

# Amsterdam University of Applied Sciences

## Saneren aan de voorkant 2

Vos, A.; van Geuns, R.C.; Telli, S.; van de Weijden, R.

**Publication date**  
2019

[Link to publication](#)

### **Citation for published version (APA):**

Vos, A., van Geuns, R. C., Telli, S., & van de Weijden, R. (2019). *Saneren aan de voorkant 2*. Hogeschool van Amsterdam, Maatschappij en Recht.

### **General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

### **Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

# Saneren aan de voorkant 2

## Eindrapportage



Amsterdam november 2019

# Inhoud

- Achtergrond dia 3
- Methode dia 4 t/m 6
- Resultaten interviews met klanten dia 7 t/m 16
- Resultaten focusgroep dia 17 t/m 28
- Resultaten interview projectmanager DS dia 29 t/m 33
- Aanbevelingen & discussie dia 34 t/m 35
- Casus dia 36

## Achtergrond

Van december 2017 tot juli 2018 heeft de pilot 'Saneren aan de voorkant' (SAV) plaatsgevonden. In deze pilot is getracht klanten op een klantgerichte manier snel richting de schuldsanering te krijgen. De resultaten daarvan zijn positief:

- Klanten ervaren sneller rust.
- Uitval lijkt teruggedrongen te worden.
- De motivatie lijkt relatief hoog te zijn.

Voordat een beslissing wordt genomen om de pilot uit te breiden, is besloten een beperkt vervolgonderzoek te doen. In dit document worden de resultaten beschreven van dit vervolgonderzoek.

# Methode: interviews en focusgroep

Het onderzoek bestaat uit drie delen:

1. Interviews met klanten.
2. Een focusgroep onder medewerkers van de Madi's.
3. Een interview met de projectmanager Doorontwikkeling Schuldhelpverlening.

## Methode: doelstelling

Het doel van de interviews met de klanten en van de focusgroep is:

- ❖ Achterhalen hoe het nu gaat met de betrokken cliënten.
  - Wat is de situatie op het gebied van schulden na de sanering: zijn er oude schulden opgedoken of zelfs nieuwe schulden gemaakt?
  - Heeft de klant stappen gezet op één of meerdere leefgebieden na de start van de sanering?
- ❖ Inventariseren wat de invulling van de steun aan de klant is en aan welke steun de klant behoefte heeft om gezond financieel gedrag te (blijven) vertonen.
  - Hoe ziet het contact met de Madi eruit na toekenning van het saneringskrediet?
  - Welke behoeften hebben klanten na toekenning van het saneringskrediet? (Zitten deze behoeften in gedragsverandering, in randvoorwaardelijke zaken of in beide?)
  - Wat verwachten klanten op de langere termijn van de hulpverlening van de Madi?

Het doel van het interview met de projectmanager Doorontwikkeling Schuldhulpverlening is:

- ❖ Achterhalen hoe Route020 en SAV zich tot elkaar verhouden.

# Methode: uitvoering

## ➤ Interviews met klanten

- De klanten zijn door de Madi's uitgenodigd om deel te nemen aan de interviews.
- Er zijn in totaal 6 klanten geïnterviewd: 3 Centram; 2 Madizo; 1 Sezo (De klanten kregen een vergoeding van €30 in VVV-bonnen voor het interview).
  - Alle klanten hebben een saneringskrediet toegekend gekregen.

## ➤ Focusgroep onder uitvoerders

- Er hebben 4 medewerkers van de Madi's deelgenomen. 1 Centram; 1 MaDiZo; 2 SEZO medewerkers waren vertegenwoordigd.

## ➤ Interview projectmanager Doorontwikkeling Schuldhelpverlening

- Dit interview heeft plaatsgevonden op 4 juli 2019.

# 1. Interviews met klanten



# Resultaten interviews

## Financiële situatie na de sanering

- ❖ Nieuwe schulden en/of oude schulden opgedoken?
  - Bij 4 van de 6 klanten zijn geen bestaande schulden opgedoken (Bij één klant is een ABN-schuld opgedoken, bij de ander een ING-schuld, een schuld aan Waternet en een belastingschuld).
  - Geen van de klanten heeft nieuwe schulden gemaakt.
  
