

Evaluatie Financieel Expert in de Wijk

Mei 2017, versie juni

Opgesteld door:

Jenny Zonneveld/bureau Onderzoek en Statistiek, gemeente Nijmegen

Samenvatting

Evaluatie Financieel Expert in de Wijk

Financieel Expert in de Wijk (FEW) is een initiatief waarbij zorgverleners **BSHV, Bindkracht 10** en **Sterker** samenwerken.

Zij trekken samen op in het adviseren en doorverwijzen van **cliënten met (risicovolle) schulden**.



Onderzoek naar effectiviteit:

- interviews met betrokkenen
- analyse registraties

FEW
BSHV
Bindkracht 10

Worden de doelen gehaald?

Top:

Samenwerking rond financieel advies



Goede faciliteit op Stip



Cliënten positief



Verbeterpunten:

beter herkennen/doorverwijzen

financiële
problemen

psychosociale
problemen



Vorm eenduidige visie op FEW (omweg of voordeur?)



Figuur 1 Infographic Financieel Expert in de Wijk

Reden en opzet Financieel Expert in de Wijk

In Nijmegen zijn 12.500-15.000 huishoudens met risicovolle of problematische schulden. Die worden lang niet allemaal bereikt met (financiële) dienstverlening/ondersteuning. En wanneer er wel hulp is er niet altijd direct een goed match tussen de hulpvraag en de vele vormen van financiële dienstverlening die er in Nijmegen bestaan. Daarnaast is er onvoldoende aansluiting tussen financiële hulp en ondersteuning op andere levensgebieden.

Daarom zijn drie belangrijke partijen op het gebied van financiële en psychosociale ondersteuning (BSHV, Bindkracht 10 en Sterker) in 2017 de pilot Financieel Expert in de wijk gestart. Doel is een laagdrempelige toegang te bieden (waardoor mensen eerder in beeld komen) die cliënten indien nodig direct toe kan leiden naar de juiste ondersteuning, zowel op financieel als psychosociaal gebied. Deze gerichte doorverwijzing wordt bereikt doordat in de Financieel Expert medewerkers van Bindkracht en BSHV samenwerken in advisering en advies van Sterker direct inzetbaar is. De Financieel Expert houdt in de wijk (locatie Stip) spreekuur waar nu vooral op verwijzing van de Stips mensen met financiële vragen terecht kunnen.

In deze evaluatie van de Financieel Expert in de Wijk is door interviews met allerlei betrokkenen en analyse van de bestanden van de Financieel Expert, BSHV en Bindkracht 10 in beeld gebracht welke conclusies we op dit moment kunnen trekken over de mate waarin de doelen die met de Financieel Expert werden nagestreefd bereikt worden.

Worden meer cliënten bereikt/cliënten eerder bereikt?

In de periode juli 2017-mei 2018 zijn er op de pilotlocaties van de FEW 190 cliënten op het spreekuur geweest. Omdat de schattingen hoeveel huishoudens in totaliteit bereikt worden met enige vorm van financiële dienstverlening heel globaal zijn, zowel voor als na de introductie van de Financieel Expert, kan niet cijfermatig aangetoond worden dat er nu meer cliënten worden bereikt.

Veel van de cliënten zitten in een relatief vroeg stadium van financiële problemen en zijn met advies geholpen. Toch heeft minstens een derde zulke zware problemen dat verdere ondersteuning (door BSHV of Bindkracht 10) nodig is.

De geïnterviewde cliënten geven in merendeel aan dat het achter afgezien verstandiger was geweest als zij eerder hulp gezocht/gekregen hadden maar dat zij daar toen om verschillende redenen nog niet aan toe waren.

Op termijn kan de zwaarte van de schuldenproblemen (hoogte schuld, aantal schuldeisers) van huishoudens waarvoor een schuldenregeling getroffen gaat worden dienen als indicatie of de verwijzingen van de Financieel Expert ervoor zorgen dat huishoudens in een eerder stadium hulp dan voorheen krijgen bij hun financiële problemen.

