**Uitval in de schuldhulpverlening tijdens de intakefase**

*Een kwalitatief onderzoek naar hoe de uitval tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening bij de gemeente Terneuzen verminderd kan worden*



**Naam:** D. Reale

**Cursus**: Praktijkgericht Onderzoek 2 SW

**Opleiding**: Social Work

**Afstudeerrichting:** Maatschappelijk Werk & Dienstverlening

**Datum:** 9 mei 2016

**School:** HZ University of Applied Sciences

**Eerste beoordelaar:** D. Karel

**Tweede beoordelaar:** L. Boutchich

**Begeleider:** L. Boutchich

**Opdrachtgever:** J. Becker & D. Savooy

**Praktijkplaats:**  Gemeente Terneuzen

**Uitval in de schuldhulpverlening**

**tijdens de intakefase**

*Een kwalitatief onderzoek naar hoe de uitval tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening bij de gemeente Terneuzen verminderd kan worden*

**Naam:** Dominique Reale

**Studentnummer:** 00060963

**Cursus**: Praktijkgericht Onderzoek 2 SW

**Cursusnummer:** CU16565

**Opleiding**: Social Work

**Afstudeerrichting:** Maatschappelijk Werk & Dienstverlening

**Datum:** 9 mei 2016

**School:** HZ University of Applied Sciences

**Leerjaar:** 4, 2015-2016

**Klas:** SW4A

**Eerste beoordelaar:** D. Karel

**Tweede beoordelaar:** L. Boutchich

**Begeleider:** L. Boutchich

**Opdrachtgever:** J. Becker & D. Savooy

**Praktijkplaats:** Gemeente Terneuzen

**Afdeling:** Schuldhulpverlening

*Omslag foto opgehaald via:* (Kayar, 2015)*, zie bibliografie.*

# Voorwoord

Via deze weg wil ik graag een aantal personen bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan mijn onderzoek naar de uitval tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening bij de Gemeente Terneuzen:

Allereerst mijn stagebegeleidster Deborah Savooy voor het meedenken en de tijd die zij gestoken heeft in het begeleiden van mij tijdens mijn onderzoeksproces.

Mijn collega's van schuldhulpverlening en teamleider Jeroen Becker voor de ruimte die zij mij hebben geboden om aan mijn onderzoek te werken.

Sira Kamermans, Laila Boutchich en Dennis Karel voor de begeleiding die zij geboden hebben en de verduidelijking van de theorie rondom kwalitatief onderzoek.

Tot slot wil ik nog graag alle respondenten, zowel de uitgevallen cliënten als de professionals, bedanken voor de openheid en eerlijkheid tijdens de interviews. Zonder deze bereidheid om mee te werken had dit onderzoek niet plaats kunnen vinden.

Dominique Reale, 9 mei 2016

# Samenvatting

Vanuit de Schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen kwam de vraag om onderzoek te doen naar de uitval tijdens de intakefase. Uit informatie van de Schuldhulpverlening bleek namelijk dat twee derde van de cliënten tijdens de intakefase uitvalt. Vanuit deze opdracht is de probleemstelling voor het onderzoek opgesteld, namelijk: Op welke manier kan de Gemeente Terneuzen de uitval tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening verminderen? Om deze vraag te kunnen beantwoorden is een kwalitatief onderzoek opgestart waarbij twaalf interviews zijn gehouden. De respondentengroepen bestonden uit de uitgevallen cliënten én de professionals die cliënten naar de schuldhulpverlening doorverwijzen. De belangrijkste resultaten uit de interviews zijn vervolgens geanalyseerd aan de hand van de literatuur uit het theoretisch kader. Door deze analyse zijn er conclusies getrokken en kunnen er aanbevelingen gedaan worden richting de schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen. Uit dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat cliënten die zich aanmelden voor de schuldhulpverlening vaak ook te maken hebben met problematiek op andere leefgebieden. Er is gebleken dat er weinig tot geen aandacht is voor deze andere problematiek terwijl dit wel van invloed is op de financiële situatie of andersom. Ook kampen cliënten vaak met tegenstrijdige gevoelens tijdens de intakefase. Uit dit onderzoek volgen dan ook verschillende aanbevelingen. Zo lijkt het gewenst om tijdens de intakefase meer aandacht te hebben voor de persoonlijke situatie van de cliënt en de daarbij horende problematiek op andere leefgebieden Om dit te realiseren wordt onder andere geadviseerd om een aanpassing te maken in het intakeformulier.

# Abstract

A question was raised at the debt management service of the Municipality of Terneuzen to investigate the dropout of clients during the intake phase. Information received from this service showed that two thirds of the clients dropout during the intake phase. From this command the following key question was prepared for the research: In which way can the Municipality of Terneuzen decrease the dropout during the intake phase of the debt management service? In order to answer this question a qualitative research was started and twelve interviews were held. Respondent groups consisted of the clients which dropped out and the professionals who refer clients to this service. The most important findings were then analysed based on the literature. Based on this analysis, there are conclusions and recommendations made towards the debt management service of the Municipality of Terneuzen. The conclusion can be made that clients who sign up for the debt management service often have difficulties in other areas of their lives. It has been found that little or no attention to these other difficulties have been given while this has an impact on the financial situation or vice versa. Clients also often struggle with conflicting emotions during the intake phase. Because of that this research includes multiple recommendations. It seems desired to focus more on the personal situation of the client during the intake phase and the associated problems in other areas. To realise this, among other things, there will be advised to make an adjustment in the intake form.

Inhoud

[Voorwoord](#_Toc449945759)

[Samenvatting](#_Toc449945760)

[Abstract](#_Toc449945761)

[1. Inleiding 1](#_Toc449945762)

[2. Theoretisch kader 3](#_Toc449945763)

[2.1 Schuldhulpverlening: 3](#_Toc449945764)

[2.1.1. Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening 3](#_Toc449945765)

[2.1.2 Integrale schuldhulpverlening 3](#_Toc449945766)

[2.2 Intake 4](#_Toc449945767)

[2.3 Schulden 5](#_Toc449945768)

[2.4 Cliënten 5](#_Toc449945769)

[2.4.1 Cliënten met verslavingsproblematiek 6](#_Toc449945770)

[2.4.2 Cliënten met psychosociale problematiek 6](#_Toc449945771)

[2.4.3. Ex-gedetineerde cliënten 7](#_Toc449945772)

[2.5 Gedrag en motivatie 7](#_Toc449945773)

[2.6 Voorwaardelijke hulpverlening 8](#_Toc449945774)

[2.7 Uitval 9](#_Toc449945775)

[2.8 Uitgangspunten voor het onderzoek 9](#_Toc449945776)

[3. Methode 11](#_Toc449945777)

[3.1 Onderzoeksstrategie 11](#_Toc449945778)

[3.2 Dataverzamelingsmethode 11](#_Toc449945779)

[3.3 Populatie, onderzoekseenheden, respondenten. 12](#_Toc449945780)

[3.4 Soort steekproef 12](#_Toc449945781)

[3.5 Onderzoeksinstrumenten inclusief operationalisatie en data-analyse 13](#_Toc449945782)

[3.6 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid 14](#_Toc449945783)

[3.7 Tijdpad 15](#_Toc449945784)

[4. Resultaten 16](#_Toc449945785)

[4.1. Verloop veldwerk 16](#_Toc449945786)

[4.2. Resultaten 17](#_Toc449945787)

[4.2.1. Uitgevallen cliënten 17](#_Toc449945788)

[Topic: Aanmeldprocedure 17](#_Toc449945789)

[Topic: Intakefase 17](#_Toc449945790)

[Topic: Integrale schuldhulpverlening 17](#_Toc449945791)

[Topic: Schulden 18](#_Toc449945792)

[Topic: Motivatie en gedrag 18](#_Toc449945793)

[Topic: Eisen 18](#_Toc449945794)

[Topic: Uitval 18](#_Toc449945795)

[4.2.2 Professionals 19](#_Toc449945796)

[Topic: Aanmeldprocedure 19](#_Toc449945797)

[Topic: Intakefase 19](#_Toc449945798)

[Topic: Integrale schuldhulpverlening 20](#_Toc449945799)

[Topic: Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) 20](#_Toc449945800)

[Topic: Motivatie en gedrag 20](#_Toc449945801)

[Topic: Eisen 20](#_Toc449945802)

[Topic: Uitval 21](#_Toc449945803)

[5.Discussie 22](#_Toc449945804)

[5.1 Aanmeldprocedure 22](#_Toc449945805)

[5.2 Intakefase 22](#_Toc449945806)

[5.3 Integrale Schuldhulpverlening 23](#_Toc449945807)

[5.4 Schulden 24](#_Toc449945808)

[5.5 Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening 24](#_Toc449945809)

[5.6 Motivatie en gedrag 24](#_Toc449945810)

[5.7 Eisen 25](#_Toc449945811)

[5.8 Uitval 25](#_Toc449945812)

[6.Conclussies en aanbevelingen 28](#_Toc449945813)

[6.1 Beantwoording probleemstelling en deelvragen 28](#_Toc449945814)

[6.2 Aanbevelingen 30](#_Toc449945815)

[7. Evaluatie 33](#_Toc449945816)

[7.1 Onderzoeksproces 33](#_Toc449945817)

[7.2. Onderzoeksresultaat 33](#_Toc449945818)

[7.3. Onderzoeksgedrag 34](#_Toc449945819)

[Bibliografie 35](#_Toc449945820)

[Bijlagen 37](#_Toc449945821)

[Bijlage 1: Feedbackverslag van de opdrachtgever 38](#_Toc449945822)

[Bijlage 2: Transcriptie 40](#_Toc449945823)

# 1. Inleiding

In het vierde jaar van de opleiding HBO Social Work aan de HZ University of Applied Sciences dient iedere student een onderzoek te doen. Dit onderzoek is uitgevoerd binnen de schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen.

Vanaf 1 juli 2012 is de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening in werking (Schaik, 2012). Vanaf dat moment heeft ook de gemeente Terneuzen de verantwoordelijkheid gekregen voor de schuldhulpverlening. Binnen de gemeente Terneuzen vindt het intakegesprek plaats en worden er verschillende soorten financiele hulp geboden, waaronder budgetbeheer. Daarbij werkt de gemeente Terneuzen samen met de Kredietbank West-Brabant voor het treffen van een schuldenregeling (Savooij, 2015).

Uit de gegevens van de gemeente Terneuzen blijkt dat van de 355 aanmeldingen in 2014, 251 cliënten zijn uitgevallen tijdens de intakefase. Van de 263 aanmeldingen die op 1 november 2015 zijn geregistreerd zijn 157 cliënten uitgevallen tijdens de intakefase. Omdat dit een erg hoog aantal is heeft de schuldhulpverlening van de gemeente Terneuzen aangegeven te willen achterhalen hoe deze uitval verminderd en wellicht voorkomen kan worden.

De uitval in de schuldhulpverlening is problematisch. Wanneer een persoon wordt afgewezen voor schuldhulpverlening kan er geen regeling getroffen worden met de schuldeisers. De schulden lopen dus op en er kan een dreiging tot uithuisplaatsing of afsluiting van gas water en licht plaatsvinden (Savooij, 2015). Ook is het zo dat schulden vaak veroorzaakt worden door problemen op andere leefgebieden. Wanneer dit het geval is kan ook voor deze problemen geen passende hulp gevonden worden. Daarbij zorgt het hebben van een schuld vaak voor problematiek op andere leefgebieden (Rijnsoever, Schutz, Steenhuis, Tromp, & Waterlander, 2011). Mensen worden constant benaderd door schuldeisers en deurwaarders. Deze stress kan ook voor problemen zorgen waardoor het een soort vicieuze cirkel wordt waar mensen in terecht komen (Mind, 2008).

Ook ondervindt de gemeente Terneuzen problemen door deze uitval. De werknemers van de schuldhulpverlening geven aan dat wanneer er een aanmelding binnen komt er meteen voorbereidingen worden getroffen. Er wordt een dossier aangemaakt en een afspraak ingepland voor het intakegesprek. Wanneer cliënten al papieren hebben ingeleverd worden deze ook al bekeken. Staan er bijvoorbeeld opvallende zaken in de bankafschriften? Wanneer iemand vervolgens niet op de afspraak verschijnt en uiteindelijk ook wordt afgewezen is er dus tijd verloren gegaan.

Daarbij is het ook mogelijk dat mensen enkele weken of maanden na de afwijzing terugkomen met een crisis. Er is dan bijvoorbeeld gedreigd met afsluiting van gas, water en licht. Bij een crisis heeft de gemeente Terneuzen het protocol dat deze binnen 3 werkdagen in behandeling genomen moet worden. Er wordt dan meteen contact opgenomen met de energieleverancier om afsluiting te voorkomen (Savooij, 2015). Wanneer mensen dus met een crisis terugkomen, moet er meer werk verricht worden. Dit had voorkomen kunnen worden wanneer mensen eerder hulp hadden gekregen.

De probleemstelling voor dit onderzoek luidt: *“Op welke manier kan de gemeente Terneuzen de uitval tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening verminderen?”*

Om deze vraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

* Hoe verloopt de aanmeldprocedure in de praktijk voor de schuldhulpverlening bij de gemeente Terneuzen volgens professionals die cliënten doorverwijzen en de uitgevallen cliënten?
* Hoe ervaren professionals die cliënten doorverwijzen de aanmeldprocedure en intakefase die de gemeente Terneuzen hanteert voor de schuldhulpverlening?
* Hoe ervaren de cliënten die zijn uitgevallen de intakefase van de schuldhulpverlening bij de gemeente Terneuzen?
* Welke redenen geven de cliënten die zijn uitgevallen tijdens de intakefase voor deze uitval bij de schuldhulpverlening van de gemeente Terneuzen en hoe hebben zij deze uitval ervaren?
* Wat gebeurt er met cliënten en hun schulden die zijn uitgevallen tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening bij de gemeente Terneuzen?

Het doel van dit onderzoek is om de schuldhulpverlening van de gemeente Terneuzen te adviseren over hoe de uitval tijdens de intakefase verminderd kan worden. Op deze manier zou voorkomen kunnen worden dat uitgevallen cliënten op een later moment met meer financiële problematiek terugkomen. De schuldhulpverleners kunnen op die manier meer tijd geven aan lopende dossiers in plaats van aan dossiers die niet doorgezet worden. Ze kunnen dan dus effectiever te werk gaan.

In dit onderzoek bevat hoofdstuk één de inleiding. Hierin wordt de aanleiding tot het onderzoek genoemd, het probleem en de bijbehorende onderzoeks- en deelvragen.

In hoofdstuk twee wordt het literatuuronderzoek beschreven: het zogenoemde theoretisch kader. Er worden hierin kernbegrippen beschreven en de bestudeerde literatuur wordt hieraan gekoppeld.

In hoofdstuk drie wordt de methode van onderzoek beschreven met hierin de onderzoeksstrategie, de dataverzamelingsmethode, populatie, onderzoekseenheden en respondenten. Ook komt de keuze van de steekproef aan bod en wordt de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid beschreven.

Het vierde hoofdstuk bestaat uit een beschrijving van de resultaten per topic. Er wordt in dit hoofdstuk onderscheid gemaakt tussen de twee respondentengroepen. Vervolgens bevat hoofdstuk vijf een koppeling tussen de theorie en de resultaten uit hoofdstuk vier. Er is hier ruimte voor discussie door zowel de overeenkomsten als de verschillen te belichten.

In het zesde hoofdstuk wordt er bij de conclusies kort antwoord gegeven op de hierboven genoemde centrale onderzoeksvraag en de deelvragen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met concrete aanbevelingen voor de opdrachtgever.

Hoofdstuk zeven bestaat uit een evaluatie van het onderzoek waarin zowel het onderzoeksproces, onderzoeksresultaat en onderzoeksgedrag worden beschreven.

Na dit hoofdstuk is de literatuurlijst te vinden waarin alle bronnen volgens de APA-richtlijnen weergeven zijn. De bijlagen bevatten een feedbackverslag van de opdrachtgever en één volledig uitgetypt interview.

# 2. Theoretisch kader

In het theoretisch kader wordt aan de hand van literatuur begrippen beschreven die van belang zijn voor het onderzoek. Vervolgens wordt er bij de uitgangspunten voor het onderzoek beschreven waarom deze begrippen van belang zijn.

## 2.1 Schuldhulpverlening:

### 2.1.1. Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening

Vanaf 1 juli 2012 is de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening in werking gegaan. Deze wet is ontwikkeld om de schuldhulpverlening effectiever te maken. De gemeenten krijgen door deze wet de verantwoordelijkheid om schuldhulpverlening uit te voeren. In het wetsvoorstel is beperkt beschreven hoe de gemeenten de schuldhulpverlening moeten uitvoeren. Hierbij heeft iedere gemeenten de (gedwongen) kans gekregen na te denken over een eigen aanpak. Deze aanpak is vervolgens vastgelegd in een beleidsplan (WetGemeentelijkeSchuldhulpverlening, 2012).

Er zijn vier belangrijke onderdelen in het wetsvoorstel:

1. Gemeenten moeten beleidsplannen maken die gericht zijn op integrale schuldhulpverlening. Integrale schuldhulpverlening houdt in dat er niet alleen naar een oplossing gezocht wordt voor de financiële problemen maar dat er ook gezocht wordt naar oplossingen voor problematiek op eventueel andere leefgebieden (NVVK, 2012).
2. De gemeenten hebben een periode van maximaal vier jaar waarvoor zij plannen mogen opstellen. Na die vier jaar moet er een nieuw plan komen voor een integrale aanpak van schuldhulpverlening.
3. Er mogen geen groepen mensen op voorhand worden uitgesloten.
4. Er zijn regels opgesteld voor de wachttijd. De maximale wachttijd is vier weken. Indien er sprake is van een crisis geldt er een periode van drie werkdagen.

(WetGemeentelijkeSchuldhulpverlening, 2012)

Voordat de aflossing van de schulden van start kan gaan werkt de gemeente Terneuzen volgens een bepaalde procedure. Cliënten dienen zich aan te melden via het aanmeldformulier. Vervolgens krijgen zij een brief waarin staat welke stukken zij moeten aanleveren. Wanneer er stukken binnen komen wordt de cliënt via brief en telefonisch uitgenodigd voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt de situatie van de cliënt in kaart gebracht en wordt er gekeken welke hulp geboden gaat worden. De gemeente Terneuzen biedt zelf budget coaching en budgetbeheer. Voor een schuldenregeling wordt er samen gewerkt met de Kredietbank West-Brabant (Savooij, 2015).

De gemeente Terneuzen werkt samen met de Kredietbank West-Brabant om een minnelijk of wettelijk traject te starten. Daarbij kan de cliënt ook gebruik maken van budget coaching of budgetbeheer bij de gemeente Terneuzen zelf (Savooij, 2015)

Voor mensen met problematische schulden zijn er dus twee trajecten om hun schulden af te lossen, namelijk:

* Het Minnelijke traject (MSNP)
* Het Wettelijke traject (WSNP)

(Bunthof & Visscher, 2009)

### 2.1.2 Integrale schuldhulpverlening

Om de schuldhulpverlening te verbeteren is de gemeenten in Nederland geadviseerd een concept te ontwikkelen voor integrale schuldhulpverlening (Witte, 20016). Integrale schuldhulpverlening heeft als doel een goed overzicht te krijgen van de financiële situatie van de cliënt. Daarbij dient er gekeken te worden naar de eventuele samenhang met problematiek op andere gebieden (Schut & Turlings, 2004).

De begrippen draagvlak en draagkracht worden met integrale schuldhulpverlening in verband gebracht (Witte, 2006).

Draagvlak is de mate waarin de cliënt instemt en gemotiveerd is voor een schuldenregeling. Bij draagkracht moet er gekeken worden naar de financiële, sociale en psychische mogelijkheden van de cliënt om zo’n regeling te laten slagen. Een schuldenregeling die drie jaar duurt vergt het uiterste van mensen. Draagvlak en draagkracht zijn hierbij nodig. Wanneer er geen aandacht is voor onderliggende problematiek kunnen cliënten eerder afhaken of terugvallen. Juristen constateren hierbij dat veel cliënten uitvallen door de eenzijdige financiële definiëring van de schulden. Integrale schuldhulpverlening vereist voor de cliënt begrijpelijke doelstellingen, een samenhangend hulpaanbod, preventie, signalering en effectieve doorverwijzingen (Witte, 2006).

## 2.2 Intake

De eerste stap in een dienstverleningsproces is het intakegesprek. Tijdens zo’n gesprek is naast het doorvragen naar feiten ook het doorvragen naar meningen en gevoelens belangrijk. Een belangrijk doel tijdens het intakegesprek is dat de verwachtingen van tevoren duidelijk zijn.

Bij het intakegesprek is het eerste gedeelte van groot belang. De mate waarin iemand wordt ontvangen is belangrijk voor het vervolg van het gesprek. Een hulpverlener zit namelijk op zijn vertrouwde plek maar een cliënt weet vaak niet wat hem te wachten staat. Het is van belang de cliënt te laten merken dat er rekening gehouden wordt met zijn gevoelens (Reekers & Spijkerman, 2010).

Volgens Reekers en Spijkerman (2010) is het belangrijk om aan het begin van het gesprek de verwachtingen van de ander te peilen. Op deze manier kunnen teleurstellingen voorkomen worden. Het is soms niet voor te stellen dat de cliënt verwachtingen heeft die niet overeenkomen met de realiteit. Door deze verwachtingen uit te spreken wordt er meteen duidelijkheid geboden. Wat vervolgens kan bijdragen aan de duidelijkheid van een gesprek is het opstellen van doelen. Op die manier wordt er duidelijk gemaakt wat er aan het einde van het gesprek bereikt moet zijn. Daarbij geeft het voor de hulpverlener een richtlijn tijdens het gesprek. Wanneer de cliënt tijdens het gesprek afdwaalt kun je aan de hand van de doelen terug tot het onderwerp komen (Reekers & Spijkerman, 2010).

Reekers en Spijkerman (2010) benoemen verschillende complexe vaardigheden die cruciaal zijn tijdens een intakegesprek, namelijk: de vraag verhelderen, informatie geven en overtuigen. Daarnaast kan coaching en het geven van informatie ook bijdragen aan de kwaliteit van de intake (Reekers & Spijkerman, 2010).

Het eerste contact tussen cliënt en hulpverlener valt volgens de Vries (2008) nauwelijks te overschatten. Tijdens zo’n eerste gesprek zijn volgens onderzoek cliënten voornamelijk bezig met de vraag of het klikt met de hulpverlener. Ze letten hierbij meer op wie iemand is dan op wat iemand doet. Tijdens het intakegesprek wordt eigenlijk een belangrijke start gemaakt voor de werkrelatie. Behalve de werkrelatie moet er tijdens het intakegesprek ook gestart worden met de begeleiding. Daarbij dient het gesprek geruststellend te zijn. Cliënten moeten opnieuw hoop krijgen. Voor een eerste stap tot verbetering is het namelijk belangrijk dat de cliënt meer hoop, energie en bereidheid ontwikkeld. Daarbij is het voor cliënten met een lage sociaaleconomische status belangrijk dat ze het gevoel krijgen dat er iets gedaan gaat worden (Vries, 2008).