- ❖ Financiële zelfredzaamheid
  - 5 van de 6 klanten hebben budgetbeheer of staan onder bewind.
  - Nagenoeg alle klanten werken en proberen om met de extra inkomsten het saneringskrediet versneld af te lossen.
  - De klanten kunnen met het leefgeld rondkomen.

# Resultaten interviews

## Stappen gezet op leefgebieden

### ❖ Financiën

- De motivatie om schulden in de toekomst te voorkomen lijkt groot.
- Verbetering financiële zelfredzaamheid, o.a.: post weer openen; betalingen niet uitstellen; tijds hulp vragen; administratie op orde houden; deelname aan budgetcursus; geld weer goed beheren en uitgaven plannen.

### ❖ Werk en opleiding

- 5 van de 6 klanten hebben werk.
- 3 klanten hebben na het tot stand komen van de sanering werk gevonden.
- 2 klanten hadden al werk.
- 1 klant heeft geen betaald werk, maar heeft vrijwilligerswerk opgepakt na sanering; deze klant is van plan een hbo-opleiding af te ronden.

### ❖ Tijdsbesteding

- 1 klant heeft zijn oude hobby's weer opgepakt voor zover hij ze gratis van huis uit kan doen (dit om iets leuks te doen, zonder geld uit te geven).

### ❖ Gezondheid

- 2 klanten hebben psychologische steun gezocht na sanering.
- 1 klant heeft door snelle sanering verdere stappen kunnen zetten bij zijn psycholoog.

# Resultaten interviews

## Gevoel klant vanaf de sanering

- ❖ Alle geïnterviewde klanten hebben het moment dat de sanering rond kwam als positief ervaren.

Klanten benoemen dat met woorden als:

- Het geeft mij rust.
- Ik voel me opgelucht.
- Het voelt als het einde van een heftig proces.
- Het stelt me gerust.
- Nu kan ik weer iets ondernemen.

Dit zijn bewoordingen die op stressreductie duiden.

# Resultaten interviews

## Contact met de Madi vanaf de sanering

- ❖ Contact met de shv-er vanaf de sanering
  - Het contact met de schuldhulpverlener nadat de sanering rond is gekomen verschilt per klant en per medewerker.
    - Soms is er geen enkel contact meer.
    - In een ander geval heeft de schuldhulpverlener contact opgenomen met de mededeling dat de klant altijd mag bellen.
    - Eén schuldhulpverlener neemt eens in de 3 maanden contact op met de klant.
- ❖ Contact met de MW-er vanaf de sanering
  - Relatief weinig contact met een maatschappelijk werker nadat sanering rond is.
  - Een klant heeft wel vaak een therapeut of begeleider buiten de Madi.
- ❖ Brief over nazorg weinig uitnodigend
  - De inhoud van de brief die vanuit de Madi's wordt gestuurd bij de start van de sanering, komt over als een afsluiting van het traject en het einde van het contact met de Madi.
  - De mededeling dat de klant altijd contact mag opnemen is hier tegenstrijdig aan.
  - Het initiatief voor contact wordt ook aan de klant overgelaten.

# Resultaten interviews

## Behoeftte aan hulp tijdens de sanering

- ❖ De door de klanten geuite behoeften zijn divers.

Klanten benoemen de volgende steun:

- Budgetcursus
  - Leren sparen en begroten
  - Mogelijkheid tot laagdrempelig contact naar eigen behoefte
  - Begeleiding in geleidelijk weer vaste lasten zelf betalen
  - Hulp bij praktische zaken (kwijschelding regelen, bezwaarschriften), liefst tandem van ervaringsdeskundige en professional
  - Mentaal steuntje in de rug
  - Praatgroep
- ❖ Klanten willen graag een eigen keuze kunnen maken voor het soort steun en ze willen ook het moment van steun zelf kunnen bepalen.