Krijgen cliënten de juiste ondersteuning?

Betrokkenen over het algemeen positief

- Alle partijen zijn enthousiast over het effect van de samenwerking tussen BSHV en Bindkracht 10 in de Financieel Expert: de medewerkers hebben complementaire vaardigheden, leren van elkaar, krijgen beter beeld van de trajecten die bij de andere partij aangeboden worden. Dit zijn voorwaarden voor een gerichte verwijzing.

- Het uitgangspunt dat financiële dienstverlening aangevuld moet/kan worden door psychosociale dienstverlening wordt breed gedragen. Alleen door beide aspecten van problemen in een huishouden aan te pakken kan aan een duurzame oplossing gewerkt worden
- De aanwezigheid van een Financieel Expert is een aanwinst voor de Stips. Met de FEW is er een plek om laagdrempelig en nabij cliënten met (moeilijke) financiële vragen naar te verwijzen
- De cliënten vinden dat de Financieel expert snelle, concrete en persoonlijke ondersteuning biedt.

Kritische noten over verwijzingen

Binnen dit positieve totaaloordeel worden er wel kritische opmerkingen gemaakt over de doorstroming door de keten. Daarbij is het beeld steeds zo dat alle betrokkenen, in de verwijzende rol, er redelijk van overtuigd zijn dat zij weinig gevallen missen die eigenlijk verwezen zouden moeten worden. Aan de “ontvangende kant” echter wordt daaraan getwijfeld, er waren meer verwijzingen verwacht:

- Bij de Financieel Expert denkt men dat niet alle kandidaten voor de FEW bij de Stip herkend worden. Slechts een paar procent van de Stip-clieënten komt bij de FEW terecht terwijl we weten dat bij de vraag van de meerderheid van de Stipbezoekers (ook) een financieel aspect heeft. Dit ondersteunt deze gedachte dat er meer doorverwezen zou worden maar een hard bewijs is het niet. Cliënten kunnen ook een financiële vraag hebben zonder dat er sprake is van (dreigende) schulden.
- In 5 tot 10% van de cases van de FEW wordt Sterker/maatschappelijk werk betrokken, vaak gevallen die ook daarvoor al ondersteuning van Sterker kregen. Dit is te weinig naar de mening van Sterker. In een vergelijkbare pilot in 2012 bleek dat in 60% van de gevallen ook psychosociale problemen een rol speelden.
- Het aantal verwijzingen vanuit Sociaal Wijkteam naar de FEW is beperkt. Mogelijk speelt de nog te beperkte bekendheid van de Financieel Expert en verwarring over het grote aantal ondersteuningsvormen voor huishoudens met financiële problemen een rol in.
- De consultants van de FEW zijn medewerkers van BSHV en Bindkracht 10. In de verwijzingen die zij doen is te zien dat zij relatief veel verwijzen naar trajecten uit de eigen bloedgroep. Deze bias neemt de laatste maanden af.

Eenduidige visie op rol FEW nog niet aanwezig

In de interviews bleek dat er geen eenduidige visie is op de rol van de Financieel Expert. Er zijn twee stromingen:

- De Financieel Expert is de centrale toegangspoort tot alle trajecten van schuldhulpverlening. Dat heeft als voordeel dat in elke case een integrale afweging gemaakt wordt. Maar als nadeel dat voor een deel van de cliënten een misschien te zwaar instrument, een omweg wordt ingezet.
- De Financieel Expert er voor moeilijke en onduidelijke gevallen. Je kunt als Stip-vrijwilliger, medewerker SWT etc ook zelf financiële ondersteuning geven of verwijzen naar een van de vormen van financiële hulpverlening. Als het goed gaat is dat snel en efficiënt, maar het heeft het risico dat je niet alle complexe gevallen herkent.

