerken indien de betrokkene hiervoor toestemming heeft gegeven. Opgemerkt kan worden dat drie van de vijf geïnterviewden deze toestemming vragen door middel van een toestemmingsformulier. De twee andere doen dit niet. Dit kan verklaard worden doordat Sociaal Raadslieden mondeling toestemming vraagt aan de klant en de klant zit erbij wanneer de persoonsgegevens worden verwerkt of gedeeld. Bij Financiën op Koers kan dit verklaard worden door het feit dat de klant zijn persoonsgegevens zelf invult via de website, daarnaast is Financiën op Koers bezig met het ontwikkelen van één registratiesysteem. Vanaf dat moment gaat ook Financiën op Koers werken met een toestemmingsverklaring.

Verantwoordelijke

In de Wbp en in de Leidraad Vroegsignalering wordt er gesproken over een verantwoordelijke met betrekking tot persoonsgegevens. (Kuiper & Fleuren, 2015). Uit de resultaten kan opgemerkt worden dat er binnen de budgetadviescentra en de organisaties waarmee wordt samengewerkt verschillende verantwoordelijken worden aangegeven. Uit artikel 1 onder d Wbp kan opgemaakt worden dat degene die het doel van en de middelen voor het verwerken van persoonsgegevens de verantwoordelijke is. Wanneer medewerkers zelf het doel vaststellen van het verwerken van persoonsgegevens zou dat verklaren dat drie van de vijf geïnterviewden van mening zijn dat medewerkers zelf verantwoordelijk zijn. Wanneer de manager of management het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt, zou dat overeenkomen met hetgeen Krukkeland, Heidemans en Keulen aangaven. Uit de resultaten kan opgemaakt worden dat dit per samenwerkingsverband en per organisatie verschillend ingericht kan zijn.

Dossierinzage

Alle vijf de geïnterviewden gaven aan dat klanten de mogelijkheid hebben zijn of haar dossier in te zien, hiermee voldoen de geïnterviewden aan artikel 35 Wbp en aan het principe van de OESO: participatie. (OECD, 2013). Ook volgens de Leidraad Vroegsignalering is het belangrijk te weten wat de rechten van de klant zijn. (Kuiper & Fleuren, 2015)

Alle vijf de geïnterviewden dienen zich te houden aan de Wbp dat verklaard dat er gehouden wordt aan artikel 35 Wbp.

Uit de resultaten kan opgemaakt worden dat de geïnterviewden de klanten niet proactief informeren over beleid, uitvoeringspraktijk en ontwikkelingen op het gebied van persoonsgegevens. Krukkeland

gaf aan dossierinzage niet proactief aan te bieden aan klanten, omdat het praktisch niet te overzien is dit aan te bieden bij meer dan duizend klanten. Op basis van de beschikbare resultaten kan er niet opgemaakt worden of de geïnterviewden voldoen aan het principe van de OESO: transparantie.

Aandacht

Opvallend is dat vier van de vijf geïnterviewden aangaven aandacht te besteden aan de waarborging van de privacy van klanten, dit kan verklaard worden door het feit dat organisaties zich dienen te houden aan de Wbp.

Daarnaast kan opgemerkt worden dat twee van de vijf geïnterviewden hebben aangegeven gesprekken met klanten te voeren in grote ruimtes waar meerdere klanten aanwezig zijn. Hierbij kan afgevraagd worden of er voldaan wordt aan artikel 9 lid 2 onder d en e Wbp en het principe van de OESO: beveiliging. Een mogelijke verklaring voor het voeren van gesprekken in grote ruimtes kan zijn dat de organisaties niet beschikken over voldoende afgesloten gespreksruimten.

Voordelen

Opgemerkt kan worden dat transparantie tussen de geïnterviewde en de klanten als voordeel wordt ervaren. Dit wordt op verschillende manieren geformuleerd door de geïnterviewden, maar alle vijf de voordelen wijzen erop dat de klant dient te weten wat er met zijn persoonsgegevens gebeurt of gaat gebeuren. Ook dit zou verklaard kunnen worden door het feit dat organisaties zich dienen te houden aan de Wbp. Een andere mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat de geïnterviewden zich bewust zijn van de gevoeligheid van persoonsgegevens en willen dat de klant vertrouwen heeft in de medewerkers van de hulpverlenende organisatie.

Nadelen

Twee van de genoemde nadelen hebben te maken met het hebben van vertrouwen in de medewerkers van de hulpverlenende organisatie. De klant moet er vanuit kunnen gaan dat de medewerkers professioneel en zorgvuldig om zullen gaan met zijn of haar dossier. Krukkeland heeft mogelijk het idee dat de klant minder vertrouwen heeft, wanneer hij of zij verzoekt om dossierinzage.

Uit de resultaten kan opgemerkt worden dat twee van de vijf geïnterviewden gesprekken voeren in een algemene ruimte en één daarvan beschouwt dit als nadeel. De andere geïnterviewden beschouwt dit mogelijk niet als nadeel, omdat het gesprek in een aparte spreekkamer wordt gehouden wanneer de klant bezwaar heeft tegen de algemene ruimte.

Tevens kan er opgemerkt worden uit de resultaten dat het invullen van persoonsgegevens door één van de vijf geïnterviewden als nadeel wordt genoemd. Dit zou een nadeel kunnen zijn voor klanten, omdat ze zich schamen om hulp te vragen en dit bijvoorbeeld liever anoniem zouden willen doen.

5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden naar aanleiding van de resultaten en analyse de conclusies beschreven. Door antwoord te geven op de onderzoeksvragen kan er uiteindelijk antwoord worden gegeven op de volgende probleemstelling:

Op welke manier kan het toekomstige budget adviescentrum in Lochem de samenwerking met organisaties binnen het budget adviescentrum inrichten, de werkzaamheden afbakenen en de privacy van klanten waarborgen?

Tot slot worden in dit hoofdstuk de aanbevelingen voor Stichting Welzijn Lochem beschreven.

5.1 Conclusies op de onderzoeksvragen

5.1.1 Organisaties en rollen

Uit de resultaten van de interviews kan geconcludeerd worden dat verschillende schuldeisers, schuldhelpverlenende organisaties en organisaties uit het maatschappelijk veld deel uitmaken van een budget adviescentrum.

De samenwerking met een wijk- of buurtteam kan gezocht worden. Wijk- of buurtteams hebben zicht op multi-problematiek en kunnen daardoor een signalerende en doorverwijzende rol spelen binnen een budget adviescentrum.

Eén of meerdere woningbouwverenigingen maken deel uit van een budget adviescentrum, zij hebben hierin een signalerende en doorverwijzende rol. Huurachterstand wordt door een woningbouwvereniging gemeld bij het budget adviescentrum, van daaruit onderneemt het budget adviescentrum actie. Samenwerking met zorgverzekeraars en energiemaatschappijen kan ook gezocht worden, zij hebben een signalerend en doorverwijzende rol binnen een budget adviescentrum. Uit het onderzoek is gebleken dat deze samenwerking makkelijker te vinden is wanneer het budget adviescentrum lid is van de NVVK. Vanuit de NVVK kan het budget adviescentrum gebruik maken van landelijke convenanten.

Vrijwilligers organisaties maken tevens deel uit van een budget adviescentrum, er kan geconcludeerd worden dat zij belangrijk zijn bij de inzet van vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen werkzaamheden verrichten, waardoor de professionals ontlast worden en zich kunnen focussen op complexere problematiek. Ook vrijwilligers kunnen een signalerende en doorverwijzende rol spelen binnen een budget adviescentrum, omdat zij vaak bij de mensen thuis komen en vertrouwen opbouwen.

Op het gebied van preventie activiteiten wordt de samenwerking gezocht met scholen. Er worden voorlichtingen georganiseerd op scholen, omdat het voorkomen van financiële problemen beter is dan genezen.

Schulddienstverlening maakt ook deel uit van een budget adviescentrum, het budget adviescentrum kan deze werkzaamheden zelf verrichten en anders is de taak van schulddienstverlening onder gebracht bij de gemeente. Schulddienstverlening heeft een actieve rol bij het verminderen van schulden. Als laatste maakt de gemeente deel uit van een budget adviescentrum. Verschillende afdelingen van een gemeente kunnen een rol spelen binnen een budget adviescentrum, omdat er op gemeentelijk niveau wet- en regelgeving wordt uitgevoerd en de gemeente voorzieningen toe- en afwijst.

5.1.2 Samenwerkingsverbanden

Budget adviescentra hebben gedeelde ambities binnen de samenwerkingsverbanden. Binnen een samenwerkingsverband is de gedeelde ambitie dat de klant zo goed mogelijk geholpen wordt. Daar komt bij dat het gewenst is een laagdrempelig of centraal inlooppunt te zijn voor klanten.

Elke organisatie heeft binnen de samenwerking zijn eigen belangen, omdat organisaties het individueel goed willen doen. Daarnaast is er wel wederzijds respect voor elkaars belangen. Er kan geconcludeerd worden dat er bij de meerderheid geen sprake is van gezamenlijke belangen, maar dat organisaties zich er wel bewust van zijn dat het samen moet gebeuren.

Budget adviescentra en woningbouwverenigingen sluiten convenanten op het gebied van vroegsignalering. Leden van de NVVK maken gebruik van landelijke convenanten die de NVVK heeft gesloten met onder andere zorgverzekeraars en energiemaatschappijen.

Tevens kan er geconcludeerd worden dat een vastgelegde samenwerking met organisaties uit het maatschappelijk veld geen noodzaak is.

Wanneer het budget adviescentrum onderdeel is van de gemeente, is deze samenwerking niet vastgesteld. Budget adviescentra die zelf geen schulddienstverlening uitvoeren hebben deze samenwerking vastgelegd op verschillende manieren.

Het voordeel van een vastgelegde samenwerking is dat organisaties terug kunnen vallen op de gemaakte afspraken, het biedt duidelijkheid en helderheid. Het lidmaatschap bij de NVVK is ook een voordeel, omdat budget adviescentra gebruik kunnen maken van de landelijke convenanten.

Het nadeel van een vastgestelde samenwerking is dat organisaties niet kunnen afwijken van de gemaakte afspraken. Organisaties werken daardoor te veel op hun eigen terrein en missen ruimte om af te wijken van de gemaakte afspraken waar dat nodig is. Daarnaast is gebleken dat het een nadeel is wanneer organisaties niet openstaan voor vernieuwingen binnen een samenwerkingsverband.

5.1.3 Afbakening van werkzaamheden

Op basis van de resultaten en analyse van onderzoeksvraag 3 kan er een conclusie getrokken worden. Organisaties die deel uitmaken van een budget adviescentrum hebben de afbakening van werkzaamheden op het gebied van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ingericht bij de organisaties zelf. Onderling vinden er overleggen plaats tussen de managers van de organisaties waarmee wordt samengewerkt.

Een projectleider of regievoerder binnen een samenwerkingsverband kan een voordeel zijn. Op die manier houdt één persoon het overzicht over de situatie.

De taken dienen binnen een samenwerkingsverband duidelijk te zijn, er moet inzichtelijk gemaakt worden waar organisaties goed in zijn en welke taken zij kunnen uitvoeren binnen dat samenwerkingsverband. Er kan geconcludeerd worden dat het een voordeel is wanneer organisaties werkzaamheden kunnen uitvoeren waar zij goed in zijn, want het onvoldoende afbakenen van taken wordt als nadeel beschouwd. Het te veel afbakenen van de taken is echter ook niet gewenst en wordt als nadeel beschouwd. Er moet ruimte blijven voor organisaties om te denken buiten de taken.

Op het gebied van de bevoegdheden kan het binnen een budget adviescentrum verschillend ingericht worden. Dit kan door middel van een gelijkwaardige verdeling van bevoegdheden of de bevoegdheden liggen bij de organisaties zelf, dan is dit niet geregeld binnen het samenwerkingsverband.

Wel kan er geconcludeerd worden dat de afbakening van verantwoordelijkheden binnen een budget adviescentrum afhangt van de inrichting van de samenwerking. Zodra er een nieuw project opgestart wordt, worden de verantwoordelijkheden als gezamenlijk beschouwt. Wanneer een samenwerking wordt aangegaan op basis van bestaande organisaties liggen de verantwoordelijkheden bij de organisaties zelf.

5.1.4 Waarborging van privacy

Uit de resultaten van onderzoeksvraag 4 kan geconcludeerd worden dat de privacy van klanten voor een groot deel wordt gewaarborgd bij budget adviescentra. Er wordt rekening gehouden met de inhoud van persoonsgegevens, doordat er niet meer persoonsgegevens worden gevraagd dan noodzakelijk. De persoonsgegevens worden beschermd door middel van een registratiesysteem waarvoor inloggegevens vereist zijn. De persoonsgegevens worden dan ook niet voor andere doeleinden verwerkt dan waarvoor zij in eerste instantie bedoeld zijn. De privacy van de klanten wordt gewaarborgd doordat budget adviescentra toestemming vragen aan de klant voor de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens, dit gebeurt merendeels door middel van een toestemmingsformulier.

Het verschilt per budget adviescentra wie de verantwoordelijke is op het gebied van verwerking van persoonsgegevens. Dit verschilt tussen het management of de medewerker zelf.

Bij budget adviescentra hebben klanten de mogelijkheid zijn of haar dossier in te zien, echter wordt dit niet proactief aangeboden.

Het voordeel van het waarborgen van de privacy van klanten is de transparantie, klanten zijn ervan op

de hoogte welke gegevens er worden verwerkt en gedeeld omdat zij hier wel of geen toestemming voor hebben verleend.

Daarnaast kan er geconcludeerd worden dat de waarborging van de privacy voor een deel afhankelijk is van de professionaliteit van de medewerkers, dit kan een nadeel zijn.

Een algemene gespreksruimte wordt niet als nadeel ervaren, zolang de budget adviescentra rekening houden met de wensen van de klant.

5.2 Antwoord op de probleemstelling

Organisaties die deel uitmaken van een budget adviescentrum hebben de gedeelde ambitie om de klant zo goed mogelijk te helpen. De organisaties hebben eigen belangen, maar ze zijn zich er bewust van dat de samenwerking nodig is om de klant zo goed mogelijk te kunnen helpen.

Schuldeisers als woningbouwverenigingen, zorgverzekeraars en energiemaatschappijen maken deel uit van een budget adviescentrum. Budget adviescentra sluiten convenanten met woningbouwverenigingen op het gebied van signalering van huurachterstanden. Zorgverzekeraars en energiemaatschappijen maken deel uit van een budget adviescentrum wanneer het budget adviescentrum lid is van de NVVK. Op die manier kan er gebruik worden gemaakt van de landelijk convenanten.

Wanneer het budget adviescentrum zelf geen schulddienstverlening uitvoert wordt er een overeenkomst of convenant gesloten. De gemeente maakt ook deel uit van een budget adviescentrum, hierbij speelt het een rol of het budget adviescentrum onderdeel is van de gemeente. Is dit niet het geval worden er afspraken gemaakt met de gemeente.

Organisaties uit het maatschappelijk veld, zoals wijk- of buurtteams, maatschappelijk werk en vrijwilligers organisaties maken ook deel uit van een budget adviescentrum. Bij deze samenwerking is niet noodzakelijk dit vast te leggen in een overeenkomst. De organisaties uit het maatschappelijk veld pakken problematiek op, op andere leefgebieden dan de financiën. Vrijwilligers worden ingezet voor de ondersteuning bij de thuisadministratie van klanten.

De verschillende taken van de organisaties zijn inzichtelijk gemaakt binnen het budget adviescentrum. Er wordt gekeken waar de organisaties goed in zijn, van daaruit wordt op elkaar afgestemd welke taken de organisaties op zich nemen. Binnen de afbakening van de taken is het voordelig als organisaties ruimte houden om af te kunnen wijken de gemaakte afspraken. Bij het Budget Adviescentrum gaat het om een samenwerking van bestaande organisaties dus hier worden de verantwoordelijkheden en bevoegdheden per organisatie georganiseerd.

Binnen een budget adviescentrum wordt de privacy van klanten gewaarborgd. Er worden niet meer persoonsgegevens gevraagd dan noodzakelijk, ook worden de persoonsgegevens beschermd door middel van een registratiesysteem waarbij inloggegevens vereist zijn. Er wordt toestemming gevraagd aan de klant voor het verwerken en delen van zijn persoonsgegevens, hiervoor wordt er gebruik gemaakt van een toestemmingsformulier. Het management of de medewerker zelf is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens. Daarnaast hebben de klanten van een budget adviescentrum de mogelijkheid tot dossierinzage, dit wordt niet proactief aangeboden.

5.3 Aanbevelingen

Aan de hand van de resultaten, de analyses en de conclusies uit hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5, zijn er aanbevelingen opgesteld ten behoeve van het Budget Adviescentrum Lochem. De aanbevelingen hebben betrekking op de inrichting van de samenwerking, afbakening van werkzaamheden en waarborging van de privacy van klanten.

1. Wanneer de samenwerking aangegaan wordt met verschillende organisaties binnen het Budget Adviescentrum Lochem is het gewenst een gedeelde ambitie te hebben. Er kan voor gekozen worden deze ambitie op papier te zetten bij het aangaan van de samenwerking. De organisaties die deel gaan uitmaken van het Budget Adviescentrum Lochem zullen eigen belangen hebben, maar de organisaties dienen het belang van de samenwerking te zien en waar mogelijk dienen er gezamenlijke belangen gezocht te worden. Ook deze kunnen op papier worden gezet bij het aangaan van de samenwerking.
2. Er wordt aanbevolen een convenant te sluiten met de woningbouwvereniging(en) in de gemeente Lochem. In dit convenant is het gewenst afspraken op te stellen met betrekking tot signalering van huurachterstanden. De woningbouwvereniging(en) geven huurachterstanden van huurders door aan het Budget Adviescentrum Lochem, vervolgens kan het Budget Adviescentrum Lochem bepalen welke hulp er ingezet moet worden.
3. Er is gebleken dat het voordelen heeft lid te zijn van de NVVK. Hier zitten echter ook kosten en voorwaarden aan verbonden waardoor het niet realistisch is voor het Budget Adviescentrum Lochem direct bij de start lid te worden van de NVVK. Aanbevolen wordt dat het Budget Adviescentrum Lochem in de toekomst lid wordt van de NVVK. Door middel van het lidmaatschap kunnen zij onder andere gebruik maken van landelijke convenanten, er is gebleken dat dit voordelen heeft.
4. Aanbevolen wordt dat het Budget Adviescentrum de samenwerking aangaat met de gebiedsteams in de gemeente Lochem. De gebiedsteams pakken multi-problematiek aan, waardoor het Budget Adviescentrum Lochem zijn werk kan richten op het verminderen van de schulden.
5. Het Budget Adviescentrum Lochem gaat zelf geen schulddienstverlening uitvoeren, waardoor het aanbevolen wordt de samenwerking aan te gaan met de schulddienstverlening in de gemeente Lochem. Er is gebleken dat in de praktijk sprake is van grijze gebieden, daarom wordt aanbevolen de samenwerking met schulddienstverlening vorm te geven in een overeenkomst of convenant. In het convenant of de overeenkomst kan beschreven worden welke taken het Budget Adviescentrum Lochem zal uitvoeren en welke taken schulddienstverlening zal uitvoeren. De afspraken omtrent doorverwijzing kunnen hierin ook vastgesteld worden, een goede doorverwijzing is namelijk belangrijk is gebleken.
6. In de gemeente Lochem lopen meerdere projecten met vrijwilligers op het gebied van thuisadministratie. Het wordt aanbevolen hier de samenwerking mee aan te gaan, zodat het Budget Adviescentrum Lochem een vrijwilliger in kan zetten wanneer dat nodig is bij een klant.
7. Er wordt aanbevolen samenwerking te zoeken met scholen. Het Budget Adviescentrum Lochem kan in groep 7 en 8 van basisschool, de middelbare school en het voortgezet onderwijs activiteiten organiseren op het gebied van preventie. Door de voorlichtingen zullen kinderen beter leren met geld om te gaan, waardoor financiële problemen in de toekomst mogelijk worden beperkt. Op het voortgezet onderwijs kan er gedacht worden aan het houden van een financieel spreekuur waar leerlingen naartoe kunnen gaan voor vragen en advies over de financiën.
8. Aanbevolen wordt om bij het aangaan van de samenwerking overlegmomenten te plannen met de managers van de verschillende organisaties, zodat de contacten bijgehouden worden en onduidelijkheden wegnomen kunnen worden.

9. Naast de overlegmomenten tussen de verschillende managers, wordt aanbevolen een projectleider binnen het Budget Adviescentrum Lochem aan te stellen, die de zeggenschap heeft. Hierdoor houdt één iemand de regie en het overzicht over de situatie.

10. De taken van de organisaties binnen het Budget Adviescentrum Lochem dienen inzichtelijk gemaakt te worden. Het wordt aanbevolen te bekijken waar organisaties goed in zijn, om van daaruit te bepalen welke taken de organisaties krijgen binnen het Budget Adviescentrum Lochem.

11. Om transparant te kunnen werken is het gewenst te werken met een toestemmingsformulier, er wordt dan ook aanbevolen een algemeen toestemmingsformulier op te stellen binnen het Budget Adviescentrum Lochem. Met dit toestemmingsformulier gaat de klant akkoord met de verwerking van zijn persoonsgegevens. Dit maakt de samenwerking tussen organisaties binnen het Budget Adviescentrum Lochem gemakkelijker, omdat ze de persoonsgegevens uit mogen wisselen met elkaar.

12. Wanneer het Budget Adviescentrum Lochem gaat werken met een algemeen registratiesysteem is het gewenst de persoonsgegevens in dit systeem te beschermen door middel van vereiste inloggegevens. Hierbij is het wenselijk vrijwilligers niet dezelfde rechten te geven als de professionals.

13. Er wordt aanbevolen rekening te houden met de privacy van de klanten, bij het voeren van persoonlijke gesprekken met cliënten. Hierbij kan gedacht worden aan afgesloten gespreksruimtes.