# Resultaten interviews

## Verwachten de klanten tijdens de sanering problemen als het gaat om financiële zelfredzaamheid?

- ❖ De geïnterviewde klanten verwachten tijdens de sanering niet snel financiële problemen tegen te komen.
- ❖ Alleen bij het ontstaan van 'nieuwe' situaties in het leven (nieuwe bank, afstuderende kinderen, etc.) geeft men aan hulp te kunnen gebruiken.
- ❖ Het ophouden van budgetbeheer of bewind zien de klanten ook als een risicomoment voor het ontstaan van nieuwe schulden.
- ❖ Men is vooral bang voor bijvoorbeeld een terugslag in de psychische gesteldheid met mogelijk tot gevolg niet meer kunnen werken en het opnieuw ontstaan van geldtekort en schulden.

NB: 5 van de 6 geïnterviewde klanten hebben een budgetbeheerder of bewindvoerder.

# Resultaten interviews

## Wat verwachten klanten na aanvang van de sanering van de Madi?

- ❖ De Madi is in eerste instantie een vangnet:
  - Bereikbaar voor vragen of problemen.
  - Geeft desgevraagd tips en advies.
- ❖ De Madi organiseert ontmoetingen tussen klanten die in hetzelfde schuitje zitten.
- ❖ De Madi biedt groepslessen aan om te leren omgaan met geld.
- ❖ De Madi biedt individuele begeleiding aan om te leren omgaan met geld.
- ❖ De Madi zorgt voor een geleidelijke overgang naar zelfstandigheid.

# Opvallend

## Hoe gaat het met de klanten die versneld zijn gesaneerd?

- 1) De meeste klanten zijn tijdens de sanering niet financieel zelfstandig, maar kunnen wel zelfstandig rondkomen van het leefgeld.
- 2) Bij geen van de klanten zijn er nieuwe schulden ontstaan, bij een enkeling is nog wel een oude schuld naar boven gekomen.
- 3) Bij alle klanten was sprake van stressreductie door de versnelde sanering.
- 4) De meeste klanten hebben nadat ze versneld in de sanering zijn gekomen, stappen gezet op meerdere leefgebieden.
- 5) Psychische problemen komen veel voor.



# Opvallend

## Welke steun krijgen klanten tijdens de sanering en aan welke steun hebben ze behoefte?

- 1) De klant heeft vanaf de sanering weinig tot geen contact met de Madi, terwijl hij dat wel verwacht en er ook behoefte aan heeft.
- 2) De Madi moedigt klanten niet aan om contact op te nemen en laat het initiatief over aan de klant.
- 3) Er lijkt geen duidelijk beleid te zijn voor de te verlenen nazorg.
- 4) De behoefte van klanten aan steun tijdens de sanering is divers.
- 5) Klanten willen graag een keuze hebben voor de vorm en het moment van nazorg.
- 6) De behoefte van klanten aan een keuze uit nazorg vraagt om een modulair system.

## 2. Focusgroep onder medewerkers van de Madi's

# Resultaten focusgroep uitvoerders

## Een korte terugblik

- Uitvoerders geven aan dat voor een bepaalde groep mensen Saneren aan de Voorkant heel goed werkt. Het gaat in eerste instantie om de personen waarvan al duidelijk is dat ze makkelijk in de sanering terecht kunnen komen, vaak hoger opgeleid. Zij gaan vaak werken en lijken echt meer ruimte te voelen om zelf actie te ondernemen.
- De korte lijntjes zijn als heel positief ervaren.
- Tijd hebben voor een klant. Dit biedt de mogelijkheid bijvoorbeeld samen post open maken. Dan komen er heel veel verhalen die heel belangrijk zijn om klant te leren kennen. Echt contact maken is heel belangrijk.
- Voor een enkele klant ging het proces te snel. Met als gevolg dat deze zich terugtrekt. De focus lag op de snelheid en minder op de klant.