Suggesties

In de interviews is een groot aantal suggesties gedaan om de Financieel Expert beter te laten werken. Veel van deze voorstellen hebben te maken met deskundigheidsbevordering en kruisbestuiving tussen de betrokken partijen.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Inhoudsopgave	6
Inleiding	7
Aanleiding	7
Evaluatie	8
Activiteiten Financieel Expert in de wijk tussen juli 2017 en mei 2018	10
Cliënten	10
Trajecten	11
Cliënten eerder in het vizier	15
Eén intake per cliënt	21
Gericht doorverwijzen	23
Ook oog voor problemen op andere leefgebieden	28
Andere hulpverleners hebben oog voor financiële problemen	30
Waardering concept FEW	31

Inleiding

Aanleiding

Hulp bij schulden komt niet altijd op tijd (of helemaal niet)

Als landelijke kengetallen¹ over huishoudens met schulden ook voor Nijmegen opgaan (en er is geen aanleiding daar aan te twijfelen) wonen er in de stad zo'n 12.500-15.000 huishoudens met risicovolle of problematische schulden. Lang niet al deze huishoudens worden bereikt voor financiële ondersteuning.

Er zijn veel organisaties die zich met financiële hulpverlening bezig houden:

aanvraag BSHV	550
dossiers financiële dienstverlening Bindkracht 10	527
dossiers Flx	122
trajecten Papierwinkel	217
trajecten Formulierenbrigade	1228
trajecten Humanitas	100
trajecten Fibon	100-150
hulp bij administratie Sterker/Swon	240

Figuur 2 Aantal cliënten per organisatie, 2017

Naast de in Figuur 2 genoemde organisaties geven ook de Sociaal Raadslieden financieel advies.

Omdat dezelfde cliënt bij meerdere organisaties bekend kan zijn kun je uit deze aantallen niet zonder meer het aantal huishoudens dat hulp krijgt afleiden.. Rekening houdend met een zekere mate van overlap in cliënten is de schatting dat er ongeveer 3000 huishoudens met risicovolle of problematische schulden in beeld zijn. het merendeel van deze huishoudens met financiële problemen is echter onbekend.

Huishoudens met financiële problemen krijgen niet altijd direct de meest passende ondersteuning

Betrokkenen bij de Nijmeegse schuldhulpverlening hebben geconstateerd ² dat er niet altijd direct een goede match is tussen hulpvraag en de geboden hulp. Dat komt omdat de schuldhulpketen niet altijd goed afgestemd is, waardoor partijen niet op de hoogte zijn elkaars expertise of hun inzet niet goed op elkaar afstemmen. Klanten melden zich soms bij meerdere partijen, doorlopen meerdere intakes en registratie vindt plaats in verschillende systemen. Door het ontbreken van een eenduidige screening is soms onduidelijk wat de hulpvraag en de passende hulpverlening is. Bovendien is er soms/vaak geen goede aansluiting tussen financiële hulp en ondersteuning op andere levensgebieden

Financieel Expert in de Wijk

Sinds zomer 2017 loopt de pilot Financieel Expert in de Wijk.

Voor dit project is er, in samenwerking tussen partijen uit Schuldhulpverlening (BSHV, Bindkracht 10) en maatschappelijk werk (Sterker) een gezamenlijk intakepunt in de wijk in het leven geroepen. Een of meerdere dagdelen per week is er een financieel spreekuur in