## 2.3 Schulden

Schulden ontstaan door het aangaan van een verbintenis zoals bijvoorbeeld een koop/huur overeenkomst of een overeenkomst tot verbruiklening (Bunthof & Visscher, 2009). Men spreekt van problematische schulden wanneer deze hoog zijn in verhouding met het inkomen en meestal niet binnen een periode van drie jaar afbetaald kunnen worden (VONK, 2013).

Er kan een indeling gemaakt worden aan de hand van het soort schulden dat mensen maken. Deze soorten kunnen inzicht geven in de oorzaak van de problematische schuldensituatie (Jungmann, 2006). De verschillende soorten schulden worden hieronder toegelicht.

**Aanpassingsschulden**

Wanneer het mensen niet lukt om hun uitgavenpatroon aan te passen wanneer het inkomen gedaald is spreken we van aanpassingsschulden*.* Dit komt voornamelijk voor wanneer de daling in het inkomen onverwachts is. Denk hierbij aan een echtsscheiding of ontslag. Enerzijds zijn er mensen die aanpassingsschulden maken die weten dat het uitgavenpatroon veranderd moet worden maar dit niet doet vanwege de buitenwereld. Anderzijds is er een groep mensen die aanpassingsschulden maken omdat ze de eigen situatie verkeerd inschatten. Op het moment dat de persoon realiseert dat er verandering moet komen bevinden zij zich vaak al in een problematische schuldensituatie (Jungmann, 2006).

**Compensatieschulden:**

Huishoudens met dit type schuld hebben vaak een laag inkomen. Zij kopen producten die zij zich niet kunnen veroorloven vanwege relatieve deprivatie gevoelens. Omdat zij zich realiseren dat er weinig te verliezen is maken zij zich geen zorgen over de eventuele gevolgen hiervan. Dit is dan ook een groep die na een schuldenregeling vaak terugvalt omdat zij een bepaalde zorgenloosheid ervaren (Jungmann, 2006).

**Overlevingsschulden:**

Het inkomen bij overlevingsschulden is te laag om de noodzakelijke uitgaven te realiseren. Vaak komt deze soort schuld voor bij huishoudens die langere tijd van een laag inkomen rond moeten komen. De eerste jaren zijn er vaak nog geen problemen maar wanneer er dure apparatuur vervangen moet worden in huis is daar geen budget voor. Omdat dit vaak wel essentiële apparatuur is om een huishouden te runnen, zoals een koelkast of wasmachine, wordt er geld geleend om dit aan te schaffen. Ook kan het zo zijn dat er voor gekozen wordt een maand de energie niet te betalen zodat zij geld over hebben voor de aanschaf van deze apparatuur. Wanneer de crediteuren op betaling aandringen breekt er een periode aan waarin er geen mogelijkheid is om achterstanden te betalen. Op deze manier ontstaat een problematische schuldensituatie (Jungmann, 2006).

**Overbestedingsschulden:**

Tot slot bestaat er nog een groep huishoudens die voldoende inkomen hebben voor alle vaste lasten maar hierbij te veel geld uitgeven. Deze groep maakt voornamelijk schulden door het aangaan van leningen en betalingsregelingen. Ze lenen bijvoorbeeld geld voor een nieuw product waarvan het oude nog in goed staat is zoals een auto (Jungmann, 2006).

## 2.4 Cliënten

Schuldenproblematiek hangt vaak samen met andere problematiek (Rijnsoever, Schutz, Steenhuis, Tromp & Waterlander, 2011). Hieronder zullen drie verschillende doelgroepen worden besproken namelijk: cliënten met verslavingsproblematiek, cliënten met psychosociale problematiek en ex-gedetineerde cliënten.

### 2.4.1 Cliënten met verslavingsproblematiek

De meeste cliënten van de verslavingsreclassering weten niet precies welke schuldeisers zij hebben. Daarbij hebben zij ook geen goed beeld van de hoogte van de schulden. Gemiddeld hebben cliënten die onder toezicht staan van reclassering en kampen met een verslaving een schuld van 23.000 euro bij veertien verschillende schuldeisers. Ook heeft 90 procent van de cliënten een bijstandsuitkering waardoor er weinig ruimte is hun budget (Jungmann, Menger, Anderson, & Stam, 2014). Daarbij is het zo dat verslaafden vaak dwangmatig gedrag vertonen waarbij ze het gevoel hebben hun verslaving te moeten onderhouden. De gevolgen hiervan zowel sociaal, lichamelijk en psychisch leiden tot verwaarlozing van de financiën (Haster, 2009).

Omdat de gemeenten sinds 1 juli 2012 de verantwoordelijkheid dragen inwoners te helpen bij hun schulden geldt dit ook voor cliënten met een verslaving. Gezien de omvang van de schuldenproblematiek is een driejarig schuldentraject, minnelijk of wettelijk, voor hen doorgaans de enige oplossing. Echter komen zij hier vaak niet voor in aanmerking. De Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening mag namelijk toelatingseisen stellen. Ook als de verslaving al redelijk onder controle is worden zij vaak niet toegelaten. Ook kijken gemeenten naar de motivatie van een cliënt. Er wordt verwacht dat cliënten voorafgaand aan het intakegesprek hun administratie op orde hebben en hun vaste lasten na het gesprek weer gaan betalen. Wanneer dit niet het geval is wordt dit gezien als onvoldoende motivatie. Het probleem voor cliënten met een verslaving is dat zij niet voldoen aan de eisen die gesteld worden door de gemeenten om een schuldenregeling te verkrijgen. Daarbij is er een te licht aanbod om deze groep te helpen toe te werken naar het voldoen aan deze eisen (Jungmann et al., 2014).

De Stichting Verslavingsreclassering GGZ is bezorgd over de schuldenproblematiek die haar cliënten hebben. Volgens hen komt het vaak voor dat de gevolgen van de problematische schuldensituatie waar de cliënten inzitten een negatief effect hebben op de vooruitgang die geboekt wordt op andere leefgebieden zoals wonen, werk en relaties (Jungmann et al., 2014).

### 2.4.2 Cliënten met psychosociale problematiek

De Lokale en Nationale Monitor Jeugdgezondheid verstaat onder psychosociale problemen emotionele, sociale en gedragsproblemen (Postma, 2008). Mensen met problematische schulden hebben vaker psychosociale problemen. Ook hebben ze vaker een ongezondere leefstijl en een slechtere gezondheid. Volgens verschillende studies blijkt dat een lage sociaaleconomische positie een negatief effect kan hebben op de gezondheid. Mensen met een lage sociaaleconomische status hebben een hogere kans last te krijgen van mentale stoornissen, slechte gezondheid of chronische ziekten (Rijnsoever et al., 2011).

Volgens het onderzoek van de GGD Zuid-Holland blijkt dat volwassenen met psychische problematiek een verhoogde kans hebben op het creëren van problematische schulden. Een op de vijf mensen met deze klachten heeft schulden tegenover één op de vierentwintig bij mensen zonder deze psychische klachten (Paijmans, et al., 2010).

Een groot onderzoek uitgevoerd door de Engels overheid geeft inzicht in het feit dat negen procent van de mensen zonder psychische problematiek schulden hebben. Hier tegenover staat het feit dat dit aantal vierentwintig procent is bij mensen die wel psychische problemen hebben. Drieëndertig procent van de mensen die schulden en psychische problemen hebben zijn gediagnosticeerd met een manisch-depressieve stoornis of schizofrenie (Mind, 2008).

Manisch-depressief heet ook wel bipolaire stoornis en kenmerkt zich door twee extremen in de stemming. Enerzijds heel erg uitgelaten of anderzijds erg neerslachtig (GGZ-Centraal, 2010). Van schizofrenie is sprake wanneer iemand langdurige of meerdere psychosen heeft en daartussen ook niet goed functioneert. Iemand heeft een verdraaid beeld van de werkelijkheid (FondsPsychischeGezondheid, 2015).

Mensen met schulden en psychische problemen verkeren in een soort vicieuze cirkel. Schulden kunnen psychische gevolgen hebben maar mensen met een psychiatrische aandoening hebben meer kans om schulden te maken (Mind, 2008).

### 2.4.3. Ex-gedetineerde cliënten

Schulden belemmeren de terug keer in de maatschappij voor ex-gedetineerden (Kuiper C. , 2015). Daarbij geeft 40% van de ex-gedetineerden aan dat financiële problemen de kans op recidive vergroten. Ex-gedetineerden hebben gemiddeld 14 schuldeisers. Een hoog inkomen hebben ze vaak niet, 90% heeft een bijstandsuitkering. Het is lastig voor deze mensen om schuldhulpverlening te krijgen omdat de gemeenten strenge eisen hanteren en kijken naar motivatie (Jungmann et al., 2014).

Humanitas heeft een project gestart in Amsterdam dat gericht is op ondersteuning op het werk van Binnen Re-Integratie. Wanneer iemand in detentie zit lopen de schulden vaak op. Veel inrichtingen hebben momenteel een Binnen RIC-centrum. Hier kunnen de gedetineerden een betalingsregeling treffen voor hun schulden. Indien nodig krijgen zij hulp van vrijwilligers (Kuiper C. , 2015).

Door ook na de detentie hulp te blijven bieden wordt deze lijn doorgezet. Ex-gedetineerden worden tot maximaal 1 jaar na detentie ondersteund bij zaken zoals schulden, wonen en inkomen (Kuiper C. , 2015).

## 2.5 Gedrag en motivatie

Maatschappelijk werkers, en dus ook schuldhulpverleners, in de hulpverlening zijn er op gericht om verandering bij cliënten tot stand te laten komen (Miller & Rollnick, 2013). Gedrag kan zowel bewust als onbewust zijn. Bewust gedrag ontstaat wanneer een persoon willens en wetens een actie uitvoert op basis van zijn eigen inschattingen. Het is dus een bewuste keuze voor bepaald gedrag. Onbewust gedrag ontstaat juist door handelingen die automatisch verlopen. Een voorbeeld hiervan is fietsen (Madern, Weijers, Werf, & Gaalen, 2015).

Naast bewust en onbewust gedrag speelt bij verandering de vraag waarom mensen gedrag vertonen wat niet goed voor hen is en waarom er nog geen verandering in dit gedrag is ontstaan. Dit kan dit te maken hebben met ambivalentie in het gedrag en gevoel. Mensen willen vaak wel verandering maar worden bewust of onbewust toch tot de negatieve gedragingen toegetrokken. Vaak heeft dit te maken met angst voor verandering en worden de vertrouwde gedragingen voorgezet door gewoonte en hechting (Miller & Rollnick, 2013).

Hulpverleners kunnen geconfronteerd worden met weerstand vanuit de cliënt. Het is van belang om deze weerstand niet uit te lokken. Wanneer men dit wel doet zal de cliënt zich minder snel open stellen voor verandering. Het is dan ook zo dat de gespreksstijl van de hulpverlener invloed heeft op de mate waarin weerstand ontstaat. Het kan een signaal zijn dat hulpverlener en cliënt niet op een lijn zitten. Het is dan aan de hulpverlener om een stap terug te doen (Kuiper & Laat, 2010).

Het is als hulpverlener belangrijk om aandacht te geven aan de tegenstrijdige gevoelens en gedachten van de cliënt om de motivatie te verhogen. Deze tegenstrijdige gevoelens zijn vaak de reden dat de cliënt vast zit in zijn huidige situatie en gedrag (Miller & Rollnick, 2013).

Persoonlijke doelen van mensen zijn de voornaamste aandrijvers bij het tot stand komen van motivatie. Ieder persoon heeft behoeften en om deze te bevredigen worden doelen opgesteld. Een doel is namelijk een motiverend eindpunt omdat iemand deze graag wilt bereiken. Er zijn twee soorten motivatie te beschrijven: intrinsiek en extrinsiek (Franzen, 2008).

Intrinsieke motivatie ontstaat wanneer een persoon iets doet voor zijn eigen plezier of wanneer een innerlijke uitdaging beantwoordt moet worden. De motivatie komt van binnenuit door middel van psychologische behoeften. Van buitenaf is er geen nood aan beloning of aansporing.

Volgens een onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam kan deze intrinsieke motivatie vergroot worden wanneer er sprake is van een persoonlijke aanpak. Hierbij is meer aandacht voor de leefwereld van de cliënt van belang. Individuele aandacht hierbij blijkt nodig. Zo blijkt bijvoorbeeld dat wanneer mensen gebeld worden voor het intakegesprek de motivatie eerder wordt aangesproken dan wanneer zij een brief ontvangen. Tevens zorgt deze persoonlijke aanpak er volgens de onderzoekers voor dat mensen minder snel uitvallen tijdens het traject (Klaver, Dam, Geuns, & Laan, 2015).

Extrinsieke motivatie ontstaat wanneer er van mensen bepaald gedrag geacht wordt vanuit de sociale omgeving. Hierbij is een persoon niet intrinsiek gemotiveerd. Om de motivatie zo hoog mogelijk te houden is het van belang dat de intrinsieke en extrinsieke motivatie zo dicht mogelijk bij elkaar liggen (Franzen, 2008).

Naast de intrinsiek en extrinsiek gemotiveerde cliënten bestaat er ook een groep cliënten die niet of nauwelijks gemotiveerd zijn. Dit kan het gevolg zijn van een laag zelfvertrouwen of meerdere keren falen. Enerzijds kan dit ontstaan zijn doordat cliënten een grote weerstand hebben tegen verandering en iedereen die die verandering in gang wilt zetten. Anderzijds kan het zo zijn dat cliënten meerdere malen een poging hebben ondernomen het probleem op te lossen maar dit steeds mislukt is (Verstuyf & Vansteenkiste, 2008).

Er bestaat ook een groep mensen die bepaald gedrag niet uitvoeren omdat ze denken het niet te kunnen. Ze hebben geen vertrouwen in zichzelf en daarom beginnen ze niet aan verandering. Er wordt hier gesproken van een lage self-efficacy. Dit is de verwachting die een persoon heeft over het uitvoeren van bepaald gedrag (Madern et al., 2015). Self-efficacy kan vergeleken worden met het Nederlandse begrip zelfvertrouwen. Een belangrijk verschil is echter dat zelfvertrouwen gaat over een persoon als geheel. Welk beeld heeft iemand over zichzelf. Self-efficacy is meer gericht op de inschatting of iemand een bepaalde taak uit kan voeren (Bandura, 2006).

## 2.6 Voorwaardelijke hulpverlening

Het werken met onvrijwillige cliënten was jarenlang iets wat niet kon. Het maatschappelijk werk bestond uit het ondersteunen van cliënten die zelf hulp zochten. Uiteindelijk is gebleken dat veel ‘vrijwillige’ cliënten niet geheel vrijwillig de hulp zochten. Door bepaalde omstandigheden in hun leven stonden zij onder dwang hulp te zoeken. Tijdens de verandering van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving kwamen er in veel steden voorwaardelijke hulpverleningsprocessen op gang. Hierbij kregen mensen met huurschulden de kans in hun woning te blijven wanneer zij hulp accepteerden bij hun financiën. Het project Integrale Schuldhulpverlening kwam vervolgens tot stand. Dit was een samenwerkingsvorm van de Gemeentelijke Volkskredietbank, de Gemeentelijke Sociale Dienst en het Algemeen Maatschappelijk Werk (Jagt, 2010).

Het is van belang te weten dat er een verschil bestaat tussen voorwaardelijke hulpverlening en gedwongen hulpverlening. De term voorwaardelijke hulpverlening wordt ingezet voor situaties waarin instanties of instellingen voorwaarden stellen. Daarbij klopt de cliënt bij voorwaardelijke hulpverlening meestal zelf aan bij een instantie. Dit omdat er voor de cliënt grote belangen spelen zoals bijvoorbeeld een inkomen. Vervolgens kan de instantie voorwaarden stellen om het belang van de cliënt te behartigen (Jagt, 2010). Voorbeeld: Om een uitkering te verkrijgen moet je voldoen aan de sollicitatieplicht (UWV, 2015). Wanneer de cliënt zich niet houdt aan de opgelegde voorwaarden, dan wordt een sanctie opgelegd. Deze sanctie is vooraf duidelijk. Bij cliënten binnen de schuldhulpverlening kan de sanctie zijn dat er een huisuitzetting plaatsvindt (Jagt, 2010).

Cliënten binnen de gedwongen hulpverlening zien de behandeling vaak als een straf. Hierdoor zien cliënten de noodzaak van de behandeling vaak niet meer omdat de motivatie extern bepaald is. Het is van buitenaf opgelegd (Dam & Mulder, 2008).

## 2.7 Uitval

Doordat de schuldhulpverlening zich nog te veel richt op de uitvoering van de technische, administratieve en juridische aspecten van de schulden, vallen veel mensen uit. Er wordt erkend dat gedrag en motivatie van de cliënten er toe doen maar er wordt nog te weinig op in gespeeld (Klaver et al., 2015).

Wanneer een hulpvraag niet door wordt gezet kan dit leiden tot een probleem voor de cliënt die zich aanmeldde. Schulden kunnen in het dagelijks leven namelijk een overheersende plaats innemen (Mullainathan & Shafir, 2013). Het niet doorzetten van een aanmelding kan leiden tot grotere problemen. De situatie van een cliënt kan na de uitval verergeren en een mogelijke oplossing wordt moeilijker. Wanneer zij tot de conclusie komen dat het schuldhulpverleningstraject te zwaar is kan het niet doorzetten van de hulpvraag en dus de uitval leiden tot een problematische situatie.

Uitval binnen de hulpverlening kan ook voor betrokken organisaties problemen opleveren. Wanneer cliënten na een aanmelding niet verschijnen en de situatie verergert zorgt dit voor een zwaardere opgave bij de betrokken organisatie op een later moment (Vreugdenhill, Dam, Geuns, & Laan, 2014).

Echter hoeft uitval niet altijd een probleem te zijn. Het is ook mogelijk dat de cliënt zelf een oplossing vindt voor de schulden. Zo kan het zijn dat cliënten zich realiseren dat er binnen de eigen directe omgeving ondersteuning plaats kan vinden (Vreugdenhill et al., 2014).

Er zijn 4 typen uitvallers te onderscheiden:

* De afwachters: Dit zijn cliënten die zelf geen initiatief tonen om uit de schulden te geraken. Zij wachten dan ook het moment af dat ze weer toe worden gelaten tot de schuldhulpverlening.
* De strategen: Bij deze groep uitvallers gaat het niet om een schuldenvrije toekomst. Zij handelen op zo’n manier dat ze aangenaam kunnen leven.
* De modelconsumenten: Uitvallers die gekenmerkt worden als modelconsumenten ondernemen zelf actie om te zorgen voor een schuldenvrije toekomst.
* De fatalisten: Deze groep uitvallers accepteren dat ze een leven met schulden hebben.

(Klein-Rouweler, Leeferink, & Polstra, 2004)

Het lijkt er op dat uitvallers, in vergelijking met cliënten die het traject doorzetten en dus niet uitvallen, zich beter kunnen redden in de schuldensituatie. De schulden zijn vaak lager, het inkomen hoger en zij verkrijgen dit inkomen uit arbeid (Klein-Rouweler et al., 2004).

## 2.8 Uitgangspunten voor het onderzoek

In bovenstaande literatuur zijn de belangrijkste begrippen voor het onderzoek beschreven. Het is van belang kennis te hebben over de werking van de **schuldhulpverlening**. Er wordt van uitgegaan dat de lezer van het onderzoek een leek is wat betreft de schuldhulpverlening. Een deel voorkennis is dus van belang. Ook is er tijdens het onderzoek gevraagd naar de aanmeldfase van de schuldhulpverlening, wat ook beschreven wordt in het kernbegrip schuldhulpverlening. Daarnaast is de praktijkplaats waarbinnen het onderzoek uitgevoerd is ook de Schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen. Het begrip schuldhulpverlening geeft dus ook inzicht over de plaats waar het onderzoek uitgevoerd is. Daarnaast is ook **integrale hulpverlening** opgenomen in het theoretisch kader. De Gemeente Terneuzen biedt namelijk integrale schuldhulpverlening.

Vervolgens is er uitleg gegeven over het begrip **intake**. Er is onderzoek gedaan naar de intakefase. Het is van belang te weten wat belangrijk is tijdens zo’n intakegesprek om de uitval tijdens de intakefase te verminderen en/of voorkomen.

Hierna zijn er verschillende soorten **schulden** besproken omdat dit vaak veel zegt over de cliënt. In het verlengde hiervan kan ook gekeken worden naar de reden van uitval. Hoe schulden zijn ontstaan kan namelijk ook veel over de persoon zelf zeggen. Cliënten van de Schuldhulpverlening bij de Gemeente Terneuzen kampen ook ieder met andere soorten schulden. Iedere cliënt is hierbij verschillend.

Naast dat de soorten schulden zijn beschreven zijn er ook drie doelgroepen **cliënten** in de literatuur beschreven. Net als bij de soort schuld zegt ook de gehele situatie en bijbehorende problematiek veel over het gedrag van een persoon. Hierbij kan eventueel ook de reden van uitval verklaard of beter begrepen worden. De cliënten die schuldhulp krijgen bij de Gemeente Terneuzen kampen ieder met eigen problematiek. Niet iedere cliënt is **ex-gedetineerd**, heeft last van **psychosociale problematiek** of **verslaving** maar een groot deel heeft te maken met deze aspecten.

In de literatuur zijn ook de begrippen **gedrag** en **motivatie** beschreven. Naast cliënten die ex-gedetineerd zijn, last hebben van psychosociale problematiek of verslaving zegt ook de motivatie en het daar uit volgende gedrag iets over een persoon. Al deze aspecten kunnen van invloed zijn op de reden van uitval.

Omdat de Schuldhulpverlening in Nederland en dus ook van de Gemeente Terneuzen afwijzingsgronden mag hanteren is het een soort van **voorwaardelijke hulpverlening**. Het is van belang te weten wat dit inhoudt omdat het invloed kan hebben op het gedrag van een cliënt wanneer er voorwaarden gesteld worden aan de geboden hulp.

Tot slot is het begrip **uitval** beschreven omdat er onderzocht is hoe de uitval verminderd en kan worden in de schuldhulpverlening.

# 3. Methode

In dit hoofdstuk wordt beschreven en verantwoord op welke manier er onderzoek is gedaan. De verschillende aspecten van de onderzoeksmethode worden beschreven zoals onder andere de strategie, de dataverzamelingsmethode en de betrouwbaarheid.

## 3.1 Onderzoeksstrategie

Bij dit onderzoek is er sprake van een kwalitatief onderzoek. Volgens Baarda (2009) gaat het bij kwalitatief onderzoek voornamelijk om het verkrijgen van nieuwe inzichten en ideeën en is er op voorhand nog weinig kennis. Voorafgaand aan dit onderzoek waren er nog geen vaststaande ideeën over hoe de uitval in de schuldhulpverlening bij de Gemeente Terneuzen tijdens de intakefase verminderd of voorkomen kon worden. Er is dus sprake van een inductief onderzoek. Dit wil zeggen dat er vooraf aan het onderzoek nog geen vaststaand idee of theorie is waarvan gebruik wordt gemaakt. Daarbij wordt er uitgegaan van het individuele geval (Baarda, 2009). De cliënten van de schuldhulpverlening bij de Gemeente Terneuzen en de professionals van andere organisaties zijn tijdens dit onderzoek ‘het individuele geval’.

Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek omdat er op deze manier gevraagd kan worden naar gedachten en gevoelens. Volgens Verhoeven (2014) staat deze beleving tijdens kwalitatief onderzoek dan ook centraal. Bij een kwantitatief onderzoek zou deze mogelijkheid beperkter zijn omdat er niet goed doorgevraagd kan worden naar deze beleving (Verhoeven, 2014). Ook stelt Baarda (2009) dat er bij een kwalitatief onderzoek een open onderzoeksvraag beantwoord wordt. Tijdens dit onderzoek stond een open, brede onderzoeksvraag centraal waarbij beperkte voorkennis aanwezig was. De bedoeling hierbij was om door het onderzoek tot nieuwe inzichten te komen die de uitval tijdens de intakefase kunnen verminderen. Door twaalf semigestructureerd interviews te houden is er nieuwe informatie verkregen die vervolgens gekoppeld is aan de theorie uit het theoretisch kader.

Tot slot is het onderzoek uitgevoerd in het werkveld zelf wat ook een belangrijk kenmerk van kwalitatief onderzoek is (Verhoeven, 2014).

## 3.2 Dataverzamelingsmethode

**Gegevens verzamelen**

Bij kwalitatieve dataverzamelingsmethoden staat de beleving van de onderzochte centraal. Dit wordt ook wel subjectieve betekenisverlening genoemd (Verhoeven, 2014). Tijdens dit onderzoek zijn interviews afgenomen waarbij de beleving van de cliënt en professional centraal staan. De vragen van het interview zijn dan ook voornamelijk daarop gericht. Het doel van de interviews is om informatie te verzamelen uit uitspraken van de ondervraagde personen. Op deze manier zal een vooraf geformuleerde vraagstelling beantwoord worden (Baarda, 2009).

Er is gekozen voor interviews omdat er zo het best gevraagd kan worden naar de beleving van de cliënten en professionals. Het interview bestond uit open vragen. Er is geen gebruik gemaakt van observaties omdat dit niet relevant is voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

De interviews die zijn afgenomen zijn half-gestructureerd. Dit wil zeggen dat er geen sprake is van een open interview met enkel een topiclijst maar ook geen voor gestructureerde vragen (Verhoeven, 2014).

**Gegevens registreren**

Bij de keuze voor de dataverzamelingsmethode spelen naast de onderzoeksvraag ook efficiënte overwegingen zoals tijd, geld en toegankelijkheid een rol (Baarda, 2009). De interviews zijn opgenomen met behulp van een mobiele telefoon. Er is gekozen voor deze manier van opname omdat deze tijdens het interview amper zichtbaar is. Zo zal de geïnterviewde niet afgeleid worden. Ook is de mobiele telefoon voor de interviewer een bekend apparaat. Daarbij is er voor deze manier van dataregistratie gekozen zodat het interview achteraf letterlijk uitgeschreven kan worden.

Voor het opnemen van het interview is vooraf aan de geïnterviewde toestemming gevraagd.

**Gegevens verwerken**

Alle interviews zijn als transcript uitgetypt. Eén transcript is ook als bijlage bij dit onderzoeksverslag gevoegd. De opname met de mobiele telefoon kwam hier goed van pas omdat de opnames zo vaak als nodig beluisterd konden worden.

De interviews zijn vergeleken en geanalyseerd. Vervolgens zijn hieruit conclusies getrokken met betrekking op de hoofd- en deelvragen.

## 3.3 Populatie, onderzoekseenheden, respondenten.

**Onderzoekspopulatie**

De onderzoekspopulatie zijn alle mensen of situaties waarover een uitspraak gedaan gaat worden. Dit wordt ook wel domein genoemd (Verhoeven, 2014). Tijdens dit onderzoek is er uitspraak gedaan over de cliënten die tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening bij de gemeente Terneuzen zijn uitgevallen. De onderzoekspopulatie hierbij is dan ook: cliënten die tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening bij de gemeente Terneuzen zijn uitgevallen.

**Onderzoekseenheden**

Volgens Baarda (2009) zijn de onderzoekseenheden de respondenten en/of objecten die geanalyseerd moeten worden. In dit onderzoek zijn de onderzoekseenheden:

* De cliënten die tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening van de gemeente Terneuzen zijn uitgevallen.
* De professionals van andere organisaties en afdelingen die cliënten doorverwijzen naar de schuldhulpverlening van de gemeente Terneuzen

Er kan gesproken worden van bovenstaande onderzoekseenheden omdat deze groepen beiden zijn geïnterviewd waarbij vervolgens de informatie geanalyseerd is om tot resultaten te komen (Baarda, 2009).

**Respondenten**

Baarda (2009) stelt dat een onderzoek afhankelijk is van de respondenten die meewerken aan het onderzoek. Er wordt voor dit onderzoek gesproken over respondenten omdat het personen zijn die deelnemen aan het onderzoek (Baarda, 2009). Er is gekozen voor twee respondentengroepen. Enerzijds de uitgevallen cliënten van de schuldhulpverlening bij de Gemeente Terneuzen. Anderzijds de professionals van andere organisaties of afdelingen die cliënten doorverwijzen naar de schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen. Deze keuze is gemaakt omdat professionals met hun kennis andere tips mee kunnen geven dan de cliënten met de ervaringen die zij hebben.

## 3.4 Soort steekproef

Steekproeven kunnen zowel select als aselect gedaan worden. Dit wil zeggen dat iedere eenheid, in dit geval respondent, een gelijke kans krijgt om tot de steekproef te behoren (Verhoeven, 2014).

In dit onderzoek is er sprake van een aselecte steekproef.

Iedere cliënt of professional heeft kans gehad deel te nemen aan het interview en er is aan de hand van een lijst cliënten blindelings namen gekozen. De cliënten die zijn uitgekozen zijn opgebeld met de vraag of zij deel willen nemen aan het interview. Bij de professionals van een andere organisatie werd gevraagd wie er deel wilt nemen. Wanneer er meer professionals bereid waren geïnterviewd te worden zou er een lijst worden opgesteld en blindelings worden gekozen. Je spreekt hier van een enkelvoudig aselecte steekproef (Verhoeven, 2014).

## 3.5 Onderzoeksinstrumenten inclusief operationalisatie en data-analyse

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van interviewvragenlijsten. De vragenlijsten zijn vooraf opgesteld maar dienden enkel als houvast. Tijdens het interview kon er ook gekozen worden hier licht van af te wijken. De interviews zijn dus half gestructureerd (Baarda, 2009).

De interviews zijn opgenomen met behulp van een mobiele telefoon. Zoals in paragraaf 3.2 ook is beschreven is hiervoor gekozen omdat een mobiele telefoon geen opzichtig apparaat is. De geïnterviewde zal hierdoor niet snel zijn afgeleid. Daarbij is de interviewer bekend met het apparaat. Door het gebruik van een mobiele telefoon konden de interviews nadien letterlijk uitgeschreven worden. Vooraf aan het interview is er toestemming gevraagd voor het gebruik van de opname apparatuur.

Bij operationalisatie wordt bepaald welke vragen er gesteld gaan worden om de begrippen daadwerkelijk te meten (Verhoeven, 2014). Daarbij wordt een abstract begrip vertaald in een meetbaar begrip (Baarda, 2009). In de bijlagen van dit onderzoek is een transcript bijgevoegd waarin de interviewvragen, die voort zijn gekomen uit de begrippen beschreven in de literatuur, worden getoond. Hieronder is ter verduidelijking een tabel opgenomen waarin de begrippen gedefinieerd worden zoals bedoeld voor het onderzoek:

|  |  |
| --- | --- |
| Begrip: | Operationalisatie: |
| Schuldhulpverlening | Met schuldhulpverlening wordt tijdens dit onderzoek en de interviews de schuldhulpverlening bij de Gemeente Terneuzen bedoeld. Cliënten hebben geen ervaring met schuldhulpverlening bij andere gemeenten in Nederland. Zij refereren dus net als de interviewer naar de schuldhulpverlening bij de Gemeente Terneuzen. |
| Integrale schuldhulpverlening | Tijdens dit onderzoek wordt de integrale schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen bedoeld. Integrale schuldhulpverlening betekent voor dit onderzoek hulpverlening waarbij gekeken wordt naar problematiek op alle leefgebieden. |
| Intake | Met intake wordt tijdens dit onderzoek het eerste gesprek bedoeld dat iemand heeft bij de Schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen. |
| Schulden | Met schulden wordt het bedrag bedoeld die de cliënten verschuldigd zijn aan schuldeisers. Door tijdens de interviews te vragen naar de ontstaanswijze zal een type schuld zoals beschreven in de literatuur aangeduid kunnen worden. |
| Cliënten | Met cliënten worden de cliënten van de schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen bedoeld. Uitgevallen cliënten worden aangeduid als uitgevallen cliënten. |
| Motivatie en gedrag | Tijdens de interviews zal gevraagd worden naar motivatie. Hiermee wordt bedoeld wat de reden was voor een cliënt om hulp te zoeken. Met het begrip gedrag kan gemeten worden welk gedrag de uitgevallen cliënten tijdens de hulpverlening hebben vertoond. Op welke manier hebben zij gehandeld. Ook het gedrag waardoor de schulden zijn ontstaan wordt bevraagd. |
| Voorwaardelijke hulpverlening | Met voorwaardelijke hulpverlening wordt hulpverlening bedoeld waaraan eisen zijn verbonden. De schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen biedt hulp bij schulden. In ruil daarvoor dient de cliënt zich aan bepaalde afspraken en eisen te houden. |
| Uitval | Het begrip uitval hangt tijdens dit onderzoek direct samen met de schuldhulpverlening bij de Gemeente Terneuzen. Het doelt op cliënten die om wat voor reden dan ook tijdens de intakefase niet verder zijn gegaan met de hulpverlening. |

## 3.6 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid

**Betrouwbaarheid**

Baarda (2009) beschrijft betrouwbaarheid als de mate waarin metingen onafhankelijk zijn van het toeval. Toch kunnen er tijdens een onderzoek ‘toevallige fouten’ worden gemaakt (Baarda, 2009).

De betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten geeft aan hoe vrij de onderzoeksresultaten zijn van deze ‘toevallige fouten’ (Verhoeven, 2014).

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te verhogen zijn er vragen opgesteld die aan iedere respondent gesteld zijn. Wanneer iemand anders dezelfde vragen zal stellen aan de geïnterviewde zal deze hoogstwaarschijnlijk dezelfde antwoorden krijgen. Wanneer dit niet het geval is zal de geïnterviewde van gedachten zijn veranderd.

Ook is er om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te verhogen gekozen voor een aselecte steekproef. Op deze manier kunnen de opdrachtgever, de werknemers en de onderzoeker geen invloed uit oefenen op wie er geïnterviewd is. Wanneer dit wel het geval is zouden de werknemers cliënten kunnen uitkiezen die wenselijke antwoorden voor de organisatie gaan geven.

**Validiteit**

Validiteit wordt bij kwalitatief onderzoek meestal vertaald in het begrip ‘geldigheid’. Wat belangrijk is om deze geldigheid te meten is om na te gaan of je wel daadwerkelijk meet wat je wilt meten. Wanneer je dit niet doet spreek je van een slechte instrumentele validiteit (Baarda, 2009).

Om deze geldigheid te vergroten tijdens het onderzoek is er altijd doorgevraagd wanneer het lijkt of de geïnterviewde een sociaal wenselijk antwoord geeft. Er is bijvoorbeeld gevraagd of de geïnterviewde bekend is met een bepaalde stoornis. Zulke vragen zijn erg persoonlijk en de geïnterviewde zal hier niet altijd een eerlijk antwoord op geven, terwijl het misschien wel een factor is die bij heeft gedragen aan de uitval in het schuldhulpverleningstraject.

Nog een maatregel die ingezet is om de geldigheid te verhogen is dat de opdrachtgever de opzet, dataverzameling en analyse van commentaar heeft voorzien. Dit worden ‘peer-feedback’- of ‘peer-consultation’- methoden genoemd en dragen ook bij aan het verhogen van de betrouwbaarheid (Verhoeven, 2014).

**Bruikbaarheid**

Volgens Verhoeven (2014) kunnen veel onderzoeken de prullenbak in wanneer validiteit (geldigheid) en betrouwbaarheid de maatstaf zijn. Dit gebeurt vaak niet omdat de opdrachtgever wel aan de slag kan met de onderzoeksresultaten binnen de organisatie waarvoor het onderzoek is uitgevoerd (Verhoeven, 2014). Voor dit onderzoek is precies hetzelfde het geval. De cliënten die geïnterviewd zijn, zijn enkel bekend bij de schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen en niet bij andere gemeenten in Nederland. Het is dus waarschijnlijk dat de resultaten alleen binnen deze gemeente gebruikt gaan worden.

Anderzijds is de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) nog maar enkele jaren in werking. Veel gemeenten zijn nog op zoek naar een passende werkwijze en ook ombudsman Reinier van Zutphen gaat onderzoek doen naar de Wgs (BinnenlandsBestuur, 2015). De adviezen om uitval in de intakefase van de schuldhulpverlening te verminderen kunnen wellicht ook interessant zijn voor andere gemeenten in Nederland.

## 3.7 Tijdpad

Om tot een goed resultaat te komen is een planning voor het veldwerk belangrijk. Daarom geeft onderstaande tabel weer hoe de onderzoeker de afgelopen maanden vooraf had ingepland:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Wie: | Wat: | Waar: | Wanneer |
| Onderzoeker | Onderzoeksvoorstel inleveren | HZ University of Applied Sciences, Vlissingen | Donderdag 3 december 2015 |
| Onderzoeker | Resultaat onderzoeksvoorstel is bekend:   * Voldoende: Feedback verwerken, interviews voorbereiden en afnemen. * Onvoldoende: Feedback verwerken | University of Applied Sciences, Vlissingen | Donderdag 17 december 2015 |
| Onderzoeker | Bij onvoldoende onderzoeksvoorstel:   * Inleveren tweede kans | HZ University of Applied Sciences | Donderdag 14 januari 2016 |
| Onderzoeker | Beoordeling tweede kans onderzoeksvoorstel is bekend.  Er kan begonnen worden met het afnemen van de interviews | HZ University of Applied Sciences | Donderdag 4 februari 2016 |
| Onderzoeker | Interviews afnemen met zowel de cliënten als de professionals | Gemeente Terneuzen (stadhuis) | Week 6 t/m week 11 |
| Onderzoeker | Interviews verwerken  Transcript schrijven  Analyseren, resultaten en conclusie invoegen | Gemeente Terneuzen (stadhuis) en/of thuis bij de onderzoeker | Week 12 t/m week 16 |
| Onderzoeker en opdrachtgever | Onderzoek bespreken. Feedback verwerken. | Gemeente Terneuzen (stadhuis) | Week 17 |
| Onderzoeker en opdrachtgever | De opdrachtgever gaat het feedbackverslag schrijven die in het onderzoeksverslag als bijlage wordt opgenomen.  Vervolgens deze feedback en het onderzoeksverslag nogmaals bespreken | Gemeente Terneuzen (stadhuis) | Week 18 |
| Onderzoeker | Onderzoeksverslag inleveren | HZ University of Applied Sciences | Maandag 9 mei 2016 |
| Onderzoeker | Bij voldoende:   * Onderzoek presenteren   Bij onvoldoende:   * Onderzoeksverslag inleveren | HZ University of Applied Sciences | Week 23 |
| Onderzoeker | Bij voldoende tweede kans onderzoeksverslag:   * Presentatie onderzoeksverslag | HZ University of Applied Sciences | Week 25 |

# 4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven. Paragraaf 4.1 geeft het verloop van het veldwerk weer. Hierin wordt beschreven welke bijstellingen tijdens het onderzoek hebben plaatsgevonden. Vervolgens worden er in paragraaf 4.2.1 en 4.2.2 per topic de resultaten beschreven. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de twee respondenten groepen namelijk: de uitgevallen cliënten (4.2.1) en de professionals (4.2.2).

## 4.1. Verloop veldwerk

In grote lijnen is het onderzoek verlopen zoals vooraf was gepland en verwacht. Tijdens de oriëntatiefase is besloten om voor twee respondentengroepen te gaan. Deze keuze is gemaakt omdat de onderzoeker de visie van twee kanten wilde belichten. De eerste respondentengroep betreft de uitgevallen cliënten. In eerste instantie was het de bedoeling om deze groep op te splitsen in tweeën namelijk: de huidige én de uitgevallen cliënten. Deze keuze was voornamelijk gemaakt om er zeker van te zijn voldoende respondenten te verkrijgen. De uitgevallen cliënten zouden wellicht lastig bereikbaar zijn waardoor de onderzoeker in tijdsnood zou kunnen komen. Het is gebleken dat er al snel zes uitgevallen cliënten bereid waren om aan een interview mee te werken. Hierdoor is er bijgesteld en gekozen om enkel de uitgevallen cliënten te interviewen omdat dit ook beter past bij de probleemstelling van het onderzoek. Naast de uitgevallen cliënten vormden ook de professionals die cliënten doorverwijzen naar schuldhulpverlening een respondentengroep. Ook de professionals waren erg bereid om mee te werken aan het onderzoek waardoor alle interviews in week 5 van 2016 al afgerond waren.

Het afnemen van de interviews verliep goed. Tijdens de interviews met de uitgevallen cliënten was er soms wat meer verduidelijking nodig rondom verschillende termen zoals onder andere ‘problematiek op andere leefgebieden’. Het was voor de uitgevallen cliënten niet altijd duidelijk wat hiermee bedoeld werd. Ondanks dat het taalgebruik afgestemd was op de doelgroep vereiste dit soms wat meer uitleg. Tijdens de interviews vormde dit een minimale belemmering.

Tijdens het veldwerk is er een aanpassing geweest in de topics. De topic 'Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening' was voor de interviews met de uitgevallen cliënten niet relevant. De uitgevallen cliënten zijn allemaal gestart met de hulpverlening na het invoeren van deze wet waardoor zij niet konden vergelijken met voorheen. De geïnterviewde professionals konden dit wel. Voor deze respondentengroep is de topic dan ook blijven staan. Ook voor de topic ‘Schulden’ is gekozen deze enkel voor één respondentengroep te gebruiken namelijk de uitgevallen cliënten. De geïnterviewde professionals hebben weinig tot geen zicht op het ontstaan van de schulden waardoor de topic voor deze respondentengroep te beperkt beschreven kon worden.

De interviews zijn afgenomen in een spreekkamer op het stadhuis van de gemeente Terneuzen. Deze ruimtes zijn afgesloten van de publiekshal waardoor er niet gestoord kon worden. Drie interviews vonden plaats op andere locaties op verzoek van de respondenten. Hier was vooraf geen rekening mee gehouden maar dit vormde verder geen belemmeringen. Door contact te zoeken met de organisatie waar deze interviews plaatsvonden heeft de onderzoeker ook daar kunnen zorgen voor een afgesloten ruimte. Na de interviews is de onderzoeker gestart met het uittypen van de interviews in transcript. Dit is door de onderzoeker onderschat en heeft dan ook meer tijd in beslag genomen dan gepland. Echter, doordat alle interviews al in week 5 waren afgenomen heeft dit niet voor problemen gezorgd omdat er nog voldoende ruimte was om meer tijd te nemen voor het uittypen hiervan.

## 4.2. Resultaten

In dit hoofdstuk wordt onderscheid gemaakt tussen de respondentengroepen. Allereerst worden de resultaten van de uitgevallen cliënten weergeven en vervolgens de resultaten van de professionals.

### 4.2.1. Uitgevallen cliënten

### Topic: Aanmeldprocedure

**Resultaten:** Uit de interviews komt naar voren dat twee van de zes uitgevallen cliënten zich heeft aangemeld via het aanmeldformulier. Twee andere uitgevallen cliënten hebben zich telefonisch aangemeld. De overige twee uitgevallen cliënten zijn via maatschappelijk werk doorverwezen.

Drie van de zes uitgevallen cliënten heeft vervolgens een brief ontvangen waarop stond welke stukken zij moesten aanleveren. Eén uitgevallen cliënt heeft dit telefonisch te horen gekregen. Eén uitgevallen cliënt zowel via brief als telefonisch. En één cliënt heeft geen documenten moeten inleveren en denkt dat dit komt omdat de schuldhulpverlening al wist dat ze hem zouden afwijzen.

Tot slot vertellen twee uitgevallen cliënten dat ze de aanmeldprocedure als goed ervaren. Twee vertellen dat ze de periode van aanmelding tot gesprek lang vinden. En twee uitgevallen cliënten vertellen dat het logisch is dat ze vooraf stukken in moeten leveren.

**Citaat:** *'Ik had eerst die brief gehad met je moet dingen aanleveren.'*

### Topic: Intakefase

**Resultaten:** Eén van de zes uitgevallen cliënten vond het intakegesprek goed verlopen. Drie van de zes cliënten vonden dat er geen aandacht was voor de persoonlijke situatie. Hierbij benoemden zij dat er een verwijtende sfeer hing, dat er niet werd doorgevraagd naar de situatie en dat het wat menselijker mag. Eén uitgevallen cliënt benoemt hierbij ook dat een klik tussen hem en de schuldhulpverlener erg belangrijk is omdat het anders niet werkt. Ook benoemt één cliënt dat hij op dat moment zelf niet open stond voor hulp en advies en het moeilijk vond dat dit gesprek plaatsvond. Tot slot benoemen twee van de zes uitgevallen cliënten dat ze andere verwachtingen hadden maar tijdens het intakegesprek bleek dat ze tijdens schuldhulpverlening ook zelf nog heel veel moeten doen.

**Citaten:** *‘Ja oordelen is heel makkelijk. Maar doorvragen is denk ik wel een tip die ik heb’* en *‘Ik had daar in eerste instantie wel een vertekend beeld van want ik dacht dus gewoon dat die mensen ja mijn zaken voor mij zouden doen’*

### Topic: Integrale schuldhulpverlening

**Resultaten:** Vier van de zes uitgevallen cliënten benoemen dat er niet gevraagd is naar problematiek op andere leefgebieden. Twee van de zes uitgevallen cliënten benoemen dat maatschappelijk werk is aangekaart maar dat het bij schuldhulpverlening zelf niet verder is besproken.

Drie van de zes uitgevallen cliënten benoemen hierbij dat ze wel gewild hadden dat er meer naar de situatie gevraagd was. Eén benoemt hierbij ook dat ze zich veroordeeld voelde omdat er niet doorgevraagd werd. Een andere cliënt benoemt ook dat het helpt als de schuldhulpverlener een sociale opleiding heeft gehad.