# Resultaten focusgroep uitvoerders

## Uitval

- ❖ Het aantal klanten dat uitvalt lijkt kleiner dan in reguliere trajecten. Dit komt volgens uitvoerders vooral door de intensiviteit van het traject, het huisbezoek waarin veel waargenomen kan worden, de bereikbaarheid van de SHV-er en het geloof van de klant dat er ook echt iets gaat gebeuren. De rol van MW is belangrijk, zij voeren ‘andere’ gesprekken met de klanten.
- ❖ De momenten dat klanten dreigen uit te vallen hebben verschillende oorzaken:
  - Vaak heeft uitval te maken met gebeurtenissen in het persoonlijke leven van de klant. Bijvoorbeeld het krijgen van een baan waardoor men tijdens kantooruren niet op afspraken kan verschijnen. De focus ligt dan op de proeftijd.
  - Ook is budgetbeheer als voorwaarde soms een drempel. Het is vaak niet duidelijk voor de klant wat het is en wat de voorwaarden zijn. Opgemerkt wordt dat een kwalitatief goede SHV-er, budgetbeheer er goed ‘door heen krijgt’. Door bijvoorbeeld goede gespreksvoering.
  - Bij werkenden speelt schaamte een grote rol. Een inkomen hebben en toch schulden hebben voelt niet goed. Men wil bijvoorbeeld liever niet dat de baas het weet.
  - Enkele uitvoerders geven aan dat het ook kan liggen aan de motivatie van de klant. Anderen benoemen dat als iemand zich aanmeld heeft, deze persoon dus gemotiveerd is. Het ligt dan ook aan de gesprekken die een SHV-er voert of iemand gemotiveerd blijft.

# Resultaten focusgroep uitvoerders

## Nieuwe / oude schulden

- ❖ Een klein aantal klanten blijkt (kleine) oude schulden te hebben die nog niet bekend waren. Bijvoorbeeld een huurschuld waar alle partijen niets van wisten. De kans is aanwezig dat bij een langere tijd, deze schulden wel naar boven waren gekomen. Het risico bij deze snelheid wordt door uitvoerders als hoger ingeschat.
- ❖ Deze schulden hebben niet voor grote problemen gezorgd. De schuldhulpverleners hebben oplossingen gevonden, alhoewel dat soms veel moeite en tijd heeft gekost.
- ❖ De uitvoerders voelen zich alleen staan bij het vinden van een oplossing voor nakomende schulden. De gemeente zou een 'soort potje' hebben gemaakt waar aanspraak op kan worden gemaakt bij nakomende schulden. Dit potje bleek niet te bestaan volgens de uitvoerders.

# Resultaten focusgroep uitvoerders

## Huidige nazorg (na het project)

- ❖ Er is onvoldoende nagedacht hoe de nazorg vormgegeven moest worden.
- ❖ Het originele idee dat gedragsverandering na de toekenning van het saneringskrediet moest plaatsvinden, is hiermee enigszins in het water gevallen.
- ❖ De nazorgperiode bleek ook vaag. De 'normale gang van zaken' in het werk was er ook weer.
- ❖ Nazorg wordt wel als belangrijk gezien, zeker wanneer schulden nog oppoppen.
- ❖ Momenteel wordt men na een aantal weken opgeroepen voor een nazorgbijeenkomst. De verdere invulling is afhankelijk van de SHV-er zelf. Bijvoorbeeld door het organiseren van een inloopspreekuur.

# Resultaten focusgroep uitvoerders

## Ideale nazorg

### **Wat?**

- Verwachtingsmanagement (het begint nu pas echt tijdens de sanering, hoe vaak zie of spreek je de SHV-er tijdens de sanering?).
- Sollicitatievaardigheden (bij de MaDi of elders).
- Financiële vaardigheden (Wat mag wel, wat mag niet tijdens de sanering? Bijvoorbeeld informatie van sites van Nibud, etc.).
- Kennis van internet en DigiD (klanten blijken gewoon niet te weten hoe het werkt en wat het belang is, of überhaupt dat ze er terecht kunnen).
- Werken aan taalbarrières.
- Tips over voorzieningen (bijvoorbeeld: nu niet helder waar men recht op heeft, hoe te sparen terwijl je een krediet hebt?).
- Aandacht voor gezinssituaties waarin kinderen betrokken zijn.

# Resultaten focusgroep uitvoerders

## Ideale nazorg

### Hoe? Een schot voor de boeg

- Groepsbijeenkomsten (van elkaar leren, minimaal 2 keer per jaar).
- Lotgenotengroep (zelfde schuitje, ventileren, praten, ervaringen).
- Tijdens de nazorg de tandem SHV & MW inzetten. Bijvoorbeeld om ook de psychosociale problematiek boven tafel te krijgen (verleden, heden, gezin, etc. Hulp hierop afstemmen).
- Een apart nazorgteam per Madi, inclusief maatjes om mee te sparren.
- Het verkrijgen van een saneringskrediet is momenteel het 'eindpunt' voor de SHV-er. Men geeft aan dat dat anders zou moeten.