Bronnenlijst

- Aarts, L., Douma, K., Frierson, R., Schrijvershof, C. & Schut, M. (2011) *Op weg naar effectieve schuldhulp*. Kosten en baten van schuldhulpverlening. Utrecht: Osage.
<http://www.aedes.nl/binaries/downloads/schuldhulpverlening/2011114-op-weg-naar-een-effectieve-schuldhulpverle.pdf>
- Academie Bestuur, Recht en Ruimte. (2015) *Afstuderen bij ABR&R Handleiding 2015-2016*.
https://leren.saxion.nl/bbcswebdav/pid-1085896-dt-content-rid-7277999_4/institution/ABR/Hoofdfase/SJD/SJD%20leerjaar%204/AFSTBSJD/150827%20Handleiding%20Afstuderen%20ABR%26R%202015-2016%20BSK-IVK-SEC-SJD%20eindversie.pdf [17-02-2016]
- Academie Bestuur, Recht en Ruimte. (2015) *Competenties en taakgebieden SJD*.
https://leren.saxion.nl/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id=_27780_1&content_id=_1085875_1&mode=reset [19-02-2016]
- Bakker, G. den. (2009). *Economische crises jaren dertig en tachtig vergeleken*. In: G. van der Veen, *de Nederlandse economie 2008* (p. 123). Den Haag: Centraal Bureau voor Statistiek
- Belastingdienst. (2016). *Toeslagendienstverleners, toeslagenservicepunten en fiscaal intermediairs*.
http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/intermediairs/toeslagen_intermediairs/toeslagendienstverleners_toeslagenservicepunten_en_fiscaal_intermediairs/ [24-05-2016]
- De Kern maatschappelijke dienstverlening (2016). *Geldzaken en administratie*.
<https://www.stdekern.nl/geldzaken-en-administratie> [23-02-2016]
- Elshof, M. & Pieters, I. (2006). *Een goed onderzoek*. Utrecht/Zuthpen: Thiememeulenhoff
- Gemeente Deventer (z.d.) *Contact Budget Adviesbureau Deventer*.
<http://www.deventer.nl/leven/inkomen-uitkeringen-toeslagen/budget-adviesbureau-deventer-bad/contact-budget-adviesbureau-deventer-bad> [21-02-2016]
- Gemeente Doetinchem. (z.d.) *Financiële ondersteuning*.
http://www.doetinchem.nl/inwoner/financiele-ondersteuning_43237/ [22-02-2016]
- Gemeente Lochem (2013). *Beleidsplan integrale schulddienstverlening gemeente Lochem 2013-2016*.
http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Lochem/260503/260503_1.html [09-02-2016]
- Ghanem, S., Griendt, S. van de & Schofield, S. (2011). *Op weg naar effectieve schuldhulp*. Gemeenten en Schuldhulpverlening. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (Red.) Utrecht: Osage
- Jacka, J.M. & Keller, P.J. (2009). *Business process mapping workbook: improving customer satisfaction*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Kerckhaert, A.C. & Ruig, L.S. de. (2012). *Huishoudens in de rode cijfers 2012*. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens. Zoetermeer: Panteia
- Kuiper, J. & Fleuren, M. (2015). *Leidraad vroegsignalering*.
<http://www.nvvk.eu/images/publicaties/Leidraad-Vroegsignalering.pdf> [23-02-2016]
- Met elkaar – voor elkaar, de Doetinchemse keuze 3. (2014). http://www.doetinchem.nl/met-elkaar-voor-elkaar/documenten_44232/item/beleidsplan_53386.html?previewcode=9b57884ee366f84556926190b

5989140&preview=1&stukid=53386 [10-05-2016]

Nibud (z.d.). *Ontstaansgeschiedenis*. <http://www.nibud.nl/consumenten/het-nibud/organisatie/ontstaansgeschiedenis/> [16-02-2016]

Nibud (z.d.). *Wie zijn wij*. <http://www.nibud.nl/consumenten/het-nibud/wie-zijn-wij/> [16-02-2016]

Ommeren, C.M. van, Ruig, L.S. de & Vroonhof, P. (2009). *Huishoudens in de rode cijfers*. Omvang en achtergronden van huishoudens met (een risico op) problematische schulden. Zoetermeer: Panteia

Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (2013). *The OECD Privacy Framework*. http://www.oecd.org/sti/ieconomy/oecd_privacy_framework.pdf [23-02-2016]

Rijksoverheid. (2016). Taken van de gemeente. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/inhoud/taken-gemeente> [24-05-2016]

Rouwenhorst, A.J. (2016). *Integrale armoede aanpak Budget Adviescentrum Lochem..* Ongepubliceerd document. Stichting Welzijn Lochem

Sauerwein, L.B., (2003). *Handreiking voor gemeenten over privacyaspecten bij criminaliteitspreventie*. In opdracht van: Ministerie van Veiligheid en Justitie. Ongepubliceerd document.

Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2011) *Methoden en technieken van onderzoek*. Amsterdam: Pearson Education

Schop, G.J. (z.d.) *Onderzoeks-ui*. http://www.gertjanschop.com/modellen/onderzoeks_ui.html [19-02-2016]

Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Krom, P. (2012). 132. *Besluit van 26 maart 2012 tot vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden. https://www.eerstekamer.nl/behandeling/20120329/publicatie_inwerkingtreding_met/document3/f=/viy8fbsj7efy.pdf [15-02-2016]

Stichting Welzijn Lochem (2015). *Over ons*. <http://www.welzijnlochem.nl/overons> [09-02-2016]

Twynstra Gubbe (z.d.). *Samenwerkingskunde*. <https://www.twynstraguddekennisbank.nl/samenwerkingskunde> [23-02-2016]

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (2012). *Leidraad wet gemeentelijke schuldhulpverlening NVVK*. <http://www.nvvk.eu/images/pdfs/Leidraad%20Wet%20gemeentelijke%20schuldhulpverlening%20NVVK%20versie%202.0.pdf> [15-02-2016]

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (2014). *Toetsingskader lidmaatschap NVVK*. <http://www.nvvk.eu/images/Toetsingskader%20Lidmaatschap%20NVVK%202014.pdf> [23-02-2016]

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. (2015) *Gedragscode schuldhulpverlening*. http://www.nvvk.eu/images/pdfs/Gedragscode%20Schuldhulpverlening_20150617.pdf [16-02-2015]

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (z.d.). *Statuten*.
<http://www.nvvk.eu/images/pdfs/doorlopende%20tekst%20statuten%2023-04-2014.pdf>
[16-02-2016]

Verhoeven, F. (2014). *Wat is onderzoek?: praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers

Westhof, F., Ruig, F. de, & Kerckhaert, A. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015*. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. Zoetermeer: Panteia

Bijlage 1: modelconvenant vroegsignalering

Logo Schuldhulpverlenende organisatie

Modelconvenant

Logo Schuldeiser

Vroegsignalering

Convenant/samenwerkingsafspraken¹

Vroegsignalering

Schuldhulpverlenende organisatie – Partij 2

DE ONDERGETEKENDEN:

De schuldhulpverlenende organisatie ²****, statutair gevestigd te ***, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw ****,

en

Partij 2****, statutair gevestigd te ***, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw ***

etc

De schuldhulpverlenende organisatie **** en Partij 2***** tezamen te noemen: Partijen

Met de ondertekening van dit convenant verplichten partijen zich tot een gezamenlijke inspanning en verantwoordelijkheid met betrekking tot de hulp- en dienstverlening aan bijvoorbeeld (*Keuze uit:*)

- ☐ *huurders met schulden*
- ☐ *Inwoners uit de gemeente*
- ☐ *Klanten met een zorgverzekering*
- ☐ *Afnemers van gas, energie en/of water*
- ☐ *Anders, namelijk: ...*

Met de ondertekening van dit convenant blijft de autonomie van de deelnemende partijen, in termen van eigen taken en verantwoordelijkheden gehandhaafd.

Overwegende dat

Persoonlijk contact bij beginnende betalingsachterstanden preventief werkt om verdere escalatie en daarmee problematische schuldsituaties te voorkomen. Het vroegtijdig aanpakken van de oorzaken van wanbetalingen vergroot de kans op een structurele oplossing.

1. Doelstelling

Het gezamenlijk doel van de convenantpartners is het voorkomen van escalatie van de schuldenproblematiek (een problematische schuldsituatie), bijvoorbeeld het voorkomen van (*Keuze uit:*)

- ☐ *Woningontruimingen;*
- ☐ *Afsluiting gas;*
- ☐ *Afsluiting water;*
- ☐ *Afsluiting energie;*

¹ Op basis van de contacten kan gekozen worden voor convenant of samenwerkingsafspraken

² De schuingedrukte teksten dienen door de partijen zelf te worden ingevuld

- ☐ *Bestuurlijks boete bij zorgverzekeraar;*
- ☐ *Beslagleggingen;*
- ☐ *Executie verkoop eigen woning;*
- ☐ *Etc,*

of in de gemeente ***** het realiseren van structurele betalingen. Partij 2 meldt hiertoe debiteuren met een betalingsachterstand van:

(Keuze uit:)

- ☐ *2 maanden*
- ☐ *3 maanden*
- ☐ *Minimaal 200 euro*
- ☐ *Minimaal 300 euro*

aan bij het project Vroegsignalering.

Hierbij is een primair doel dat inzicht wordt verkregen in de oorzaken van de vertraagde betalingen en de klant zo nodig een zorgvuldige toeleiding krijgen naar een integraal (schuld-) hulpverleningstraject.

De inspanningen van de partijen in het kader van vroegsignalering zijn erop gericht:

(Nader in te vullen door partijen onderling)

- ☐ *bv om binnen 4 weken een persoonlijk gesprek met de aangemelde persoon te hebben op het huisadres door Partij ***. Dit gesprek moet inzicht verschaffen in de oorzaak van de betalingsachterstanden en de aanpak voor de oplossing daarvan.*
- ☐ *bv de partijen in samenwerking zullen streven naar een betalingsregeling om een schuldregeling, waarbij een minnelijk traject de voorkeur geniet voor een wettelijke regeling (WSNP).*
- ☐ *bv, binnen 2 weken door partij *** telefonisch contact plaats vindt met de aangemelde persoon.*
- ☐ *Bv, om binnen 2 weken door partij *** een schrijven te hebben verzonden naar de aangemelde persoon.*
- ☐ *Bv, door partij *** een schrijven te sturen naar de aangemelde persoon, als er geen reactie volgt de aanmelden door partij ***** telefonisch te benaderen en mocht ook daar geen contact gelegd worden wordt een huisbezoek ingepland door partij *****.*
- ☐ *bv om *** maanden/weken na het contact partij 2 ***, te informeren over de eventuele hulpverlening gedurende deze periode en over de ondernomen acties bij uitblijvende betalingen.*

Overige bepalingen

2 Informatie-uitwisseling

De uitwisseling van informatie vindt plaats met in achtneming van de Wet bescherming

Persoonsgegevens (Wbp).

In het kader van de Wbp is het van belang om de volgende punten op te nemen (Nader in te vullen door partijen onderling)

- *Wat het doel van de gegevensuitwisseling is, sluit aan bij 1^e punt van het convenant;*
- *Hoe de resultaten en andere afspraken vastgelegd worden;*
- *Hoe de verdeling van de aansprakelijkheid is.*
- *Hoe de gegevensstromen zijn.*
- *Wat de rechten van klanten zijn.*

- Bewaartermijn.

3 Afwijken convenant

De schuldhulpverlenende organisatie *** en Partij 2 *** hebben het recht om, in onderling overleg en ten aanzien van een aantal specifieke afspraken, van bepalingen in dit convenant af te wijken op voorwaarde dat en in zoverre de afwijking passend is bij de doelstellingen van dit convenant.

4 Evaluatie

- 4.1 De schuldhulpverlenende organisatie *** en Partij 2 verplichten zich de in dit convenant gemaakte afspraken tenminste eenmaal per jaar te evalueren dan wel vaker indien één van Partijen dit verlangt. Een (tussentijdse) evaluatie vindt tevens plaats indien enige wetswijziging daar aanleiding toe geeft. De schuldhulpverlenende organisatie *** verplicht zich daarbij om het initiatief te nemen voor de jaarlijkse evaluatie.
- 4.2 Wijzigingen in het convenant kunnen alleen worden aangebracht met wederzijds goedvinden en worden indien noodzakelijk vastgelegd in een nieuw convenant.
- 4.3 Partijen spannen zich in om het effect van het convenant te meten.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te:

***,

***,

Datum:

Datum:

Partij 2

De schuldhulpverlenende organisatie

Bijlage 2: vragenlijst interviews

1. Organisaties en de rollen

Organisaties:

- Met welke organisaties wordt er binnen het budget adviescentrum samengewerkt?
- Op welke manier wordt er samengewerkt met schuldeisers zoals woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energiemaatschappijen?
- Op welke manier wordt er samengewerkt met organisaties uit het maatschappelijke veld?
- Op welke manier wordt er samengewerkt met scholen en vrijwilligers organisaties zoals kerken?

Rollen:

- Welke rollen hebben de organisaties binnen het budget adviescentrum? Dit kan variëren tussen signaleren, doorverwijzen of een actieve rol in het verminderen van de schulden.
- Is het duidelijk wie welke rol heeft?
- Op welke manier worden er handvaten geboden aan de organisaties die niet thuis zijn in schuldenproblematiek? Bijvoorbeeld de organisaties uit het maatschappelijk veld.

2. Samenwerkingsverbanden

- Hebben de samenwerkende organisaties een gedeelde ambitie en wat is deze ambitie?
- Hebben de organisaties respect voor elkaars belangen en hoe uit zich dat in de samenwerking?
- Wat zijn de gezamenlijke belangen van de verschillende organisaties?
- Is de samenwerking tussen de organisaties vastgelegd in overeenkomsten?
Zo ja, hoe zijn deze overeenkomsten vorm gegeven?
Zo nee, op welke manier is de samenwerking wel vastgelegd?
- Wat zijn de voordelen van deze vastgelegde samenwerking?
- Wat zijn de nadelen van deze vastgelegde samenwerking?
- Wat is het doel van het opstellen van de overeenkomst?
- Wat is de doelgroep waarvoor de overeenkomst bedoeld is?
- Wat is de inspanningsverplichting van de organisaties?
- In hoeverre worden de gemaakte afspraken gecontroleerd?

3. Afbakening van werkzaamheden

- Bij wie ligt de taak van afbakening van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende organisaties?
- Welke taken hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?
- Welke bevoegdheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?
- Welke verantwoordelijkheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?
- Wat zorgt ervoor dat deze manier van afbakenen effectief is?
- Wat zijn de nadelen van deze manier van afbakenen?
- In hoeverre is er sprake van onduidelijkheid binnen de afbakening?

4. Waarborgen van de privacy van klanten

- Wat is het doel van het delen van de persoonsgegevens van de klanten?
- Welke inhoudelijke persoonsgegevens worden er door het budget adviescentrum gedeeld?
- Met welke organisaties worden deze persoonsgegevens gedeeld?
- Hoe worden deze persoonsgegevens gedeeld?
- Wie is de verantwoordelijke met betrekking tot het delen van persoonsgegevens van klanten?
- Op welke manier wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?
- Wanneer wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?
- Op welke manier wordt er binnen het budget adviescentrum aandacht besteed aan de waarborging van de privacy van klanten?

- In hoeverre wordt er toestemming gevraagd aan de klanten voor de verwerking van persoonsgegevens?
- Wat zijn de voordelen van deze manier van waarborgen van privacy?
- Wat zijn de nadelen van deze manier van waarborgen van privacy?

Bijlage 3: tabellen samenwerkingsverbanden

Tabel 4.4: samenwerkingsverbanden BAD

Budget Adviesbureau Deventer				
	Convenant	Overeenkomst	Geen overeenkomst	Anders
Sociale wijkteams				n.v.t.
Maatschappelijk werk				n.v.t.
Woningbouwvereniging	√			
Zorgverzekeraars	√			
Energiemaatschappijen	√			
Verslavingszorg			√	
Vrijwilligers organisaties				Afspraken
Gemeente				Onderdeel van de gemeente
NVVK				Lidmaatschap

Tabel 4.5: samenwerkingsverbanden Sociaal Raadslieden

Sociaal Raadslieden				
	Convenant	Overeenkomst	Geen overeenkomst	Anders
Sociale wijkteams			√	
Maatschappelijk werk			√	
Woningbouwvereniging	√			
Vrijwilligers organisaties		√		
Kerken				Nog niet
Schulddienstverlening	√			
Gemeente			√	Mondelinge afspraken
Belastingdienst		√		

Tabel 4.6: samenwerkingsverbanden Financiën op Koers

Financiën op Koers				
	Convenant	Overeenkomst	Geen overeenkomst	Anders
Maatschappelijk werk				Projectplan
Woningbouwvereniging				In ontwikkeling
Zorgverzekeraars				In ontwikkeling
Vrijwilligers organisaties				Projectplan
Scholen			√	
Sociaal Raadslieden				Projectplan
Schulddienstverlening				Projectplan
Gemeente				Projectplan

Tabel 4.7: samenwerkingsverbanden Stadsbank Apeldoorn

Stadsbank Apeldoorn				
	Convenant	Overeenkomst	Geen overeenkomst	Anders
Sociale wijkteams			√	
Maatschappelijk werk		√		
Woningbouwvereniging	√			
Zorgverzekeraars	√			
Energiemaatschappijen	√			
Verslavingszorg			√	
Vrijwilligers organisaties		√		
Scholen			√	
Sociaal Raadsliden		√		
Gemeente				Onderdeel van de gemeente
NVVK				Lidmaatschap

Tabel 4.8: samenwerkingsverbanden het Zorgplein, gemeente Doetinchem

Het Zorgplein, gemeente Doetinchem				
	Convenant	Overeenkomst	Geen overeenkomst	Anders
Buurtcoach				Beleidsplan Doetinchem
Maatschappelijk werk			√	
Woningbouwvereniging		√		Toekomst convenant
Zorgverzekeraars	√			
Energiemaatschappijen	√			
Vrijwilligers organisaties			√	
Gemeente				Onderdeel van de gemeente
NVVK				Lidmaatschap

Bijlage 4: interview Dick Krukkeland

Naam: Dick Krukkeland
 Organisatie: Budget Adviesbureau Deventer
 Functie: procesbegeleider, stabilisatie en schuldregeling

Datum: 11 april 2016
 Tijdstip: 13:00 – 14:00

Korte beschrijving: Het BAD wil voorkomen dat inwoners van Deventer in financiële problemen raken. En als inwoners al schulden hebben, wil het BAD deze problemen structureel oplossen of beheersbaar maken.

1. Organisaties en de rollen

Organisaties:

1. Met welke organisaties wordt er binnen het budget adviesbureau samengewerkt?

Met alle ketenpartners die er in Deventer zijn: maatschappelijk werk, verslavingszorg, sociale wijkteams. In Deventer zit ook Dimence voor de geestelijke gezondheidszorg, volgens mij zijn dat wel de belangrijkste spelers. Zeker nu de sociale wijkteams zijn opgestart, eigenlijk is daar het maatschappelijk werk in op gegaan, dus dat is al omvattend. Dit zijn de belangrijkste spelers.

2. Op welke manier wordt er samengewerkt met schuldeisers zoals woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energiemaatschappijen?

Met de woningbouwverenigingen in Deventer, met Rentree, Ieder1 en de Marken, hebben wij een convenant afgesloten. Puur tussen die drie en het BAD. Als iemand met een huurschuld, bij een van die drie woningbouwverenigingen, bij ons komt en zich aanmeldt, checken wij bij de woningbouwvereniging of er inderdaad sprake is van een huurschuld en dan wordt zijn aanvraag als een convenante aanvraag opgepakt. Dat betekent dat wij ook gelijk huur door betaling gaan doen, om ervoor te zorgen dat de huurachterstand beperkt blijft. Zodat de huurschuld niet groter wordt dan dat die al is. Klant moet eigenlijk verplicht in budget beheer, juist om ervoor te zorgen dat de huurachterstand blijft zoals die is. Dat is denk ik wel het belangrijkste.

Budget beheer doen jullie bij het BAD ook?

Ja, de mensen krijgen zo snel mogelijk een informatie gesprek en dan is een van de eerste dingen die wij doen is het laten ondertekenen van een machtiging met het verzoek tot overdracht inkomsten. Dat is niet echt een verzoek, meer een verplichting. Dat is een onderdeel van het convenant. De woningbouwvereniging zal ervoor zorgen dat er niet meer problemen ontstaan, zoals ontruiming of wat dan ook. Of de klant moet nadien raar gaan doen, maar meestal gebeurt dat niet. Budget beheer is in deze situaties een verplicht onderdeel, de inkomsten worden overgedragen en de vaste lasten worden door betaald, maar er wordt eerst gestart met de huur. Voordat wij alles in beeld hebben, zijn we soms een aantal weken verder. De huur doorbetaling is het eerste wat wij doen.

Met energiemaatschappijen en met andere schuldeisers hebben we natuurlijk landelijke convenanten mee vanuit de NVVK. We hebben nog wel met Salland, de zorgverzekeraar, een soort convenant waarbij mensen zorgverzekeringspakketten bij ons kunnen afnemen vanuit de combinatiekorting, de collectiviteitskorting, zodat ze een iets goedkoper zorgverzekeringspakket hebben. Dat zijn wel de belangrijkste schuldeisers.

Voor de rest, schuldeisers waar wij mee te maken hebben zal voor Lochem niet heel veel anders zijn. Dat is vooral landelijk geregeld.

Heeft de NVVK deze convenanten gesloten met de schuldeisers?

Ja, de NVVK sluit landelijke convenanten af. Onder andere met energiemaatschappijen, zorgverzekeraars, met alle grote schuldeisers zijn er convenanten. Met het CJIB is ook een convenant, met de NS, met het UWV, de SVB. Met alle grote partijen hebben ze convenanten gesloten.

3. Op welke manier wordt er samengewerkt met organisaties uit het maatschappelijke veld?

Dat gaat bij ons eigenlijk binnenkort heel actief spelen. We hebben de dinsdag na Pasen een grote bijeenkomst gehad met alle sociale wijkteams in Deventer en met de schuldhulpverlening in Deventer. De sociale wijkteams in Deventer zijn vorig jaar begonnen in januari 2015, het idee was toen dat ze ook direct schuldhulpverlening zouden gaan doen maar zij krijgen zoveel werk op hun af, dat schuldhulpverlening er op dat moment absoluut niet bij kon. Al die tijd is er wel contact gehouden met de sociale wijkteams. We hebben onze schuldhulpverleningsteams afgestemd op de sociale wijkteams, puur op basis van postcode. Wanneer je een bepaalde postcode hebt, wordt de aanvraag door een bepaald team afgehandeld, zodat je op die manier contacten behoudt. Op die manier hoeft je niet iedereen af te bellen, om te vragen wie die aanvraag heeft. Nu gaan we het zo doen dat er straks screeningsgesprekken worden gehouden, dat betekent elke aanvraag die binnenkomt wordt door een screeningsteam gesproken. Dat team gaat kijken of het een moeilijke of een makkelijke aanvraag is, ik kan niet zo een definitie geven wat dan een moeilijke aanvraag is. Vanuit de sociale wijkteams geredeneerd is het een moeilijke aanvraag, wanneer er problematiek speelt op meerdere leefgebieden. Er kan binnen het gezin iets spelen, er kan verslaving zijn, iets met de kinderen, meer dan alleen het hebben van schulden. Deze dossiers gaan eerst door naar het betreffende sociale wijkteam, die probeert dan in kaart te brengen wat er allemaal aan de hand is. Doet een stukje schuldhulpverlening, maar dat is meer de inventariserende fase dus kijken welke schulden er zijn, hoe het inkomen eruit ziet en daarvoor kunnen de sociale wijkteam gebruik maken van vrijwilligers.