**Citaat:** *‘Ja dat er inderdaad minder gelijk vooroordelen zijn. Gewoon misschien wat meer gevraagd wordt’*

* **Sub-topic: Problematiek op andere leefgebieden**

**Resultaten:** Vijf van de zes uitgevallen cliënten had tijdens de intakefase bij de schuldhulpverlening last van problematiek op andere leefgebieden. Eén onderging chemotherapie vanwege borstkanker, één was verslaafd aan alcohol, één gebruikte softdrugs en had last van depressies, één kreeg een burn-out, en de partner had last van psychische problematiek en één kwam kort na de uitval meerdere malen terecht in psychiatrische inrichtingen.

Drie van de zes uitgevallen cliënten geeft aan dat de problematiek op een ander leefgebied invloed heeft op de financiën of andersom. Eén andere uitgevallen cliënt geeft aan dat hij geestelijk nog niet klaar was voor schuldhulpverlening omdat er voor zijn andere problematiek geen hulp was.

**Citaat:** *'Dat is toch een groot balletje? Van het een komt het ander en van het ander komt het een. Zo gaat dat door in principe'*

### Topic: Schulden

**Resultaten:** Twee van de zes uitgevallen cliënten geven aan dat de schulden zijn ontstaan vanwege een echtscheiding. Twee uitgevallen cliënten geven aan te veel toeslagen te hebben ontvangen en hierdoor grote bedragen terug moesten betalen. Eén cliënt heeft een hoge eindafrekening gehad van de energieleverancier en vanwege de hoogte van de uitkering maar net rond te kunnen komen. Tot slot zijn twee van de zes cliënten hun baan verloren vanwege een alcohol- of drugsverslaving.

**Citaat:** *'Ik kan m'n eigen net bedruipen. Ik heb een WAO-uitkering. En ik klaag niet. Maar door omstandigheden is dit gebeurd, zeg maar'*

### Topic: Motivatie en gedrag

**Resultaten:** Vijf van de zes uitgevallen cliënten geven aan hulp te hebben gezocht omdat ze door de bomen het bos niet meer zagen. Ze geven aan de hulp voor zichzelf gezocht te hebben. Eén uitgevallen cliënt geeft aan alleen hulp te hebben gezocht om eenmalig een bedrag te krijgen om de schuld mee af te lossen.

Eén uitgevallen cliënt geeft aan het eerst zelf te hebben geprobeerd en heeft de stap gemaakt om er voor zichzelf sterk voor te staan. Eén uitgevallen cliënt benoemt dat hij wel hulp wilde maar vond het lastig zoveel uit handen te geven. Eén uitgevallen cliënt benoemt dat hij het lastig vind te geloven dat iemand hem kan helpen.

**Citaat:** *‘Aan de ene kant wilde ik wel hulp hebben maar aan de andere kant wilde ik niet alles uit handen geven en alles via andere mensen moeten spelen’*

### Topic: Eisen

**Resultaten:** Twee van de zes uitgevallen cliënten geeft aan dat er geen eisen zijn gesteld. Zij moesten volgens hen wel bepaalde stukken inleveren en een inboedelverzekering afsluiten.

Twee andere uitgevallen cliënten geven aan de eisen te begrijpen en niet moeilijk te vinden. Een uitgevallen cliënt geeft hierbij aan dit te begrijpen omdat de schuldhulpverlener ook bepaalde regels heeft waar ze zich aan moet houden. Eén uitgevallen cliënt geeft aan dat de verplichting tot werken werd gesteld waar ze naar haar idee niet aan kon voldoen. Tot slot geeft één uitgevallen cliënt aan het belachelijk te vinden dat de auto verkocht moest worden aangezien de auto 30 jaar oud is en geen hoge kosten heeft.

**Citaat:** *'Nou dat vind ik dus een belachelijke eis. Als ik van mijn uitkering een autootje, want het is maar een klein autootje, kan betalen. Dus zodoende heb ik dat autootje aangehouden'*

### Topic: Uitval

**Resultaten:** Alle zes de uitgevallen cliënten zijn door de schuldhulpverlening afgewezen. De uitgevallen cliënten geven hiervoor verschillende redenen. Eén heeft na het intakegesprek niks meer gehoord en wilde niet gaan zeuren. Eén uitgevallen cliënt geeft aan dat de schuldenlast te laag was. Daarbij geeft de uitgevallen cliënt aan niet meewerkend te zijn geweest. Er moest veel veranderen maar stond hier niet voor open. Eén uitgevallen cliënt geeft aan geen sanering te willen. Daarbij vond er nog een echtscheiding plaats. Deze uitgevallen cliënt geeft aan een tijdelijke oplossing te hebben gewild maar die was er niet. Eén uitgevallen cliënt was hoofdverdachte in een FIOD-onderzoek. Eén uitgevallen cliënt zou in het volgende jaar nieuwe schulden hebben vanwege onterecht ontvangen toeslagen. Deze uitgevallen cliënt geeft aan het niet netjes te vinden vervolgens geen aanwijzingen te krijgen maar enkel een afwijzing voor schuldhulpverlening. Tot slot geeft één uitgevallen cliënt aan een grote belastingteruggave te hebben gehad waarvan de schulden betaald moesten worden. Deze uitgevallen cliënt geeft aan graag een verslag te hebben gehad van het overleg wat heeft plaats gevonden.

**Citaat:** *‘Ja bijvoorbeeld een tijdelijke voorziening of iets dergelijks voor moeten zijn. Dat je wel begeleiding krijgt en tips’*

* **Sub-topic: Verloop schulden na uitval**

**Resultaten:** Drie van de zes uitgevallen cliënten geeft aan betalingsregelingen te hebben getroffen met schuldeisers. Hierdoor heeft één van die drie spullen moeten verkopen om rond te kunnen komen en één moet hierdoor gebruik maken van de Voedselbank. Bij één van de zes uitgevallen cliënten ligt beslag op het loon en lopen de schulden nog steeds op vanwege de kosten die erbij komen van onbetaalde schulden. Bij één andere uitgevallen cliënt stapelen de schulden zich nog steeds op. Tot slot opent één van de zes uitgevallen cliënten de post niet meer iedere dag vanwege de hoeveelheid schuldeisers. Deze cliënt heeft wel veel contact met de schuldeisers maar geeft aan niet te weten het goed te doen omdat de uitgevallen cliënt er weinig verstand van heeft.

**Citaat:** ‘*Heel veel met de belasting in conclaaf gegaan. Heel veel gebeld, heel veel aangetekende brieven weg gedaan. Ik hoop niet dat ik m’n eigen glazen heb ingegooid'*

* **Sub-topic: Hulpverlening na uitval**

**Resultaten:** Vijf van de zes uitgevallen cliënt heeft na uitval gebruik gemaakt van hulpverleningsinstanties. Waaronder één naar een onafhankelijk bedrijf voor de schulden gaat en heeft via de huisarts rustgevende tabletten gekregen, twee maken gebruik van de Voedselbank waarvan ook één naar maatschappelijk werk gaat en één gaat naar een psycholoog.

**Citaat:** *‘Ik ben uiteindelijk zelf naar een psycholoog gegaan’*

### 4.2.2 Professionals

### Topic: Aanmeldprocedure

**Resultaten:** Vier van de zes professionals geven aan de aanmeldprocedure goed te vinden. Twee van de zes weten niet precies hoe de aanmeldprocedure verloopt. Twee van de zes professionals stuurt een overzicht van een cliënt zijn financiën mee met de aanmelding via e-mail. Eén van de zes professionals geeft de cliënt alleen het telefoonnummer. Eén professionals benoemt dat de aanmeldprocedure een eerste stap van zelfredzaamheid is. Tot slot benoemt één professional dat cliënten in paniek raken wanneer ze het thuis niet op orde hebben en documenten aan moeten leveren.

**Citaat:** *'Een prima procedure. Ik vind dat het uhm in ieder geval al een eerste zet is om de zelfredzaamheid uh naar voren te laten komen'*

### Topic: Intakefase

**Resultaten:** Twee van de zes professionals geven aan dat het te lang duurt voordat cliënten in budgetbeheer zitten waardoor cliënten de hoop in verandering kunnen verliezen. Twee andere professionals geven aan dat het intakegesprek verhelderend, duidelijk gestructureerd en bewust wordend is. Eén professional geeft aan dat mensen geen persoonlijk gevoel ervaren. Eén professional geeft aan dat het kan helpen om een persoon die uit de schulden is gekomen zijn verhaal te laten doen om cliënten te motiveren tijdens de intakefase.

**Citaat:** *‘Dus niet echt het persoonlijke gevoel van ik word geholpen’*

### Topic: Integrale schuldhulpverlening

**Resultaten:** Alle zes de professionals verwijzen cliënten met schulden door naar de schuldhulpverlening van de gemeente Terneuzen. Twee van de zes geven aan dat het moment dat zij zich terugtrekken afhankelijk is van de hulpvraag van de cliënt. Drie van de zes professionals geven aan zelf een terugkoppeling te moeten vragen en benoemen dit als aandachtspunt.

**Citaat**: ‘*En de terugkoppeling is dan een aandachtspunt denk ik’*

* **Sub-topic: Problematiek op andere leefgebieden**

**Resultaten:** Drie van de zes professionals geven aan dat andere problematiek van invloed is op de financiële problematiek of andersom. Eén professional geeft aan dat de schuldhulpverleners niet weten wat er bij mensen thuis afspeelt. Eén professional geeft zelf aan de leefsituatie van cliënten niet te kennen. Eén professional geeft aan dat financiële problematiek meestal een onderdeel is van andere problematiek. Daarbij geeft deze professional aan dat er eerst aan de financiële problematiek gewerkt moet worden alvorens een cliënt een vervolgstap kan zetten richting scholing of werk.

**Citaat**: ‘*Financiële problemen zijn meestal een onderdeel van een bepaald probleem’*

### Topic: Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS)

**Resultaten:** Eén professional geeft aan dat het contact na invoer van de WGS efficiënter is omdat je alleen contact hebt indien nodig omdat ze niet meer in één gebouw zitten. Anderzijds geeft een andere professional juist aan dat het contact nu efficiënter is omdat deze professional nu op één werkvloer zit met de schuldhulpverleners. Deze professional geeft ook aan dat de aanpak nu zakelijker is dan voorheen. Een andere professional geeft aan dat cliënten voorheen sneller in budgetbeheer zaten waardoor de situatie sneller stabiel was. Ook geeft een professional aan dat zijn organisatie er op achteruit is gegaan omdat ze momenteel niet altijd zeker zijn of ze het geld krijgen of dat het gesaneerd wordt. Tot slot geeft een professional aan dat er voor hem niet veel veranderd is behalve dat er voorheen werd doorverwezen naar maatschappelijk werk en er nu een aanmeldformulier wordt meegegeven.

***Citaat****: 'Maar uiteindelijk is het wel functioneel zo. (…) Want je zoekt nu echt contact wanneer dat het nodig is'*

### Topic: Motivatie en gedrag

**Resultaten:** Eén professional geeft aan dat gedrag moeilijk te veranderen is. Eén professional geeft aan dat cliënten soms meer in de problemen moeten komen en hierna gemotiveerder terug komen. Hierdoor zullen ze ook sneller door de ‘molen’ gaan bij de gemeente en in een schuldentraject zitten. Eén andere professional geeft hierbij aan dat wanneer iemand zelf wilt de procedure ook sneller verloopt. Eén professional geeft aan dat een klik belangrijk is voor cliënten om gemotiveerd te zijn. Eén professional geeft aan dat sommige cliënten het van huis uit hebben meegekregen en nooit leren. Tot slot geeft één professional aan dat wanneer cliënten inzien dat er echt wat geregeld wordt er rust bij hen komt.

**Citaat:** *'Vaak slechter, maar de klant wel gemotiveerder. En dan denk ik, die moet nog een stukje verder naar beneden (…) ja voordat ze doorkrijgen dat het echt anders moet'*

### Topic: Eisen

**Resultaten:** Drie van de zes professionals geven aan de eisen te begrijpen en vinden het logisch dat deze gesteld moeten worden. Eén professional geeft aan dat cliënten geen nieuwe schulden mogen maken vanaf het intakegesprek maar dat dat lastig is omdat het weken duurt voordat budgetbeheer is opgestart. Eén professional geeft aan dat de eis omtrent het aanleveren van documenten te vrijblijvend is en dat daar te veel tijd voor gegeven wordt. Eén andere professional geeft juist aan dat deze eis voor mensen lastig is omdat het vaak een grote wanorde is.

**Citaat:** *'Daar kunnen weken over heen gaan. En dat is nou juist de periode, want de voorwaarde is je mag geen nieuwe schulden maken'*

### Topic: Uitval

**Resultaten:** Twee van de zes professionals geven aan dat je geen tijd moet steken in iemand die niet wilt omdat ze er dan nog niet aan toe zijn. Eén professional geeft aan dat sommige cliënten draaideur gevallen zijn en vaak zullen blijven terug komen. Eén professional geeft aan dat het netwerk van een cliënt negatief kan beïnvloeden. Eén professional geeft aan dat cliënten denken dat ze het zelf nog wel kunnen regelen omdat ze niet onder strak financieel regime willen. Tot slot geeft 1 professional aan hier niks over te kunnen zeggen.

**Citaat:** *‘En dan is de jongere, in dit geval, enthousiast. En dan komt ie thuis in zijn eigen sociale netwerk. En dan zeggen ze: “Ben je helemaal gek. Dan doen we zelf wel. ,,(…) En dan praat je inderdaad over uitval’*

# 5.Discussie

In dit hoofdstuk bevindt zich de discussie. Er wordt in dit hoofdstuk een koppeling met de theorie uit hoofdstuk 2 gemaakt. Deze koppeling wordt per topic beschreven. Bij iedere topic worden beiden respondentengroepen benoemd.

## 5.1 Aanmeldprocedure

In het Handboek Schuldhulpverlening Gemeente Terneuzen (2015) staat beschreven dat cliënten zich aan dienen te melden via het aanmeldformulier. Dit komt deels overeen met de informatie die vanuit de interviews naar voren is gekomen. Twee van de zes uitgevallen cliënten geven aan zich op deze manier te hebben aangemeld. Opvallend hierbij is dat vier van de zes uitgevallen cliënten zich hebben aangemeld op een andere manier. Twee hebben dit telefonisch gedaan en twee zijn doorverwezen via maatschappelijk werk. Twee van de zes professionals hebben ook aangegeven cliënten door te verwijzen via e-mail. Hiervoor gebruiken zij dan inderdaad geen aanmeldformulier maar zij mailen een overzicht van de financiën mee. Na de aanmelding krijgen de mensen volgens het Handboek Schuldhulpverlening Gemeente Terneuzen (2015) een brief waarin beschreven staat welke stukken zij moeten aanleveren. Dit komt overeen met de informatie die uit de interviews naar voren is gekomen namelijk bij vier van de zes uitgevallen cliënten is dit op deze manier verlopen. Volgens de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (2012) bedraagt de maximale wachttijd tot een gesprek 4 weken. Ondanks dat twee uitgevallen cliënten aangeven dit lang te vinden is deze periode van 4 weken niet overschreden.

## 5.2 Intakefase

Volgens Reekers en Spijkerman (2010) is het tijdens het intakegesprek belangrijk door te vragen naar zowel feiten als meningen en gevoelens. Ook is het van belang rekening te houden met de gevoelens die een cliënt ervaart. Uit de interviews komt echter naar voren dat de helft van de uitgevallen cliënten vonden dat er geen aandacht was voor de persoonlijke situatie en dat hier niet naar doorgevraagd werd. Ook één professional heeft benoemd dat cliënten geen persoonlijk gevoel ervaren tijdens het intakegesprek. Dit komt overeen met wat Klaver, Dam, Geuns en Laan (2015) benoemen namelijk dat de schuldhulpverlening zich nog te veel richt op de uitvoering van de technische, administratieve en juridische aspecten van de schulden. Zo benoemt Vries (2008) ook dat het tijdens het eerste contact voor een cliënt voornamelijk gaat om het hebben van een klik met de hulpverlener. Opvallend hierbij is dat beiden respondentengroepen dit ook benoemd hebben tijdens de interviews. Hierbij benoemen de professionals ook dat deze klik van belang kan zijn voor de motivatie van de cliënt.

Tijdens een intakegesprek is het volgens Reekers en Spijkerman (2010) ook van belang de verwachtingen van de ander te peilen om teleurstellingen te voorkomen. Dit komt overeen met wat er tijdens de interviews is benoemd door twee van de zes uitgevallen cliënten. Zij hadden namelijk andere verwachtingen maar tijdens het eerste gesprek werd duidelijk wat de bedoeling was.

Uit de literatuurstudie blijkt dat cliënten tijdens het intakegesprek opnieuw hoop moeten krijgen en dat het voor cliënten met een lage sociaaleconomische status belangrijk is dat ze het gevoel krijgen dat er iets gedaan wordt. Twee van de zes professionals geven aan dat het te lang duurt voordat cliënten in budgetbeheer zitten waardoor cliënten juist het tegenovergestelde gevoel kunnen ervaren en hoop in verandering verliezen. Ook uit de topic eisen blijkt dat cliënten geen nieuwe schulden mogen maken na het intakegesprek maar dat dit lastig is omdat het weken duurt voordat iemand in budgetbeheer zit. Ook geeft een professional bij de resultaten van de topic motivatie en gedrag aan dat cliënten rust krijgen wanneer ze zien dat er echt wat geregeld wordt.

Tot slot wordt er in de literatuur benoemd door Reekers en Spijkerman (2010) dat het tijdens het intakegesprek van belang is de vraag te verhelderen en informatie te geven. Dit komt overeen met wat de professionals tijdens het interview hebben benoemd. Dit lijkt in de praktijk ook te gebeuren. Twee uitgevallen cliënten hebben namelijk aangegeven dat tijdens het intakegesprek duidelijk werd wat er van hen verwacht werd.

## 5.3 Integrale Schuldhulpverlening

Witte (2008) beschrijft dat integrale schuldhulpverlening is ontwikkeld om de schuldhulpverlening te verbeteren. Hierbij dient gekeken te worden naar een eventuele samenhang op andere gebieden. In tegenstelling tot wat Witte (2008) in zijn onderzoek beschrijft blijkt uit de interviews met vier van de zes uitgevallen cliënten dat hier niet naar gevraagd is. Bij twee andere uitgevallen cliënten is kort maatschappelijk werk aangekaart maar is de eventuele samenhang verder niet besproken. De helft van de geïnterviewde uitgevallen cliënten benoemen hierbij dat ze wel graag hadden gewild dat dit werd besproken en dat het hierbij ook helpt wanneer de schuldhulpverlener een sociale opleiding heeft. De draagkracht is dus tijdens het intakegesprek niet onderzocht maar is volgens Witte (2008) wel van belang. Er wordt bij draagkracht namelijk ook gekeken naar de sociale en psychische mogelijkheden om een schuldenregeling te laten slagen.

Ook vereist integrale schuldhulpverlening volgens Witte (2008) effectieve doorverwijzingen. Uit de interviews met de professionals blijkt ook dat zij allemaal cliënten doorverwijzen naar schuldhulpverlening. Opvallend hierbij is dat de helft van de geïnterviewde professionals zelf een terugkoppeling moeten vragen wanneer zij een cliënt hebben doorverwezen en zij benoemen dit dan ook als aandachtspunt.

**Problematiek op andere leefgebieden**

Zoals Rijnsoever, Schutz, Steenhuis, Tromp, en Waterlander (2011) in de theorie al beschreven hangt schuldenproblematiek vaak samen met andere problematiek. Uit de interviews met de uitgevallen cliënten is dan ook gebleken dat vijf van de zes uitgevallen cliënten problematiek op andere gebieden hadden op het moment van de intakefase. Net als Mind (2008) geven de geïnterviewde professionals aan dat financiële problematiek en andere problematiek van invloed zijn op elkaar. Het is dus opvallend dat ondanks deze grote samenhang blijkt dat hier tijdens de intakefase niet naar gevraagd wordt.

Jungmann, Menger, Anderson en Stam (2014) benoemen dat cliënten met verslavingsproblematiek door gemeenten vaak aangemerkt worden als niet gemotiveerd omdat zij niet aan eisen voldoen die gesteld worden. Dit komt overeen met de informatie die uit de interviews met zowel de professionals als de uitgevallen cliënten is voortgekomen. Zij geven namelijk aan dat wanneer er nog geen hulp is voor andere problematiek een cliënt minder gemotiveerd is, of over komt tijdens het intakegesprek. Ook geeft Jungmann et al. (2014) aan dat er een te licht aanbod is voor deze doelgroep. Opvallend hierbij is dat uit de interviews blijkt dat er niet gevraagd wordt naar de andere problematiek waardoor er dus ook geen passend aanbod gedaan kán worden.

Volgens Paijmans (2010) blijkt dat volwassenen met psychische problematiek een verhoogde kans hebben op het creëren van problematische schulden. Ook Mind (2008) geeft in zijn onderzoek aan dat mensen met psychische problematiek vaker schulden hebben. Dit komt overeen met wat uit de interviews is gebleken, namelijk de helft van de geïnterviewde cliënten heeft last van psychische problematiek.

## 5.4 Schulden

Jungmann (2006) heeft in haar onderzoek een indeling gemaakt aan de hand van de soorten schulden. Uit de interviews met de uitgevallen cliënten blijkt ook dat deze indeling gemaakt kan worden. Zo spreekt Jungmann (2006) over aanpassingsschulden. Deze schulden ontstaan door inkomensterugval na bijvoorbeeld een echtscheiding. Dit komt overeen met de informatie die uit de interviews is gekomen. Twee van de zes uitgevallen cliënten geven aan dat de schulden zijn ontstaan vanwege de inkomensterugval na de echtscheiding. Ook spreekt Jungmann (2006) over overlevingsschulden. Deze schulden ontstaan vaak bij huishoudens met aan laag inkomen die er geen onvoorziene uitgaven bij kunnen hebben. Drie van de uitgevallen cliënten hebben te maken gehad met deze onverwachtste kosten en konden deze, vanwege de hoogte van de uitkering, niet betalen. Tot slot beschrijft Jungmann (2006) in de theorie een doelgroep die producten koopt die zij niet kunnen veroorloven vanwege relatieve deprivatie gevoelens. De schulden die zij maken worden compensatieschulden genoemd. Uit de interviews bleek ook dat de twee uitgevallen cliënten die kampten met verslavingsproblematiek tegelijkertijd last hadden van psychische problematiek. Deze schulden kunnen dus gekenmerkt worden als compensatie schulden. Zij kochten de alcohol en drugs ter compensatie van de deprivatie gevoelens maar konden dit financieel niet veroorloven. Zoals eerder in paragraaf 5.3 ook is benoemd, en hieruit dus ook blijkt, hangt financiële problematiek vaak samen met andere problematiek.

## 5.5 Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening

Volgens de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (2012) is deze wet in 2012 in werking gegaan om de schuldhulpverlening effectiever te maken. De geïnterviewde professionals hebben hier echter wisselend op gereageerd. Eén professional geeft inderdaad aan dat de schuldhulpverlening nu effectiever is als voorheen maar een andere professional vond het juist voorheen effectiever. Daarbij is de WGS volgens NVVK (2012) ook gericht op integrale schuldhulpverlening. Uit de resultaten die volgen uit de topic integrale schuldhulpverlening blijkt echter dat er niet gevraagd wordt naar problematiek op andere leefgebieden. Ook geven de geïnterviewde professionals aan dat de schuldhulpverlening momenteel een zakelijkere aanpak heeft.