# Resultaten focusgroep uitvoerders

## Ideale nazorg

### Hoe? Een schot voor de boeg

- Helemaal aan het begin een training, gericht op psychosociale problematiek (waarom zit ik eigenlijk in de schulden?) en verwachtingsmanagement.
- Eerste half jaar: 1 keer per maand afspreken (bijvoorbeeld een uur), liefst individueel, aansluiten bij de klant, kijken wat goed past, bijv een app ipv huishoudboekje.
- Een training / groepsbijeenkomst ongeveer 3-6 maanden na het rondkomen van het saneringskrediet, op het moment dat klanten beginnen met aflossen. Klanten hebben dan heel veel vragen (over vakantie, nieuwe baan, wat mag en wat niet? Vakantiegeld houden of afstaan? Etc.).
- Daarna 1 keer per half jaar contact om te kijken hoe het gaat.
- Een contactmoment na 2 jaar. Dat is een heel moeilijke fase. Klant is al lang bezig maar moet ook nog heel lang. Focus houden is dan heel moeilijk.
- Na 3 jaar een eindgesprek voeren (inclusief bespreken sociale kaart, hoe nu verder?).
- Contact op de momenten dat men meer geld te besteden krijgt. Hoe hier mee omgaan

# Resultaten focusgroep uitvoerders

## Ideale nazorg

### Overwegingen

- Een vaste nazorggroep of een breed algemeen financieel café?
- Nazorgteam: moet een SHV betrokken blijven of niet nodig?
- 1 gezicht voor de klant ook tijdens de nazorg?
- Maatjes inzetten of niet? Kan goed werken indien voldoende kennis aanwezig is. Anders SHV-er veel tijd kwijt met coachen.
- Hoogte beschikbare gestelde uren. Financieel café → veel beschikbare uren vanuit de gemeente, nazorg slechts 2 uur per jaar beschikbaar. Tijd bieden lijkt erg belangrijk, ook ter voorkoming van creatief boekhouden.

# Resultaten focusgroep uitvoerders

## Implementatie Sav in Route020

- ❖ Eerste reactie: SAV staat haaks op Route020. Immers, Route020 staat voor een brede integrale aanpak. Een langere tijd om iemand te leren kennen staat centraal. Bij SAV pak je meteen de schulden aan.
- ❖ Echter: In de praktijk lijkt SAV toch goed aan te sluiten op Route020. Bij Route020 wordt gekeken naar wat het grootste probleem is, daar ligt de focus op. Op het moment dat schulden aangepakt gaan worden kan SAV als uitgangspunt gebruikt worden.
- ❖ Uitvoerders geven aan dat dit alleen kan onder bepaalde voorwaarden:
  - De noodpot moet beschikbaar zijn evenals de soepele regelgeving vanuit de GKA (voorwaarden bij nieuwe banen, salarisstroken, etc.).
  - De start van budgetbeheer moet sneller.
  - De randvoorwaarden moeten dan echt duidelijk op papier staan, voor alle betrokken partijen.
- ❖ Grote problemen van klanten openbaren zich soms pas na 2 of 3 maanden contact. Een MW-er kan hier een belangrijke rol in spelen. Deze is nog niet in de standaardprocedure van Route020 opgenomen. Dat zou wel moeten.

# Resultaten focusgroep uitvoerders

## Algemeen

- ❖ Het gevoel heerst dat de betrokkenheid van de gemeente bij projecten die uitgevoerd worden, erg laag is. De betreffende ambtenaren van de gemeente zijn immers niet of nauwelijks aanwezig bij projecten. Dit geeft een gevoel dat een project er niet echt toe doet.