Dus het op orde krijgen van de inkomsten en uitgaven? Ook van de schulden?

Ja, ook van de schulden. Misschien begint het wel bij het openen van enveloppen, wat ze maar tegenkomen. Een sociaal wijkteam kan dat ook niet doen, want dat is te veel werk voor hun maar ze blijven wel in beeld bij de klant. Die vrijwilliger kan mooi dat pakket oppakken.

Als dat op orde is, worden ze dan als nog aangemeld?

Ja, die aanvraag blijft gewoon lopen. Wanneer het op orde is komt de aanvraag terug en die wordt door een van de schuldhulpverleningsteams opgepakt. Als het goed is, is er dan een kant-en-klaar schuldenoverzicht en is het inkomen op orde. Dan is schuldregeling daarna bijna administratief werk, al het voorwerk is als het goed is klaar, de beslagvrije voet klopt als die er is, inkomen is correct. Op die manier wordt het voor ons wat makkelijker om de aanvraag verder af te wikkelen.

Dan wordt de aanvraag gedaan, worden ze dan als nog in budget beheer gesteld?

Dat kan de uitkomst zijn. Het is niet zo dat elk dossier verplicht in budget beheer komt. Er zijn mensen met schulden die goed met hun inkomen om kunnen gaan, maar toch in de schulden zijn gekomen en er zijn mensen die het gewoon moeilijk vinden, die dat niet kunnen. Dit laatste adviseren wij budget beheer of we leggen dat als voorwaarde op, dat gebeurt ook vaak. Een stapje verder is dan nog beschermingsbewind, maar dat is nog een zwaardere vorm.

4. Op welke manier wordt er samengewerkt met scholen en vrijwilligers organisaties zoals kerken?

Vrijwilligersorganisaties hebben we heel nauw contact mee in Deventer. Deventer heeft te maken met Carinova en met het Meester Geertshuis. Wij leiden eigenlijk de vrijwilligers op in samen spraak met hen, omdat wij ook belang hebben bij goed geïnstrueerde vrijwilligers. Wij wijzen hen erop waar ze naar moeten kijken, wat er allemaal kan spelen. Je kan het zo gek niet bedenken of het kan boven water komen als je met een klant aan tafel zit. Dan probeer je de vrijwilligers zo goed mogelijk te instrueren, uiteraard altijd op basis van vrijwilligheid, maar we verwachten wel wat. We investeren hier veel in, maar dat betaald zich eigenlijk altijd uit. Wij leiden ze eigenlijk op, in samenspraak met hun. Als wij een dossier hebben en denken daar moet ook nog een vrijwilliger bij, want soms kan het

zijn dat we niet direct met een dossier aan de gang kunnen, maar er wel een bepaalde nood is die opgelost moet worden, nemen wij contact op met een van die twee organisaties en verzoeken wij of er een vrijwilliger bij die klant op bezoek kan gaan. De vrijwilliger kan dan alvast mee kijken of al gaan helpen in de administratie.

Met kerken hebben we niet direct contact, eigenlijk niet op een actief niveau. We weten elkaar wel te vinden, maar dan gaat het om hele schrijnende situaties.

Rollen:

5. Welke rollen hebben de organisaties binnen het budget adviescentrum? Dit kan variëren tussen signaleren, doorverwijzen of een actieve rol in het verminderen van de schulden

Eigenlijk kunnen die alle rollen wel spelen, maar het zal voor alsnog meer een signalerende of doorverwijzende rol zijn. Bij die of die klant is dat aan de hand, of er wordt in overleggen gemeld dat het opvalt dat in die wijk dat of dat probleem speelt. Dus het signaleren net iets meer dan het doorverwijzen, maar het gebeurt allebei.

Jullie hebben daar dan als enige de actieve rol in?

Het ligt eraan wat de opbrengst is van die signalering of die doorverwijzing. Uiteraard koppel ik dat altijd weer terug, we stemmen af wat er gebeurd is of komen tot de conclusie dat er beter eerst dit of dat moet gebeuren, of dat we eerst zeggen tegen de klant dat voordat wij iets kunnen moet u eerst onder beschermingsbewind, dat kan ook een reden zijn. Dat leggen we altijd weer terug.

6. Is het duidelijk wie welke rol heeft?

Ik vind van wel. Soms is het nog wel lastig, om goed scherp te duiden wie wat moet doen, maar over het algemeen weten we wel wat elkaars verwachtingen zijn. Contacten zijn dermate goed, als het een keer uit de pas loopt is het vaak een kwestie van even bellen of mailen en dan lost zich dat altijd op.

Varieert dat, waar het fout gaat?

Dit kan bij de aanmelding zijn of door bijvoorbeeld een verkeerde doorverwijzing, maar goed een doorverwijzing is eigenlijk nooit verkeerd. Meer dat als er bijvoorbeeld een andere vraag was gesteld de vraag direct helder was geweest, wat het werkelijke probleem was. Er worden geen blokken geschoten of zo.

7. Op welke manier worden er handvaten geboden aan de organisaties die niet thuis zijn in schuldenproblematiek? Bijvoorbeeld de organisaties uit het maatschappelijk veld.

We proberen zo open en transparant mogelijk te zijn, we proberen met elkaar in contact te komen daar waar we het nog niet zijn, als er zich een nieuwe ketenpartner aandient of contacten blijven onderhouden. Bijvoorbeeld die bijeenkomst na Pasen, wat we met de sociale wijkteams hebben gedaan, we hebben bijna dagelijks contacten met elkaar. We zoeken elkaar op, belangrijk dat je van elkaar weet wie je bent dat helpt vaak al heel erg. Allerlei verschillende overleggen vormen, steeds vaker kom je dezelfde mensen tegen en dan wordt het steeds makkelijker om wat voor elkaar te kunnen doen. Dan weet je ook wat je van elkaar kunt verwachten, als je bekend bent met elkaar weet je wat je aan elkaar hebt. Dan kun je dat ook uitspreken naar elkaar, hadden we het niet beter zus of zo kunnen doen? Het staat en valt met goede contacten, daar begint het mee. Vervolgens goeie afspraken maken, maar contacten zijn denk ik nog wel belangrijker dan de afspraken want dat volgt eigenlijk vanzelf daaruit. Je moet het natuurlijk wel vastleggen, je moet weten wat je aan elkaar hebt, als je niet begint met goede contacten wordt afspraken maken moeilijk.

2. Samenwerkingsverbanden

8. Hebben de samenwerkende organisaties een gedeelde ambitie en wat is deze ambitie?

Volgens mij hebben we dat niet zwart wit op papier, maar de ambitie moet altijd zijn dat de cliënt verder geholpen moet worden. Volgens mij is dat de gezamenlijke ambitie in het klein en misschien wat groter getrokken dat klanten kennis hebben van een netwerk in de stad. Hoe het werkt, wie wat doet en waar ze voor terecht kunnen. Elkaar voortdurend zien en wijzen op dingen, eigenlijk proberen

continue scherp te stellen om het steeds beter te maken. Binnen een situatie dat je er niet helemaal dicht getimmerde afspraken over hebt, wel wat ruimte, maar dat je echt wel een doel en ambitie hebt waar je naartoe wilt met die klant.

9. Hebben de organisaties respect voor elkaars belangen en hoe uit zich dat in de samenwerking?

Ik denk dat iedereen uiteindelijk zijn of haar eigen belang heeft, want je wilt dat je eigen organisatie goed staat. Maar het helpt niet als de ene organisatie zo goed staat en de andere anders en je moet samen iets doen, daar is iedereen zich in Deventer wel van bewust en doordrongen dat dat niet werkt.

10. Wat zijn de gezamenlijke belangen van de verschillende organisaties?

Iedereen moet zijn of haar eigen identiteit houden, maar je moet wel het gezamenlijke doel hebben om de klant in kwestie verder helpen/krijgen. Of zodanig te kunnen helpen dat de klant zoiets heeft van, dit wat er is gebeurd is goed, daar kan ik mee verder. Dat hoeft nog niet eens te betekenen dat alles opgelost is. Als het voor de klant goed is, dan is het goed. Soms hebben wij het idee dat we dat anders hadden moeten aanpakken, maar dat is iets wat we nog een beetje moeten afleren. Want we willen echt dat alles goed geregeld is, maar soms hoeft dat helemaal niet als het voor de klant al genoeg is.

11. Is de samenwerking tussen de organisaties vastgelegd in overeenkomsten?

Zo ja, hoe zijn deze overeenkomsten vorm gegeven?

Zo nee, op welke manier is de samenwerking wel vastgelegd?

Dat is een lastige. We hebben wel echt afspraken gehad met onder andere Carinova en het Meester Geertshuis. Ik kan het niet zo melden of wij getekende documenten hebben waarin de afspraken zijn verzegeld, dat zou ik even moeten navragen.

Met de woningbouwvereniging wel, dat is echt een getekend convenant.

Met de landelijke instanties hebben wij zelf geen getekende convenanten mee, dat gaat dan via onze branchevereniging de NVVK. Omdat wij lid zijn van de NVVK gelden die convenanten vanzelf ook voor ons.

Wij werken ook heel nauw samen met de sociale wijkteams, maar ik weet niet of wij een document hebben met de handtekeningen erop.

12. Wat zijn de voordelen van deze vastgelegde samenwerking?

Je weet wat je aan elkaar hebt, je weet waar je elkaar op aan kunt spreken. Als het goed is staat er in vermeld wie wat doet. Ik denk dat het duidelijkheid en helderheid schept naar beide partijen toe. Volgens mij is dat het belangrijkste van zo'n convenant. Vervolgens moet je zo'n convenant onderhouden, een convenant maken is één maar het vervolgens uitvoeren en voortdurend bij schakelen en is weer een heel ander ding. Als het goed is, is dat een onderdeel van het convenant dat erin staat wanneer overleggen plaatsvinden en dat daar waar nodig dingen kunnen worden bijgeschaafd. Er kan zelfs nog een opmerking in staan dat partijen onderling een ander standpunt mogen hebben, dan wat er in het convenant staat. Je kunt het niet helemaal zwart op wit dicht timmeren, er moet altijd ruimte blijven voor eigen identiteit. Het is wel slim om het zo gekaderd mogelijk te doen. Wat ik eerder ook aangaf, je blijft altijd een eigen identiteit houden waardoor het soms simpelweg door wetgeving niet kan ook al wil je het wel. Je moet naar elkaar de ambitie uitspreken, dat wanneer er wat is je dit samen gaat oplossen, hoe je dit gaat oplossen zie je dan wel.

13. Wat zijn de nadelen van deze vastgelegde samenwerking?

Het heeft net zoveel voordelen als nadelen wanneer je zaken hebt vastgelegd, want als je dingen vast hebt gelegd moet je het doen zoals het er staat. De andere partij kan je erop aanspreken dat het niet op die manier was afgesproken. Dan is de kunst om het zo efficiënt mogelijk vast te leggen. Ik denk wel dat je ervoor moet oppassen om het dicht te timmeren, want dan wordt het te strak. Je moet ruimte blijven houden. Anders kunnen partijen zich achter de afspraken gaan verschuilen, dat is ook niet de bedoeling van een convenant.

14. Wat is het doel van het opstellen van de overeenkomst?

Helderheid bieden naar beide partijen, dat je van elkaar weet wat je van elkaar kan verwachten. Volgens mij is dat het belangrijkste.

15. Wat is de doelgroep waarvoor de overeenkomst bedoeld is?

Bij de woningbouwverenigingen gaat het om de huurders. Bij de lokale zorgverzekeraar Salland gaat het om de deelnemers van de zorgverzekering. Alles overstijgend gaat het om de inwoners van het werkgebied van het BAD, de gemeente Deventer en de gemeente Olst-Wijhe.

Iedereen mag bij jullie aankloppen voor budget advies?

Ja. De enige weigering, als ik het zo zou moeten noemen, is dat mensen niet in de gemeente Deventer of Olst-Wijhe wonen. We hebben geen inkomensgrens van boven of van onder. Het is ons voorgehouden dat we iedereen moeten spreken. Daarna is het de vraag of we verder kunnen met die klant, maar er is niemand die geen gesprek krijgt.

16. Wat is de inspanningsverplichting van de organisaties?

Zorgen dat we bekend zijn, zorgen dat het duidelijk is dat het BAD er is. Dat ook nieuwe partijen in de stad daar kennis van hebben. Volgens mij is dat de belangrijkste. Sporen achter laten van wat we doen en dat mensen weten hoe ze in contact kunnen komen met ons. Schuldhelpverlening is vrijwillig, niemand is gedwongen een verzoek bij ons in te dienen, dat betekent dat wij burgers niet opzoeken. Mensen moeten zelf naar het BAD toe of door middel van een doorverwijzing van een andere organisatie. Zodra we aan de slag gaan met een dossier kunnen er voorwaarden worden gesteld, het blijft nog steeds vrijwillig maar het is dan iets minder vrijblijvend. Je moet ergens komen met die klant en die klant wil dat eigenlijk zelf ook, want die meldt zich bij ons aan. Diegene heeft een hulpvraag die hij of zij graag opgelost wilt zien.

17. In hoeverre worden de gemaakte afspraken gecontroleerd?

Wij worden voortdurend geaudit vanuit allerlei verschillende achtergronden. We hebben vorig jaar een gemeente audit gehad. We hebben onlangs een NVVK audit gehad. Wij zijn ook NEN-ISO-8048 gecertificeerd, dat is een certificering voor schuldhelpverlenende instanties. Zij zagen echt door tot in processen wat wij doen, dat heeft voor een deel ook verband met de Wettelijke gemeentelijke schuldhelpverlening, daar moeten wij ons natuurlijk aan houden. Dat is eigenlijk wel een bijzondere wet, want er staat in dat je iemand binnen vier weken moet spreken en heel kort gezegd blijft het daar dan bij. Er staat natuurlijk wel meer in, maar dat is zeg maar wel de ingang. Wij hechten eraan dat partners vertrouwen in ons kunnen krijgen als ze zien dat wij die certificering hebben. Dat impliceert dat wij ons werk goed doen. Dat moet naar buiten toe vertrouwen wekken, dat wij een betrouwbare partner zijn en doen wat we moeten doen.

We hebben ook nog de ISO-9001 certificering, dat is eigenlijk de verkort versie van de NEN-ISO-8048. Dat was onze eerste audit, die is wat algemener dan de andere. Die geeft alleen aan dat je processen moet hebben en die NEN-ISO-8048 gaat echt inhoudelijk de diepte in. Dan komt er ongeveer twee dagen iemand over de vloer en die vraagt allerlei collega's uit over hoe het er bij ons aan toe gaat. Je moet kunnen aantonen dat je de processen volgt.

Vanuit de gemeente worden jullie ook gecontroleerd?

Ja, vorig jaar was er een onderzoek vanuit de rekenkamer. Dat is een politiek onderdeel van de gemeente. Zij willen weten hoe de budgetten die aan ons worden uitgekeerd worden uitgevoerd, meer een controle functie. We hebben ook een gemeentelijke audit gehad, die was wat algemener. Dat was ongeveer twee jaar terug. Voor ons is de NVVK audit en de NEN-8048 wel de belangrijkste, zeker ook naar buiten toe naar de landelijke organisaties.

Heeft het voordelen om daarbij aangesloten te zijn?

Het heeft denk ik geen nadelen. Op een gegeven moet je bij in een dossier natuurlijk voorstellen gaan doen voor een schuldenregeling, het is niet zo dat schuldeisers altijd akkoord gaan omdat wij die audit en certificering hebben, zo is het niet. Het heeft zeker geen nadelen.

3. Afbakening van werkzaamheden18. Bij wie ligt de taak van afbakening van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende organisaties?

Ik denk dat het per organisatie een management ding is. Bij ons hebben we een teammanager en een projectleider. Zij hebben onderling overleg met de betrokken organisaties, ik denk dat daarin wordt afgesproken wie wat doet. Uiteraard met inachtneming van de eigen identiteit en de wet- en regelgeving. Wat kan, mag en moet. Een instantie kan van ons willen dat we iets doen, maar als het om privacy redenen niet mogelijk is bijvoorbeeld dan hebben we dat naar elkaar toe te respecteren.

De afbakening ligt dus eigenlijk bij de organisaties zelf?

Ja, ik denk het wel. In het convenant zal vast beschreven staan hoe dat met de woningbouwvereniging is afgestemd, maar we hebben niet met elke organisatie een convenant. Daarbij gaat het dan meer om praktisch uitvoerende werkafspraken, zoals met Tactus verslavingszorg. Als het hogerop moet, dan komt de teammanager vanzelf wel in beeld.

19. Welke taken hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Dit komt deels overeen met de beschrijving van de rollen. Taken kan ook het signaleren en het doorverwijzen zijn, wij zien ook niet alles. We hebben maar een bereik van 13%, onlangs is er een nieuwe visie nota opgemaakt en toen kwam er naar voren dat er maar 13% van de burgers bereikt wordt. Dus 87% van de burgers bereiken wij niet. Onlangs dat we met veel mensen zijn en kei hard ons best doen, bereiken we weinig mensen.

Ik had het idee dat het BAD wel bekend is in Deventer

We zijn ook wel bekend, maar dat hoeft nog niet iets te zeggen over het bereik. Ik kan me voorstellen dat best veel mensen gewoon niet naar ons toe willen, ik snap dat dan wel want je wilt niet je hebben en houden bloot geven en ook een stukje schaamte. Ik snap de beleving en het gevoel van die mensen wel.

20. Welke bevoegdheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviesbureau?

Elkaar erop wijzen wat er gebeurt en elkaar scherp houden in de processen. Bij het convenant met de woningbouwvereniging is het denk ik veel makkelijker, want daar staat in beschreven wie wat moet doen. Wanneer er iets gebeurt wat niet zo is afgesproken, mogen beide partijen elkaar hierop wijzen. Elkaar alert houden is denk ik wel een belangrijk ding.

21. Welke verantwoordelijkheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Volgens mij is dat voor een deel wel hetzelfde. We zijn er niet voor om elkaar te controleren, daar zijn we ook veels te druk voor. Maar ik denk dat elke individuele organisatie zelf de verantwoordelijkheid heeft om het voor de klanten zo goed mogelijk te doen. Elke organisatie heeft de verantwoordelijkheid om de burger de goede richting op te sturen, goede doorverwijzing is belangrijk. Je moet kunnen laten zien wat je doet, je moet je verantwoordelijkheid nemen. Open en eerlijk kunnen zeggen wat je gedaan hebt. Het kan soms zo zijn dat je een klant niet kan helpen, maar dan kun je dat open en eerlijk melden. Laten zien wat je wel ondernomen hebt.

22. Wat zorgt ervoor dat deze manier van afbakenen effectief is?

Korte lijntjes, heldere afspraken, je weet wat je aan elkaar hebt. Je kunt elkaar erop wijzen in welke fase van het traject je zit en volgens de afspraken zouden wij of jullie nu dit doen. Als het klaar is elkaar weer informeren. Duidelijkheid bieden is volgens mij de belangrijkste.

23. Wat zijn de nadelen van deze manier van afbakenen?

Je kunt nog wel eens wat van een andere organisatie vinden, je ziet het vanuit je eigen beleving en je vindt dat die organisatie het anders had kunnen of moeten doen. Dat je misschien onbewust je daarmee gaat bemoeien.

24. In hoeverre is er sprake van onduidelijkheid binnen de afbakening?

Bij de landelijk gesloten convenanten speelt er soms wat onduidelijkheid of onwetendheid. Als je bijvoorbeeld een regeling probeert te treffen of afspraken probeert te maken met een energiemaatschappij dan gaan zij vaak niet direct akkoord. Dan moeten wij hen op de afspraken wijzen die in het gesloten convenant staat.

4. Waarborgen van de privacy van klanten

25. Wat is het doel van het delen van de persoonsgegevens van de klanten?

Het doel is dat de klant de informatie die wij en andere organisaties nodig hebben zo min mogelijk hoeft te delen. We proberen te vermijden dat ze dezelfde informatie meerdere keren moet opgeven. De gegevens die wij vragen hebben tot doel dat wij een zo helder mogelijk beeld hebben van de situatie en welke informatie kan voor de andere partij handig zijn om verder te kunnen met het dossier.

26. Welke inhoudelijke persoonsgegevens worden er door het budget adviescentrum gedeeld?

Dat zijn denk ik de meest basale gegevens. De NAW-gegevens: naam, adres en woonplaats. Ook de geboortedatum, BSN is soms ook nog wel eens handig en eventueel omschrijving van bijvoorbeeld inwonende kinderen. Meestal zit er ook een omschrijving bij van het probleem of situatie. Dit kan ook in ons eigen voordeel zijn dat wij dit weten, dan kunnen wij misschien direct al antwoord geven op de vraag van de andere organisatie.

27. Met welke organisaties worden deze persoonsgegevens gedeeld?

Ik denk bijna allemaal met de genoemde organisaties, vooral met de sociale wijkteams, de woningbouwverenigingen, dat zijn wel de belangrijkste. Soms ook met beschermingsbewindvoerders, dat is al wat makkelijker omdat die klanten daar ook al in beeld zijn. Daar liggen dus ook al gegevens en klanten zijn daar ook al geïnformeerd over het feit dat er gegevens uitgewisseld moeten worden.

Wij wisselen ook gegevens uit met het BKR in Tiel, dat is ook nog wel een belangrijke maar dat is meer om op te vragen of de betreffende klant daar geregistreerd staat met schulden voor instanties die aangesloten zijn bij het BKR. Dat gaat bijvoorbeeld om banken, vaak financiële instellingen, het zijn meer de krediet- of hypotheekverstrekkers.

28. Hoe worden deze persoonsgegevens gedeeld?

Per post, mail, telefonisch en soms door middel van een gesprek, maar de eerste drie zal het voor 98% wel zijn.

29. Wie is de verantwoordelijke met betrekking tot het delen van persoonsgegevens van klanten?

In eerste aanleg denk ik de teammanager, ik stel me voor dat dat gemandateerd is. Als individuele werknemer heb je zelf natuurlijk ook altijd de verplichting om je werkzaamheden neutraal te doen en altijd met inachtneming van de privacy regels.

30. Op welke manier wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?

We kennen bij de gemeente een soort inzage- of klachtenprocedure, bij de afdeling kwaliteitszorg van de gemeente. Als klanten inzage willen hebben in zijn of haar dossier dan mag dat, maar het is niet zo dat wij dan met het dossier naar beneden gaan en zeggen 'hier mag je in kijken'. Hier zijn echt afspraken voor gemaakt. Wij verwijzen de klant en vragen of diegene het goed vindt als we de gegevens doorsturen naar de afdeling kwaliteitszorg, dan nemen zij contact op met de klant. Hoe dit verder afgehandeld wordt gaat buiten ons om. Zij organiseren dan een afspraak met de cliënt of vragen eerst even uit waarom hij het dossier wilt inzien. Altijd met het doel om de transparantie te bieden.