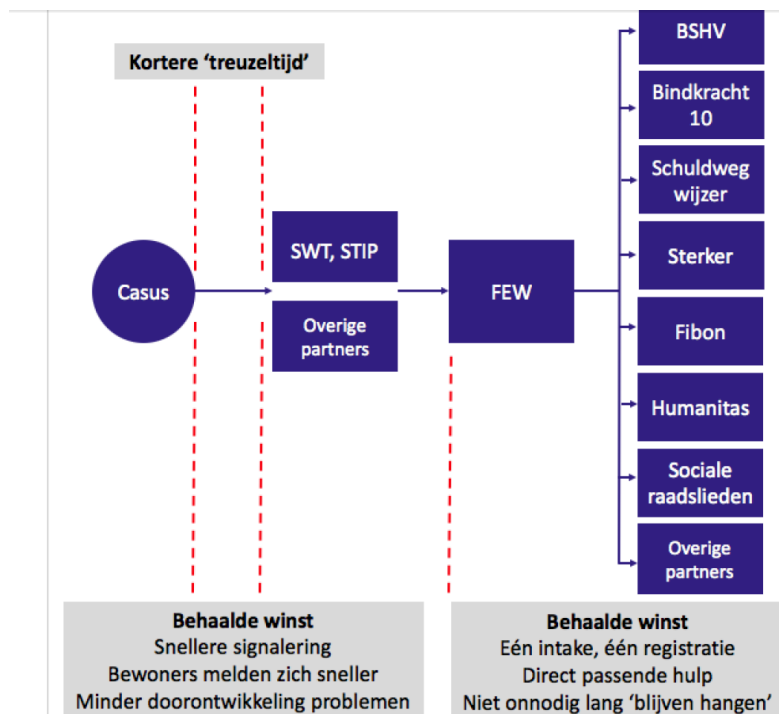
¹ Panteia: Huishoudens in de rode cijfers (2015)

² Opzet FEW ??, Schuldhulpverlening met Financieel Expert in de Wijk (Sinzer)

de wijk (Stip), bemest door medewerkers van BSHV (met als specialisme schuldregelingen) en Bindkracht 10 (met als specialisme stabilisatie). Vanuit de Stip of door andere hulpverleners kan er voor cliënten op heel korte termijn, soms dezelfde dag, in ieder geval binnen 1 of 2 weken, een afspraak gemaakt worden. Doel is een laagdrempelige toegang tot hulp bij financiële problemen te bieden.

Bij de intake kunnen cliënten, door de gezamenlijke aanpak en het gebruik van eenzelfde instrument (Mesis), snel worden doorgeleid naar de voor hen meest geschikte ondersteuning. De samenwerking met Sterker zorgt ervoor dat de intake een breder perspectief heeft dan alleen financieel. Dit kan leiden tot doorverwijzingen voor andere vormen van ondersteuning (maatschappelijk werk).

In juli 2017 is de FEW Dukenburg van start gegaan, in oktober is daar de FEW Nieuw-West bijgekomen en sinds kort (april 2018) is er ook een Financieel Expert in Hatert.



Figuur 3 Klantreis FEW (Sinzer, Schuldhulpverlening met Financieel Expert in de Wijk)

Evaluatie

In het voorjaar van 2018 is een evaluatie van de Financieel Expert in de Wijk uitgevoerd. Die evaluatie is er vooral gericht in beeld te brengen in hoeverre de doelen die gesteld zijn met de Financieel Expert in de Wijk behaald worden:

- Komen cliënten/huishoudens met financiële problemen eerder/tijdig in het vizier van partijen die ondersteuning kunnen bieden?
- Is de ondersteuning die huishoudens met financiële problemen krijgen passend?
 - Hoe functioneert het systeem van één intake per cliënt
 - Zijn doorverwijzingen passend?
 - Komen problemen op andere levensgebieden in beeld?

- Hebben hulpverleners op andere gebieden meer/voldoende oog voor financiële problemen.

Daarnaast inventariseren we suggesties voor verbetering.