## Opvallend

### **Indrukken van de schuldhulpverleners van de klanten en de uitvoering van SAV**

- 1) Klanten lijken minder uit te vallen door met name de volgende elementen van SAV: intensieve aandacht; een huisbezoek; bereikbaarheid van de SHV-er; inzet van MW; het gevoel van de klant dat er wat gebeurt.
- 2) De uitvoerders van SAV vinden het belangrijk om gebruik te kunnen maken van een 'potje' dat kan worden aangesproken in het geval van nakomende schulden.
- 3) Het nazorgtraject is onvoldoende uitgewerkt om bij te dragen aan duurzame financiële zelfredzaamheid voor iedereen die daartoe op zich in staat is.
- 4) De ideale nazorg bestaat uit een aanbod van diverse vormen van nazorg, op diverse momenten aangeboden, waaruit een klant kan kiezen. Nazorg op maat dus.
- 5) SAV kan onder voorwaarden worden geïmplementeerd in Route020.

### 3. Interview met de projectmanager Doorontwikkeling Schuldhelpverlening

# Resultaten interview projectmanager over relatie SAV en Route020

## Overeenkomsten en verschillen

- ❖ Route020 is breder dan SAV.
- ❖ Route020 vraagt een brede intake voor iedereen, terwijl SAV vooral gericht lijkt te zijn op een snelle intake en een specifieke doelgroep.
- ❖ Route020 en SAV hebben belangrijke overeenkomsten:
  - Veelvuldig en persoonlijk contact.
  - Laagdrempelig contact.
  - Wegnemen stress.
  - Intensieve start van het traject.
  - Klanten worden begeleid door een tandem van SHV en MW.
  - Nazorg verbeteren.

# Resultaten interview projectmanager over relatie SAV en Route020

## Verbinding leggen

- ❖ Binnen de gemeente Amsterdam zijn er op het terrein van de aanpak van schulden diverse innovatietrajecten. Trajecten op het niveau van de Madi's en trajecten op het niveau van de gemeente. Zo zet de gemeente verbetertrajecten in als SAV, van Overleven naar leven en Zeggenschap in het gedrang.
- ❖ Er wordt nog onvoldoende verband gelegd tussen de verschillende trajecten.
- ❖ Madi's lijken soms het gevoel te hebben dat ze zaken opgelegd krijgen door de gemeente.
- ❖ Het is belangrijk dat Madi's en gemeente samen bekijken of en hoe waardevolle (onderdelen van) trajecten met elkaar kunnen worden verbonden om de aanpak van schulden te verbeteren.



# Resultaten interview projectmanager over relatie SAV en Route020

## Wat kan Route020 meenemen uit SAV?

- ❖ SAV is een goede manier om stress te reduceren en past daarmee bij de stress sensitieve dienstverlening die Route020 beoogt. De SAV-aanpak is waarschijnlijk niet geschikt voor alle klanten.  
*De SAV-aanpak zou als een module kunnen worden toegevoegd aan Route020.*
- ❖ SAV vraagt om een goede samenwerking tussen de GKA en de Madi's. SAV heeft in de praktijk ook al tot een beter onderling contact en betere communicatie geleid. Onderwerpen als informatieuitwisseling en nazorg zijn weer scherp in beeld. Een goede samenwerking tussen de GKA en de Madi's staat bij Route020 op het vizier.  
*Route020 kan de ervaringen van SAV gebruiken voor het finetunen van de wijze van samenwerking tussen de GKA en de Madi's. Het zou goed zijn als de samenwerking ook fysiek vorm gegeven zou worden, bijvoorbeeld doordat een GKA-medewerker 1x per week bij een Madi zit.*
- ❖ Nazorg staat ook op het vizier van Route020. Er zijn ideeën over het uitbreiden van de uren voor nazorg en over de inzet van een nazorgcoach (om te motiveren, te activeren, een plan te maken, etc.).  
*Route020 kan gebruik maken van de onderzoeksresultaten van SAV, waarbij klanten gevraagd is naar de wenselijke nazorg.*

# Opvallend

## SAV en Route020

- 1) Er bestaat geen vaste werkwijze waarbij de resultaten en bevindingen van de verschillende innovatietrajecten van zowel de gemeente als de Madi's centraal worden vastgelegd en door de betrokken partijen worden besproken om tot een betere aanpak te komen.
- 2) Duurzame implementatie van initiatieven lijkt weinig te gebeuren.
- 3) Route020 en SAV hebben belangrijke overeenkomsten, ze zijn beide o.a. gericht op stressreductie en verbetering van de nazorg.
- 4) De SAV-aanpak leent zich voor integratie in Route020. De aanpak zou als een module binnen Route020 kunnen worden aangeboden.
- 5) Onderzoeksresultaten van onder meer SAV kunnen worden meegenomen bij de verbetering van de nazorg.
- 6) De werkwijze die SAV met zich meebrengt, heeft geleid tot een betere samenwerking tussen de Madi's en de GKA.