31. Wanneer wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?

Dat is op zijn eigen verzoek. Dit gaat bijna altijd gepaard met een conflict- of klachtsituatie. Dat klant het idee heeft dat hij moet zien wat er gebeurd is. Dat is vaak aan zo'n situatie gerelateerd. Misschien komt dat ook wel omdat wij onze klanten niet actief informeren dat dat kan, maar we hebben meer dan 1000 klanten, als die continue hun dossier willen inzien is het niet houdbaar. Dat bieden we denk ik niet actief aan, dat een klant zijn of haar dossier kan inzien. Het moet wel werkzaam blijven.

Als klanten ons iets aanleveren, vragen wij altijd om een kopie. Wij willen geen originele stukken hebben, die moet de klant vooral zelf houden, dus alles wat wij hebben heeft u zelf ook zeggen wij dan.

32. Op welke manier wordt er binnen het budget adviescentrum aandacht besteed aan de waarborging van de privacy van klanten?

Volgens mij door de vermelding wat op aanmeldformulier staat, dat we niet met de gegevens aan de haal gaan. De audits dragen daar denk ik ook aan bij, die geven ook aan hoe wij moeten omgaan met privacy. Volgens mij zijn dat wel de twee grootste pijlers. En als ambtenaren moeten we een integriteitsverklaring ondertekenen, dat we niet met die gegevens aan de haal gaan uiteraard. We hebben internet bij ons een service concept, zoals wij dat noemen. Dat we ons als BAD collega's verbinden aan het maximaal haalbare wat voor die klant mogelijk is, beleefd blijven naar de klant, goed je werk blijven doen en geen gegevens op Facebook of wat dan ook zetten. Gewoon normaal doen zeg maar.

33. In hoeverre wordt er toestemming gevraagd aan de klanten voor de verwerking van persoonsgegevens?

Klanten ondertekenen een formulier die wij van de NVVK gebruiken, daar staat onderaan dat klanten hiermee toestemming geven dat wij bepaalde gegevens mogen uitwisselen met organisaties.

34. Wat zijn de voordelen van deze manier van waarborgen van privacy?

Klant heeft inzage en kan met eigen ogen zien wat er in zijn dossier staat en wat wij in dat dossier hebben opgeslagen.

35. Wat zijn de nadelen van deze manier van waarborgen van privacy?

Dat zegt misschien meer over mij dan over de klant, maar ik heb altijd het idee als de klant dat doet dat hij dan het oorspronkelijke doel van inzage voorbij schiet. Het is een bewerkelijke procedure, als er dan iets gewaarborgd moet zijn op het gebied van privacy dan is het wel zo'n klantendossier. De klant moet ook het gevoel hebben dat hij serieus genomen wordt en dat het klopt wat hij ziet.

Bijlage 5: interview Klaaske Heidemans

Naam: Klaaske Heidemans
 Organisatie: de Kern, maatschappelijke dienstverlening
 Afdeling: Sociaal Raadslieden
 Functie: Sociaal Raadsvrouw

Datum: 5 april 2016
 Tijdstip: 13:00 – 14:00

Sociaal Raadslieden is er voor vraag verheldering. Inwoners worden geholpen bij het op orde krijgen van de inkomsten en uitgaven.

1. Organisaties en de rollen

Organisaties:

1. Met welke organisaties wordt er binnen het budget adviescentrum samengewerkt?

Wij hebben hier in Zwolle Op Orde, dat is een samenwerkingsverband tussen Stichting Welzijn Ouderen van vroeger, dat heet nu Wijz en met Humanitas, de thuisadministratie en wij zitten zelf ook in dat Op Orde.

Wat doet Humanitas daarin?

Zij doen de thuisadministratie voor de mensen die kunnen leren met hun financiën om te gaan. Humanitas geeft een jaar lang ondersteuning en dan is het de bedoeling dat ze het na een jaar zelf kunnen.

Wijz doet een aanbod voor de niet lerende. Er zijn mensen die door bijvoorbeeld een verstandelijke beperking of ze spreken de taal slecht, waarvan ze denken dat het niet gaat lukken. Deze mensen hebben dan wat langdurige ondersteuning nodig.

Wij, als Sociaal Raadslieden, bieden de kort durende ondersteuning. Zeg maar de mensen met vuilniszakken vol met papier komen bij ons en daar zetten wij dag-stagiaires op van HBO maatschappelijke werk en die maken dan orde in de chaos. Zij zijn weer gelinkt aan de Sociaal Raadslieden, dus ze kunnen direct kijken of de beslagvrije voet bijvoorbeeld te hoog is, moeten er nog toeslagen aangevraagd worden, is er nog recht op minima regeling of voorzieningen. Sociaal Raadslieden is hier natuurlijk in geschoold op alle terreinen, dus die heeft heel goed die overall view. Moet er nog een formulier ingevuld worden, gebeurt dat door een stagiaire of een vrijwilliger. Dat doen wij als Sociaal Raadslieden niet zelf. Wij zorgen wel dat de hele inkomsten en uitgaven plaatje weer op orde komt.

De kracht die wij denk ik hebben is de goede samenwerking tussen professionals, vrijwilligers en stagiaires. Je ziet ook wel dat er een grens is, tot wat een vrijwilliger kan doen. Ik denk dat je ze daarvoor ook moet beschermen. Als er bijvoorbeeld iets heel ingewikkelds is over toeslagen of beslagvrije voet, dan zie je vaak dat vrijwilligers daarin vastlopen. Diegene kan dan ook, als hij of zij daarin vastloopt, bij de Sociaal Raadslieden terecht om te kijken wat er nou moet gebeuren. Ik denk wel dat je in dat budget adviescentrum in Lochem zeker ook een professional moet hebben, die wel dat totaal overzicht heeft van alle regelingen en voorzieningen. Ik denk anders dat er te veel blijft liggen. Iemand met echt inhoudelijke kennis. Je ziet bij de sociale wijkteams ook, het is toch wel vaak ingewikkelde materie over belasting, toeslagen en beslagvrije voet.

Dus met Humanitas en Wijz wordt er samengewerkt, met welke organisaties nog meer?

Met schulddienstverlening wordt ook samengewerkt. Met Humanitas en Wijz wordt het spreekuur gedraaid, daar is ook echt een samenwerkingsovereenkomst mee. Wij hebben ook een samenwerking met schulddienstverlening, op het moment dat er een aanmelding wordt gedaan voor schulddienstverlening, krijgt diegene direct een verwijzing naar Sociaal Raadslieden. Wij zorgen

ervoor dat we ze toe leiden naar die schulddienstverlening. Dat betekent dan dat die administratie overzichtelijk wordt, we kijken samen naar de hoeveelheid schulden. Er moet vrij veel aangeleverd worden voor schulddienstverlening en wat je toch vaak ziet zijn mensen die toch al tot over hun oren in de schulden zitten, niet meer in die papieren durven of ze hebben enveloppen niet geopend. Als je ze daarmee laat zitten, zouden ze negen van de tien keer niet eens aankomen bij schulddienstverlening. Dan wordt het alleen maar van kwaad tot erger. Wij doen het met ze samen, dat ligt er een beetje aan in welke toestand de klant is, maar als het kan met de klant samen. Soms raken ze helemaal in paniek door de chaos die er is, dan doen wij als Sociaal Raadslieden ook wel eens wat werk op kantoor zonder de klant. Maar het liefst met de mensen zelf.

Hebben jullie met schulddienstverlening een overeenkomst?

Daar hebben we wel een overeenkomst mee, maar dan met betrekking tot de spoedaanmeldingen. Wij hebben een overeenkomst met de woningbouwvereniging en schulddienstverlening. Als er sprake is van twee maanden huur achterstand, meldt de woningbouwvereniging dit aan de Sociaal Raadslieden. Wij moeten er voor zorgen dat ze binnen tien dagen aangemeld worden bij schulddienstverlening en schulddienstverlening moet er vervolgens voor zorgen dat ze binnen tien dagen in budget beheer zitten. Zodat de woningbouwvereniging er weer van op aan kan dat de huur betaald gaat worden en het voorkomen van uithuiszetting. Dit werkt heel goed.

Naast de schulddienstverlening werken we samen met sociale zaken van de gemeente.

Werken jullie eigenlijk vanuit de gemeente?

Nee, wij zijn gewoon Stichting de Kern, maatschappelijke dienstverlening en wij worden gesubsidieerd door de gemeente, maar wij zijn geen ambtenaren.

Hebben jullie met sociale zaken van de gemeente ook een overeenkomst?

We hebben geen overeenkomst met de gemeente, dit zijn mondelinge afspraken die er zo in gesloten zijn door de jaren heen. De gemeente houdt ons op de hoogte over bijvoorbeeld een nieuwe minimaregeling, nieuwe formulieren etc. Eens in de zoveel tijd vinden er overleggen plaats, om te kijken wat er allemaal gebeurd op dat gebied. Het is wel nodig en ook goed voor elkaar op dat gebied in Zwolle vind ik.

Je moet het echt met elkaar doen en iedereen moet dat ook zo zien. Toen ik hier begon met werken, zat elke organisatie heel afgebakend op zijn eigen terrein zijn ding te doen. Dat had natuurlijk alles met subsidies te maken die organisaties kregen. Gelukkig, wat er nu wel meer gebeurd is dat we elkaar mee opzoeken en ook beter kunnen kijken waar is iemand goed in. Als je gesubsidieerd wordt, wil je graag overal goed in zijn, omdat je dan weer geld binnen krijgt. Maar dat is niet wat de insteek moet zijn. Je moet kijken wat is voor de klant goed en wie kan daar het beste voor ingezet worden. Als dat langdurige ondersteuning bij de thuisadministratie moet zijn, dan moet je daar geen professional op zetten, daar kan prima een vrijwilliger opgezet worden. Op het moment dat een vrijwilliger vastloopt in de thuisadministratie, moet de vrijwilliger wel een beroep kunnen doen op een professional die er verstand van heeft.

Als je met vrijwilligers wilt werken, moet je aan de ene kant denk ik zorg hebben voor het gemotiveerd houden van de vrijwilligers. Daar zijn, binnen Op Orde, de medewerkers van Wijz en Humanitas goed in en de Sociaal Raadslieden zijn goed in het bijstaan aan de financiële kant. Als je op die manier gaat werken moet je van beide partijen iemand hebben die dat in goede banen gaat leiden.

Ik denk dat dit wel de belangrijkste samenwerkingspartners zijn, die ook op hetzelfde terrein aan het werk zijn. De belastingdienst moet er ook nog bij trouwens. Wij zijn een toeslagen servicepunt, dus wij zijn gemachtigd om meer te doen met toeslagen dan een regulier iemand.

Is daar ook veel vraag naar?

We hadden het er vanmorgen over dat het nu iets rustiger wordt met de toeslagen, dat het lijkt alsof het meer onder controle is. Er is heel veel gedoe mee geweest, ook dat je zaken niet geregeld kreeg, dat je dingen niet kon veranderen, dat het heel lang duurde voordat er een beslissing werd genomen.

Hebben jullie met de belastingdienst een overeenkomst gesloten?

Ja, daar is ook een overeenkomst mee gesloten.

Dan hebben we hier in Zwolle, dacht ook dat dat landelijk is, een Stella-team. Dat is een specialistisch team van de belastingdienst, waar we ingewikkelde kwesties aan voor kunnen leggen. Het is heel handig om daar een ingang bij te hebben, want als je het via het callcenter moet doen dan schiet het niet op.

Heb je zo'n Stelle team in elke regio zitten?

Dat weet ik niet precies. Stella team is wel een landelijk iets, denk dat er dan ook wel een in Hengelo zit, maar dat weet ik niet precies.

2. Op welke manier wordt er samengewerkt met schuldeisers zoals woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energiemaatschappijen?

Met de woningbouwvereniging en schulddienstverlening hebben we samenwerking op het gebied van de spoedaanmelding, wat we net al hebben besproken.

Wij vanuit Sociaal Raadslieden hebben we geen samenwerking energiemaatschappijen, hierin zijn wel afspraken binnen de schulddienstverlening omtrent afsluiting en dergelijke. Volgens mij sturen ze vanuit schulddienstverlening ook een melding naar de energiemaatschappij, zodra iemand is aangemeld voor schulddienstverlening en er is sprake van mogelijke afsluiting. Zij hebben wel werk afspraken gemaakt daarin.

In Zwolle hebben ze voornamelijk te maken met het zilverenkruis, maar daar zijn ook geen afspraken mee gemaakt. Wel is er een collectieve ziektekosten verzekering mogelijk vanuit het Zilverenkruis, waarbij de mensen die onder het minimum leven niet meer het eigen risico hoeven te betalen. Zij krijgen een goed pakket, tegenover een redelijke prijs.

3. Op welke manier wordt er samengewerkt met organisaties uit het maatschappelijke veld?

Met name met de sociale wijkteams, hier zitten alle organisaties in: MEE, gemeente, maatschappelijk werk, Jeugdzorg, Wmo medewerkers. Wij doen spreekuren op locaties waar sociale wijkteams ook zitten, daar proberen we die verbinding ook heel erg mee te leggen maar we zitten niet in de sociale wijkteams. We hangen er als het ware als specialist tegenaan. Vanmorgen was nog op het nieuws dat 80% van de vragen die bij sociale wijkteams terecht komen, over schulden gaan.

Jullie werken dus ook samen met de sociale wijkteams, maar zij doen niets op het gebied van financiën?

Sociale wijkteams krijgen natuurlijk wel financiële vraagstukken binnen, maar deze worden direct verwezen naar de sociaal raadslieden of naar het spreekuur van de sociaal raadslieden. Of we worden er soms zo bij betrokken dat we mee op huisbezoek gaan. De verwijzing naar sociaal raadslieden kan natuurlijk ook, omdat wij altijd op locatie zitten waar sociale wijkteams ook zitten. Die verbinding moet je wel heel erg hebben, want bij sociale wijkteams komen natuurlijk heel veel vragen binnen. Daar moet je wel naar opzoek.

4. Op welke manier wordt er samengewerkt met scholen en vrijwilligers organisaties zoals kerken?

Schuldhulpmaatje hebben we hier in Zwolle, dat is opgericht vanuit een kerkelijke organisatie (christelijk gereformeerd). Zij zitten ook binnen Op Orde. Zij zetten ook vrijwilligers in om mensen te ondersteunen bij thuis administratie of de weg naar schulddienstverlening. Wat daar aan vragen binnen komt.

Verder hebben we een fonds van gezamenlijke kerken, als er nood aan de man is kunnen wij daar geld krijgen voor brood en dat soort dingen.

*Rollen:*5. Welke rollen hebben de organisaties binnen het budget adviescentrum? Dit kan variëren tussen signaleren, doorverwijzen of een actieve rol in het verminderen van de schulden.

Sociaal Raadslieden heeft een actieve rol in het verminderen van de schulden. Woningbouwvereniging hebben zowel een signalerende rol, maar ook een actieve rol binnen die samenwerking met betrekking tot de spoedaanmelding. Zij gaan bijvoorbeeld ook op huisbezoeken, als er wat aan de hand is, maar dat is denk ik wel vanuit een andere gedachte. Meer vanuit de gedachte dat ze hun geld willen hebben. Daar zitten natuurlijk ook gewoon sociale consulenten die wel gericht zijn om het geld binnen te halen, maar die ook een bredere visie hebben.

6. Is het duidelijk wie welke rol heeft?

Ja, dat is heel helder. Dat is een heel afgebakend terrein. Wij doen alleen de toeleiding naar de schulddienstverlening. Wij vullen het schulddienstverleningsformulier in, we zorgen dat beslagvrije voet goed is, dat toeslagen binnen komen en we vragen kwijtschelding aan. We zorgen ervoor dat alles op orde is, dat de juiste formulieren bij het aanmeldformulier zitten. Zodra de aanmelding binnen is bij schulddienstverlening doen wij in principe niets meer, tenzij schulddienstverlening nog ergens vragen over heeft of de toeslagen zijn toch weer anders dan dat we hadden verwacht. Op dat moment verwijzen ze weer terug naar Sociaal Raadslieden, maar dat pakt schulddienstverlening op. We helpen de mensen om de stap te zetten om daar te komen. Ik denk dat het heel belangrijk is dat mensen daarin geholpen worden. Je ziet namelijk dat wanneer mensen in de schulden zitten, zijn ze bang om in de ellende te duiken dus het lukt ze zelf niet meer. Veelal gaat dat niet goed, sommige ook wel. Ik denk dat het belangrijk is dat mensen weten waar ze terecht kunnen voor hulp bij het op orde krijgen van de administratie.

7. Op welke manier worden er handvaten geboden aan de organisaties die niet thuis zijn in schuldenproblematiek? Bijvoorbeeld de organisaties uit het maatschappelijk veld.

Dat doen wij niet. Het is toch wel een heel specialistisch terrein waar je op aan het werk bent en de geluiden die je krijgt vanuit de sociale wijkteams hier in Zwolle is dat zij hun handen vol hebben aan alle andere soorten vragen, zij komen aan de financiële en materiële vragen niet toe en daarbij geven ze ook aan dat ze hier geen verstand van hebben. Dat snap ik ook heel goed. Het is toch wel belangrijk om gespecialiseerd te zijn in de materiële hulpverlening. Als je deeltaken in de sociale wijkteams zou leggen, daar hebben we wel eens aan gedacht bij de spoedaanmelding, dan doet iedereen het anders. Dan snappen ze het niet en dan komen ze als nog bij ons terug. Het is duidelijk dat wanneer er een vraag wordt gesteld op het gebied van financiën, dat mensen worden verwezen naar sociaal raadslieden.

Bij eenvoudige vragen wordt er natuurlijk wel antwoord gegeven door de sociaal wijkteams. Bijvoorbeeld: ik heb schulden, wat moet ik doen? Dan zullen ze wel antwoord geven met: dan kunt u naar de schulddienstverlening. Simpele vragen worden wel beantwoord, en dat moet je ook zo houden. Op het moment dat er iets met toeslagen moet gebeuren, moet je niet willen dat er allerlei vrijwilligers mee aan de gang gaan.

2. Samenwerkingsverbanden8. Hebben de samenwerkende organisaties een gedeelde ambitie en wat is deze ambitie?

Binnen de samenwerking met de woningbouwvereniging hebben we de gezamenlijke ambitie om uithuisplaatsing te voorkomen.

Bij Op Orde is de gedeelde ambitie het op orde hebben en houden van de financiële administratie. Of dat thuis gebeurt bij iemand of bij ons maakt hierin niet uit. Dat delen we denk ik. Vooral een laagdrempelig inlooppunt zijn voor mensen met vragen. Dat komt denk ik bij alles wat we doen terug, de laagdrempeligheid is erg belangrijk.

Het gezamenlijke belang met de schulddienstverlening is dat er voor wordt gezorgd dat mensen met problematische schulden goed geholpen worden, dat deze mensen op de juiste plek terecht komen.

Ook daarbij weer het verlagen van de drempel, ik denk dat mensen makkelijker bij ons komen dan dat ze bij de gemeente komen.

9. Hebben de organisaties respect voor elkaars belangen en hoe uit zich dat in de samenwerking?

Wat ik al zei is dat het nu begint te komen. Dat heeft wel een lange tijd geduurd, omdat iedereen nog met die subsidie pot zat. Langzamerhand hebben we toch in kaart weten te brengen wat de sterke kanten zijn van Humanitas, Wijz, Schuldhulpmaatje en van ons als Sociaal Raadslieden. Nu hebben we wel een soort afbakening, het is wel helder dat sociaal raadslieden aan de vraagverheldering doet, omdat zij daar gewoon het beste in zijn en dat de andere partijen andere taken hebben. Zij zijn goed in het werken met vrijwilligers, daar zijn wij minder goed in. Wij weten niet goed hoe we de vrijwilligers moeten motiveren. Daar zijn de mensen van Wijz en Humanitas voor nodig. Met Schuldhulpmaatje zijn we aan het kijken of we vrijwilligers kunnen werven die mee zouden kunnen draaien in het spreekuur van de sociaal raadslieden, waarbij zij achter de raadslieden hun werk kunnen doen. Op dit moment wordt er veel gewerkt met dag stagiaires, dat werkt op zich wel goed maar ze zijn over het algemeen toch veel jonger en hebben minder levenservaring. Daar moet je veel in investeren op het gebied van begeleiding, bij vrijwilligers ligt dat wat anders. Die hebben wel wat inhoudelijke begeleiding nodig en wat begeleiding om gemotiveerd te blijven. Dat kost minder tijd.

10. Wat zijn de gezamenlijke belangen van de verschillende organisaties?

Het antwoord op deze vraag staat onder vraag 9.

11. Is de samenwerking tussen de organisaties vastgelegd in overeenkomsten?

In op orde is het vastgelegd, in de spoedaanmelding is het vastgelegd en met schulddienstverlening en de gemeente is het niet vastgelegd.

Zijn dat dan mondelinge afspraken?

Ja, dat zijn mondelingen afspraken inderdaad. Dat is in de loop van de jaren zo gegroeid.

Hoe zijn de overeenkomsten vormgegeven?

In een convenant is dat met spoedaanmeldingen. Op Orde weet ik niet of daar een overeenkomst van is, dat zou ik na moeten zoeken. Ik denk het wel. Er is een gezamenlijk stuk geschreven van Wijz, Humanitas en Sociaal Raadslieden, nog niet met Schuldhulpmaatje. Daarin is beschreven hoe wij die samenwerking zagen en daar is iedereen mee akkoord gegaan. Het is nu ook zo dat de subsidie die deze partijen krijgen allemaal in één pot wordt gestopt. Daar zijn afspraken over gemaakt wie welk deel krijgt.

Hebben deze drie partijen bedacht dat het in één pot zou komen?

Dat wilde de gemeente uiteindelijk, die heeft op een bepaald moment gezegd: dit is de hoeveelheid geld die wij uittrekken voor de thuisadministratie, er zijn drie belangrijke partijen in Zwolle die wat op het gebied van thuisadministratie doen, wij hebben er geen zin in om iedere keer dat geld te moeten verdelen, dit is het budget en zoek het met elkaar maar uit. Dan is er nu een vierde partij het Schuldhulpmaatje bij gekomen en die deelt ook mee in de pot.

12. Wat zijn de voordelen van deze vastgelegde samenwerking?

Dat je er echt over na moeten denken dat het een gemeenschappelijk product wordt, dat je dus niet elk op je afgebakend terrein werkt. Bij Op Orde is het de bedoeling dat mensen die een vraag hebben op het gebied van thuisadministratie hierin geholpen worden. Of dat nou iemand is die het wel of niet geleerd kan worden maakt eigenlijk niet uit, de mensen moeten gewoon geholpen worden. Binnen het samenwerkingsverband wordt je gedwongen om erover na te denken wie dan welke rol hierin krijgt. Dat vind ik een groot voordeel.