## 5.6 Motivatie en gedrag

Zoals Miller en Rollnick (2013) in de theorie beschrijven speelt bij verandering de vraag waarom mensen gedrag vertonen wat niet goed voor hen is en waarom er nog geen verandering in dit gedrag is ontstaan. Volgens hen kan dit te maken hebben met ambivalentie in het gedrag en gevoel. Mensen willen dan wel verandering maar worden bewust of onbewust toch tot de negatieve gedragingen toegetrokken. Dit heeft vaak te maken met angst voor verandering en hierbij worden de vertrouwde gedragingen voortgezet door gewoonte en hechting. Dit komt overeen met wat een uitgevallen cliënt tijdens het interview heeft benoemd. Deze respondent wilde wel hulp maar vond het lastig zoveel uit handen te geven. Als hulverlener is het van belang aandacht te geven aan die tegenstrijdige gevoelens volgens Miller & Rollnick (2013). Uit het interview met de uitgevallen cliënt is niet duidelijk of de schuldhulpverlener dit heeft gedaan.

Uit de interviews is gebleken dat bijna alle uitgevallen cliënten hulp hebben gezocht omdat ze door de bomen het bos niet meer zagen. Deze respondentengroep gaf aan dat de motivatie intrinsiek was. Dit komt overeen met wat Franzen (2008) beschrijft in zijn rapport namelijk dat persoonlijke doelen de voornaamste aandrijvers zijn bij het tot stand komen van motivatie en is intrinsieke motivatie dus belangrijk. Door een persoonlijke aanpak en aandacht voor de leefwereld van de cliënt kan deze intrinsieke motivatie volgens Klaver et al. (2015) vergroot worden. Uit de resultaten van de topic integrale schuldhulpverlening is echter gebleken dat er weinig sprake is van een persoonlijke aanpak en aandacht voor de leefwereld van de cliënt. Deze persoonlijke aanpak zou er volgens Franzen (2008) ook voor kunnen zorgen dat mensen minder uitvallen in het traject. Opvallend hierbij is dat een geïnterviewde professional juist benoemt dat sommige cliënten eerst meer in de problemen moeten komen en vervolgens gemotiveerder terug komen. Dit zou ook verklaard kunnen worden door de theorie van Franzen (2008) namelijk dat de cliënt wellicht in eerste instantie niet intrinsiek gemotiveerd is. Ook benoemt Franzen (2008) dat persoonlijke doelen van mensen de voornaamste aandrijvers zijn bij het zijn bij het tot stand komen van motivatie. Het opstellen van een doel kan hierbij een motiverend eindpunt zijn. Dit komt overeen met wat een geïnterviewde professional aangaf. Deze professional geeft aan dat het motiverend kan werken om een persoon die schuldenvrij is, vanwege een schuldhulpverleningstraject, zijn verhaal te laten doen aan cliënten in de intakefase.

Volgens Madern, Weijers, Werf en Gaalen (2015) bestaat er ook een groep mensen die bepaald gedrag niet uitvoeren omdat ze denken het niet te kunnen. Lage self-efficacy kenmerkt zich door het hebben van weinig vertrouwen in zichzelf waardoor mensen niet beginnen aan verandering. Dit komt overeen met wat een uitgevallen cliënt heeft benoemd tijdens het interview. Deze cliënt vindt het lastig te geloven dat iemand hem kan helpen. Hierbij geeft ook een geïnterviewde professional aan dat sommige cliënten van thuis uit niet hebben meekregen om ergens voor te gaan. Wellicht is er hier ook sprake van een lage self-efficacy omdat zij nooit gestimuleerd zijn.

## 5.7 Eisen

Volgens Jagt (2010) is gebleken dat veel vrijwillige cliënten niet geheel vrijwillig hulp zochten. Door bepaalde omstandigheden in hun leven stonden zij onder dwang hulp te zoeken. Uit de resultaten van de topic motivatie en gedrag is gebleken dat vijf van de zes uitgevallen cliënten hulp hebben gezocht omdat zij door de bomen het bos niet meer zagen. Hierbij geven zij aan naar de schuldhulpverlening gestapt te zijn omdat zij dit zelf wilden en lijken zij intrinsiek gemotiveerd. Echter is het dus volgens Jagt (2010) ook mogelijk dat zij onder dwang stonden hulp te zoeken doordat de situatie waar zij in zaten dit vereiste. De uitgevallen cliënten gaven namelijk ook aan door de bomen het bos niet meer te zien. Hierbij kan de aanwezigheid van intrinsieke motivatie waarover Klaver et al. (2015) spreken voor de uitgevallen cliënten in twijfel getrokken worden.

Dam en Mulder (2008) geven aan dat cliënten binnen de gedwongen hulpverlening de behandeling vaak als straf zien en dat de motivatie extern bepaald is. Uit de interviews met de professionals is gebleken dat de meerderheid de eisen begrijpt en het logisch vindt dat deze gesteld worden. Opvallend hierbij is dat ook de meerderheid van de uitgevallen cliënten aangeven de eisen te begrijpen of dit niet als eisen te ervaren. Dit komt dus niet overeen met wat Dam en Mulder (2008) aangeven. Volgens deze informatie zouden de uitgevallen cliënten wél intrinsiek gemotiveerd zijn geweest.

Uit de resultaten van de interviews is gebleken dat twee uitgevallen cliënten wel moeite hebben met de gesteld eisen. Eén uitgevallen cliënt geeft aan niet te kunnen werken terwijl dit wel als eis is gesteld. Dit komt overeen met wat Madern et al. (2015) beschrijven namelijk dat een persoon geen vertrouwen heeft in zichzelf en daarom niet begint aan de verandering. De andere uitgevallen cliënt geeft aan het belachelijk te vinden dat de auto verkocht moest worden. Dit kan verklaard worden aan de hand van wat Miller en Rollnick (2013) beschrijven namelijk dat iemand toegetrokken wordt tot negatieve gedragingen wegens angst tot verandering. Dit komt ook overeen met wat een uitgevallen cliënt heeft aangegeven naar aanleiding van de topic motivatie en gedrag.

## 5.8 Uitval

Doordat de schuldhulpverlening zich volgens Klaver et al. (2015) nog teveel richt op de technische, administratieve en juridische aspecten van de schulden, vallen veel mensen uit. Er wordt hierbij nog te weinig ingespeeld op het gedrag en de motivatie van de cliënt. Uit de resultaten van de topics integrale schuldhulpverlening en intakefase is inderdaad gebleken dat er weinig tot geen aandacht is voor de persoonlijke situatie en motivatie. Opvallend hierbij is dat alle zes de uitgevallen cliënten zijn afgewezen door de schuldhulpverlening en dus niet uit zichzelf zijn uitgevallen. Echter speelde er wel omstandigheden waardoor de cliënten zijn afgewezen. Zo was bij één uitgevallen cliënt de situatie niet stabiel vanwege een scheiding en bij een andere cliënt liep een FIOD-onderzoek. Daarbij geeft eén uitgevallen cliënt aan zelf niet meewerkend te zijn geweest en niet open te hebben gestaan voor verandering. Ook hebben twee uitgevallen cliënten aangegeven de auto niet te willen verkopen en in de schuldsanering te willen. Dit kan te maken hebben met de angst voor verandering waar Miller en Rollnick (2013) over spreken in literatuurstudie.

Twee professionals geven hierbij ook aan dat je geen tijd moet steken in cliënten die niet willen omdat ze er dan zelf nog niet aan toe zijn. Dit kan verklaard worden aan de hand van de theorie van Klaver et al. (2015) namelijk dat iemand nog niet voldoende intrinsiek is gemotiveerd. Uit de resultaten van de topic problematiek op andere leefgebieden blijkt ook dat iemand niet gemotiveerd kan zijn omdat er nog geen oplossing is voor de problematiek op andere leefgebieden. Dit kwam zowel uit de theorie naar voren als tijdens de interviews met beiden respondentengroepen.

Verder heeft één professional benoemd dat het netwerk van een cliënt een negatieve invloed kan hebben. Dit is tegenstrijdig met wat Vreugdenhill et al. (2014) in de theorie benoemen namelijk dat een cliënt uitvalt omdat hij zich realiseert dat er binnen de eigen directe omgeving wél ondersteuning plaats kan vinden.

Volgens Klein-Rouweler, Leeferink & Polstra (2004) zijn er 4 typen uitvallers te onderscheiden. Uit de resultaten van de interviews blijkt dat deze indeling lastig valt te maken. Zo wordt er onder andere gesproken over de afwachters. Dit zijn cliënten die wachten tot ze weer worden toegelaten tot de schuldhulpverlening. Dit komt overeen met wat één uitgevallen cliënt heeft benoemd. Deze uitgevallen cliënt voelde zich bezwaard om er zelf nog eens achteraan te gaan.

**Verloop schulden na uitval**

Enerzijds wordt er in de literatuur door Klein-Rouweler et al. (2004) benoemd dat het er op lijkt dat uitvallers zich beter kunnen redden in de schuldensituatie. Anderzijds benoemen Vreugdenhill et al. (2014) dat het niet doorzetten van een aanmelding juist kan leiden tot grotere problemen. De informatie die uit de interviews naar voren is gekomen sluit bij beiden theorieën aan. De helft van de uitgevallen cliënten heeft betalingsregelingen getroffen waardoor de schulden niet oplopen en de andere helft van de uitgevallen cliënten heeft te maken met loonbeslag en het oplopen van de schulden.

Vreugdenhill et al. (2014) benoemt in de literatuur dat uitval ook voor de betrokken organisaties problemen op kan leveren. Na uitval kan de situatie verergeren wat zorgt voor een zwaardere opgave bij de organisatie op een later moment. Opvallend hierbij is dat een geïnterviewde professional bij de topic motivatie en gedrag aangeeft dat sommige cliënten juist eerst meer in de problemen moeten komen en vervolgens gemotiveerder terug komen. Volgens deze professional zit een gemotiveerde cliënt vervolgens ook sneller in een schuldentraject. Dit komt niet overeen met wat Vreugdenhill et al. (2014) benoemt aangezien de uitval in dit geval niet voor een zwaardere opgave zorgt bij de schuldhulpverlener.

**Hulpverlening na uitval**

Volgens Mullainathan & Shafir kan een niet doorgezette hulpvraag leiden tot een probleem voor de cliënt. Schulden kunnen volgens hen in het dagelijks leven een overheersende plaats innemen. Dit komt overeen met de informatie die uit de interviews is gekomen. Hieruit blijkt dat vijf van de zes uitgevallen cliënten na de uitval gebruik heeft gemaakt van hulpverleningsinstanties waarvan drie voor psychische hulp. Dit lijkt tegenstrijdig met wat uit de resultaten van de sub-topic verloop schulden na uitval blijkt, namelijk dat de helft van de uitgevallen zich goed kan redden na de uitval. Echter zijn zij degene die zich goed kunnen redden wat betreft de schulden, maar hierbij wel gebruik maken van psychische hulp.

# 6.Conclussies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de deelvragen en probleemstelling beantwoord. Vervolgens worden er aanbevelingen gedaan.

## Beantwoording probleemstelling en deelvragen

**Deelvraag 1: Hoe verloopt de aanmeldprocedure in de praktijk voor de schuldhulpverlening bij de gemeente Terneuzen volgens professionals die cliënten doorverwijzen en de uitgevallen cliënten**?

Uit onderzoek is gebleken dat de aanmeldprocedure in de praktijk grotendeels verloopt zoals in de literatuur is beschreven. Cliënten melden zich aan via het aanmeldformulier maar kunnen zich ook op andere manieren aanmelden zoals telefonisch of middels een doorverwijzing. Wanneer een cliënt via een andere instantie wordt doorverwezen levert deze instantie de informatie grotendeels via de e-mail aan. Na aanmelding ontvangen cliënten thuis een brief waarop staat welke stukken zij moeten aanleveren. Twee cliënten hebben dit telefonisch te horen gekregen. Na het inleveren van de stukken worden cliënten binnen 4 weken uitgenodigd voor een gesprek. Wanneer er sprake is van een crisis binnen 3 werkdagen. De uitgevallen cliënten hebben aangegeven deze periode lang te vinden ondanks dat bij hen de periode van 4 weken niet is overschreden. Ook geven de uitgevallen cliënten aan andere verwachtingen te hebben gehad op het moment dat zij zich aanmeldden. Deze verwachtingen worden tijdens het intakegesprek voor het eerst besproken. Tot slot geeft de meerderheid van de professionals aan de aanmeldprocedure een goede procedure te vinden

**Deelvraag 2: Hoe ervaren professionals die cliënten doorverwijzen de aanmeldprocedure en intakefase die de gemeente Terneuzen hanteert voor de schuldhulpverlening?**

De meerderheid van de professionals hebben aangegeven de aanmeldprocedure goed te vinden. Ze verwijzen cliënten door naar de schuldhulpverlening door een email te sturen met een overzicht van de financiën en de professionals vinden dit een fijne manier. Als aandachtspunt benoemen de professionals dat ze vaak zelf om een terugkoppeling moeten vragen. Hierdoor weten zij niet in hoeverre een dossier al is opgepakt of dat ze wellicht met hetzelfde bezig zijn als de schuldhulpverlener op dat moment.

Wat betreft de intakefase benoemen de professionals dat het lang duurt voordat cliënten in budgetbeheer zitten. De professionals geven aan dat het hierdoor lastig is voor cliënten om te voldoen aan de eis dat ze geen nieuwe schulden mogen maken. Uit de theorie is ook gebleken dat cliënten de hoop in verandering kunnen verliezen wanneer ze niet snel het gevoel krijgen dat er iets gedaan wordt. Daarbij geven de professionals ook aan dat cliënten geen persoonlijk gevoel ervaren tijdens de intakefase. Het is volgens hen vaak een zakelijke aanpak. Wel hebben ze hierbij aangegeven dat het intakegesprek duidelijk en verhelderend is.

**Deelvraag 3: Hoe ervaren de cliënten die zijn uitgevallen de intakefase van de schuldhulpverlening bij de gemeente Terneuzen?**

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de uitgevallen cliënten geen persoonlijk gevoel ervaren tijdens de intakefase. Zoals ook in de literatuur is benoemd richt men zich nog teveel op de zakelijke aspecten van de schulden en is er nog te weinig aandacht voor de motivatie van de cliënt. Ook benoemt een uitgevallen cliënt dat er een verwijtende sfeer hangt en dat er meer doorgevraagd dient te worden. De schuldhulpverlening van de Gemeente Terneuzen biedt integrale schuldhulpverlening. Echter is gebleken dat er niet gevraagd wordt naar problematiek op andere leefgebieden. Uit de literatuurstudie komt naar voren dat dit wel van groot belang is. Zoals ook de respondenten hebben aangegeven is de problematiek op andere leefgebieden van invloed op de financiële problematiek of andersom. Wanneer er voor de andere problematiek geen oplossing is, is het voor de cliënten lastig zich te richten op de financiële problematiek. Uit onderzoek blijkt dat hier dus niet naar gevraagd wordt en de uitgevallen cliënten geven aan dit wel gewild te hebben.

Vooraf aan het intakegesprek hadden twee uitgevallen cliënten andere verwachtingen. Deze werden volgens hen tijdens het intakegesprek voor het eerst besproken en hieruit bleek dat ze zelf ook nog veel moeten doen tijdens de schuldhulpverlening.

**Deelvraag 4: Welke redenen geven de cliënten die zijn uitgevallen tijdens de intakefase en de professionals voor deze uitval bij de schuldhulpverlening van de gemeente Terneuzen en hoe hebben de uitgevallen cliënten deze uitval ervaren?**

Alle uitgevallen cliënten zijn door de schuldhulpverlening van de gemeente Terneuzen zelf afgewezen. De cliënten geven hier verschillende redenen voor. Zo geeft een uitgevallen cliënt aan zelf nog niet voldoende gemotiveerd te zijn geweest. Dit had te maken met de problematiek op andere leefgebieden waar nog geen passende hulp voor was. Uit onderzoek is ook gebleken dat vijf van de zes uitgevallen cliënten te maken hadden met problematiek op andere leefgebieden op het moment van de intakefase. Hierbij geeft een professional aan dat sommige cliënten eerst meer in de problemen moeten raken om vervolgens gemotiveerder terug te komen. Twee andere professionals hebben ook benoemd dat het weinig zin heeft tijd te steken in cliënten die niet willen omdat ze er dan nog niet aan toe zijn. De andere uitgevallen cliënten zijn afgewezen vanwege een scheiding die nog niet rond was en deze wilde geen saneringstraject, één vanwege een FIOD-onderzoek en één zou nieuwe schulden in het nieuwe jaar hebben vanwege onterecht ontvangen toeslagen. Een andere uitgevallen cliënt geeft aan niks meer gehoord te hebben na het intakegesprek en tot slot geeft een uitgevallen cliënt aan enkel een lening te hebben gewild, maar deze kwam hier niet voor in aanmerking vanwege een ontvangen belastingteruggave. De uitgevallen cliënten hebben de uitval op verschillende manieren ervaren. Zoals hierboven is beschreven heeft een uitgevallen cliënt aangegeven nog niet voldoende gemotiveerd te zijn geweest. Deze uitgevallen cliënt begrijpt de afwijzing. Andere uitgevallen cliënten geven aan een tijdelijke oplossing te hebben gewild ook al kwamen zij op dat moment niet in aanmerking voor een schuldenregeling.

**Deelvraag 5: Wat gebeurt er met cliënten en hun schulden die zijn uitgevallen tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening bij de gemeente Terneuzen?**

Uit onderzoek is gebleken dat de helft van de uitgevallen cliënten zich na uitval redt wat betreft de schulden. Zij hebben betalingsregelingen kunnen treffen en de schulden lopen niet op. De andere helft van de uitgevallen cliënten hebben te maken met loonbeslag en bij hen lopen de schulden nog wel op. Na uitval zijn bijna alle uitgevallen cliënten terecht gekomen bij andere hulpverleningsinstanties. Eén van hen heeft hulp gezocht bij een ander bedrijf voor de schulden, vier andere uitgevallen cliënten hebben hulp gezocht voor psychische problematiek en één cliënt geeft aan geen gebruik te hebben gemaakt van hulpverleningsinstanties na uitval. Uit onderzoek is dus gebleken dat de helft zich na uitval wel redt wat betreft de schulden en de andere helft niet. Echter blijkt ook dat de helft na uitval hulp heeft gezocht voor psychische problematiek. Uit de literatuur blijkt dan ook dat schulden in het dagelijks leven een overheersende plaats kunnen innemen.

**Beantwoording probleemstelling**: **Op welke manier kan de gemeente Terneuzen de uitval tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening verminderen**?

Uit onderzoek is gebleken dat alle uitgevallen cliënten door de schuldhulpverlening zelf zijn afgewezen. De redenen hiervoor waren verschillend. Zo kwamen sommigen uitgevallen cliënten nog niet in aanmerking omdat er bijvoorbeeld nog een scheiding geregeld moest worden of omdat er een FIOD-onderzoek liep. Ook is gebleken dat sommige uitgevallen cliënten zelf hebben aangegeven iets niet te willen, zoals een schuldsaneringstraject. Een uitgevallen cliënt gaf zelf ook aan niet gemotiveerd te zijn vanwege de andere problematiek waar hij mee kampte.

Uitval binnen de schuldhulpverlening valt niet volledig te voorkomen. Er zullen, zoals hierboven is beschreven, altijd cliënten zijn die (nog) niet voldoen aan de eisen. Wat hierbij van belang is, is dat uit onderzoek is gebleken dat bijna alle uitgevallen cliënten kampten met problematiek op andere leefgebieden. Hierdoor kunnen cliënten minder gemotiveerd zijn of over komen. Er is gebleken dat er weinig tot geen aandacht is voor deze problematiek en de persoonlijke situatie van de cliënt. Uit onderzoek blijkt wel dat dit van invloed is op de financiële situatie én de motivatie van een cliënt. Door hier meer aandacht aan te besteden kan de motivatie en de draagkracht van de cliënt verhoogd worden. De uitgevallen cliënten hebben ook zelf aangegeven deze aandacht gewild te hebben. Wanneer de motivatie van de cliënt verhoogd wordt en wanneer er meer aandacht is voor de tegenstrijdige gevoelens waar een cliënt mee kampt zou de uitval wel verminderd kunnen worden. Dit is namelijk een groep cliënten die wel een de eisen kán voldoen maar waarbij de bereidheid en motivatie nog aangepakt dient te worden. De geïnterviewde professionals geven hierbij aan dat een deel van hen eerst nog verder in de problemen dient te komen om vervolgens gemotiveerder terug te komen.

Er kan geconcludeerd worden dat wanneer er meer aandacht is voor de persoonlijke situatie van de cliënt, de tegenstrijdige gevoelens en de problematiek op andere leefgebieden de uitval deels verminderd kan worden. Daarbij zullen er altijd cliënten blijven uitvallen omdat zij niet aan de eisen voldoen of omdat zij echt nog niet gemotiveerd zijn.

## Aanbevelingen

Aan de hand van de resultaten, discussie en conclusie van het onderzoek zijn verschillende aanbevelingen naar voren gekomen die volgens de onderzoeker kunnen bijdragen aan een vermindering van uitval tijdens de intakefase van de schuldhulpverlening.

1. **Informatiefolder bij het aanmeldformulier**

Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat de uitgevallen cliënten vooraf aan het intakegesprek andere verwachtingen hadden wat betreft de schuldhulpverlening. Uit de theorie is gebleken dat het belangrijk is om tijdens het intakegesprek de verwachtingen te peilen en duidelijkheid te bieden. Uit het onderzoek blijkt ook dat dit gebeurd. Echter mag de periode tussen de aanmelding en intakegesprek vier weken bedragen. Dit betekent dat cliënten die zich aanmelden vier weken met andere verwachtingen rond kunnen lopen. Het intakegesprek is het eerste moment voor cliënten om deze verwachtingen te kunnen uiten en vergelijken.

Om eerder duidelijkheid te bieden lijkt het gewenst om een korte informatiefolder mee te sturen met het aanmeldformulier. Hierin wordt beschreven wat de schuldhulpverlening inhoudt, wat de gemeente Terneuzen biedt en wat er van de cliënt verwacht wordt. Zo kan de cliënt zich beter voorbereiden op wat hem te wachten staat en kan teleurstelling tijdens het intakegesprek voorkomen worden. Daarbij kunnen cliënten die andere verwachtingen hadden deze aanpassen in de periode tot gesprek in plaats van dat zij deze switch tijdens het intakegesprek moeten maken.

1. **Terugkoppeling**

Uit dit onderzoek is gebleken dat de professionals die cliënten naar de schuldhulpverlening doorverwijzen vaak zelf om een terugkoppeling moeten vragen. Op deze manier weet de doorverwijzer vaak niet in hoeverre een dossier al is opgepakt. Daarbij is ook gebleken dat bijna alle uitgevallen cliënten te maken hebben met problematiek op meerdere leefgebieden. Een cliënt heeft dus vaak te maken met meer hulpverleners dan enkel de schuldhulpverlener.