## Aanbevelingen

- ✓ Neem de SAV-aanpak mee als module binnen Route020. Onderzoek de groep klanten voor wie deze aanpak mogelijk het meest geschikt is.
- ✓ Zorg voor een duidelijk, klantgericht nazorgbeleid voor alle Madi's.
- ✓ Biedt de nazorg modulair aan en laat de klant kiezen voor het moment en de vorm van nazorg.
- ✓ Neem de onderzoeksresultaten van o.a. SAV mee in de ontwikkeling van een betere nazorg.
- ✓ Zorg bij mensen met psychische problemen voor ondersteuning van MW aan de voorkant.
- ✓ Biedt alle klanten die niet financieel zelfredzaam zijn aan het begin van de sanering een budgetbeheerder of beschermingsbewindvoerder aan, die de klant in de 3 saneringsjaren (voor zover mogelijk) toeleidt naar financiële zelfredzaamheid.
- ✓ Kijk in het algemeen naar de samenhang tussen alle losse initiatieven, maak gebruik van positieve bevindingen en combineer deze.

## Discussie

- ✓ De beoogde steekproef van  $N=12$  is niet behaald. Hierdoor is mogelijk geen volledig beeld geschetst van de situatie.
- ✓ De geïnterviewde klanten zijn niet volledig representatief voor het volledige klantenbestand dat heeft deelgenomen aan SAV1. Zij zijn mogelijk meer ideale klant dan gemiddeld. Zo hebben zij een saneringskrediet ontvangen, hetgeen erop duidt dat ze een positief proces doorlopen hebben. Dat geldt niet voor alle deelnemers. Daarnaast zijn ze nog steeds goed bereikbaar en waren zij bereid deel te nemen aan een interview. Dit zegt mogelijk iets over het feit dat de klanten gemotiveerder dan gemiddeld zijn om de sanering tot een goed einde te volbrengen.

# Casus

Schulden zijn mede ontstaan door psychische klachten. Deze psychische klachten werden daardoor almaar erger. De schaamte omtrent schulden was zo groot dat de klant in de nacht is gaan internetgokken om van de schulden af te komen. Het saneringskrediet is toegekend na een dwangakkoord. Dat was een hele grote opluchting. Vervolgens kon de klant van het leefgeld nauwelijks rondkomen. Er was zelfs te weinig geld om budgetbeheer te kunnen betalen. Ondanks dat UWV in verband met de psychische klachten de klant afraadde te gaan werken is de klant toch gaan solliciteren. Hier had de klant niet of nauwelijks ervaring mee. Met behulp van de kinderen zijn er sollicitatiebrieven geschreven en heeft de klant uiteindelijk een baan gevonden in de zorg. Momenteel heeft de klant de gokverslaving onder controle. Daarnaast is de klant heel gelukkig met de betaalde baan en het feit dat hierdoor alle rekeningen betaald kunnen worden. Dat voelt heel goed en maakt de klant krachtig. Om de psychische klachten onder controle te houden werkt de klant maximaal 3 dagen per week en loopt de klant bij een psycholoog. In principe heeft de klant geen directe behoefte aan hulp vanuit de madi. Wel is het fijn dat de madi altijd benaderd kan worden bij praktische vragen. Daarnaast zou de klant graag zien dat de madi een soort praatgroep opzet met gelijkgestemden zodat er over problemen gesproken kan worden. De grootste angst van de klant is dat de psychische klachten terugkomen en dat er hierdoor de baan verloren gaat en nieuwe schulden ontstaan. Dat wil de klant ten koste van alles voorkomen.

*'Die brieven van de deurwaarder, daar ben ik als de dood voor!'*