Bij de spoedaanmelding zijn er duidelijk afspraken gemaakt, wanneer er twee maanden huurachterstand is wordt dat gemeld. Dat is in het belang van de woningbouwvereniging, maar ook van ons, want als die melding niet gebeurd heeft Sociaal Raadslieden er achteraf nog veel meer werk

aan. Het is belangrijk dat alle partijen ook zelf het belang zien van de samenwerking.

13. Wat zijn de nadelen van deze vastgelegde samenwerking?

Nadeel kan soms zijn, met name aan het begin van de samenwerking, dat de verschillende organisaties soms niet op hetzelfde spoor zitten. Bij Op Orde was het in het begin zo dat de Sociaal Raadslieden veel harder liepen, dan de medewerkers van Humanitas. Die zaten nog heel erg op hun eigen ding, zij wilden eigenlijk hun eigen ding niet los laten. Bij samenwerken hoort ook een stukje loslaten van oude dingen en starten van nieuwe producten. Dat is bij elke verandering binnen een organisatie, eerst ga je de weerstand in. Die hobbels moeten wel genomen worden. Je moet daar eigenlijk wel wat vernieuwende mensen in weten te krijgen. Mensen die precies willen doen wat ze altijd al hebben gedaan, dat was hier in Zwolle wel een beetje zo, willen het liefst dat het zo blijft. Soms is het belangrijk daar iets in te veranderen, ook met de toename van allochtone mensen. Groot aantal allochtone mensen willen niet iemand bij hen thuis hebben om de administratie te doen, die willen veel liever op locatie komen. Dan is het dus niet perse meer thuis administratie, maar het is nog steeds ondersteuning bij administratie dus dat zou je kunnen bedenken hoe je inspeelt op die verandering. Er kan een plek worden gezocht, aansluitend aan het spreekuur, dat mensen kunnen komen om bijvoorbeeld even een brief te lezen of een formulier in te vullen en dat daar een vrijwilliger aanwezig is om hen daarbij te helpen. Dat duurt ook nog veel korter.

14. Wat is het doel van het opstellen van de overeenkomst?

Het vastleggen van de afspraken die er gemaakt zijn.

15. Wat is de doelgroep waarvoor de overeenkomst bedoeld is?

De financieel zwakkere in de samenleving denk ik, dat is het grootste deel. Je ziet wel de zekere verschuiving in mensen die onverwachts terug moeten vallen op een WW-uitkering of mensen die in een echtscheiding situatie zitten. Mensen die even de weg kwijt zijn, dat kan ook tijdelijk zijn. Bij ons heeft het grootste deel een uitkering, veel WAO.

Zit er een inkomensgrens aan jullie hulp?

Nee, er zit geen inkomensgrens aan.

Ook laagopgeleide mensen komen bij ons, veel die moeite hebben met de digitalisering. Kunnen niet lezen, schrijven of om gaan met een computer. Steeds meer ouderen.

70% tot 80% van de doelgroep is ongeveer buitenlands, wanneer ze de taal niet goed spreken en verstandelijk niet hoog begaafd wordt het voor hen heel moeilijk om bijvoorbeeld de toeslagen te regelen. Helemaal nu bijna alles digitaal gaat. Lochem doet vast ook wel iets met Digi-sterker, de bibliotheken hebben daar geld voor gekregen. Zou je mee moeten nemen in het budget adviescentrum. Bij ons doen we dat in de eigen krachtkamer. Daar zitten vrijwilligers en daar kunnen mensen langskomen die het zelf wel kunnen en bijvoorbeeld moeten bellen maar geen beltegoed hebben of geen printer hebben. Deze mensen gaan zelf achter de computer zitten, lopen ze vast kunnen ze lichte ondersteuning vragen aan de vrijwilliger.

Als een gemeente daar niet iets voor inricht, lopen denk ik een hele boel mensen vast. Wil je mensen toe leiden naar schulddienstverlening gaat ook steeds meer digitaal, bijvoorbeeld van Essent of Vitens.

16. Wat is de inspanningsverplichting van de organisaties?

Er wordt gehouden aan de afspraken. Hierin is duidelijk welke taak iedereen heeft.

17. In hoeverre worden de gemaakte afspraken gecontroleerd?

De gemaakte afspraken worden niet gecontroleerd, wij hebben wel evaluaties. Op Orde houdt een registratie bij, bij de spoedaanmeldingen wordt ook een registratie bij gehouden. Dan gaan we wel twee keer per jaar om de tafel hoe het gaat. Waar zitten nog dingen die niet goed lopen.

Voor Op Orde doen wij wel een verantwoording aan de gemeente, één keer per jaar. Dat is als het goed is bij de aanvraag van de nieuwe subsidie. Hierin komt bijvoorbeeld naar voren wat de productie is, hoeveel klanten hebben ze gehad. De cijfers gaan jaarlijks naar de gemeente toe.

3. Afbakening van werkzaamheden

18. Bij wie ligt de taak van afbakening van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende organisaties?

Ik zou in het budget adviescentrum niet gauw allemaal afgebakende stukken zetten, dan zit je naar elkaar te kijken. Juist de partijen bij elkaar brengen: schuldhulpmaatje, sociale zaken, stichting welzijn ouderen. Met elkaar moet je kijken waar is iedereen goed in. Wanneer de taken heel erg afgebakend gaan worden, kun je er vaak nergens meer voor terecht. Dat zou je niet moeten willen, het moet wel meerwaarde hebben. Je loopt het gevaar dat het een soort juridisch loket wordt, als de taken heel strikt afgebakend gaan worden. Je moet in spelen op de vraag die er is. Als het een algemeen loket wordt, zoals een juridisch loket, je kunt er wel informatie en advies krijgen maar heb je daadwerkelijk hulp nodig moet je weer weg. Wat er op dit moment in Lochem is zou je bij elkaar moeten brengen en dan kijken wie is waar goed in.

19. Welke taken hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Zie vraag 1.

20. Welke bevoegdheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Dat zou op basis van gelijkwaardigheid moeten. Je gaat een overeenkomst met elkaar aan binnen het budget adviescentrum. Er is vast al voor ogen welke taken er uitgevoerd gaan worden bij het budget adviescentrum, aan de hand daarvan moet je in overeenstemming met elkaar invulling gaan geven aan die taken. In Zwolle hangt er een soort regiegroep boven. We hebben de uitvoering, zij hebben werkoverleggen met elkaar over de praktische zaken, maar daarboven is de regie groep die beslist over de financiën en dat soort dingen. Zij sturen het project, een stuurgroep.

Deze stuurgroep hangt boven sociaal raadslieden of ook boven de andere organisaties?

Dit bestaat uit de manager van sociaal raadslieden, de manager van Wijz en de manager van Humanitas. Zij sturen ook op het moment dat de samenwerking stagneert. Dan maken zij een besluit wie wat gaat doen. Aan het begin was deze stuurgroep wel nodig, omdat de samenwerking aan het begin nog wel eens stagneerde. Dat kan je in Lochem ook wel verwachten, als je gaat samenwerken met organisaties die het net anders doen kan dit nog wel eens moeilijk zijn. Of in ieder geval een projectleider die daar dan zeggenschap over heeft.

Bij het project van de spoedaanmelding is het een gezamenlijke verantwoordelijkheid het is niet zo dat één iemand de leiding heeft. Dit werkt goed. Je bent samen die overeenkomst aan gegaan, dus je bent samen verantwoordelijk voor de resultaten die daaruit komen.

21. Welke verantwoordelijkheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Het antwoord op deze vraag is gegeven bij vraag 17 en 19.

22. Wat zorgt ervoor dat deze manier van afbakenen effectief is?

Het antwoord op deze vraag is gegeven bij vraag 17 en 19.

23. Wat zijn de nadelen van deze manier van afbakenen?

Het antwoord op deze vraag is gegeven bij vraag 17 en 19.

24. In hoeverre is er sprake van onduidelijkheid binnen de verdeling van taken/bevoegdheden/verantwoordelijkheden?

Daar is geen onduidelijkheid over. Af en toe nog wel eens onduidelijkheid over wie de aanmelding binnen Op Orde doet. Iemand mag zich via de website aanmelden, aan wie dan de taak om deze aanmelding op te pakken en contact op te nemen met de klant. Verder is het duidelijk wie wat doet.

4. Waarborgen van de privacy van klanten

25. Wat is het doel van het delen van de persoonsgegevens van de klanten?

Bij Op Orde en de spoedaanmeldingen gaat het erom dat we contactgegevens moeten hebben, zodat de organisaties contact op kunnen nemen met de klanten.

26. Welke inhoudelijke persoonsgegevens worden er door het budget adviescentrum gedeeld?

Contactgegevens: naam, adres, telefoonnummer, mail, BSN en korte omschrijving van het probleem. Bij Op Orde kan de klant zelf de omschrijving invullen van het probleem, bij de online aanmelding. Dat is wat wij delen.

27. Met welke organisaties worden deze persoonsgegevens gedeeld?

Binnen Op Orde worden deze gegevens gedeeld. Hier gaan we ook over op één registratie systeem. Dat registratiesysteem is een systeem dat Schuldhulpmaatje al gebruik op dit moment, daarin komen iets meer gegevens naar voren. Welke vrijwilliger is er gekoppeld aan de klant, wat doet de vrijwilliger bij deze klant. Bij de spoedaanmelding tussen die drie organisaties. Ook worden de gegevens gedeeld met de gemeente, omdat Sociaal Raadsliden verantwoording af moet leggen aan de gemeente. Hierbij worden er geen namen gedeeld, maar het gaat om aantallen. Dus je moet gewoon een goed registratiesysteem hebben.

28. Hoe worden deze persoonsgegevens gedeeld?

Via het registratiesysteem of telefonisch.

29. Wie is de verantwoordelijke met betrekking tot het delen van persoonsgegevens van klanten?

Ik denk dat dat ook weer een gezamenlijke verantwoordelijkheid is binnen Op Orde. En ik denk binnen de Kern, als daar iets misgaat dan is het management verantwoordelijk. Ga je met vrijwilligers werken, moet je wel nadenken in hoeverre zij toegang kunnen krijgen tot het registratiesysteem. Wat gaat een vrijwilliger bijvoorbeeld doen met een digi-d code van iemand. Professionals hebben zich te houden aan beroepsethiek, maar bij vrijwilligers ligt dat anders. Wat als er iets mis gaat? Moet een vrijwilliger bij iemand digi-d code kunnen, ik denk niet dat je die kant op moet.

Voorkomen jullie dat? Vrijwilligers kunnen niet in dat systeem?

Vrijwilligers die meedraaien binnen ons spreekuur kunnen wel in het registratiesysteem, maar daar is toestemming voor vereist. Diegene krijgt dan inloggegevens waarmee die bij bepaalde gegevens wel kan en bij bepaalde niet. Daar moet altijd goed over worden nagedacht. Hoe gaat de thuis administratie om met de beschikbaarheid over de digi-d. Schuldhulpmaatje heeft helder dat vrijwilligers niets met een digi-d code mogen doen, ik denk wel dat dat goed geregeld is. Daardoor komen de vragen wel meer bij de professionals te liggen, omdat er tegenwoordig bij veel dingen digi-d code vereist is. Daar moet een weg in gevonden worden.

30. Op welke manier wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?

Klanten mogen dit opvragen, dit kunnen ze verzoeken. Wij hebben een medewerker voor de registratie, hier moet het dossier opgevraagd worden.

31. Wanneer wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?

Als de klant hierom heeft verzocht. Bij Sociaal Raadsliden stelt dat niet veel voor, klanten zitten er eigenlijk altijd bij. Zij kunnen dus constant meekijken. Hele achtergrond gegevens zijn niet nodig.

32. Op welke manier wordt er binnen het budget adviescentrum/ organisatie aandacht besteed aan de waarborging van de privacy van klanten?

Nee, daar wordt geen extra aandacht aan besteed. In een grote ruimte wordt spreekuur gehouden, waar aparte zit gedeeltes zijn met schotten ertussen. Mensen kunnen bij wijze van spreken van elkaar horen hoe het zit. Met betrekking tot de registratie, daar heb je inloggegevens voor nodig dus daar kan verder

niemand in.

33. In hoeverre wordt er toestemming gevraagd aan de klanten voor de verwerking van persoonsgegevens?

Er wordt bij de registratie altijd gevraagd of ze deze gegevens mogen invullen. Dus dat is duidelijk voor de klant.

Er wordt altijd gemeld aan de klant dat de gegevens gedeeld worden met andere organisaties. Er moeten ook wel eens instanties gebeld worden voor diegene, als hij of zij dit niet wilt dan gebeurt het niet. Er wordt niet gewerkt met een toestemmingsverklaring, hier werkt het sociaal wijkteam waarschijnlijk wel mee.

34. Wat zijn de voordelen van deze manier van waarborgen van privacy?

Het voordeel is dat er altijd gevraagd wordt aan de klant. Wil een klant niet dat er gebeld wordt met een instantie, dan doe je dat ook niet. De klant zit erbij, dat vind ik wel heel transparant.

35. Wat zijn de nadelen van deze manier van waarborgen van privacy?

Het spreekuur in de grote ruimte kan nadelig zijn wanneer het gaat om heftige verhalen, daar wordt rekening mee gehouden doordat er dan verplaatst wordt naar een aparte spreekkamer. Sommige klanten vinden het niet prettig, maar over het algemeen komt dat niet veel voor.

Bijlage 6: interview Evita Keulen

Naam: Evita Keulen
 Organisatie: Gemeente Kampen
 Functie: Preventie maatschappelijke ontwikkeling

Datum: 19 april 2016
 Tijdstip: 14:00 – 15:00

1. Organisaties en de rollen

Organisaties:

1. Met welke organisaties wordt er binnen het budget adviescentrum samengewerkt?

Twee jaar geleden waren hier ook verschillende organisaties, die van alles deden voor inwoners die financiële problemen hadden. Zo had je de gemeente voor problematische schulden, Humanitas voor de thuisadministratie, Stichting Welzijn bood ook thuisadministratie en de ombudswinkel wat ook vanuit Stichting Welzijn werd aangeboden. Er waren allerlei verschillende plekken waar inwoners naar toe konden. We zagen toen twee dingen, de inwoner wist niet goed waar die naar toe moest met zijn en vraag en we zagen dat inwoners bij verschillende organisaties, die eigenlijk met hetzelfde bezig zijn, in beeld waren. Werd iemand naar zijn idee niet goed genoeg geholpen bij de ene organisatie, dan ging hij of zij naar de andere. We zagen dat ze een beetje aan het hoppen waren. Toen hebben we ons zelf afgevraagd hoe we het voor de inwoner makkelijker vindbaar kunnen maken en hoe we ervoor kunnen zorgen dat we met elkaar efficiënter werken. We hebben één centraal punt opgezet voor de inwoner voor alle vragen omtrent financiën, thuisadministratie etc., wij noemen dat Financiën op Koers. Daar zit Humanitas in met ongeveer 20 vrijwilligers die mensen begeleiden bij hun thuisadministratie. Daar zit ook Stichting Welzijn in, zij doen ook thuisadministratie. Ze doen allebei ongeveer hetzelfde alleen Humanitas doet het voor mensen die het kunnen leren en Stichting Welzijn doet het voor een groep waarbij het niet aangeleerd kan worden, dus dat is voor een veel langere periode. MEE IJsseloevers zit er ook in, MEE zit er in als ondersteuning voor als er mensen komen met een licht verstandelijke beperking. Er zit een SJD'er vanuit MEE, mocht het zo zijn dat er gesignaleerd worden dat het iemand is met een licht verstandelijke beperking wordt hij doorgezet naar MEE. De Gemeente Kampen zit er ook bij in, wij zijn ondersteunend daarin. Vanuit werk en inkomen zit er een inkomensconsulent en vanuit schulddienstverlening zitten er ook mensen in. De Kern, sociaal raadslieden zitten er voor de deskundigheid en de zwaardere problematiek. Vanaf het begin zit de Jeugd GGZ er ook bij in voor een stukje deskundigheidsbevordering, maar daar gebeurt op dit moment niet veel mee, omdat er al heel veel ontwikkeld is op het gebied van deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers.

Mensen kunnen zich daar tijdens het wekelijkse spreekuur op dinsdagochtend aanmelden, of digitaal of telefonisch.

2. Op welke manier wordt er samengewerkt met schuldeisers zoals woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energimaatschappijen?

Met de woningbouwcorporatie zijn wij nu startende, wij willen gaan kijken of wij voor huurders die twee maanden huur achterstand hebben iets kunnen betekenen in het kader van vroegsignalering. Dat wij door middel van een outreachende benadering bij inwoners langs gaan, hier hebben we het maatschappelijk werk van de Kern bij betrokken. Daar zijn we op dit moment met de woningbouwcorporatie, de Kern en de gemeente Kampen over in gesprek om te schetsen hoe we zo'n proces eruit kunnen laten zien.

Zorgverzekeraars zijn wel contacten mee, daar is ook de intentie uitgesproken om in het kader van vroegsignalering iets te doen. Hier is nog niets concreets over.

Van energimaatschappijen krijgen we lijsten door met achterstanden, maar ik weet niet of dat van alle energimaatschappijen is. Er wordt met energimaatschappijen niet actief iets gedaan. Volgens mij is

het idee dat wij de lijsten binnen krijgen van mensen met één of twee maand achterstand en dat de schuldhulpverlening dan een brief stuurt naar hen met de informatie dat dat gesignaleerd is. Dit gebeurt alleen bij mensen met een uitkering.

3. Op welke manier wordt er samengewerkt met organisaties uit het maatschappelijke veld?

De sociaal raadslieden draaien voor een groot deel het spreekuur. Wat het idee achter Financiën op Koers en het spreekuur is, is dat de sociaal raadslieden de allereerste screening doen. Kijken wat er aan de hand is en doorvragen. Vervolgens wordt de situatie uitgezet naar één van de eerder genoemde partijen of hij wordt uitgezet binnen sociaal raadslieden zelf als dat nodig is. Als het gaat om ingewikkeldere problematiek.

Verder wordt er samengewerkt met het Centrum voor Jeugd en Gezin als er kinderen bij betrokken zijn en dat wordt gesignaleerd bij Financiën op Koers. Als daar ook wat mee aan de hand is zijn er korte lijntjes met het Centrum voor Jeugd en Gezin, maar ook met bijvoorbeeld het Leger des Heils en andere organisaties. Dit is in ontwikkeling.

4. Op welke manier wordt er samengewerkt met scholen en vrijwilligers organisaties zoals kerken?

Kerken zijn contacten mee, in Kampen zijn er heel veel kerken. Soms zijn er contacten over vrijwilligers, maar niet veel meer dan dat. Het staat wel op de planning om die meer te benaderen voor vrijwilligers en ook omdat er veel gebeurt binnen de kerkelijke gemeenschappen bijvoorbeeld met donaties.

Wat doen jullie nu met het contact met de kerken?

Op het moment dat er een vrijwilligers tekort is kunnen we bijvoorbeeld een mail sturen naar een van de kerken of zij hier iets in kunnen doen. Binnen de schuldhulpverlening wordt er overlegd met de kerken, als er bekend is dat mensen zijn aangesloten bij een kerk.

Hoe wordt er samengewerkt met scholen?

Met scholen hebben we contacten, we hebben hier het Hoorbeeck college dat is het enige ROC in Kampen en daar zijn wij mee in contact om te kijken of we daar iets met preventie kunnen opzetten, zoals een financieel spreekuur. Verder vanuit de gemeente, niet zo zeer vanuit Financiën op Koers, hebben we de week van het geld georganiseerd samen met de gemeente Zwolle en de banken. Het is een nationale week waarin aandacht wordt besteed aan omgaan met geld. Op basisscholen komen gastdocenten spreken over hoe mensen met geld om moeten gaan. Dat is al een landelijk initiatief, maar wij hebben samen met de gemeente Zwolle, PEC Zwolle en de regionale banken, gekeken hoe we ervoor kunnen zorgen dat scholen zich zouden aanmelden. De aanmeldingen waren elk jaar erg laag, maar dit jaar waren dit er al 15. Daarin liggen dus ook contacten met scholen.

Rollen:

5. Welke rollen hebben de organisaties binnen het budget adviescentrum? Dit kan variëren tussen signaleren, doorverwijzen of een actieve rol in het verminderen van de schulden.

Eigenlijk allemaal wel. Zodra iemand binnenloopt met een vraag over schulden, maar er wordt gesignaleerd dat diegene bij wijze van spreken in de winter op sandalen binnen komt en geen winterjas aan heeft, willen we daar ook wat mee. In die zin wordt er op andere leefgebieden gesignaleerd. Een adviserende rol hebben de organisaties ook. Maar er worden ook cases echt opgepakt door de organisaties die daar vervolgens een half jaar mee bezig zijn tot het weer op de rit is. Van alles een beetje.

6. Is het duidelijk wie welke rol heeft?

Op zich is dat wel duidelijk, maar in de praktijk zie je wel dat het soms wat door elkaar heen loopt. Bij het spreekuur bijvoorbeeld, kwamen de eerste weken gemiddeld zes mensen langs. Inmiddels zijn het er gemiddeld 22/23 op elk spreekuur. Soms is het zo dat er om negen uur opeens 15 mensen staan, dan moet je keuzes maken. Ga je die eerste intake door de sociaal raadslieden, de professionals, laten doen wat betekend dat mensen soms lange tijd moeten wachten. Of zetten we even iedereen in en wordt er vervolgens doorgezet naar degene waarvan je denkt dat die het beste past. Dat is wel lastig, want in

principe hebben de sociaal raadslieden de taak van het signaleren, doorvragen en uiteindelijk doorverwijzen. Maar soms kan het zijn dat de vrijwilliger deze rol even oppakt, of dat goed is of niet zijn wel discussies over. Soms is dat lastig.

7. Op welke manier worden er handvaten geboden aan de organisaties die niet thuis zijn in schuldenproblematiek? Bijvoorbeeld de organisaties uit het maatschappelijk veld.

Door middel van voorlichtingen doen we dat veel, op het moment dat ik hoor dat er behoefte is. Of er speelt onduidelijkheid over de werkwijze van bijvoorbeeld schuldhulpverlening, geven we wel voorlichtingen, dat aanbod ligt ook bij de organisaties. Bij Financiën op Koers geven we voorlichtingen aan andere organisaties, bijvoorbeeld aan Impact wat hier de sociale werkvoorziening is. Daar geven we voorlichtingen over wat ze kunnen doen als ze te maken hebben met werknemers die financiële problemen hebben.