Om de integrale schuldhulpverlening zo effectief mogelijk te maken lijkt het gewenst om altijd terug te koppelen naar de doorverwijzer en (indien nodig) andere professionals. Op deze manier kan voorkomen worden dat twee professionals met dezelfde taak bezig zijn. Ook kan het meer duidelijkheid verschaffen rondom de situatie van een cliënt waardoor er door de schuldhulpverlener meer maatwerk geleverd kan worden. Daarnaast kan bijvoorbeeld een woningcoöperatie tijdelijk de aanmaningen stopzetten wanneer zij weten dat budgetbeheer wordt opgestart.

Om een terugkoppeling effectief in te zetten kan de schuldhulpverlener in de persoonlijke agenda één week na een intakegesprek een herinnering plaatsen. Zo kan de terugkoppeling niet worden vergeten. De schuldhulpverlener neemt via mail of telefonisch contact op met de doorverwijzer. Dit kan gaan om een korte terugkoppeling door enkel te vertellen dat het dossier is opgepakt. De schuldhulpverlener dient zelf in te schatten wanneer de terugkoppeling meer informatie dient te bevatten.

1. **Aanpassing punten intakeverslag**

Uit de resultaten is gebleken dat bijna alle uitgevallen cliënten op het moment van aanmelding te maken hadden met problematiek op andere leefgebieden. Ondanks dat de gemeente Terneuzen integrale schuldhulpverlening biedt geven de uitgevallen cliënten aan dat hier niet of nauwelijks over gesproken is. Uit de literatuur is naar voren gekomen dat deze problematiek op andere leefgebieden van invloed kan zijn op de financiële problematiek of andersom. Ook een uitgevallen cliënt heeft aangegeven niet gemotiveerd te zijn geweest voor schuldhulpverlening omdat er nog geen oplossing was voor zijn andere problematiek. Het is dus belangrijk dat hier tijdens het intakegesprek over gesproken wordt.

De schuldhulpverlener volgt tijdens het intakegesprek vaak de punten die vermeldt staan op het standaard intakeverslag. Hierin staat de vraag naar andere problematiek niet vermeld. Om hier alerter op te zijn lijkt het van belang om het punt ‘problematiek op andere leefgebieden’ als een van de punten toe te voegen. Wanneer hiernaar gevraagd wordt heeft de cliënt ook het gevoel dat er interesse is in de persoonlijke situatie. Hierbij is belangrijk dat deze vraag niet pas aan het eind van het intakegesprek gesteld wordt. Er is dan namelijk weinig tijd over om dit te bespreken.

Het kan zo zijn dat een cliënt tijdens het eerste gesprek hier nog niet open over durft te spreken. Wanneer de schuldhulpverlener dit merkt is het belangrijk hier begrip voor te tonen maar er tijdens een volgend gesprek nog eens naar te vragen. Ook kan het zo zijn dat de schuldhulpverlener er achter komt dat er problematiek speelt waar eerst hulp voor geboden dient te worden. De cliënt dan een warme doorverwijzing te krijgen.

1. **Training/cursus motiverende gespreksvoering**

De respondenten hebben tijdens dit onderzoek aangegeven dat er geen aandacht was voor de persoonlijke situatie en dat hier niet naar doorgevraagd werd. Daarnaast is uit de resultaten naar voren gekomen dat verschillende uitgevallen cliënten te maken hadden met tegenstrijdige gevoelens vanwege angst tot verandering. Een persoonlijke aanpak kan volgens de literatuurstudie zorgen voor het vergroten van de intrinsieke motivatie en het verminderen van de uitval. Daarnaast is het volgens de literatuur ook van belang aandacht te hebben voor de tegenstrijdige gevoelens van de cliënt.

Door bovenstaande informatie lijkt het gewenst om een training of cursus motiverende gespreksvoering te volgen. Dit kan beknopt en zich beperken tot 1 dag om de basis onder de knie te krijgen. Op deze manier kan de schuldhulpverlener leren reageren op tegenstrijdige gevoelens van de cliënt om de motivatie te vergroten. Daarnaast kan er geleerd worden begrip en empathie te tonen betreft de persoonlijke situatie van de cliënt. Een van de uitgevallen cliënten heeft ook aangegeven dat het helpt wanneer de schuldhulpverlener een sociale opleiding heeft gevolgd omdat zij dan vaak meer begrip tonen voor de persoonlijke situatie. Deze (korte) cursus kan hier aan bijdragen.

1. **Tijdelijk traject**

Verschillende uitgevallen cliënten hebben tijdens het onderzoek aangegeven te zijn afgewezen vanwege een onstabiele situatie. Zo diende er bijvoorbeeld bij een cliënt nog een echtscheiding geregeld te worden waardoor de cliënt niet toegelaten werd tot de schuldhulpverlening. Er wordt aangegeven dat zij op dat moment een tijdelijke oplossing gemist hebben.

Hierdoor lijkt het gewenst om voor situaties waarin geen schuldhulpverlening mogelijk lijkt een tijdelijk traject te bieden. Tijdens zo’n traject kan een cliënt worden opgenomen in budgetbeheer zodat de vaste lasten wel betaald worden. De hulp kan ook bestaan uit het bieden van ondersteuning door informatie en advies te geven. Hierbij kan bijvoorbeeld geholpen worden met het afspreken van betalingsregelingen en de correspondentie met schuldeisers.

Tijdens zo’n tijdelijke traject gaat het er voornamelijk om dat de cliënt ondersteunt wordt daar waar hij dit zelf niet kan. Op deze manier kan ook voorkomen worden dat de schulden zijn opgelopen op het moment dat de cliënt wel in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. Het heeft dus ook een positief gevolg voor de schuldhulpverleners omdat zij extra werk voorkomen bij een volgende aanmelding.

1. **Persoonlijke toelichting afwijzing**

Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat de uitgevallen cliënten graag na uitval door afwijzing graag aanwijzingen hadden gewild. Ondanks dat zij door de situatie waar zij inzaten niet toegelaten konden worden tot de schuldhulpverlening, bijvoorbeeld een echtscheiding wat nog niet geregeld is, geven de cliënten aan dat zij vervolgens aanwijzingen of tips gemist hebben over hoe zij nu verder moeten. Ook geeft een uitgevallen cliënt aan een verslag te hebben gewild naar aanleiding van een overleg wat is gevoerd waarna is besloten de aanvraag af te wijzen. Deze cliënt heeft na overleg enkel een brief ontvangen met de afwijzing en de afwijzingsgronden.

Een deel hiervan valt samen met aanbeveling nummer zes maar wanneer ook een tijdelijk traject niet mogelijk is lijkt het gewenst een cliënt die afgewezen wordt door de schuldhulpverlening uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Momenteel ontvangt een cliënt vaak per brief, e-mail of telefoon een toelichting. Wanneer de cliënt uitgenodigd wordt voor een persoonlijk gesprek kan er beter worden toegelicht wat de reden is en wat er eventueel nog geregeld dient te worde alvorens een nieuwe aanmelding gedaan kan worden. Zo’n persoonlijke aanpak kan volgens de literatuur ook de intrinsieke motivatie vergroten. Wellicht dat een cliënt dan bij een nieuwe aanmelding zich beter inzet omdat hij zich beter begrepen voelt maar ook omdat hij de afwijzingsgronden beter begrijpt.

Daarnaast biedt het ook voor de cliënt ruimte om vragen te stellen en tips te vragen. Het traject van de cliënt stopt dus maar op deze manier kan de uitval bij een volgende aanvraag voorkomen worden.

# 7. Evaluatie

In dit hoofdstuk wordt geëvalueerd op het onderzoek. Dit wordt gedaan aan de hand van drie verschillende onderwerpen namelijk: het onderzoeksproces, het onderzoeksresultaat en het onderzoeksgedrag.

## 7.1 Onderzoeksproces

Aan het begin van het schooljaar voelde ik meteen de druk van het onderzoek. De eerste deadline was al in oktober en de docenten benadrukten dat het belangrijk was meteen tot een onderwerp te komen. In eerste instantie vond ik dit lastig, wat voor redelijk wat paniek heeft gezorgd. Gelukkig kwam ik na overleg met mijn teamleider tot een onderwerp. Na het vaststellen hiervan ben ik op zoek gegaan naar literatuur. Tot mijn opluchting was er voldoende literatuur te vinden over schuldhulpverlening. Uiteindelijk heb ik eind oktober het startdocument in kunnen leveren en kreeg ik een GO. Ik zag er erg tegenop om aan het theoretisch kader te beginnen. Uit ervaring van vorige jaren van de opleiding wist ik dat ik dit lastig vond. Doordat ik dit wist heeft mij dat extra gemotiveerd om er op tijd aan te beginnen. Mijn doel was dan ook om de eerste kans in december te benutten zodat ik na een onvoldoende nog tijd had om aanpassingen te maken. Tot mijn grote opluchting kreeg ik meteen een voldoende en kon er gestart worden met het afnemen van de interviews.

Er is gekozen voor twee respondentengroepen. Achteraf gezien denk ik dat het beter was geweest om te kiezen voor één respondentengroep namelijk alleen de uitgevallen cliënten. Door twee respondentengroepen te interviewen heeft mijn onderzoek wel een extra verdieping gekregen maar tijdens de interviews met de professionals heb ik gemerkt dat zij niet over alle onderwerpen wat konden zeggen. Zo is ook besloten om een wijziging te maken in de topics.

Als ik ooit nog eens een onderzoek moet doen ga ik minder tijd nemen voor het uittypen van de interviews. Ondanks dat ik hier voldoende tijd voor had heb ik gemerkt dat de laatste weken tot de deadline voorbij vliegen. Ik heb zeker 6 weken gedaan over het uittypen van de interviews en dit had in een korter tijdsbestek plaats kunnen vinden. Door de dagdiensten op stage, school en bijbaan had ik ervoor gekozen om iedere maandag, mijn vrije dag, voor onderzoek te gaan zitten. Achteraf is gebleken dat ik de vrije uren op andere dagen ook meer had moeten benutten. Hierbij is mijn geluk geweest dat het onderzoeksvoorstel al in december 2015 was goedgekeurd en alle interviews in februari 2016 al waren afgenomen.

## 7.2. Onderzoeksresultaat

Ik ben tevreden met de resultaten van het onderzoek. Voornamelijk de overeenkomsten en verschillen met de theorie in het hoofdstuk discussie vind ik erg interessant om terug te lezen. Door in dit hoofdstuk kritisch te zijn heb ik de aanbevelingen kunnen opstellen. Om de betrouwbaarheid en validiteit tijdens het onderzoek te verhogen zijn er verschillende maatregelen genomen zoals altijd goed door te vragen en aan iedere respondent ook dezelfde vragen te stellen.

Uiteindelijk zijn er zes uitgevallen cliënten en zes professionals geïnterviewd. Je kunt je afvragen in hoeverre twaalf mensen een uitspraak kunnen doen die gelden voor een hele gemeente. Toch zijn er door deze twaalf respondenten zaken benoemd die met elkaar overeenkwamen en ook raakvlakken hadden met de literatuur. Daarbij ben ik tijdens het onderzoek altijd kritisch gebleven waardoor ik sociaal wenselijke antwoorden heb kunnen opvangen. Hierdoor denk ik dat er zeker wel een beeld geschetst kan worden en dit inzicht geeft geldend voor de hele populatie. Dit beeld zorgt ervoor dat de gemeente Terneuzen op basis hiervan wel kan nadenken over mogelijke aanpassingen aan de intakefase.

Tijdens het afnemen van de interviews is er een wijziging geweest in de topiclijst. Dit heeft de betrouwbaarheid verhoogd. Bij de doelgroep uitgevallen cliënten kon namelijk maar één cliënt iets zeggen over de topic 'Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening'. Dit zorgde ervoor dat de uitspraak van één respondent als resultaat zou gelden voor de gehele respondentengroep. Hierdoor zou de betrouwbaarheid en validiteit in twijfel getrokken kunnen worden. Vandaar dat ik besloten heb dit aan te passen.

## 7.3. Onderzoeksgedrag

Tijdens het onderzoek ben ik op meerdere manieren zorgvuldig te werk gegaan. Bij het kiezen van de respondenten heb ik gebruik gemaakt van de lijst uitgevallen cliënten. Ik heb mij hierdoor niet laten beïnvloeden door collega’s omdat zij (onbewust) cliënten konden uitkiezen die wenselijke antwoorden geven. Voor de respondentengroep professionals heb ik professionals van verschillende organisaties gekozen om geen eenduidig beeld of visie te krijgen. Hierbij heb ik ook bewust gekozen geen professionals van de eigen afdeling te interviewen. Ik heb deze keuze gemaakt omdat zij dan (onbewust) wenselijke antwoorden voor de afdeling konden geven. Hierdoor ben ik ook kritisch gebleven omdat collega’s wellicht ook in mijn voordeel wenselijke antwoorden konden geven. Door ook tijdens de interviews goed door te vragen heb ik voorkomen dat ik ‘vage antwoorden’ naar eigen hand heb kunnen zetten.

Tijdens het onderzoek heb ik mensen gelijkwaardig behandeld. Iedere respondent heeft de ruimte gekregen zijn of haar verhaal te doen. Ik heb hierbij de tijd in de gaten gehouden maar de respondenten zo min mogelijk onderbroken. Dit heb ik gedaan omdat ik hen niet het gevoel wilde geven dat ze opgejaagd werden. Wanneer dit wel zo was zouden ze misschien antwoorden geven die minder uitleg nodig hadden of naar hun idee wenselijk waren.

Het onderzoek heeft geen nadelige effecten op het welzijn van anderen. De geïnterviewde respondenten zijn anoniem gebleven. Hierdoor weet de organisatie niet welke personen geïnterviewd zijn. Hiermee kan voorkomen worden dat wanneer de uitgevallen cliënten ooit nog een nieuwe aanvraag schuldhulpverlening doen, zij vragen krijgen over het interview dat zij gegeven hebben.

# Bibliografie

Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Bandura, A. (2006). Guide for Constructing Self-Efficacy Scales. *Self-Efficacy Beliefs of Adolescent*, 307-337.

BinnenlandsBestuur. (2015). *Sociaal nieuws*. Opgeroepen op november 16, 2015, van Binnenlands Bestuur: http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/ombudsman-gaat-schuldhulpverlening-onderzoeken.9496730.lynkx

Bunthof, A., & Visscher, Y. (2009). *Mens en recht.* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers .

Dam, A., & Mulder, N. (2008). *Motivatie en mogelijkheden van moeilijke mensen.* Houten: Stafleu van Loghum.

FondsPsychischeGezondheid. (2015). *Schizofrenie*. Opgeroepen op november 12, 2015, van Psychische gezondheid: http://www.psychischegezondheid.nl/schizofrenie?gclid=CNTo0bWIlckCFcSfGwodHdwLUA

Franzen, G. (2008). *Motivatie: Denken over drijfveren sinds Darwin.* Amsterdam: Uitgeverij Boom onderwijs.

GGZ-Centraal. (2010). *Bipolaire stoornis*. Opgeroepen op november 12, 2015, van ggzcentraal: http://www.ggzcentraal.nl/ziektebeelden/bipolaire-stoornis/bipolaire-stoornis

Haster, D. (2009). *Basisboek integrale schuldhulpverlening.* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers B.V.

Jagt, L. (2010). *Onvrijwillige hulpverlening. Moet dat nou?* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Jungmann, N. (2006). *De WSNP: bedoelde en onbedoelde effecten op het minnelijk traject.* Leiden: Leiden University Press.

Jungmann, N., Menger, A., Anderson, M., & Stam, D. (2014). *Gevangen in schuld.* Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Kayar, O. (2015, Februari 16). *Bijeenkomst eigen plan een voorbeeld van schuldhulpverlening*. Opgehaald van Orhan Kayar: http://www.orhankayar.nl/2015/02/16/bijeenkomst-eigen-plan-een-voorbeeld-van-schuldhulpverlening/

Klaver, J., Dam, R. v., Geuns, R. v., & Laan, J. v. (2015). *Op weg naar effectievere vormen van financiële educatie.* Amsterdam: Hogeschool Amsterdam.

Klein-Rouweler, A., Leeferink, A., & Polstra, L. (2004). *Uit de val.* Groningen: Gemeente Groningen, Bureau Onderzoek, Dienst Sozawe.

Kuiper, C. (2015, februari 24). *Gevangen in schuld SINN meetup 13*. Opgeroepen op november 16, 2015, van Sociale innovatie Nederland: http://socialeinnovatienederland.nl/gevangen-in-schuld-sinn-meetup-13/

Kuiper, J., & Laat, H. d. (2010). *Van adviseren naar motiveren.* Utrecht: Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.

Madern, T., Weijers, M., Werf, M. v., & Gaalen, C. v. (2015). *Geld en gedrag.* Utrecht: NIBUD.

Miller, W., & Rollnick, S. (2013). *Motivational Interviewing: Helping people change.* New York: The Guilford Press.

Mind. (2008). *In the red: debt and mental health.* London: Mind. For better mental health.

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste.* Amsterdam: Maven Publishing.

NVVK. (2012). *Leidraad Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening.* NVVK.

Paijmans, I., Hanning, C., Lottman, I., Terpstra, N., Tielen, J., Rossum, M. v., . . . Poos, M. (2010). *Gezondheid in beeld in Zuid-Holland Noord.* Utrecht: GGD Hollands Midden.

Postma, S. (2008). *JGZ Richtlijn: Vroegsignalering van psychosociale problemen.* Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.

Reekers, M., & Spijkerman, R. (2010). *Professionele gespreksvoering.* Amsterdam: Pearson Education Benelux.

Rijnsoever, M. v., Schutz, F., Steenhuis, I., Tromp, E., & Waterlander, W. (2011). Verschillen in leefstijl en gezondheid tussen mensen met en zonder schulden. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*, 43-44.

Savooij, D. (2015). *Handboek Schuldhulpverlening Gemeente Terneuzen.* Terneuzen: Gemeente Terneuzen.

Schaik, J. v. (2012). *Beleidsplan schuldhulpverlening Zeeuws-Vlaanderen 2012-2016.* Terneuzen: Gemeente Terneuzen.

Schut, M., & Turlings, E. (2004). *Integrale schuldhulpverlening: Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties.* Den Haag / Utrecht: StimUlanSZ / Maatschappelijke Ondernemersgroep.

UWV. (2015). *Sollicitatieplicht*. Opgeroepen op november 12, 2015, van UWV: http://www.uwv.nl/particulieren/overige-onderwerpen/wet-werk-en-zekerheid/detail/werkloos-op-of-na-1-juli-2015/sollicitatieplicht

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Verstuyf, J., & Vansteenkiste, M. (2008). Willen versus moeten: de invloed van motivatie op het thearpeutisch proces. *Agora Magazine*, pp. 7-22.

VONK. (2013). *Problematische schulden en zelfredzaamheid.* Amsterdam: VONK.

Vreugdenhil, S.; Dam, R. van; Geuns, R. van; Laan, J. van der. (2014). *Uitval of zelfregie.* Amsterdam: Hogeschool Amsterdam.

Vries, S. d. (2008). *Basismethodiek psychosociale hulpverlening.* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

WetGemeentelijkeSchuldhulpverlening. (2012). *De nieuwe wet*. Opgeroepen op oktober 26, 2015, van Gemeentelokot: http://www.gemeenteloket.minszw.nl/dossiers/werk-en-inkomen/schuldhulpverlening/de-nieuwe-wet.html

Witte, L. (2006). *Methodisch werken in de sociaaljuridische hulp- en dienstverlening.* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

# Bijlagen

# Bijlage 1: Feedbackverslag van de opdrachtgever

**Procesevaluatie van het afstudeerproject:**

Dominique heeft de opdracht van de leidinggevende van het team schuldhulpverlening gekregen om te onderzoeken of we kunnen voorkomen dat mensen uitvallen tijdens de intakefase. Dit kunnen we niet altijd voorkomen, maar het is goed om nog eens kritisch te kijken naar het proces van de intakefase.

De vraag om uitval in de schuldhulpverlening zo veel mogelijk te voorkomen is momenteel een vraag die bij veel instanties leeft. Dominique heeft zich in het begin goed moeten concentreren op de groep mensen die het betreft. Ze heeft goed nagevraagd bij de consulenten van de intakefase welke mensen ze zou kunnen uitnodigen voor een interview. Dit heeft ze bovendien ook tijdig gedaan. Haar en onze veronderstelling was dat deze groep moeilijk te bereiken zou zijn voor een interview. Door haar goede voorbereiding is het haar gelukt om deze groep mensen te spreken.

Vanwege de verwachting dat het lastig was om mensen te vinden die wilden uitleggen hoe ze de intakefase hebben ervaren, heeft ze besloten ook professionals te bevragen naar de intake van de gemeente Terneuzen. Dit is zinvol, omdat mensen met schulden meestal ook problemen ervaren op andere gebieden. Daardoor hebben zij ook contact met andere professionals. Voor de gemeente Terneuzen is het waardevol om via het onderzoek te vernemen wat professionals van andere organisaties vinden van de intake voor schuldhulpverlening.

Dominique stond tijdens het proces steeds open voor de feedback van haar collega’s. Dat betekende soms dat Dominique zaken ging aanpassen. Maar het betekent ook dat ze kan onderbouwen waarom ze een bepaalde keuze heeft gemaakt.

**Feedback op onderbouwing van conclusies:**

De gemeente Terneuzen wil mensen met of zonder schulden begeleiden in het goed omgaan met hun inkomsten en uitgaven. Mensen die zich aanmelden krijgen dus altijd een gesprek. In artikel 4 lid 1 van de WGS is opgenomen dat indien een persoon zich tot de gemeente wendt voor integrale schuldhulpverlening, binnen vier weken het eerste gesprek dient plaats te vinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Uit de conclusies van Dominique blijkt dat het voor mensen die zich aanmelden lang duurt voor ze een gesprek krijgen. Het zou interessant zijn om te weten hoe ze deze periode of het verloop van de aanmeldprocedure ervaren en wat ze in deze periode doen. Ik kan niet goed opmaken of er verschil is tussen de ervaring van cliënten en professionals.

Dominique maakt duidelijk dat er goed gevraagd moet worden naar problematiek op andere gebieden. Als dit niet goed in beeld is, vinden cliënten het lastig om zich te richten op hun financiële problematiek en zullen dus eerder uitvallen.

**Feedback op praktische bruikbaarheid/haalbaarheid van de aanbevelingen:**

De eerste aanbeveling inzake de informatiefolder laat zien dat het wenselijk is om meer duidelijkheid te geven over het verloop van het proces. Dominique verwoordt hier duidelijk dat mensen soms andere verwachtingen hebben over de schuldhulpverlening van de gemeente Terneuzen, dan wat we in werkelijkheid bieden. Het is een aanbeveling die praktisch bruikbaar is. Een informatiefolder kan duidelijk maken hoe het verdere verloop is. Bovendien kunnen we hierin vermelden wat wij als gemeente verwachten van mensen. Zoals Dominique aangeeft worden mensen dan in de gelegenheid gesteld om zich beter voor te bereiden op het gesprek.