2. Samenwerkingsverbanden

8. Hebben de samenwerkende organisaties een gedeelde ambitie en wat is deze ambitie?

De gedeelde ambitie is eigenlijk dat over een tijdje duidelijk is dat Financiën op Koers het centrale punt is. Het wordt al steeds drukker dus daarin is te zien dat we al beter te vinden zijn, maar dat kan nog veel beter. Wat ook wel een beetje de droom is dat het bij Financiën op Koers niet uitmaakt of de inwoner door de gemeente, de Kern of Stichting Welzijn wordt geholpen, dat het geen labeltjes plakken wordt. Je komt binnen bij Financiën op Koers en je wordt door één van de medewerkers geholpen, dat het meer één geheel wordt.

Hebben jullie een idee hoe je dat zou kunnen waarmaken?

Ja, wel enigszins. We organiseren twee à drie keer per jaar thema bijeenkomsten voor iedereen die betrokken is bij Financiën op Koers. Dat is voor alle vrijwilligers, voor alle organisaties en alle professionals waarin steeds bepaalde thema's centraal staan zoals teambuilding of samenwerken. waarin steeds aandacht wordt geschonken aan bepaalde thema's. Je merkt echt dat mensen elkaar steeds beter weten te vinden en dat je het gevoel hebt dat je collega's van elkaar bent ondanks dat je niet voor dezelfde organisatie werkt. Daarnaast hebben we altijd een overleg na het spreekuur, met iedereen die het spreekuur gedraaid heeft. Daar wordt kennis uitgewisseld en besproken hoe je met bepaalde situaties omgaat, daar wordt veel van geleerd.

9. Hebben de organisaties respect voor elkaars belangen en hoe uit zich dat in de samenwerking?

Ik denk dat wanneer je dat niet hebt, dat het niet gaat werken. Dat is één van de belangrijkste uitgangspunten. In het begin van deze samenwerking stond het gezamenlijke belang voor het eigen belang. Ook als dat zou betekenen dat bepaald werk meer naar een andere organisatie gaat en andersom. Dit werd ook uitgesproken naar elkaar. Dat zijn allemaal dingen wanneer je iets nieuws probeert, die kunnen gebeuren in de praktijk. Ik denk dat het gezamenlijke belang voorop zetten in grote mate wel gebeurd is. Tuurlijk wilt elke organisatie klanten houden, dat heeft met financiën te maken, maar tot nu toe is dat heel goed gegaan. Er is wederzijds respect naar elkaar. Misschien speelt ook mee dat er nu nog niet is gebleken dat één van de organisaties door deze nieuwe werkwijze minder werk heeft. Dat zal op ten duur misschien wel hier uitkomen.

10. Wat zijn de gezamenlijke belangen van de verschillende organisaties?

Het gezamenlijke belang is vooral dat we dit met z'n allen voor elkaar krijgen en dat er een efficiëntie slag gemaakt gaat worden waardoor we de inwoner zo goed mogelijk helpen. Dat is duidelijk is waar diegene terecht kan. Maar ook dat we met zo min mogelijk financiële middelen, een zo breed mogelijk publiek kunnen helpen. Dat is ook wel heel belangrijk.

11. Is de samenwerking tussen de organisaties vastgelegd in overeenkomsten?

Zo ja, hoe zijn deze overeenkomsten vorm gegeven?

Zo nee, op welke manier is de samenwerking wel vastgelegd?

Er is van te voren een projectplan geschreven, er is geen overeenkomst zoals een convenant. In het projectplan is vooral de verdeling beschreven, wie gaat wat doen, hoe ziet het eruit en het financiële gedeelte. Ook wie hoofd- en onderaannemer is staat er allemaal in.

12. Wat zijn de voordelen van deze vastgelegde samenwerking?

Dat je iets hebt om op terug te vallen. Wij hebben dat denk ik redelijk minimaal vastgelegd. Ik denk wel dat het belangrijk is, daar komen we nu wel achter, dat je van te voren evaluatie momenten inlast en dat er heldere afspraken op papier staan. Misschien wel helderder dan wat wij hebben vastgelegd. Waardoor je ook terug kan verwijzen op het moment dat je ergens tegen aanloopt. Als dat niet kan kom je er ook wel uit, maar het is wel makkelijker.

13. Wat zijn de nadelen van deze vastgelegde samenwerking?

Een nadeel kan zijn dat het vastgelegd is, dat je daardoor creatieve ruimte mist om het op een andere manier te doen. Ik vind dat bij ons geen nadeel, want wij geven elkaar die ruimte wel. Door het te doen en te ontwikkelen sturen we bij. In die zin zie ik dat niet als nadeel, maar dat zou wel zo kunnen zijn als je alles hebt vastgelegd en daar te veel aan gehouden wordt.

14. Wat is het doel van het opstellen van de overeenkomst?

Het doel is dat je een middel hebt waarin je vast hebt gelegd dat je monitort, het hele traject. Voor ons is dat een periode van drie jaar, we hebben zeg maar voor drie jaar project gelden ontvangen daarvoor. Dus het monitoren daarvan is heel belangrijk.

Verder is het doel ook dat je kan terugverwijzen. Ik denk dat je een aantal afspraken wel vast moet leggen, bijvoorbeeld de financiële verdeling die wij hebben gemaakt. Afspraken zouden achteraf wel aangepast kunnen worden, maar dat moet wel eerst op tafel gelegd worden.

15. Wat is de doelgroep waarvoor de overeenkomst bedoeld is?

Voor de medewerkers, voor iedereen die betrokken is bij de samenwerking. Ook voor de gemeente, omdat zij daar een projectgeld in hebben gestoken. Voor hen is het belangrijk dat zij na een jaar bijvoorbeeld kunnen vragen wat de cijfers zijn, hoe het ervoor staat.

16. Wat is de inspanningsverplichting van de organisaties?

Er is wel beschreven wat voor inzet er verwacht wordt van de verschillende organisaties en naar wie doorverwezen wordt. Het is niet super strak ingericht. Stel een van de organisaties die betrokken is zegt opeens dat die het niet meer wilt, is er niet iets waar we op terug kunnen vallen. Er is een onderverdeling gemaakt wie wel financiële middelen krijgt voor dit project en wie niet, maar het is puur voor de coördinatie daarvan. Bijvoorbeeld Humanitas, daar wordt heel veel naar doorverwezen, maar Humanitas heeft niet de coördinatie van het project. Zij krijgen voor dit project geen financiële middelen, dus op het moment dat zij zich terug willen trekken is dat mogelijk. Dat ligt niet heel strak vast.

17. In hoeverre worden de gemaakte afspraken gecontroleerd?

Doordat we met zoveel organisaties samenwerken, houdt iedereen dat wel in de gaten. Daarnaast is het zo, ik ben er vanuit de gemeente bij betrokken maar ik draai geen spreekuur, ik ben puur contact persoon daar. Ik signaleer wat er daar gebeurt. Nu heb ik bijvoorbeeld gesignaleerd dat het spreekuur te druk is, er is te weinig bezetting. Dan ga ik in gesprek om te kijken of we daar iets mee kunnen, voordat we aan ons eigen succes ten onder gaan.

Jaarlijks worden er vanuit de gemeente wel cijfers opgevraagd, wat zijn de aantallen en waarvoor komen mensen. Dat zijn wat controle middelen. Verder wordt er jaarlijks geëvalueerd, waarin gekeken wordt welke aantallen er gehaald worden en op welke manier.

Ik weet niet of je dat als controle moet zien, maar de klanttevredenheid wordt nu niet getoetst. Dat is wel iets wat goed zou zijn om te doen. We willen graag aan de hand van een zelfredzaamheid ladder gaan meten hoe iemand binnen komt en hoe iemand weggaat nadat diegene een traject van een van de organisaties heeft doorlopen.

Zijn de jaarlijkse evaluaties vanuit de gemeente?

Dat is allebei, vanuit de gemeente maar ook gezamenlijk met de organisaties intern en extern. Bijvoorbeeld de woningbouwcorporatie, die zijn niet direct een partner maar daar hebben we wel contacten mee en daar wordt ook mee geëvalueerd.

Is met de woningbouwvereniging eigenlijk ook een overeenkomst?

Nee, in het kader van de vroegsignalering is er nog geen overeenkomst. Dat zal wel iets op papier komen over de afspraken en hoe we dat gaan doen. Dat willen we een open traject laten zijn, dat je kan bijsturen waar nodig. Dat het van te voren niet strak gepland moet zijn en dat er nog wel van afgeweken kan worden. Dan weet je ook wat je kan verwachten van elkaar.

3. Afbakening van werkzaamheden

18. Bij wie ligt de taak van afbakening van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende organisaties?

Eigenlijk is dat ondergebracht per organisatie, zoals dat ook was. Iedere organisatie is in principe zelf verantwoordelijk voor de afbakening van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Daarin hebben de twee partijen die een coördinerende rol spelen, op de inhoud van de samenwerking, wel een bepaalde rol in. Dat zijn Stichting Welzijn en de Kern. Die hebben daar iets meer een sturende rol in dan de rest, maar in principe is het allemaal op basis van gelijkwaardigheid. Per organisatie hebben we het aan het begin duidelijk gekregen wat die doet. Dat is ook belangrijk, dat je goed op de hoogte bent waarvoor je bij wie terecht kan. Op het moment dat je dat niet weet is het heel lastig om door te verwijzen naar de juiste organisatie.

19. Welke taken hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

In principe is het van simpele ondersteuning naar hele heftige ondersteuning. De twee vrijwilligersorganisaties, dus Humanitas en Stichting Welzijn, hebben samen de taak om mensen te begeleiden bij thuisadministratie, post en eenvoudige vragen. De lichtere problematiek of waar alleen ondersteuning nodig is komen bij de twee vrijwilligers organisaties terecht. De heftigere problematiek komen bij de organisaties die met professionals werken. Dat zijn maatschappelijk werk, de Kern, Sociaal Raadslieden maar ook de gemeente met betrekking tot inkomen en schulddienstverlening.

20. Welke bevoegdheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Wat wel belangrijk is, is welke bevoegdheden geef je een vrijwilliger en waarin moet je een vrijwilliger beschermen. Binnen Humanitas zelf is dat duidelijk wat ze wel en niet doen. Alleen bij een van de andere organisaties is dat wat minder, waardoor je daar wel tegenaan loopt. Bijvoorbeeld het registreren, in hoeverre mogen vrijwilligers de registratie van de professionals inzien en andersom. Niet omdat vrijwilligers niet te vertrouwen zijn, maar omdat je diegene moet beschermen in het werk wat hij of zij doet.

21. Welke verantwoordelijkheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

We zijn met z'n allen verantwoordelijk, maar Stichting Welzijn en de Kern hebben de coördinerende rol. In die zin hebben zij misschien iets meer verantwoordelijkheid voor het project. Op het moment dat dingen niet goed lopen wordt één van deze twee organisaties daarop aangesproken.

22. Wat zorgt ervoor dat deze manier van afbakenen effectief is?

Het zou duidelijk zijn als er afspraken zijn over registratiesystemen, wie wel en wie niet bepaalde taken op zich neemt. Dat heeft nu de hoogste prioriteit, we zijn dat aan het uitzoeken nu. Op het moment dat zaken omtrent het registratiesysteem duidelijk zijn, weten mensen waar ze aan toe zijn. Vanaf dat moment kunnen we veel beter een klant in de gaten houden en volgen vanuit de verschillende organisaties.

Dus jullie willen één registratiesysteem voor Financiën op Koers?

Er hangt een simpel registratiesysteem achter onze website, waar nu nog iets technisch mee aan de hand is. Als dat is opgelost zouden we kunnen gaan registreren. Dan komen we op de vraag: wat gaan we registreren? Hoe ver gaat dat? Wie gaan daar in kijken?

Dan zit je met verschillende organisaties en verschillende bevoegdheden, daar lopen we nu een beetje tegen aan.

23. Wat zijn de nadelen van deze manier van afbakenen?

Als je zou afbakenen door middel van een registratiesysteem, dus dat vrijwilligers minimaal in zo'n systeem kunnen, zou dat een nadeel zijn. Dan kan niet voldoende informatie over en weer verstrekt kunnen worden.

24. In hoeverre is er sprake van onduidelijkheid binnen de afbakening?

Daar zitten we midden in denk ik. Er is wel sprake van onduidelijkheid. Voor sommige organisaties is het heel helder wat ze wel en niet willen en anderen hebben dat minder helder beschreven. Op dit moment is er niet voldoende afgebakend op het gebied van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en daardoor is er wel onduidelijkheid.

Is de verdeling van taken hoe je het net noemde wel duidelijk?

Ja, alleen in de praktijk is dit soms lastig. Stel er komt een klant binnen bij sociaal raadslieden, op dat moment zit de wachtkamer vol. De professional doet de eerste screening en er komt naar voren dat hij alleen hulp nodig heeft bij zijn belastingaangifte. We willen hem dan het liefst direct doorverwijzen naar de vrijwilligers of stagiaires, maar daar is geen plek. Dan is de vraag: gaat de sociaal raadvrouw werk doen waar ze eigenlijk voor over opgeleid is? Dat zijn vragen waar je tegen aanloopt in de praktijk. In principe is het duidelijk waar welke problematiek heen moet, maar in de praktijk kan dit soms net anders lopen.

4. Waarborgen van de privacy van klanten

25. Wat is het doel van het delen van de persoonsgegevens van de klanten?

Dat je op de hoogte bent van de situatie, ook wanneer iemand meerdere malen om hulp vraagt via een spreekuur, telefoon of website. Op het moment dat iemand voor de vierde keer binnen komt en wij zouden geen persoonsgegevens hebben, weet de ene collega niet dat diezelfde persoon twee weken geleden al bij de andere organisatie is geweest. Het is voornamelijk het doel om het traject in de gaten te houden.

26. Welke inhoudelijke persoonsgegevens worden er door het budget adviescentrum gedeeld?

De vrijwilligers kunnen op dit moment niet in het systeem dus dan heb ik het over de professionals. Het kan wel zijn dat dat nog wel gaat gebeuren.

De gegevens die mensen zelf opgeven: naam, adres, woonplaats. Digitaal wordt de hulpvraag van de klant ingevuld. Op dit moment wordt er dus niet echt geregistreerd, heel minimaal. Op het moment dat we dat wel gaan doen is het doel dat we door middel van een korte registratie helder hebben wat er gaande is en bij welke organisatie.

27. Met welke organisaties worden deze persoonsgegevens gedeeld?

Op dit moment zijn dat de organisatie die de aanmeldingen doen via internet en telefonisch, dat zijn enkel de professionals. We willen er wel naartoe om een deel met vrijwilligers te delen.

Ook met andere organisaties buiten Financiën op Koers, bijvoorbeeld woningbouwverenigingen?

Op dit moment niet. Als het project in gang wordt gezet in kader van de vroegsignalering, kan het zijn dat we wat persoonsgegevens moeten delen. Dit zal altijd met toestemming van de klant gebeuren.

28. Hoe worden deze persoonsgegevens gedeeld?

Op dit moment vult de klant zelf zijn naam, adres en woonplaats in op internet, dan komt het automatisch in een systeem te staan waar de betrokken organisaties in kunnen kijken. Het kan ook zijn dat mensen verwezen worden naar Financiën op Koers door andere organisaties, dus dan gebeurt het

door de verwijzer.

29. Wie is de verantwoordelijke met betrekking tot het delen van persoonsgegevens van klanten?

Ik denk dat de organisatie die de persoonsgegevens deelt zelf verantwoordelijk is op het moment dat er iets misgaat op het gebied van privacy. Financiën op Koers heeft namelijk geen juridische grondslag.

30. Op welke manier wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?

De klant geeft eigenlijk zelf zijn informatie en op dit moment wordt er niet geregistreerd dus er is niet veel wat de klant kan inzien. Wanneer we dit wel gaan doen zal de klant altijd zijn dossier in mogen zien wanneer hij dit wilt. We zijn nu ook aan het kijken of de klant zelf ook in zijn dossier zou kunnen kijken. Dat zou wel mooi zijn, dat de klant kan zien wat er gebeurd in zijn dossier en het in de gaten kan houden.

Wordt er binnen de organisaties zelf wel geregistreerd?

Beland iemand bijvoorbeeld bij de Kern voor psychosociale hulp, dan wordt daar wel een dossier opgebouwd en bijgehouden. Dat geldt hetzelfde voor de andere organisaties. De organisaties onderling kunnen niet in elkaars systemen kijken. Los daarvan hangt er een registratiesysteem achter Financiën op Koers, zodat we kunnen zien waar een klant in beeld is. Dan kan een ander contact op nemen met de organisatie waar diegene in beeld is. Het is puur voor de simpele registratie. Op inhoud en casus niveau wordt vastgelegd bij de organisaties zelf.

31. Wanneer wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?

De inhoudelijke informatie is per organisatie apart geregeld. Wil iemand bijvoorbeeld een uitkeringsspecificatie, dan moet hij bij de gemeente zijn. Wil iemand weten bij wie hij een paar maanden geleden op het spreekuur was, kunnen we dat vanuit Financiën op Koers wel terug halen. Dat is puur praktische informatie, toen was de klant hier op spreekuur met die en die vraag.

32. Op welke manier wordt er binnen het budget adviescentrum aandacht besteed aan de waarborging van de privacy van klanten?

We zijn nu juist heel erg aan het kijken of we dat met de registratie op deze manier kunnen doen. Het is bij ons in de aandacht. We zijn eigenlijk in de onderzoeksfase, om er voor te zorgen dat het goed wordt gewaarborgd.

Wordt er tijdens het spreekuur aandacht besteed aan de waarborging van de privacy?

Ja, qua ruimtes wordt daar wel aandacht aan besteed. We hebben aparte ruimtes voor het spreekuur, mensen zitten alleen even in een wachtruimte. Dat loket is ook voor andere vragen, dus het is het niet zo dat iedereen weet dat je voor Financiën op Koers komt. Op het moment dat er een gesprek plaats vindt is dat in een afgesloten ruimte, daar zijn meerdere spreekkamers voor.

33. In hoeverre wordt er toestemming gevraagd aan de klanten voor de verwerking van persoonsgegevens?

De klant vult via de website zelf zijn gegevens in. Via de telefoon wordt ook wel eens gevraagd of de klant dat zelf in wilt vullen. We willen op het moment dat we de registratie vanuit het spreekuur gaan doen toestemming gaan vragen aan de klant.

34. Wat zijn de voordelen van deze manier van waarborgen van privacy?

De klant vult negen van de tien keer zelf zijn gegevens in of hij geeft er toestemming voor.

35. Wat zijn de nadelen van deze manier van waarborgen van privacy?

Het nadeel voor de klant kan zijn dat hij zijn gegevens niet wilt delen, maar anders kan hij niet geholpen worden. De klant kan zich hierdoor gedwongen voelen persoonsgegevens door te moeten geven.

Bijlage 7: interview Karin Peters

Naam: Karin Peters
 Organisatie: Stadsbank Apeldoorn
 Functie: Maatschappelijk werker en consulent budgetbegeleiding

Datum: 18 april 2016
 Tijdstip: 11:00-12:00

Karin Peters zowel in dienst bij Stimenz als maatschappelijk werker, als bij de Stadsbank Apeldoorn als consulent budgetbegeleiding.

15 jaar geleden is het budget advies centrum in het leven geroepen. Dat was een samenwerking van de Stadsbank, maatschappelijk werk en de afdeling bijzondere bijstand van de gemeente. De Stadbank is nu niet meer zelfstandig, het is nu onderdeel van de gemeente. Sinds die tijd heet het geen budget adviescentrum meer.

1. Organisaties en de rollen

Organisaties:

1. Met welke organisaties wordt er binnen het budget adviescentrum samengewerkt?

Binnen Stimenz natuurlijk met alle organisaties die te maken hebben met zorg en welzijn. Binnen de Stadsbank zijn er wel contacten, maar dat is anders dan hier. Bij de Stadsbank werken schuldhulpverleners, die te maken hebben met een klant. Die klant heeft financiële problemen, zodra daar iets in stagneert op een ander gebied dan financiën wordt er verwezen naar de organisaties binnen de zorg en welzijn. Nu zitten ze ook in het sociaal wijkteam, een schuldhulpverlener neemt deel in de sociale wijkteams. Dat is voor de multiprobleem zaken, om de samenwerking en de hulpverlening zo snel mogelijk op te starten.

Welke organisaties nog meer?

Alles organisaties die op het gebied van zorg werken. Er zit iemand van MEE in, van Tactus, van Iriszorg en Riwis.

2. Op welke manier wordt er samengewerkt met schuldeisers zoals woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energiemaatschappijen?

De stadsbank heeft samenwerkingsafspraken met deze drie. Bijvoorbeeld met de Nuon, wanneer mensen een achterstand hebben zijn de energieleveranciers verplicht in de aanmaning aan te geven: “heeft u problemen op het gebied van financiën, dan kunt u zich melden bij de lokale stadsbank” bijvoorbeeld. Of er meldt zich een klant bij de Stadsbank en die gaat in budgetbeheer, dan zijn daar ook weer werkafspraken over gemaakt. Bijvoorbeeld dat afhankelijk van wanneer het inkomen binnen komt er vooraf of achteraf betaald wordt, meestal is dit achteraf. Daar is over afgesproken dat het niet wordt aangemerkt als een maand achterstand. Dat is met alle drie die organisaties.

3. Op welke manier wordt er samengewerkt met organisaties uit het maatschappelijke veld?

Ik zit dus bijvoorbeeld vanuit het maatschappelijk werk daar. Waar ik me op richt is echt het stukje gedragsverandering ten aanzien van geldzaken. Wat ik doe ik geef individuele vaardigheidstrainingen. Dat betekent dat mensen bij mij aan tafel komen, een vragenlijst invullen om erachter te komen wat goed gaat ten aanzien van de financiën en wat minder goed gaat. Op het stukje wat minder goed gaat gaan we heel praktisch aan de slag. Iemand die €20 in de portemonnee heeft en aan het einde van de week denkt, ik had toch €20 in mijn portemonnee. Dan gaan we een kasboek bijhouden, dat is om inzicht te geven in het uitgavenpatroon. Meestal heeft het te maken met overzicht, structuur, plannen en vooruitkijken. Dat zijn de gebieden wat mensen het moeilijkst vinden.

Als mensen worden aangemeld bij de Stadsbank, krijgen ze jou of een collega dan toegewezen?

Dat kan. Wat er gebeurt als mensen zich aanmelden bij de Stadsbank, dan komen ze eerst in een workshop. Die workshop is er om er achter te komen of mensen schuldregeling rijp zijn of nog niet. In zo'n workshop wordt verteld wat de Stadsbank kan betekenen, hoe het traject eruit ziet en gaan mensen hun eigen dossier opbouwen. Er zijn vrijwilligers van de Kap en van Schuldhulpmaatje, dat is ook weer een samenwerkingsverband, dat zijn speciaal getrainde vrijwilligers op het gebied van schulden en financiën. Zij helpen daar mensen met papieren op orde brengen, sorteren, prioriteiten stellen in wat moet bewaard blijven en wat niet. Als ze alle papieren compleet hebben wordt er een afspraak gemaakt met sociaal raadslieden. Zij kijken naar de inkomsten, of iemand daadwerkelijk krijgt waar diegene recht op heeft. Is dat niet het geval moet dat aangevraagd worden. Mensen krijgen daarna het eerste gesprek met een schuldhulpverlener. Is het dossier op orde, dus de inkomsten en uitgaven kloppen en er is een overzicht van de schulden, dan wordt er meteen een afspraak gemaakt voor een intake.

De hele workshop is bedoeld om mensen zo snel mogelijk schuldregeling rijp te krijgen.

Er is gebleken dat bij de intake het meeste stagneerde, mensen kregen het zelf niet voor elkaar om de boel op orde te krijgen.

In het gesprek met de schuldhulpverlener kan blijken dat iemand moeite heeft om te gaan met de financiën. Dan zijn er twee opties. De Stadsbank zelf heeft een cursus 'uitkomen met je inkomen, die wordt gegeven door preventie medewerkers van de Stadsbank. Daar wordt stap voor stap aangeleerd hoe de financiën beheerd moeten worden. Ze krijgen een map waar alles in moet, er wordt ze geleerd wat wel of niet bewaard moeten worden en waar bijvoorbeeld koopjes te halen zijn. Deze cursus is in groepsverband. Stel dat iemand absoluut niet in een groep wilt, hele specifieke vragen heeft of dat het probleem te groot is, dan kan er een afspraak met mij gemaakt worden. Ik ga kijken wat er bij het individu speelt, zo kun je net wat dieper gaan.

4. Op welke manier wordt er samengewerkt met scholen en vrijwilligers organisaties zoals kerken?

Binnen die workshop is het Schuldhulpmaatje van de Kap en Humanitas aangesloten. Vanuit de afdeling preventie worden er voorlichtingen gegeven op scholen, aan jongeren of aan andere organisaties. Hierin wordt verteld wat de Stadsbank doet, maar ook bij doelgroepen hoe je omgaat met je financiën en wat valkuilen zijn. Inspelen op de tijd, waar jongeren mee bezig zijn en waar de risico's liggen. De voorlichtingen op scholen worden ook wel gegeven in de laatste groepen van de basisschool, maar meer op de middelbare scholen en het ROC.

De Stadsbank werkt niet specifiek samen met kerken.

Rollen:

5. Welke rollen hebben de organisaties binnen het budget adviescentrum? Dit kan variëren tussen signaleren, doorverwijzen of een actieve rol in het verminderen van de schulden.

Allemaal. De Stadsbank heeft als doel en ook een beetje als plicht om integrale schuldhulpverlening te bieden. Vanuit de gemeente is het de opdracht om de schulden integraal aan te pakken, om problemen in de toekomst te voorkomen en te zorgen voor een blijvende oplossing. Daarvoor werken ze samen, hebben ze die workshop opgestart, zitten wij er vanuit het maatschappelijk werk en verwijzen ze dus ook door wanneer ze grotere problemen signaleren die door het sociaal wijkteam opgepakt moeten worden. Dus zodra ze merken dat het een multiprobleem is, hebben ze de plicht om door te verwijzen. De Stadsbank doet ook zeker aan doorverwijzen, omdat het vaak gaat om gezinnen die veel problemen hebben en de financiële kant is vaak zichtbaar. Zodra daar hulp op zit kan er een beerput los getrokken worden.

Er zijn dus werkafspraken gemaakt, zodra er een maand huurachterstand is wordt er verwezen naar welzijnsorganisaties, we bieden hier bij Stimenz bijvoorbeeld preventieve woonbegeleiding. Als er blijkt, meestal bij de woonconsulent van de woningbouwvereniging, dat er meer schulden zijn dan

wordt er gelijk doorverwezen naar de Stadsbank.

Er is ook zoiets als ‘het laatste kans beleid’, hoewel dat niet heel veel meer wordt ingezet, in verband met de kostbaarheid ervan. Dat is een samenwerking waarbij de woningbouw een laatste kans biedt aan de bewoners, ze moeten in een heel streng traject bij de Stadsbank, ze moeten zich houden aan allerlei afspraken

6. Is het duidelijk wie welke rol heeft?

Ja, volgens mij wel.

7. Op welke manier worden er handvaten geboden aan de organisaties die niet thuis zijn in schuldenproblematiek? Bijvoorbeeld de organisaties uit het maatschappelijk veld.

Organisaties uit het maatschappelijk veld behoren natuurlijk te weten hoe je met financiële problemen om moet gaan. Wat de Stadsbank doet is voorlichtingen geven, de afdeling preventie kan op vraag, maar biedt ook aan, voorlichtingen te geven over wat de Stadsbank doet en over hoe je kan signaleren als er financiële problemen zijn. Deze voorlichtingen worden aan andere organisaties gegeven.

2. Samenwerkingsverbanden

8. Hebben de samenwerkende organisaties een gedeelde ambitie en wat is deze ambitie?

Dat vond ik een lastige vraag, want ik weet niet zo goed wat dan de ambitie is. Er spelen natuurlijk verschillende belangen, een woningbouwvereniging heeft een ander belang dan het maatschappelijk werk. De woningbouwvereniging wilt graag zijn geld zien en maatschappelijk werk heeft als doel om mensen te helpen. Dus dat is wel een verschillende belang.

Op papier is er wel een gedeelde ambitie, dat inwoners van de gemeente Apeldoorn de zorg en hulp moeten krijgen die ze nodig hebben, zo zelfstandig mogelijk en dat ze gestimuleerd worden om hun eigen zaken op te lossen. Instanties op het gebied van welzijn ondersteunen daarbij. De woningbouwvereniging heeft natuurlijk ook een heleboel taken en opdrachten, maar je kan je ook voorstellen dat als iemand met een maand of twee maanden huur achterstand diegene zich meldt bij de Stadsbank en daar een schuldsaneringstraject in gaan, dat ze maar een deel van hun geld zien. Dus ze willen graag dat problemen zo vroeg mogelijk worden aangepakt, zodat de huur blijft komen en dat er geld binnen komt. Daarin hebben ze het maatschappelijk werk nodig en daarin hebben ze ook de Stadsbank nodig.

9. Hebben de organisaties respect voor elkaars belangen en hoe uit zich dat in de samenwerking?

Dat is een beetje wat ik net uitlegde. De belangen kunnen wel verschillend zijn, maar dat ze elkaar wel nodig hebben en zich daar ook erg bewust van zijn. Daardoor is er sprake van een goede samenwerking. En wanneer de Stadsbank zegt dat ze de betalingen over nemen, is dat voor de woningbouwvereniging natuurlijk fijn omdat ze daarmee meer verzekerd zijn dat ze hun huur op tijd krijgen, maar dat het dan een maand later komt is dan oké.

10. Wat zijn de gezamenlijke belangen van de verschillende organisaties?

Het gezamenlijke belang is de opdracht van de gemeente. Wij krijgen allemaal geld van de gemeente, dus ik denk dat daarin het gezamenlijke belang ligt. En wat ik net ook zei, dat je elkaar ook nodig hebt. Als ik aan het werken ben aan gedragsverandering en iemand doet daar heel erg zijn best voor, dat de Stadsbank dan niet kan zeggen ‘hij moet nu schuldregeling klaar zijn, anders meldt hij zich maar weer opnieuw’. Er is tijd en ruimte voor.

11. Is de samenwerking tussen de organisaties vastgelegd in overeenkomsten?

Zo ja, hoe zijn deze overeenkomsten vorm gegeven?

Deze overeenkomsten zijn vorm gegeven in convenanten.

Tussen wie zijn convenanten gesloten?

Met de woningbouw, met zorgverzekeraars en met een aantal energieleveranciers.

12. Wat zijn de voordelen van deze vastgelegde samenwerking?

Dat het helder en duidelijk is, en dat je beter kunt samenwerken.

13. Wat zijn de nadelen van deze vastgelegde samenwerking?

Soms is het lastig om van afspraken af te wijken als dat nodig is. Organisaties kunnen zich er heel erg aan vast houden.

Hoe lossen jullie dat dan op?

Door mondelinge afspraken, dat je op casus niveau gaat kijken en niet naar de overkoepelende afspraken. Hiervoor kunnen dan andere afspraken gemaakt worden.

14. Wat is het doel van het opstellen van de overeenkomst?

Ik denk dat het nodig is om je werk goed te kunnen doen. Ik denk ook omdat uit het verleden gebleken is dat je elkaar nodig hebt, dat het goed is om dingen vast te leggen als het zich vaker voordoet.

15. Wat is de doelgroep waarvoor de overeenkomst bedoeld is?

Mensen met financiële problemen.

16. Wat is de inspanningsverplichting van de organisaties?

Dat weet ik niet. Ik heb die convenanten nooit gezien, dus ik weet niet wat daar precies in staat.

17. In hoeverre worden de gemaakte afspraken gecontroleerd?

Er zijn periodieke evaluaties, er wordt op beleidsniveau geëvalueerd hoe dingen lopen en waar mensen tegenaan lopen. Er wordt gekeken of alles nog klopt of dat er dingen bijgesteld moeten worden. Dit is op management niveau.

3. Afbakening van werkzaamheden

18. Bij wie ligt de taak van afbakening van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende organisaties?

Je hebt nu steeds meer de zelfsturende teams, dus op uitvoeringsniveau worden er steeds meer keuzes gemaakt, besluitvorming, wat dan vervolgens wel weer voorgelegd wordt aan het management, maar dat gaat steeds meer van onder naar boven in plaats van boven naar onder. Bij de gemeente is dat nog iets meer van beleid wat naar beneden gedrukt wordt, maar wat ik zie is dat medewerkers zelf steeds meer betrokken worden bij het maken van beleid en afspraken.

19. Welke taken hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Als je kijkt naar bijvoorbeeld zo'n workshop. Sociaal raadslieden heeft daar de taak om te kijken naar de inkomsten en uitgaven en voorzieningen waar iemand recht op zou kunnen hebben. Mijn taak is om te werken aan gedragsverandering. De taak van een schuldhulpverlener is om de schulden te regelen. Dan heb je ook nog een budget beheerder die er is voor de betalingen.

20. Welke bevoegdheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Dat is per organisatie geregeld.

21. Welke verantwoordelijkheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Wat ik wel weet is dat op het niveau van teamleiders binnen de organisaties overleggen zijn. Of als ze vanuit de uitvoerende medewerkers te horen krijgen dat ze tegen dingen aan lopen dan wordt daar over gesproken en wordt de desbetreffende verantwoordelijke van die organisaties ook op gesprek gevraagd om te kijken hoe dat opgelost kan worden.

22. Wat zorgt ervoor dat deze manier van afbakenen effectief is?

Wat je dus hebt is een samenwerkingsverband van mensen met hun eigen expertise en specialisme. Die breng je samen rondom een bewoner, daarmee werk je integraal omdat je alle leefgebieden aanpakt van zo'n bewoner. Op die manier biedt je integrale schuldhulpverlening. Er wordt niet alleen

gekeken naar de schulden, dan kijk je veel breder.

23. Wat zijn de nadelen van deze manier van afbakenen?

Een nadeel wat een beetje voor de hand liggend is, dat iedereen op zijn eigen eilandje zit. De Stadsbank zit bijvoorbeeld nu in het gebouw Activerium bij het werkplein, waar ook het UWV zit. Zit iemand in budgetbeheer en gaat er iets mis in de uitkering, werken deze twee niet samen. Dan moet de begeleider nog uit gaan zoeken hoe dit zit, terwijl ze in hetzelfde gebouw zitten. Daarin valt nog wel wat te halen.

24. In hoeverre is er sprake van onduidelijkheid binnen de afbakening?

Ik kijk natuurlijk alleen naar het uitvoerende stuk. Volgens mij is er niet veel onduidelijkheid. Het is duidelijk wat iedereen doet, het is alleen soms wat onduidelijk hoe je dat vervolgens samen doet.

Waarom speelt daar onduidelijkheid?

Als er niet één iemand is die de verantwoordelijkheid van het traject neemt, dan heeft iedereen zijn stukje gedaan en kijk je elkaar van nou ik ben klaar.

Er wordt niet op één casus een verantwoordelijke aangewezen?

Nee, dat heb je bijvoorbeeld in het sociaal wijkteam wel. Dan krijg je een casemanager. Dat is voor mensen die in de workshop komen bij de Stadsbank ook helemaal niet handig. Het is niet de bedoeling dat zij met de bewoner de stappen gaan zetten, er moet juist gekeken worden wie dat dan gaat doen. Gaat iemand door naar het intakegesprek, dan is het de klantmanager schuldhelpverlening die de verantwoordelijke is. Is diegene er nog niet, is het soms handig dat ze toch door verwezen worden naar het maatschappelijk werk, zodat iemand met ze mee kan lopen en iemand het overzicht kan houden. Voor de klantmanager schuldhelpverlening in beeld is, ligt de verantwoordelijkheid nog bij de klant zelf. Een goede doorverwijzing is belangrijk, maar dan is het nog de vraag of de klant dit zelf gaat doen.

4. Waarborgen van de privacy van klanten

25. Wat is het doel van het delen van de persoonsgegevens van de klanten?

Dat is om de samenwerking tussen de organisaties zo soepel mogelijk te laten verlopen. Heb je geen gegevens van de klant kun je ook niets opvragen en kun je niets afspreken, dan stopt het. Mensen krijgen in de workshop een formulier wat ze kunnen ondertekenen waarin ze toestemming geven dat hun gegevens gedeeld kunnen worden. Daar hebben we een toestemmingsformulier voor, zodat we contact op kunnen nemen met verschillende organisaties en bedrijven.

Heeft de Stadsbank dat formulier zelf vormgegeven?

Nee, dat is vanuit de overkoepelende organisatie de NVVK. Alle officiële documenten komen van de NVVK. Zij geven richtlijnen aan.

26. Welke inhoudelijke persoonsgegevens worden er door het budget adviescentrum gedeeld?

Dat ligt eraan met welke organisatie je contact opneemt. Moet je gegevens opvragen bij een schuldeiser dan gaat het om een klantnummer en de NAW-gegevens. Naam, adres en woonplaats.

Wordt er ook een korte omschrijving van de situatie gedeeld?

Niet altijd. Heb je het over schulden regelen, dan is dat stukje niet van belang. Dan is het alleen nodig om te weten hoe hoog de schuld is.

Tussen woningbouwvereniging, maatschappelijk werk en de Stadsbank gebeurt dit wel. Er worden natuurlijk ook MDO's georganiseerd waar alle betrokken organisaties en instellingen rondom die klant bij elkaar komen, om een plan van aanpak te bedenken. Daar is de klant in de meeste gevallen zelf ook bij.

Doen jullie zo'n MDO bij iedereen?

Nee, dat is alleen wanneer er meerdere problemen spelen of wanneer het traject moeizaam verloopt. Meldt iemand zich aan bij de Stadsbank die een kant-en-klaar pakket heeft van het schuldenoverzicht,

inkomsten op orde, diegene werkt en er spelen geen andere problemen, dan gaat het alleen om stukken aanleveren. De hoogte van de schulden moeten opgevraagd worden, er moeten voorstellen gedaan worden en dan gaat diegene het traject in van drie jaar.

27. Met welke organisaties worden deze persoonsgegevens gedeeld?

Schuldeisers, maar ook de bedrijven van vaste lasten zoals de woningbouwvereniging. Het schuldhulpmaatje kan ook betrokken zijn bij het delen van persoonsgegevens. Als iemand er moeite mee heeft zijn papieren bij elkaar te krijgen dan kan een vrijwilliger bij iemand thuis komen om daar de boel op orde te krijgen. Op die manier worden er dan ook persoonsgegevens gedeeld.

28. Hoe worden deze persoonsgegevens gedeeld?

Daar zijn standaard formulieren voor, afhankelijk van wat er gedaan moet worden is daar een formulier of machtiging voor.

Wat voor formulier bedoel je dan?

Bijvoorbeeld met zo'n schuldhulpmaatje, dat wordt aangevraagd door middel van een aanvraagformulier met de gegevens van een klant. Gaat iemand in budget beheer en de zorgverzekering moet door betaald worden, is er een formulier dat je naar dat bedrijf stuurt met het klantnummer en machtiging om de betaling te gaan doen. Het gebeurt wel telefonisch, maar er moet altijd een formulier bij omdat het vastgelegd moet worden voor het dossier.

29. Wie is de verantwoordelijke met betrekking tot het delen van persoonsgegevens van klanten?

Als iemand zover is dat er een intake gesprek is gepland met de klantmanager schuldhulpverlening, dan is hij verantwoordelijk.

30. Op welke manier wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?

Als het goed is weet de klant precies welke gegevens wel en niet gedeeld worden, daar heeft hij toestemming voor gegeven. De klant is leidend, hij bepaald wat wel of niet gedeeld mag worden. Het gebeurt regelmatig dat een klant zijn dossier in wilt zien en dat kan ook, daar zitten vaak wel kosten aan verbonden. Het kan ook dat de klant op locatie zijn dossier kan inzien, of bepaalde stukken wil hebben dan kan dat.

31. Wanneer wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?

Wanneer de klant een officieel verzoek indient, de teamleider van de desbetreffende afdeling handelt dit af en keurt dit goed.

32. Op welke manier wordt er binnen het budget adviescentrum aandacht besteed aan de waarborging van de privacy van klanten?

Er gebeurt niets zonder toestemming van de klant en we zorgen er voor dat de klant schriftelijk tekent zodat het vastgelegd is.

Wordt er met intakegesprekken en dat soort dingen ook aandacht aan besteed?

Alles is in één ruimte. Mochten mensen daar echt bezwaar tegen hebben, kan het in een aparte spreekkamer, maar dit is niet gebruikelijk en dat gebeurt over het algemeen nauwelijks.

33. In hoeverre wordt er toestemming gevraagd aan de klanten voor de verwerking van persoonsgegevens?

Wij laten klanten altijd een toestemmingsformulier tekenen waarin staat wat er wel en niet gedeeld mag worden met andere instanties.

34. Wat zijn de voordelen van deze manier van waarborgen van privacy?

Mocht er wat gebeuren in het traject is het altijd helder waar de klant toestemming voor heeft gegeven en waarvoor niet. Daar kun je altijd op terugkomen.

35. Wat zijn de nadelen van deze manier van waarborgen van privacy?

Soms staan dingen niet in het getekende formulier, dit moet dan later toegevoegd worden.

Bijvoorbeeld als het gaat om de gezinssituatie, dit staat er niet in maar het is wel van belang voor het traject moet daar weer een apart formulier voor gemaakt worden. Oude formulier moet er dan vaak uit en het nieuwe erin.

Bijlage 8: interview Eugene Albers

Naam: Eugene Albers
 Organisatie: Zorgplein, Gemeente Doetinchem
 Functie: Kwaliteitsmedewerker

Datum: 22 april 2016
 Tijdstip: 09:30 – 10:30

Sinds drie jaar doet de gemeente Doetinchem de schulddienstverlening zelf, eerder werkte zij samen met het budget adviescentrum Arnhem. Sinds 1 januari 2016 hebben we een andere structuur van werken. We werken nu met buurtcoaches. Overal in de wijkcentra zitten buurtcoaches, zij zijn de regievormers op het gebied van problemen. Bij de schulddienstverlening vinden we dat bij een groot deel van de gezinnen met vragen meervoudige problematiek speelt. Alle intakes gaan daardoor via de buurtcoaches, er komt niets rechtstreeks hier. Mensen kunnen zich bij de schulddienstverlening of bij de buurtcoaches. De buurtcoaches gaan op huisbezoek, zij gaan in kaart brengen op welke leefgebieden er problemen zijn. Van daaruit gaan zij doorverwijzen, bijvoorbeeld naar de schulddienstverlening. Door de buurtcoach is er dan bijvoorbeeld al een vrijwilliger ingezet om de administratie op orde te krijgen. Wij krijgen de klanten redelijk klaar aangeleverd. Wanneer het op orde is maakt de buurtcoach een gespreksverslag wat naar ons gaat, dan gaan wij kijken of we er iets mee kunnen. Ons doel is om in één uit te kunnen vragen met betrekking tot de schulden.

Voordat wij zijn gestart in januari 2015 heeft er een pilot gelopen van twee jaar in twee wijken van Doetinchem, op basis van die ervaringen hebben we dat gestart. Dat heeft voor ons als voordeel dat wij hier klanten krijgen waar je direct mee aan de slag kunt.

Er komt een intake, van daaruit kunnen wij verschillende producten inzetten. Wij bieden budgetbeheer, schuldregelingen, budgetcoaches en we verstrekken ook kredieten. We hebben van budgetbeheer vier vormen: basis, gemiddeld, volledig en top. Top is dan te vergelijken met bewindvoering. Daarmee proberen we de kosten voor bijzondere bijstand te drukken, omdat een groot deel van het budget van bijzondere bijstand op gaat aan de kosten voor bewindvoering. We proberen naar de zelfredzaamheid van de klant te kijken, de vorm van budgetbeheer kunnen wij bijstellen naar boven of beneden.

1. Organisaties en de rollen

Organisaties:

1. Met welke organisaties wordt er binnen het budget adviescentrum samengewerkt?

Onze grootste partner is het Buurtplein. Wij zijn hier het Zorgplein en waar de buurtcoaches zitten is het Buurtplein. Zij werken ook in opdracht van de gemeente. Zij werken weer samen met veel andere organisaties en leiden bijvoorbeeld vrijwilligers op.

De buurtcoaches zijn wel professionals?

Ja. De buurtcoaches zijn toen geworven uit verschillende organisaties. Uit MEE, uit de gemeente etc. We willen proberen dat de buurtcoaches een brede visie krijgen, dat is nog wel lastig omdat de een meer affiniteit heeft met schulden en de ander meer met maatschappelijk werk.

We werken ook samen met de woningbouwvereniging. Daar worden afspraken gemaakt wat betreft de schulden. Dat is in Doetinchem een lastig verhaal, dat gaat niet echt soepel. We zijn sinds kort lid van de NVVK, zij hebben ook een aantal convenanten met energimaatschappijen en zorgverzekeraars.

Wij werken hier volgens de voorwaarden van de NVVK.

2. Op welke manier wordt er samengewerkt met schuldeisers zoals woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energimaatschappijen?

Bij energimaatschappijen en zorgverzekeraars maken wij gebruik van de convenanten vanuit de NVVK. Stel dat er een afsluiting dreigt, kunnen wij op basis van het convenant stappen ondernemen. Met de woningbouwvereniging zijn we al langere tijd in overleg om afspraken te maken, maar dat lukt niet echt. We hebben een andere zienswijze. De voorwaarden van de woningbouwvereniging stokken nog wel eens met de voorwaarden waar wij als gemeente aan moeten voldoen. In een schuldregeling mogen er bijvoorbeeld geen schuldeisers voorgetrokken worden, maar de woningbouwvereniging dwingt dat op een bepaalde manier wel af. Wat wij de afgelopen jaren veel hebben gezien is dat wij bij ontruiming de stap naar de rechter hebben moeten nemen, om ontruiming te voorkomen. Op die manier hebben we uitstel van een half jaar aan moeten vragen. Dat is niet de manier om samen te werken. In het ideale plaatje zouden we daar gewoon uitkomen met de woningbouwvereniging. Wij willen per casus kijken wat passend is voor de klant.