Bij integrale schuldhulpverlening is het belangrijk om goed samen te werken met andere instanties. Zeker als zo’n instantie iemand heeft doorverwezen naar de gemeente Terneuzen voor schuldhulpverlening. Het terugkoppelen van het oppakken van het dossier is iets wat we ons eigen moeten gaan maken. Zo weet de instantie wat er is gebeurd of wat er moet gebeuren. De aanbeveling om hier aandacht aan te geven is dan ook belangrijk en haalbaar.

Het doorvragen naar problemen op andere leefgebieden is van belang bij het bieden van integrale schuldhulpverlening. Het is daarom ook een punt van aandacht tijdens het voeren van een intakegesprek. Zo willen we goed in beeld kunnen brengen wat de situatie van iemand is. Alleen zo kun je mensen met schulden goed informeren en adviseren. Op het intakeverslag staat dit punt ergens onderaan. Het is de bedoeling om in het gesprek door te vragen op wat de cliënt aangeeft. Het is een haalbare aanbeveling om dit punt hoger te noteren. Tijdens een intake zijn echter heel veel zaken belangrijk, zoals het arbeidsverleden enzovoort. Het is van daaruit dat we ook geïnteresseerd zijn in de persoonlijke situatie van iemand.

Het kunnen motiveren van mensen is een kwaliteit die je moet bezitten als je werkt als schuldhulpverlener. De aanbeveling om een training of cursus te volgen is bruikbaar en haalbaar en ook gerealiseerd. In februari en maart hebben we een cursus gevolgd om weer bewust te zijn hoe belangrijk het is om mensen te motiveren. Het is belangrijk om dit regelmatig te doen en handvatten te krijgen om dit ook vorm te geven in de praktijk. Mensen motiveren om het traject van schuldhulpverlening vol te houden is nodig, want het is vaak een langdurig traject. Mensen kunnen hun doel wel eens uit het oog verliezen. Goed dus om dit regelmatig te herhalen.

Als laatste aanbeveling geeft Dominique aan dat het wenselijk is om mensen via een persoonlijk gesprek te laten weten wat het besluit is op de aanvraag. Dat is ook zeker onze werkwijze. Het is altijd wenselijk om mensen te spreken en uit te leggen waarom ze zijn afgewezen. Bovendien kun je dan ook bespreken wat de vervolgstappen moeten zijn, zodat ze wel tot het moment van schuldhulpverlening kunnen komen. Het is dus een bruikbare aanbeveling. Hij blijkt in de praktijk echter niet altijd haalbaar. Mensen worden uitgenodigd en komen vervolgens niet meer op gesprek. Dan rest er niets anders dan de beslissing op een andere wijze te communiceren.



# Bijlage 2: Transcriptie

In deze bijlage is een transcript opgenomen van een interview dat is afgenomen met een uitgevallen cliënt. Dit interview is afgenomen op vrijdag 5 februari 2016 en heeft 36 minuten en 10 seconden geduurd. Het interview heeft plaatsgevonden in een spreekkamer in het stadhuis van de gemeente Terneuzen. De geïnterviewde uitgevallen cliënt is een vrouw van 58 jaar.

O = Onderzoeker

C = (Uitgevallen) cliënt

O: Uhm ja zoals ik telefonisch al heb verteld wordt het gesprek opgenomen. Vind u dat goed?

C: Ja hoor.

O: Oké, ja m'n allereerste vraag dan. Via wie bent u destijds bij de schuldhulpverlening terecht gekomen?

C: Via mezelf.

O: Oké en hoe wist u dat u hier terecht kon?

C: Ja gemeente. Via de gemeente verwacht je dat je vanaf daar dan of doorverwezen wordt of geholpen wordt.

O: Ja precies. En hoe heeft u zich toen aangemeld?

C: 'Uhm' ik heb gebeld.

O: 'Uhu'

C: En toen heb ik een brief gekregen dat ik een afspraak had. Op die en die tijd. En op die en die datum. En toen ben ik geweest en zodoende.

O: Ja en zat er toen ook zo'n brief bij dat u stukken moest aanleveren toevallig?

C: Ja, ja.

O: En wat vond u daarvan dat ze dat op die manier deden?

C: In principe goed, tuurlijk. Ze moeten natuurlijk wel weten hoe en wat en waarom, snap ik.

O: 'Uhu'

C: En 'uh' nee daar had ik geen problemen mee.

O: Oké. Ja u bent zelf dan naar hier gekomen en 'uh' tijdens het gesprek 'uhm' als u dan niet alle stukken had. Hoe reageerden ze daar dan op bijvoorbeeld?

C: 'Uhm' ik had niet inderdaad niet alle stukken. Waarom niet want dat moest nog toegezonden worden.

O: Oh ja.

C: Zoals bepaalde eindafrekeningen of wat dan ook. Dus ja dat had ik nog niet binnen.

O: Nee.

C: Ja daar had ik wel voor moeten zorgen maar dan denk ik van ja ik kan op m'n hoofd gaan staan maar dan komt het nog niet eerder dus.

O: Nee, nee. En is er toen hulp aangeboden?

C: Nee ik moest het allemaal op een gegeven moment is het gewoon zo gelopen ik moest het gewoon zelf uitzoeken.

O: Oké en wat vond u daarvan?

C: Bar slecht.

O: Ja? Kunt u dat toelichten?

C: Ja hoezo toelichten. Je wordt gewoon niet geholpen. Je wordt gewoon hier 'uh'. Je komt hier met je stukken en je hebt dat allemaal netjes afgegeven hier en ze hebben dat kunnen bekijken en doen.

O: 'Uhu'

C: En puntje bij paaltje kom je hier en dan is het van ja. We kunnen voor de rest niks voor je doen. En dan denk ik ja wat doe ik dan hier had dat dan eerder gezegd.

O: Ja.

C: Maar in principe ik heb dan daarna wel een ander bedrijf 'uhm' ingeschakeld.

O: 'Uhu'

C: Ik ga geen namen noemen. 'Uhm' dat heb ik via de computer gedaan en die gaat over het probleem waar ik mee zit.

O: Ja.

C: En die zegt duidelijk: de gemeente moet je helpen.

O: Oké.

C: Duidelijk.

O: Bent u toen nog terug gegaan toen u dat nieuws had gekregen?

C: Ik heb daar toen een mailtje over geschreven. En ik heb daar tot nu toe nog steeds geen bericht van.

O: Oké

C: Dus ik ben niet tevreden.

O: Nee, nee. En wanneer had u dat mailtje geschreven? Is dat al lang geleden?

C: Dat is eind vorig jaar geweest.

O: Oké dus dat is zeker al een tijd geleden. Even terug naar het begin, kunt u kort omschrijven hoe uw schulden zijn ontstaan?

C: 'Uh' ontstaan. Ja dat is heel simpel, dat is m'n echtscheiding.

O: 'Uhu'

C: Toen zijn er natuurlijk dingen gebeurd en dan, ja dat kost je gigantisch veel geld. Scheiden is lijden zeggen ze altijd, klopt.

O: 'Uhu'

C: Ik kreeg alimentatie, nooit geweten dat ik daar belasting over moest betalen.

O: Oké.

C: Dat kwam ik dus later pas achter. Dus dat is op gaan lopen. Nou moet ik zeggen de belasting heeft zelf ook fouten gemaakt.

O: Oké

C: Want huursubsidie en zo kreeg ik allemaal en dan denk ik ja hallo ik doe toch ieder jaar m'n jaar inkomen en belasting invullen.

O: Ja.

C: Dus ja.

O: Dus dat had u dan ook terecht ontvangen dan toen?   
C: Ja terwijl de belasting eigenlijk wel wist.

O: Ja omdat u wel die opgaves deed zeg maar hadden ze dat wel kunnen zien. Ja.

C: Ja gewoon 'uh' je jaaropgave invullen.

O: Ja je belastingaangifte, oké. En wat heeft u in eerste doen besluiten om hulp te zoeken? Bij de schuldhulpverlening.

C: 'Uh’ op een gegeven moment zie je door de bomen het bos niet meer. En dan zie je niet wat wel en wat niet goed is.

O: 'Uhu'

C: En dan denk ik dan kun je beter hulp inschakelen voordat je zelf iets gaat doen waardoor je misschien je eigen glazen ingooit.

O: 'Uhu' Ja en duurde dat lang voordat u het besef had van oké het lukt me echt niet meer, of.

-stilte-

O: Had u het eerst zelf geprobeerd bijvoorbeeld?

C: Tuurlijk had ik het eerst zelf geprobeerd. Ik ben altijd een zelfstandige geweest dus ja. Je probeert het zelf maar dit zijn gewoon bepaalde instanties ja daar heb je gewoon geen kaas van gegeten.

O: Nee...

C: En dat vind je niet op internet terug of wat ook dus.

O: Nee.

C: Dus dat 'uh' dan moet je gewoon en dat is ook het beste ook.

O: En was dat ook uw grootste motivatie destijds? Om 'uh' hulp te zoeken. Of speelde er nog andere dingen mee bijvoorbeeld.

C: Nee dat moet gewoon.

O: Ja, oké

C: Want het moet opgelost worden.

O: Ja. Oké 'uhm' u zei net via dat aanmeldformulier 'uhm'. En dan wordt er ook voor het gesprek opgenomen op verschillende manier. Hoe heeft u dat contact ervaren?

C: 'Uhm’ ik heb eerst 'uh' geen namen trouwens maar dat weet ik niet eens meer.

O: Ja zeg maar voor het gesprek echt hier zeg maar. Voor het intakegesprek. Dus toen u die brief kreeg en eventueel ander contact.

C: Ja nou toen werd er gezegd van, ik had eerst die brief thuis gekregen met je moet dingen aanleveren. Nou dat had ik gedaan buiten bepaalde stukken om die ik natuurlijk niet had.

O: Ja, ja.

C: Nou van daaruit is het natuurlijk met die papieren heeft ze dan met mij samen doorgekeken en doorgenomen. En voor de rest heeft ze eigenlijk niks specifieks. Voor de rest...

O: Niks verder voor het gesprek?

C: Nee.

O: En die manier van brief verzenden. Had u liever gehad dat er op een andere manier was gezocht om u uit te nodigen of was het..

C: Nee, nee dat vind ik wel goed.

O: Oké. En de gesprekken, heeft u een of meerdere gesprekken gehad trouwens hier?

C: 'Uh' twee keer heb ik met haar gesproken.

O: Oké en welke verwachtingen had u vooraf aan het eerste gesprek?

C: Dat ik hulp zou krijgen.

O: 'Uhu' en op wat voor manier?

C: 'Uh' op wat voor manier. In ieder geval dat ze mij kunnen 'uh' sturen laat ik het zo zeggen in een bepaalde richting van ga dat eens doen of probeer dat eens.

O: Ja.

C: We kunnen je daar wel bij helpen dan zullen wij de informatie doen en snap je dat we dan samen even... Iets. Maar dat kreeg ik dus niet.

O: 'Uhu' en hoe voelde u zich dan tijdens het gesprek zelf? Of tijdens beiden gesprekken?

C: Het eerste gesprek had ik zo iets van oké ik hoop dat jullie echt iets voor mij kunnen betekenen. En het tweede gesprek had ik al zoiets van dit gaat em niet worden.

O: En waardoor kreeg u dat gevoel?

C: De afstand.

O: Oké en hoe merkte u die afstand?

C: Ik merkte een afstand van haar kant ja. Heel duidelijk.

O: Ja... En hoe merkte u dat?

C: Ja hoe merkte ik dat. Is meer intuïtie eigenlijk of een gegeven moment heb je daar de leeftijd voor. Ik voelde dat gewoon en puntje bij paaltje aan het eind van het gesprek was het ook zo.

O: Oké. En wat deed u, wat deed dat met u dat u die afstand voelde tijdens het gesprek?

C: Nou dat voelde gewoon van dit gaat niet goed komen.

O: 'Uhu' en deed het ook iets met uw gevoel?

C: Ja het zelfde, van en nu?

O: 'Uhu' en met het gevoel zeg maar 'uhm'. Ja emotie zeg maar op dat gebied.

C: Ja ik word dan alleen maar bozer. Ik word nooit zo gauw verdrietig maar ik word altijd boos van joh probeer nou eens een keer in andermans schoenen te staan.

O: 'Uhu' te verplaatsen...

C: Ja mijn hele leven is, heb ik heel veel gewerkt goed eigen zaak gehad en bla bla bla.

O: 'Uhu'

C: Door die echtscheiding zijn er natuurlijk, ja nogmaals scheiden is lijden.

O: 'Uhu'

C: En dan denk ik ja en nou kom ik voor een dilemma dat ik denk van moet ik dit op deze leeftijd nog meemaken. Nou blijkbaar wel.

O: 'Uhu' ja, ja.

C: Maar waarom wordt je dan niet geholpen?

O: Ja.

C: Snap je wat ik bedoel?

O: Ja ook onbegrip denk ik?

C: Ja die mensen die, die hebben geen notie in wat voor situatie je zit.

O: 'Uhu'

C: En dat vind ik wel jammer. Ja aan de ene kant voor hun natuurlijk hartstikke goed. Maar ik bedoel, loop eens een dagje mee bij wijze van.

O: Ja, ja.

C: Want dan zie je het.

O: Ja. En wat deed dat met u dat u destijds in die situatie zat?

C: Hoe bedoel je?

O: Ja ook qua gevoel zeg maar.

C: Bij de gemeente bedoel je?   
O: Nee echt bij u zelf zeg maar. U zat in de situatie dat het inderdaad niet meer zelf lukte. En ja wat deed dat dat met u zeg maar?

C: Ja 'uh' knokken. Dat is gewoon puur 'uh' knokken. Internetten, googelen 'uh' informatie bij vrienden weten jullie wat 'uh'.

O: Ja en emotioneel gezien...

C: Je probeert zoveel mogelijk informatie te krijgen. Kijk want zelf weet je niet altijd alles. Dat is gewoon.

O: Nee klopt. Kan ook niet.

C: Nee dat kan ook niet. Maar daar zijn die instanties voor. Maar ja daar wordt je op afgewezen. En dat vind ik niet netjes.

O: Nee, nee.

C: Ik betaal net zo goed m'n belasting als jullie.

O: Ja, precies. En na het gesprek hoe voelde u zich dan toen? Ja even eerste en tweede gesprek apart denk ik.

C: Tweede gesprek had ik zoiets van joh ik ga hier lekker de tent uit en ik kom niet meer terug.

O: Ja.

C: En zoek het uit want ik kan het zelf wel. Het gaat me redelijk af. Maar nog niet zoals ik wil.

O: Nee, oké. En na het eerste gesprek.

C: Ja toen had ik echt hopen dat ze iets voor mij kunnen betekenen.

O: Ja, hoop. Oké 'uhm' heeft u het idee dat er na het eerste gesprek of het tweede iets in uw gedrag is veranderd?

C: Nee, nee.

O: Oké. 'Uhm' ja tijdens het eerste gesprek zijn er denk ik ook bepaalde eisen aan u voorgelegd voor 'uh' wanneer u in schuldhulpverlening zou komen. Ik weet niet of dat überhaupt is besproken? En 'uh' wat vond u daarvan?

C: Nee... Ja in zoverre ik heb gewoon dat aangevraagd. 'Uh' ik ben eerst gekomen over eventueel informatie over 'uhm' hoe noemen ze dat?

O: Ik weet niet?

C: 'Uhm' kom aan. Als je niet genoeg geld hebt krijg je?

O: Oh een uitkering?

C: Ja dat is een soort, ja daar is een woord voor.

O: Bijstand? Was het een bijstandsuitkering?

C: Ja soort bijstand of ik daarvoor in aanmerking zou komen. Dan heb ik toen met een meneer gesproken en die heeft toen iemand van de afdeling belasting erbij gehaald. En zodoende is dat balletje gaan rollen van misschien de schuldsanering.

O: Oké.

C: Of ze daar iets kunnen gaan doen.

O: Dus bent u dan eigenlijk wel doorverwezen door iemand naar de schuldhulpverlening?

C: Ja want die kon niks voor mij doen die meneer.

O: Oooke. Oké. En heeft die dan gezegd hoe u contact op kon nemen?

C: Nee, nee. Zelf de telefoon maar weer gepakt.

O: Oké hij heeft niet gezegd van u kunt via die weg contact opnemen?   
C: Ja telefoon.

O: Oké en heeft hij een nummer gegeven of?

C: Nee.

O: Oh oké. Dus u bent dan inderdaad doorverwezen. En toen het intakegesprek bij de schuldhulpverlening dus het eerste gesprek wat u hier heeft gehad.

C: Ja

O: Zijn er toen eisen gesteld of zaken die u vanaf toen 'uh' ja aan moet voldoen zeg maar om het door te zetten.

C: Er zijn geen eisen gesteld. De enige eisen die kreeg ik dan wel binnen van die en die stukken hebben we nodig en wil je die inleveren. Nou dat heb ik netjes gedaan en kopieën van gemaakt. Gegeven hier bij de voordeur en die zouden dan zorgen dat het, en dat is allemaal netjes gedaan.

O: 'Uhu'

C: Maar... ja that's it.

O: Ja, en 'uhm' het is volgens mij van de gemeente uit afgewezen destijds hé.

C: Ja

O: En wat voor redenen gaven die daarvoor dan?

C: De reden dat ze zeiden van in 2015 heeft u ook nog schuld. Ik zeg ja dat gaat natuurlijk niet binnen een half jaar.

O: Nee... dus eigenlijk is dan ook een eis die ze aan u hebben gesteld van u mag geen nieuwe schulden maken denk ik?

C: Ik heb ook helemaal geen nieuwe schulden. Maar je moet ze gewoon wel aflossen.

O: 'Uhu'

C: En mij ging het om van, hoe moet ik dat doen? En dan kunnen ze zeggen van betaal iedere maand maar 25 euro maar zo werkt het natuurlijk niet.

O: Nee, nee...

C: En mij ging het om van hoe kan ik dit het beste ja … En toen was het van omdat je in 2015 'uh' of 2016 zult je ook nog wel schuld hebben.

O: Ja dus dan zien ze dat als dat u een nieuwe schuld maakt.

C: Maar ik maak helemaal geen nieuwe schulden.

O: Nee... En wat vond u daar dan van dat dat de afwijzingsgrond was?

C: Ja dat vond ik dus niet terecht. Ik denk geef me dan een kans of geef me dan een aanwijzing hoe kunnen we dit het beste oplossen. Dan heb ik zelf ook wat meer rust.

O: Ja... Ondanks, ook al zou zo'n schuldenregeling niet lukken als u maar advies of...

C: Dat zouden we best wel kunnen regelen want hun kunnen natuurlijk ook contact opnemen, simpel.

O: 'Uhu'

C: Want daar is de gemeente ook voor. En daarom heb ik ook m'n inlichtingen gedaan bij een ander bedrijf.

O: Oh ja, ja.

C: En die hebben duidelijk gezegd de gemeente moet je helpen.

O: Ja, ja. En dan contact opnemen met wie bedoeld u? Met de belastingdienst?

C: Ja, want dat kan hier.

O: 'Uhu'

C: Want die gebruiken, de belastingdienst gebruikt natuurlijk bepaalde termen. Daar heb ik geen kaas van gegeten ik bedoel...

O: Nee, nee...

C: Ik weet niet of je dat weet de belasting die 'uh'.

O: Ja precies, heb ik ook hoor.

C: Ja precies dat heeft denk ik een groot deel van de mensen. Dus ja dan ga je niet van mij verlangen dat ik het wel allemaal weet.

O: Nee, nee. En dat werd wel verwacht dan eigenlijk?

C: Dat denk ik wel want ik werd hier afgewezen dus.

O: Ja.

C: Met je rug tegen de muur aan. En toen...

O: Ja, ja. En 'uh' is het allereerste gesprek hier ook gekeken naar andere leefgebieden waar eventueel problematiek op zou kunnen zijn? Is dat besproken?

C: Nee want voor de rest heb ik alles goed op een rijtje.

O: Oké is daar wel naar gevraagd?

C: Dat hebben ze gezien in mijn stukken.

O: Oké

C: Die ik heb ingeleverd. Dat ze zeggen van voor de rest heb je alles goed op een rijtje. Dat heb ik ook.

O: 'Uhu'. Ja ik bedoel zeg maar 'uhm' wat zal ik eens als voorbeeld gebruiken. Bijvoorbeeld problematiek 'uhm' geestelijk of 'uhm' in de relatie. Op andere gebieden zeg maar is daar naar gevraagd van goh hoe gaat verder met u?

C: Nee. Nee.

O: Is het dan echt alleen gericht op de financiën zeg maar?

C: Ja.

O: En wat vond u daarvan?

C: Slecht.

O: Had u gewild dat ze liever dan ook, ja op andere zaken hadden gevraagd.

C: Nou ja ze hadden best wel kunnen informeren van, of kunnen zeg van oké dit is gewoon hartstikke vervelend we gaan er iets aan doen. Dan ben je in ieder geval al op de goede weg.

O: 'Uhu'

C: Laat ik het zo zeggen. En als je dat hebt dan is dat voor jezelf ook een geruststelling.

O: En waarom zou dat voor u een geruststelling zijn?

C: Nou dan sta je er niet alleen voor.

O: 'Uhu' ja precies.

C: Omdat je onwetend bent. En dan had je het gevoel van kijk er staat iemand achter me en als er iets is kan ik daarnaartoe. En vragen van joh wat bedoelen ze hier mee. Maar dat heb ik niet.

O: Nee.

C: Nu nog niet. Dus dan is het maar op hoop van zegen dat ik het nou goed doe en dat ik niet m'n eigen glazen ingooi.

O: Ja.

C: Is dat wel zo dan klaag ik de gemeente aan. Want dat doe ik dan wel.

O: Want gaat u dan opnieuw een aanvraag doen of?

C: Nee want ik zit nog met die belasting.

O: Oh ja daar moet u nog op wachten natuurlijk.

C: Nee daar heb ik woensdag een gesprek mee.

O: Oké dus na woensdag zal u dan meer weten hopelijk?

C: Dan zal er een uitslag komen.

O: Ja... Oké, ja de reden dat ik dat vroeg; de schuldhulpverlening bi de gemeente zou ook integraal moeten zijn. Dus dat betekent dat ze ook moeten kijken van oké financiën is nu dit aan de hand. Maar hoe zit het met relatie, sociale netwerk, hoe zit het op psychisch vlak en dat soort zaken zeg maar.

C: Dat is toch één groot balletje? Van het een komt het ander en van het ander komt het een. Zo gaat dat door in principe. Zo moet je het zien.

O: Ja, ja. En is daar naar gevraagd?

C: Nee.

O: En is dat bij u van invloed geweest dat er op andere, of andersom?

C: Tuurlijk, tuurlijk. Want je eigen leven gaat natuurlijk door.

O: 'Uhu'

C: Dat is heel simpel. Maar ik bedoel de 'uh' het probleem eigenlijk. Ja daar sta je mee op en daar ga je mee naar bed.

O: Ja.

C: Zo gezegd. Snap je wat ik bedoel?

O: Ja dat begrijp ik zeker.

C: Maar daar wordt hier niet naar gevraagd. Nee het is gewoon van dat, dat, dat. Nou we kunnen je niet helpen want volgend jaar heb je nog een schuld. Ja...

O: Moet ik dan zien dat het zakelijk wordt benaderd of is dat het verkeerde woord?

C: Nou dat kun je wel zeggen ik vind het gewoon koud. Het is net zo'n vrieskist. Vind ik.

O: Ja ja.

C: Daarom vind ik het jammer aan de ene kant voor hun. Maar eigenlijk zouden ze eens een paar dagen mee moeten draaien met zo iemand.

O: Ja dat zei u he.

C: Dan weet je wat het is.

O: 'Uhu' voor meer begrip misschien

C: Ja en waar je tegen aan loopt en hoe en wat. Dat vind ik.

O: Ja. En waren er bij u dan problemen op andere gebieden net als bijvoorbeeld de scheiding invloed had op de schulden? Of was het juist dat dat financiën dat u daardoor juist op andere gebieden ook 'uh'.

C: Nee gewoon puur door de scheiding wat ik dus niet wist.

O: En wat deed het dan met u emotioneel en psychisch dat u in die situatie zat?

C: Kwaad, ja natuurlijk dan word je weer boos. Had mij dat maar verteld. Had mij dat gezegd. Want de rest...

O: Van de belastingdienst uit of?

C: Nee gewoon degene, allemaal. Ik bedoel ook toen met de advocaat, ik noem maar even, had mij dat toen verteld. Staat ook nergens beschreven hoe of wat. Ik kan het nergens terug vinden.

O: Nee...

C: Dus hoe moet ik het dan weten?

O: Ja en bijvoorbeeld eten en slapen hoe ging dat. Had dat invloed omdat u in die situatie zat?

C: 'Uhm' in zoverre, nee. Dat laat ik niet toe.

O: Oh oké. Dat is wel sterk dan.

C: Ja ik ben wel sterk. Dat laat ik dan niet toe. Ik laat m'n eigen leven niet daardoor hoe moet ik het zeggen. De gezondheid laat ik door een ander niet verpesten.

O: Oké. Maar dat is wel sterk, gaat dat niet op een gegeven moment dan overlopen dan?

C: Nee. Nee, nee, nee ik ga niet overlopen.

O: En als u bijvoorbeeld dan alleen thuis bent gaat dat dan ook niet.

C: Ik ben iedere dag alleen thuis.

O: Ja, gaat u dan niet malen of?

C: 'Uh'.... In je bed.

O: Ja. Dat moet haast wel lijkt mij. Hoe sterk je ook bent.

C: Ja je moet ergens... Overdag kan je je afleiding zoeken. Ja dan pak ik de hond of wat dan ook en dan ga ik naar buiten. Even dat.

O: Ja, ja.

C: Brievenbus 'uh' nou die doe ik vandaag maar niet open want er zal wel weer een blauwe liggen.

O: Oh ja, zo.

C: Dan doe ik dat ook niet hoor. Dan denk ik morgen is er weer een dag.

O: Oké dus het heeft wel degelijk invloed dan ook op u...

C: Tuurlijk! Dat is toch logisch.

O: Ja vandaar dat ik het ook vraag.

C: Ja want er moet een oplossing komen.

O: Ja...

C: Maar Joost mag 't weten. Ik weet het niet.

O: Nee dat begrijp ik.

C: En daarom snap ik de gemeente niet. Ik bedoel je gaat wel, zoals ik dat dan nou zie en dat maakt mij helemaal boos. 'Uh' jullie gaan wel naar ouderen mensen om te vragen of ze nog een wasmachine nodig hebben terwijl ze nog een van vorig jaar nieuw is.

O: 'Uhu'

C: Kun je je geld daar wel aan kwijt?

O: Ja.

C: Tuurlijk hebben die mensen dat nodig, als het nodig is. Maar als je vorig jaar ook al een nieuwe hebt gekregen moet je dan dit jaar weer een nieuwe hebben?

O: 'Uhu', ja, ja. Dus dat voor u een beetje...

C: Dat strookt voor mij niet helemaal. En nogmaals, tuurlijk hebben ze het nodig daar gaat het niet om.

O: Als ze het niet hebben.

C: Maar het is net of ze hun geld niet kwijt kunnen terwijl er zoveel mensen heel hard nodig hebben. Dan denk ik kijk daar ook eens naar.

O: Ja... Maakt dat u ook boos.

C: Ja tuurlijk is toch onterecht. Is gewoon onrechtvaardig.

O: 'Uhu'

C: Bedoel iedereen betaald de natuurlijke belasting. Waarom krijgen hun het wel en zulke mensen niet. En dat snap ik dan niet. En dan heb ik het niet eens over zoveel geld maar gewoon over hulp. Mondeling hulp.

O: Ja.

C: Meer vraag ik niet.

O: Nee, nee snap ik... Bent u ook nog destijds toen u hier kwam, was u dan ook bij andere hulpverlening bekend?

C: Nee.

O: En nadat u hier 'uh' bent afgewezen eigenlijk?

C: Toen heb ik inderdaad dat andere bedrijf ingeschakeld.

O: Oké maar was dat ook puur alleen voor de schulden of bent u ook nog voor andere zaken bij hulpverlening geweest?   
C: Ik heb alleen van de belasting. Meer heb ik niet.

O: Nee maar ik bedoel u bent dan bij dat andere bedrijf geweest voor advies omdat u hier niet goed werd geholpen dan.

C: Ja omdat ik het niet begrijp.

O: 'Uhu'

C: Van waar, waar is de gemeente dan voor Het woord gemeente.

O: 'Uhu' maar u zei net dan van, net als van ik lig te malen. Bent u daar nog voor bij hulpverlening geweest? Voor zulke dingen zeg maar?

C: Ik heb wel van de huisarts heb ik rust gevende tabletten.

O: Oké.

C: Want je zit je eigen kwaad te maken. Ja je eigen op te fokken.

O: Ja precies.

C: En dat is natuurlijk niet goed. Maar dat doe je automatisch.

O: En had u die tabletten al toen u hier kwam destijds?

C: Ja. Hebben ze niet naar gevraagd.

O: Nee. Nee?

C: Nee.

O: Had u dat wel fijn gevonden?

C: Nou in zoverre, dan krijg je wel een totaal plaatje.

O: Ja precies

C: Maar hun kijken alleen maar puur wat er op dat briefje staat.

O: Ja.

C: En voor de rest niet. En ik snap ook wel dat zulke mensen natuurlijk niet alles, 'uh' kunnen vragen. Ze hoeven natuurlijk zelf ook niet alles mee naar huis te nemen. Snap ik ook. Maar dat wilt zeggen als je dat niet kan dan zit je niet op de goede stoel.

O: Ja, 'uhu'.

C: Zijn mijn woorden hoor.

O: Ja maar dat begrijp ik zeker.

C: Kijk daarom zeg ik; ga zelf eens een paar dagen meelopen. En kijk of je dat mee naar huis kunt nemen en los kunt laten.

O: Ja. Waarschijnlijk niet.

C: Dat denk ik niet. Tenminste een normaal gevoelsmens niet.

O: Nee precies. En die tabletten slikt u die nog steeds nu?

C: Ja.

O: En helpt dat wat?

C: Ja.

O: Oké gelukkig.

C: Nee, ja dat doe ik we.

O: En wat vind u daarvan dat u die nu slikt omdat u in deze situatie slikt?

C: Ja... Niet goed natuurlijk. Maar het is gewoon een kwestie van jezelf 'uhm' hoe moet ik het zeggen. Overleven.

O: Ja.

C: Want je wilt toch, althans zo ben ik dan wel, ik wil er toch sterk voor staan. Ik wil dit gewoon opgelost hebben. Hoe je het went of keert.

O: Ja want wat is er met uw schulden 'uhm' zeg maar gebeurt nadat u hier bent afgewezen?

C: 'Uh' heel veel met de belasting in conclaaf gegaan. 'Uh' heel veel gebeld heel veel aangetekende brieven weg gedaan. Bla bla bla.

O: Heeft u dat allemaal alleen gedaan?

C: Ja. Daarom zeg ik, ik hoop niet dat ik m'n eigen glazen heb ingegooid. Ik hoop het niet.

O: Nee, nee. Omdat u het zelf heeft gedaan en niet precies weet of u het goed heeft gedaan bedoeld u dan?

C: Ja tuurlijk. Dat weet niemand. Althans ik niet. Ik ben niet belasting gericht.

O: Nee, snap ik. En zijn de schulden opgelopen sinds uw afwijzing hier?

C: Nee, denk het niet. Nee.

O: Gelukkig... Maar

C: Ja maar goed dat kan nog komen natuurlijk hé.

O: Ja, ja. Bent u daar bang voor?

C: 'Uh' ik vrees het wel ja. Ja.

O: En waarom?

C: 'Uh' ja je jaarlijkse belasting opgave. Je inkomsten. Dat denk ik.

O: Ja. Want die komt er natuurlijk weer aan de belastingaangifte. Doet u die zelf?

C: Ja net binnen gekregen.

O: Gaat u die alleen doen?

C: Vorig jaar ook gedaan.

O: Ja. Ja even buiten het interview maar u zou eens bij Aan-Z in Axel...

C: Ja weet ik. Daar ben ik al geweest. Zelfs hier zitten ze om 't hoekje bij dat bejaardencentrum daar hoe heet het.

O: Ja bij de Bliede?

C: Ja daar zitten ze ook beneden. Ben ik ook geweest.

O: Voor wat bent u daar geweest, dan?

C: Voor de belasting. En werd er alleen maar gezegd van u kunt hier niet op, op de computer. Maar ik zal het even voordoen. Je moet het zus en zus en zo doen. That's it. Toen ben ik maar weer naar buiten gegaan en m'n broek zakt af.

O: 'Hm'

C: Denk wat kom ik nou hier weer doen.

O: Want u kwam daar voor hulp bij de belastingaangifte? Of waarom kwam u daar precies?

C: Ja gewoon van goh jongens kijk eens even naar hoe of wat. Ik heb Aan-Z doorgekregen bla bla bla. Misschien dat er iemand is die mij kan helpen.

O: 'Uhu'

C: Nee zegt die meneer dat kunnen wij niet doen. Nou sta je weer.

O: Ja. En via wie wist u dat u bij Aan-Z terecht kon? Dat is u hier verteld tijdens dat intakegesprek?

C: Nou dat wist ik van te voren al.

O: Oké

C: Dat wist ik ook al want ik was daar al geweest. Maar ik denk ik ga nog een keer.

O: Dus u was voordat u bij schuldhulpverlening kwam al eens bij Aan-Z geweest?

C: Ben ik al eens geweest van goh hoe moet ik zo'n inkomstenbelastingformulier invullen?

O: Ja, ja.

C: Nooit gedaan. Ja zus en zus en zo. Nou moet je nog onthouden. Tegen de tijd dat je thuis bent ben je het weer kwijt.

O: Ja...

C: Dus zodoende. Dus je wordt in wezen van het kastje naar de muur gestuurd.

O: Ja, ja.

C: En dat vind ik heel kwalijk. En niet alleen ik hoor. Daarom zit ik ook hier.

O: Jaa... Oké daarom wilde u het interview ook doen?

C: Ja daarom wilde ik het ook doen. Want ik praat niet alleen voor mezelf maar voor heel veel mensen.

O: 'Uhu'. Ja. Het is wel een duidelijk signaal 'uh'.

C: Ja vind ik wel.

O: Ja. En ze hadden u tijdens het gesprek dan gezegd van u kunt terecht bij Aan-Z voor die 'uh' belastingaangifte?

C: 'Probeer eens bij Aan-Z'.

O: Oké

C: Ik zeg daar ben ik al geweest.

O: En hoe reageerde ze daar dan op?

C: Ja, 'Oh'.

O: 'Hm' verder niks?

C: -Knikt nee-

O: Oké.

C: Dat was het.

O: En toen bent u weer teruggegaan naar Aan-Z en daarna...

C: Ik denk ik probeer van goh kan iemand me hier nog bij helpen of kan iemand bij mij eens in die belastingpapieren snuffelen. Nou ondertussen is het zo'n pakket geworden maar. Ik denk ja ik weet het niet meer ik weet niet meer wat voor en achter is.

O: Nee...

C: Krijg zoveel brieven binnen dat ik denk waar heb je het allemaal over.

O: Ja... Dus ze konden u daar eigenlijk ook niet goed helpen dan?

C: Nee.

O: Nee. En bent u toen nog ergens anders heen gegaan?

C: Ja die firma heb ik ingeschakeld.

O: Oh ja. Konden die u wel helpen?

C: Nou ik heb daar natuurlijk ook wat stukken meegegeven en doorgestuurd. En die kwamen echt met een concreet van de gemeente MOET u helpen hier in.

O: Oké.

C: Nou dan denk ik van fijn gemeente.

O: 'Uhu'

C: Niks.

O: Is dat pas geleden gebeurd dat u daar bent geweest of?

C: Nee dat heb ik via mail gedaan want die zitten niet hier. 'Uhm' wanneer was dat ook weer? November, december ergens.

O: Ja, ja. En bent u van plan om nog een nieuwe aanvraag te doen?

C: Ik word afgewezen. Ik vertrek uit de gemeente hier. Wat heb ik hier? Niks.

O: Ja... En is er toen u zeg maar bent afgewezen ook gezegd van oké als u dit en dit en dat bijvoorbeeld regelt dan kunt u terugkomen? Of hoe is dat gegaan?

C: Nee gewoon. Niet terug komen. Ze konden mij niet helpen. Omdat ik volgend jaar weer in de schuld zou zitten.

O: Is dat dan ook zogezegd tegen u?

C: Zo is dat gezegd. Letterlijk. Zo face to face.

O: Heeft u ook nog een afwijzingsbrief ontvangen?

C: Nee.

O: Geen bevestiging van 'uh'.

C: Nee dat is gewoon face to face gezegd. Nou dat is dan jammer toen ben ik opgestaan en maar weg gegaan want ik denk ja...

O: Heeft u toen ook die frustratie hier uitgesproken?

C: Nee.

O: Dat toen niet?

C: Nee want als ik dat ga doen dan komt het weer goed.

O: Nee?   
C: Nee op dat moment kan je dat sowieso niet doen. Dan ga je dingen zeggen die je misschien iet had mogen zeggen.

O: Oké.

C: Dus doet moet je, tenminste dat vind ik zelf dat moet je gewoon niet doen. Gewoon gelijk weg gaan en thuis dan maar de boksbal pakken bij wijze van.

O: 'Uhu'

C: En denk er eens goed over na.

O: Ja want het zat u wel hoog inderdaad 'uh'.

C: Dan.... Zakt dat allemaal wel. Maar op dat moment... Oké.

O: Ja, ja.

C: Dus daarom zit ik hier want ik vind gewoon dat dat echt totaal niet tevreden.

O: Nee... Zijn er dan inderdaad zaken die volgens u anders kunnen tijdens echt die intakefase van de schuldhulpverlening?

C: 'Uh' punt 1 vind ik dat ze wat menselijker mogen zijn.

O: 'Uhu'

C: 'Uh' ja ik vind gewoon dat ze wat menselijker mogen zijn van naja nogmaals probeer je eens in te zetten in de situatie dat die mensen in zitten.

O: Ja, ja.

C: Kijk je hebt die functie. 'Uh' schuldbemiddeling is gewoon om mensen te helpen.

O: 'Uhu'

C: Nou zie ik heel veel mensen om me heen die mensen hebben schuldbemiddeling. Nou die mensen krijgen weet ik veel van alles wat. En dan denk ik, en ik dan? Ik heb niks. Die krijgen een maatschappelijk werkster die kregen zus, die krijgen zo.

O: Oh zo.

C: En ik dan?

O: Want die zitten dan wel...

C: Die zitten wel in dat cirkeltje. En die krijgen dat en dat en dat en dat.

O: 'Uhu' Maar dat is u nooit aangeboden? Ja een doorverwijzing naar Aan-z

C: Niks! Aan-z maar ja dat is puur om in te vullen. Ja daar heb ik niks aan in principe.

O: Nee, ja ik snap 'uh'.

C: Maar als je dat dan zo ziet. Ik denk die mogen naar de voedselbank. Ik denk nog even dat wil ik ook. Maar daar kom ik niet in bij wijze van.

O: 'Uhu'.

C: Waarom krijg ik dan geen hulp.

O: 'Uhu'. Wat doet dat dan met u als u dat om u heen wel ziet?

C: Ja dan wordt je toch boos. Dat is dan toch onrechtvaardig. Ik vind dat niet terecht.

O: Maar bent u dan alleen boos want u bent best wel sterk naar mijn idee maar ik kan best begrijpen dat u aan de buitenkant echt boos. Maar doet dat dan verder niet meer... Dan alleen die woede.

C: Ja wat moet ik dan nog meer. Ik kan wel de boel kort en klein gaan slaan maar...

O: Ja maar van emoties maar. Want ik snap wel dat u dat naar de buiten wereld niet wilt laten zien maar ...

C: Nee hoor tuurlijk doet het je wat. Dat is juist emotie, ik word boos.

O: Oké.

C: Andere mensen worden misschien heel verdrietig. Dat kan. Maar ik word gewoon, ja ik zelf word gewoon heel boos omdat ik het onterecht vind.

O: Ja precies, ja.

C: Ik houd daar niet van. Ik houd van rechtvaardigheid. Ieder mens is gelijk.

O: Ja.

C: Hoe je het went of keert.

O: Ja, zeker.

C: En dat word gewoon, ja dan word je boos.

O: 'Uhu'. En hoe ga je nou dan met heel de situatie om?

C: Hoe ga ik er mee om. Ja je leeft van dag tot dag. En ik zeg al de brievenbus maak ik ook niet meer elke dag open. Dat doe ik niet meer. Dan denk ik 'uh' morgen is er weer een dag. Doe ik nog maar 2 keer in de week tegenwoordig, zo.

O: Oké wel blijven doen hé.

C: Ja tuurlijk wel want anders komt het ook niet goed. Maar dan heb je weer even twee dagen rust.

O: 'Uhu'

C: Want komt er weer een brief dan begin je weer. Dus even twee dagen rust.

O: Ja, ja. Twee dagen is nog te overzien hé.

C: Ja maar tuurlijk ik maak hem wel open.

O: Ja want ik snap het heel goed hoor maar blijf hem wel open maken.

C: Ja maar even rust... Woensdag en zaterdag is mijn brievenbus dag. Klaar.

O: Ja. Ja snap ik. Ja. Ik zit even te kijken want 'uhm' we zijn er ver door heen denk ik.

C: Wordt dit ook opgenomen met de gemeente zelf?

*-korte onderbreking, uitleg over doel onderzoek-*

O: 'Uhm' ja heeft u verder nog, nog 'uh' tips of opmerkingen over het traject dat u hier heeft gehad. Of ja de twee gesprekken eigenlijk?

C: Ja ik zeg al ik vind gewoon de. Ja mijn grootste opmerking is eigenlijk ik vind het gewoon bar slecht.

O: Ja.

C: Je wordt gewoon zo naar buiten gesjoeberd en zoek het uit.

O: 'Uhu'. Had u dan bijvoorbeeld gewild, dan ga ik u misschien woorden in de mond leggen maar, ook al hadden ze u hier niet kunnen helpen met het oplossen van de schulden dat ze u hadden geholpen met 'uhm’. Ja dat ze u niet volledig hadden losgelaten. Stel dat er geen oplossing was voor de schulden dat ze dan wel met u hadden gekeken hoe ze verder bijvoorbeeld betalingsregelingen of wat dan ook.

C: Ja. Gewoon iemand die wat meer verstand heeft van bijvoorbeeld de belasting. Nou 'uh' die die termen wel allemaal begrijpt. En wat hints zou kunnen geven van probeer eens dit of schrijf eens een brief zo.

O: Ja.

C: Snap je wat ik bedoel. Maar dan vraag ik bijvoorbeeld aan de belasting, en dat is schijnbaar ook niet helemaal goed geweest, van 'uhm' bijvoorbeeld uitstel van betaling ik noem maar wat.

O: 'Uhu'

C: Nee zeggen ze achteraf dat had je niet moeten doen je moet gewoon kwijtschelding vragen. Ja zeg dat dan. Want bij de belasting ligt het er al he.

O: 'Uhu' ja.

C: Zie dat maar weer eens terug te draaien.

O: 'Uhu' precies.

C: En dat bedoel ik met je eigen glazen ingooien.

O: Ja u moet het zelf op lossen maar of u het goed doet...

C: Ja dat weet ik niet. En dan ik dalijk de schuld krijgen. Ja ik heb het gedaan, snap ik. Maar hier word je gewoon niet geholpen en gewoon zoek het uit.

O: 'Uhu'

C: En dat vind ik wel ... Want ik moet wel belasting betalen en als ik niet betaal krijg ik ook een deurwaarder aan m'n deur.

O: Ja...

C: Maar je doet er niks voor.

O: Heb je daar nu nog last van dat je wordt lastiggevallen door 'uh' ja schuldeisers. Of ja het is alleen belastingdienst.

C: Ja het is alleen belastingdienst. Nee verder 'uh' heb ik alles in orde.

O: Krijgt u daar nog brieven van en dergelijke?

C: Ja tuurlijk. Aangezien de belasting nooit op z'n kont zit. Ik krijg rechtstreeks uit Eindhoven en Heerlen en weet ik het allemaal.

O: Oh serieus.

C: Dus ja ga mij niet vragen bij welke afdeling wie 'uh'

O: Nee snap ik.

C: Dus ik vind gewoon, de gemeente moet meer voor z'n mensen staan.

O: Ja, ja.

C: Vind ik. Ik denk dat er dan veel minder leed was.

O: Ja, begrip inderdaad.

C: Dat denk ik. Ik heb het er toevallig nog eens met m'n huisarts over gehad.

O: Oké?

C: Hij zeg de grootste ziekte tegenwoordig die er is, is financiële ziekte.

O: Ja het is tegenwoordig echt steeds meer, ja.

C: Hij zegt het zijn de grootste ziektes. Ik zeg maar als je niet geholpen wordt.

O: En wat zei hij daarvan?

C: Ja hij gaf mij helemaal gelijk. Ik ben natuurlijk niet de enigste die bij hem komt.

O: Nee dat is.

C: Hij heeft er wel meer. Maar hij zegt je hebt echt gelijk. Nou dan vind ik dat schandalig.

O: 'Uhu' ja.

C: Of je moet je mensen hier beter opleiden. Of andere mensen neerzetten.

O: Ja, iets.

C: Die, die hun best willen doen. Laat ik het zo zeggen. Kijk een hele dag achter een bureautje zitten achter een computer. Kan ik ook.

O: 'Uhu'

C: Kan iedereen. Maar doe eens wat met die mensen zelf.

O: Oké.

C: Maar...

O: Nee dat is goed dat u dat zegt. Ik ga dat meenemen en u bedanken dat u zo eerlijk bent geweest.

C: Ja graag gedaan. Ik bedoel ik vind het wel belangrijk.

O: Ja, ja.

C: Daarom had ik ook zoiets van ik kom wel naar je toe.

O: Ja super.