3. Op welke manier wordt er samengewerkt met organisaties uit het maatschappelijke veld?

Dat gebeurt het meeste via de buurtcoaches. Zij zoeken die samenwerking op. Wij werken alleen samen waarbij het oplossen van de schulden van belang is. De buurtcoaches trekken dat veel breder, zij kijken welke organisaties noodzakelijk zijn om mee samen te werken in het belang van een gezin.

4. Op welke manier wordt er samengewerkt met scholen en vrijwilligers organisaties zoals kerken?

Dat gaat eigenlijk ook weer via de buurtcoaches. Bij vrijwilligers op financieel gebied hebben wij ook een inbreng. Vanuit de buurtcoaches worden vrijwilligers opgeleid om bijvoorbeeld een schuldhulpmaatje te worden. Wij verzorgen dan meestal één of twee avonden voor de opleiding van de vrijwilligers op financieel gebied. Wij werken weer veel samen met de buurtcoaches, zodat wij ook onze visie daarin kunnen brengen. De buurtcoaches hebben op dat gebied de regie, maar wij proberen wel onze visie daarin mee te nemen door te laten zien wat wij nodig hebben en wat aan hebben.

Rollen:

5. Welke rollen hebben de organisaties binnen het budget adviescentrum? Dit kan variëren tussen signaleren, doorverwijzen of een actieve rol in het verminderen van de schulden?

Wij hebben hier een actieve rol. De signalerende en doorverwijzende rol ligt bij het buurtplein. Wij zijn tweedelijs. De buurtcoaches signaleren dat er iets gedaan moet worden, wij beslissen uiteindelijk wat er gedaan moet worden.

Moeten mensen eigenlijk zelf aankloppen bij de buurtcoaches of gaan de buurtcoaches ook langs bij mensen?

Dat kan verschillend zijn. In principe moeten de mensen zelf hulp willen en dus zelf naar de buurtcoaches toe gaan. Is er bijvoorbeeld een situatie bij ons bekend, maar daar is nog geen buurtcoach in beeld adviseren wij wel om daar een buurtcoach langs te laten gaan. Vaak proberen wij dan wel de klant op de hoogte te brengen, wil de klant de hulp. De klant moet wel zelf de aanvaarden.

Hebben de buurtcoaches geen actieve rol bij het verminderen van de schulden?

Wel in het voorbereiden en toe leiden naar ons toe. Soms kunnen ze ook klanten voor een tijdje bijstaan om bepaalde dingen op te pakken. Buurtcoaches moeten ook kijken wat hun rol is, in die fase zitten we nu een beetje. Stel de administratie is niet op orde, dan moet er een vrijwilliger ingezet worden. De buurtcoaches hebben de taak te kijken wie ze daarop gaan zetten, dus een signalerende en doorverwijzende rol. Af en toe hebben de buurtcoaches nog wel een actieve rol, niet vaak.

6. Is het duidelijk wie welke rol heeft?

Ja, alleen merken we nu nog wel dat er altijd grijze gebieden zijn. Wie pakt wat op? Daar gaan we nu een traject mee starten waarin weer duidelijk moet worden wat zij als buurtcoaches doen en wij bij schulddienstverlening. Wij zitten er soms niet op te wachten dat buurtcoaches bepaalde dingen al hebben gedaan, omdat we ook verschillende kennis hebben. Wij proberen hier constant afstemming in

te zoeken. Dat blijft altijd lastig, dat blijft een inschatting van de buurtcoaches en per buurtcoach is het ook weer verschillend. Volgens mij kun je dat ook nooit helemaal afbakenen en is dat ook niet nodig. Dat is het maatwerk van tegenwoordig, per klant.

7. Op welke manier worden er handvaten geboden aan de organisaties die niet thuis zijn in schuldenproblematiek? Bijvoorbeeld de organisaties uit het maatschappelijk veld.

Bij de buurtcoaches verzorgen wij een deel van het opleidingsplan. Dat wij een dag verzorgen, waarin we vertellen hoe wij te werk gaan, wat moet je wel en niet doen bij schulden etc. Daarnaast proberen wij ook actief te zijn door aan te sluiten bij werkoverleggen en dat soort dingen. Verder heb je dan de vrijwilligers, ook daar verzorgen wij een deel van de opleiding om op die manier de zienswijze over te brengen.

2. Samenwerkingsverbanden

8. Hebben de samenwerkende organisaties een gedeelde ambitie en wat is deze ambitie?

Ik denk dat altijd het belang van de klant voorop staat. Uiteindelijk doe je het ervoor dat mensen weer op het goede spoor komen en uit de problemen op welke manier dan ook en welke hulpverlening daar dan ook voor nodig is.

9. Hebben de organisaties respect voor elkaars belangen en hoe uit zich dat in de samenwerking?

Onze grootste partner is het buurtplein dus daar kan ik het meest over zeggen. Er zijn wel eens wat onenigheden, maar er is altijd de mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan. Je merkt toch dat het twee verschillende teams zijn, er is ook wel verschil in visie en we hebben ook wel andere belangen. Er zijn een heleboel overleg momenten om die verschillen duidelijk te krijgen en de onenigheden uit de weg te krijgen. Over het algemeen kunnen we goed afspraken maken.

Ook bijvoorbeeld met de woningbouwvereniging blijven we in gesprek om te proberen tot een oplossing te komen. De klant zou niet de dupe mogen worden dat wij daar als twee organisaties niet uit kunnen komen. Ik denk dat het belangrijk is dat de klant altijd centraal staat.

Bijvoorbeeld de woningbouwvereniging. Jullie komen daar niet uit, hebben jullie wel respect voor elkaars belangen?

Ja, dat wel. Je kunt respect hebben voor elkaars belangen, maar het kan zo zijn dat je er verder niets mee kunt. De woningbouwvereniging heeft bijvoorbeeld als belang om zijn gelden te innen, dat snappen wij ook. Wat door de klanten en de schuldeisers vaak niet wordt gezien, maar wel zo is. Wij zijn er niet voor de klant of voor de schuldeiser, we zitten er tussenin. We hebben een bemiddelende rol. Je probeert voor beide kanten een oplossing te krijgen. Uiteindelijk heb je wel respect voor elkaars belangen, maar je bent het niet altijd met elkaar eens.

10. Wat zijn de gezamenlijke belangen van de verschillende organisaties?

Ik denk dat het gezamenlijke belang moet zijn dat je een oplossing vindt. Enerzijds voor de klant, anderzijds voor de schuldeisers. Dat dat voor alle partijen in dit vakgebied voorop moet staan.

11. Is de samenwerking tussen de organisaties vastgelegd in overeenkomsten?

Zo ja, hoe zijn deze overeenkomsten vorm gegeven?

Zo nee, op welke manier is de samenwerking wel vastgelegd?

We hebben een aantal convenanten vanuit de NVVK. Met de woningbouwvereniging zijn er wel wat overeenkomsten maar er is nog geen convenant, daar zouden we wel naar toe willen. Er is bijvoorbeeld een overeenkomst met betrekking tot het laatste kans beleid van een woningbouwvereniging. In zo'n overeenkomst staat wel beschreven wat onze rol daarin is en bijvoorbeeld ook de rol van de buurtcoaches. Dat werkt allemaal vrij goed, buurtcoaches worden daar vrij snel bij betrokken. De woningbouwvereniging let ook goed op wanneer er een maand huurachterstand is, dit wordt dan bijvoorbeeld gemeld. De samenwerking wordt zeker wel gezocht. Waar wij mee te maken hebben zijn klanten die niet willen, ze hebben al een heel traject doorlopen maar willen de hulp niet aanvaarden. Op een gegeven moment wordt er dan ontruimd, dan komen ze

wel bij ons. Op dat moment wil de woningbouwvereniging er niets meer mee, dan moeten wij als gemeente wel stappen ondernemen.

Het is goed om afspraken te maken, maar er zullen altijd uitzonderingen zijn. Die uitzonderingen maken het soms lastig.

Er is dus wel een overeenkomst met de woningbouwvereniging?

Ja, dat is het laatste kans beleid. Mensen krijgen voordat er ontruimd gaat worden nog een laatste kans, waarbij afspraken gemaakt worden. Het is alleen de vraag of de afspraken reëel zijn en of deze nagekomen kunnen worden.

Is er ook een soort overeenkomst tussen het Zorgplein en het Buurtplein?

Het zijn allebei teams vanuit de gemeente, we streven de politieke visie van de Gemeente Doetinchem na. Wij hebben de Doetinchemse keuze, dat is eigenlijk de leidraad voor onze werkwijze.

12. Wat zijn de voordelen van deze vastgelegde samenwerking?

Het Buurtplein voert de regie, daardoor hebben wij bij het Zorgplein meer ruimte om te doen waar we goed in zijn op het gebied van het financiële gedeelte. Alle zaken die daar nog bij komen kijken pakt de buurtcoach op, zij hebben daar een bredere blik op. De klant wordt beter begeleid op deze manier. Het voordeel voor ons is, wanneer een klant bij ons komt is diegene klaar om de schulddienstverlening in te gaan. Eerder was het nog wel eens zo dat klanten hier kwamen met plasticassen vol papieren. Dat betekent dat er nog een heleboel voorwerk gedaan moest worden, voordat je aan de slag kon met een oplossing voor de schulden.

Wat zijn de voordelen van de convenanten vanuit de NVVK?

In principe is het grote voordeel dat we ons kunnen beroepen op de convenanten, waardoor je wat uitstel krijgt en meer tijd hebt om je werk te doen. Je bent niet afhankelijk van die organisaties, het staat gewoon vast dat we ons daarop kunnen beroepen.

13. Wat zijn de nadelen van deze vastgelegde samenwerking?

In deze anderhalf jaar hebben we wat last gehad van opstart problemen. Er moest nog afgetast worden wat onze belangen zijn en wat de belangen zijn van de buurtcoaches. Die afstemming zoeken was nog wel eens nodig. Ik denk dat je altijd in gesprek moet blijven zodat je weet wat ieders verwachtingen zijn. Ook al staat dat vast is het nog belangrijk de afstemming te zoeken, omdat dingen snel kunnen veranderen of verouderen. Dan moet je weer openstaan voor nieuwe dingen.

14. Wat is het doel van het opstellen van de overeenkomst?

Dat wij speelruimte krijgen om tot een oplossing te komen. De inkomsten en uitgaven moeten op orde komen bij klanten. Het frustreert wel eens wanneer schuldeisers moeilijk gaan doen of hoge betaalregelingen afspreken die niet nagekomen kunnen worden, dat helpt niet in het traject. Het is gemakkelijk om je te kunnen beroepen op die convenanten. De maandelijkse vaste lasten worden gewoon door betaald, maar de schulden worden even aan de kant gezet voor bijvoorbeeld zes maanden. Op die manier is er genoeg tijd en ruimte om het budget kloppend te krijgen en tot een oplossing te komen. Vooral de overheidsinstellingen zijn de lastigste organisaties om mee samen te werken.

15. Wat is de doelgroep waarvoor de overeenkomst bedoeld is?

Alle inwoners van de gemeente Doetinchem. Bij de schulddienstverlening hebben wij de regel dat we geen hulp bieden aan ondernemers, die verwijzen we door naar werk en inkomen. We kunnen wel altijd een informerend en adviserend gesprek hebben met mensen, hier kunnen we ook doorverwijzen. In principe kan iedereen bij ons terecht, maar het is niet zo dat wij altijd voor een oplossing kunnen zorgen.

16. Wat is de inspanningsverplichting van de organisaties?

Houden aan de voorwaarden die er zijn gesteld in de overeenkomsten. Er zijn altijd uitzonderingssituaties, daar moet je over in gesprek kunnen. Dat gesprek moet altijd mogelijk blijven vind ik.

17. In hoeverre worden de gemaakte afspraken gecontroleerd?

Volgens mij is er geen strakke controle vastgelegd. Het kan bijvoorbeeld wel zijn dat andere organisaties ons op de gemaakte afspraken aanspreken, andersom net zo. Op zo'n moment is het belangrijk om erover in gesprek te gaan en uit te spreken waarom het is mis gegaan en hoe dit anders kan. Afspraken zijn heel mooi, maar er moet wel altijd maatwerk mogelijk zijn zolang je er maar open en duidelijk over bent. Daar zijn echter wel twee partijen voor nodig. Er wordt per casus bekeken wat de klant zelf ook kan, wat is er in die ene situatie het beste. Het kan dus zijn dat er hierdoor buiten de afspraken wordt gewerkt.

Is er een controle vanuit de gemeente?

Ja, we hebben bepaalde servicenormen waar we ons aan moeten houden. Het plan van aanpak moeten wij binnen acht weken gemaakt hebben en iemand in een crisis situatie moet binnen drie dagen een intake gesprek krijgen. Dat zijn servicenormen die door de gemeente Doetinchem zijn vastgesteld, die worden maandelijks gecontroleerd. Er wordt naar de cijfers gekeken etc.

Het kan zijn dat er een bepaalde periode heel veel aanmeldingen worden gedaan waardoor je de norm van binnen vier weken een intake niet haalt. Er wordt dan gekeken of daar een oplossing voor gezocht kan worden, daar doen we echt wat mee.

3. Afbakening van werkzaamheden

18. Bij wie ligt de taak van afbakening van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende organisaties?

Wij hebben onderling binnen het Zorgplein overleggen waarin besproken wordt wie wat doet. Ik ben zelf kwaliteitsmedewerker, we hebben de intake, budget coaching, budgetbeheer etc. Je hebt altijd de grijze gebieden, we hebben redelijk afgebakend wat voor taken bij wie horen.

Van ons uit met het Buurtplein is ook grotendeels afgebakend. Buurtplein indiceert dat er wat nodig is, van daaruit pakken wij het op. Je komt altijd situaties tegen waarin het nog niet is afgebakend. Als we het constateren, gaan we erover in gesprek om te kijken wat we ermee moeten doen.

De taak van de afbakening ligt bij het Zorgplein bij mij als kwaliteitsmedewerker. Bij het Buurtplein hebben ze dat bijvoorbeeld ook. Ik heb dan ook overlegmomenten met de kwaliteitsmedewerker(s) van het Buurtplein, maar ook het Werkplein waar de uitkeringen worden verstrekt. De verbindingen zijn er wel, om de taken goed af te stemmen.

19. Welke taken hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Het Buurtplein doet de voorbereidende fase, het klaarstomen voor de schulddienstverlening. Bij het Zorgplein hebben we de verschillende producten die wij inzetten.

20. Welke bevoegdheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

Dat vind ik een lastige vraag. Het Zorgplein moet ervoor zorgen dat de wet gemeentelijke schulddienstverlening wordt nageleefd.

21. Welke verantwoordelijkheden hebben de verschillende organisaties binnen het budget adviescentrum?

De Buurtcoaches hebben de verantwoordelijkheid dat de situatie op orde is voor het Zorgplein, naast het financiële gedeelte ook op andere gebieden. Het Zorgplein heeft de verantwoordelijkheid om tot een oplossing te komen voor de financiële problematiek.

22. Wat zorgt ervoor dat deze manier van afbakenen effectief is?

Wij kunnen ons focussen op waar we goed in zijn. Alles wat er omheen speelt is niet onze specialiteit, dat ligt bij de buurtcoaches. Zij hebben in ieder geval de specialiteit om goed door te verwijzen naar andere organisatie zoals Iriszorg, GGNet etc. De klant komt terecht waar die terecht moet komen op

een wenselijke manier en er is altijd iemand die de regie voert. Ik denk dat dat het grote voordeel is van het inzetten van een buurtcoach zoals wij dat kennen. Je hebt altijd iemand die de leiding heeft om bepaalde verbindingen te leggen in het geheel. Soms schuiven wij ook wel aan bij overleggen met meerdere organisaties, in zo'n situatie is het ook wenselijk dat de buurtcoach de regie pakt. De buurtcoach is ten alle tijd van alles op de hoogte. Hierdoor hoeft de klant ook maar één keer iets te vertellen, wij hoeven alleen maar te horen wat voor ons van belang is, niet het hele verhaal. Ik kan me voorstellen dat een klant het niet prettig vindt alle informatie te moeten delen met alle organisaties.

23. Wat zijn de nadelen van deze manier van afbakenen?

Je moet het gesprek blijven voeren met de organisaties. Je zult altijd tegen dingen aan lopen, omdat je gewoon twee verschillende onderdelen bent van zo'n gemeente. Over het algemeen is het in gesprek blijven en verbinding blijven zoeken heel belangrijk binnen samenwerking, met welke organisatie dan ook.

24. In hoeverre is er sprake van onduidelijkheid binnen de afbakening?

Ik denk dat ze best duidelijk zijn, alleen houdt je op casus niveau de grijze gebieden. Dat is niet te ondervangen en dat moet je ook niet willen. Ik denk dat je ook de ruimte moet hebben voor alle partijen om daar soms iets van af te wijken. Als het nodig is wordt er samen gekeken naar de grijze gebieden.

4. Waarborgen van de privacy van klanten

25. Wat is het doel van het delen van de persoonsgegevens van de klanten?

Dat is dat een klant maar één keer zijn verhaal hoeft te vertellen. Dat wordt door klanten over het algemeen als erg prettig ervaren.

26. Welke inhoudelijke persoonsgegevens worden er door het budget adviescentrum gedeeld?

Wij krijgen een gespreksverslag van de buurtcoaches met informatie op allerlei leefgebieden, maar wel globaal. Er staat in wat voor ons van belang is. Wij willen bijvoorbeeld wel weten als het gaat om een alleenstaande moeder met twee kinderen en die kinderen hebben ADHD. Zulke informatie kan namelijk van invloed zijn op een traject wat wij inzetten. Wij hoeven niet te weten hoe het gaat met de kinderen en welke medicijnen ze slikken, maar wel globaal.

Het globale verhaal wat wij nodig hebben om ons werk te kunnen doen. De buurtcoaches maken een gezinsplan, de overdracht die wij krijgen is eigenlijk een aftreksel daarvan.

27. Met welke organisaties worden deze persoonsgegevens gedeeld?

Met het Buurtplein. Zij hebben alle informatie rondom een casus, zij filteren voor ons wat wij moeten weten.

28. Hoe worden deze persoonsgegevens gedeeld?

Via de mail worden deze gegevens gedeeld. De buurtcoaches hebben een ander registratiesysteem dan wat wij hebben bij het Zorgplein, maar wij kunnen daar wel minimale informatie in raadplegen. Wij kunnen bijvoorbeeld zien welke hulpverlening er is ingezet etc.

29. Wie is de verantwoordelijke met betrekking tot het delen van persoonsgegevens van klanten?

Dat zijn de consultants zelf. We hebben hier allemaal een verklaring ondertekend, ook qua privacy etc. Er wordt geregistreerd wie wat heeft geraadpleegd en ook niet iedereen kan in alle informatie. We hebben hier op het Zorgplein ook iemand zitten die de informatie verstrekking en zaken rondom privacy als dagtaak heeft. Er wordt gemeente breed gekeken of de systemen wel aan de privacy waarborging voldoen.

30. Op welke manier wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?

In principe kan de klant zijn dossier altijd inzien. Het intake verslag of zo krijgen ze niet te zien, maar dat zit in het gehele dossier wel. Het plan van aanpak wat wordt opgesteld wordt meestal doorgenomen met de klant zelf en daarna ondertekend door hem of haar. Het ligt een beetje aan het

niveau zelf hoe we dat aanpakken. We zorgen er wel voor dat de klant heeft begrepen waarvoor die tekent.

31. Wanneer wordt de klant van informatie voorzien met betrekking tot zijn persoonsgegevens?

Dat zou opgevraagd moeten worden ja. We komen dat heel weinig tegen dat een klant dat wilt.

32. Op welke manier wordt er binnen het budget adviescentrum aandacht besteed aan de waarborging van de privacy van klanten?

Eigenlijk is dat gemeente breed dat we aan voorwaarden moeten voldoen. Daarnaast zijn de applicaties die wij gebruiken zo zijn ingedeeld dat alleen de mensen die daar bij moeten daar bij kunnen. Op dit manier wordt daar aandacht aan besteed. Het Buurtplein heeft daar ook weer een eigen protocol voor. Zij schermen ook bepaalde informatie af voor ons, zodat we alleen zien wat voor ons nodig is.

Houden jullie ook rekening met de privacy in de gespreksruimtes?

Eigenlijk altijd in afgesloten spreekkamers. Als er geen ruimte is in afgesloten spreekkamers doen we dit nog wel eens in de openbare zitjes, maar dat stemmen we altijd af door te kijken om wat voor gesprek het gaat en of de klant hier mee akkoord gaat.

33. In hoeverre wordt er toestemming gevraagd aan de klanten voor de verwerking van persoonsgegevens?

Als er een aanvraag of intake komt moet de klant een aanvraagformulier ondertekenen, daar wordt altijd in gezegd dat de klant toestemming geeft voor het uitwisselen van informatie tussen de hulpverlenende instanties gedurende het hele traject. Er zal nooit achter de klant om informatie worden gevraagd. Als wij bij het Zorgplein contact hebben met het Buurtplein, weet de klant dit in principe ook. Er is altijd openheid over met de klant.

34. Wat zijn de voordelen van deze manier van waarborgen van privacy?

Het is duidelijk voor de klant en het is heel transparant. Wij kunnen gewoon inzien wie er in bepaalde systemen heeft gekeken en mensen moeten dat kunnen verantwoorden.

35. Wat zijn de nadelen van deze manier van waarborgen van privacy?

Je bent altijd afhankelijk van de professionaliteit van de consulent. Dingen kun je niet 100% afbakenen, als een consulent kwaad wilt en gegevens op wilt zoeken dan kan dat. Dit kun je niet afbakenen. Op cruciale gebieden hebben we het volgens mij gewoon afgebakend en dat is belangrijk.

Bijlage 9: verklaring gebruikte hulpmiddelen

Kom verder. Saxion.

Verklaring gebruikte hulpmiddelen

Hierbij verklaar ik, dat ik het voor u liggende werkstuk/project zelfstandig en zonder gebruik van andere dan de aangegeven hulpmiddelen geschreven heb. De uit andere bronnen direct of indirect overgenomen teksten zijn op enigerlei wijze in de door mij geschreven tekst expliciet met bronvermelding verantwoord. Het werkstuk werd tot nu toe nog niet in dezelfde of in vergelijkbare vorm aan een examiner of examencommissie voorgelegd. Ook is het werkstuk niet eerder in het openbaar verschenen.

Naam, achternaam: Hilde Shuiter

Plaats, datum: Deventer, 29 mei 2016

Handtekening: 