Voordat in dit rapport ingegaan wordt op deze thema's zal eerst feitelijk verslag gedaan worden van de activiteiten van de Financieel Expert in de Wijk

Voor de evaluatie zijn verschillende onderzoekactiviteiten uitgevoerd:

- Kwantitatieve analyse van alle aanmeldingen uit het bestand van de FEW
- Verdiepende dossieranalyse van de aanmeldingen uit februari, maart en april
- Interviewronde onder medewerkers van de Financieel Expert (6x), medewerkers en vrijwilligers Stip (5x), BSHV, Bindkracht 10, Sterker en cliënten FEW (5x)
- Dossieranalyse van de verwijzingen van FEW naar BSHV en Bindkracht 10

Activiteiten Financieel Expert in de wijk tussen juli 2017 en mei 2018

Cliënten

Tussen de start van de FEW en 15 mei 2018 zijn er 190 aanmeldingen geregistreerd in het klantvolgsysteem. Deze aanmeldingen hebben betrekking op in totaal 181 verschillende mensen, er zijn er 9 die 2 aanmeldingen hebben, meestal omdat zij enige tijd na een eerste bezoek aan de FEW een nieuwe afspraak hebben.

	Dukenburg	Nieuw-West/Hatert
201707	5	0
201708	19	0
201709	15	0
201710	20	5
201711	16	4
201712	10	2
201801	14	2
201802	14	8
201803	14	4
201804	12	16
201805	3	2
	146	44

Figuur 4 Aanmeldingen naar locatie en aanmeldmaand

De meeste aanmeldingen zijn in Dukenburg (146), een kleiner aantal in Nieuw-West/Hatert (44). In het bestand is het niet makkelijk onderscheid te maken naar de locatie waar iemand een afspraak heeft, alleen naar de consultant waarmee de afspraak is. Omdat de consultants van Dukenburg alleen daar werken is deze locatie makkelijk te onderscheiden. Omdat één consultant zowel in Hatert als Nieuw-West werkt kan geen goed onderscheid tussen deze twee locaties gemaakt kan worden.

Het aantal aanmeldingen in Dukenburg schommelt in de meeste maanden rond de 15. De FEW in Nieuw-West is in oktober 2017 open gegaan en heeft een beperkt aantal cliënten per maand (rond de 5). Sinds twee maanden is er ook in Hatert een spreekuur van de FEW. Of de sterke stijging van het aantal cliënten in april hier volledig aan is toe te schrijven is in het bestand niet te zien.

	Dukenburg	Nieuw-West/Hatert
N-Centrum	0	1
N-Oost	1	2
N-Oud-West	1	1
N-Nieuw-West	2	22
N-Midden	2	0
N-Zuid	20	14
Dukenburg	106	1
Lindholt	7	2
N-Noord	2	0
onbekend	5	1
totaal	146	44

Figuur 5 Aanmeldingen naar woonwijk aanmelder

Cliënten wonen voor het overgrote deel in het stadsdeel waar de FEW gevestigd is. Bijna driekwart van de aanmeldingen in Dukenburg is van mensen die ook in Dukenburg wonen, daarnaast een beperkt aantal uit Nijmegen-Zuid (waaronder Hatert) en Lindenholt. In Nieuw-West/Hatert komen bijna alle aanmeldingen uit de eigen stadsdelen.

leeftijd	hhtype	inkomen
voor 1950	5 alleenstaand	95 onbekend
1950-1959	29 1-ouder	25 Pwet
1960-1969	61 2-ouder	44 Pwet+werk
1970-1979	29 stel	17 WW
1980-1989	37 onbekend	9 Wajong
na 1990	13	ZW
onbekend	16	overige uitkering
		ov. uitk. +werk
		werk
	190	190
		190

Figuur 6 Persoons- en huishoudenskenmerken van aanmelders

Uit het bestand komt het volgende beeld van de clientengroep:

- Kwa leeftijd ligt het zwaartepunt bij mensen geboren tussen 1960 en 1969 (ongeveer een derde). Ouderen (van voor 1950) komen nauwelijks naar de FEW. Ook het aantal mensen geboren na 1990 is klein.
- De helft van de aanmeldingen betreft alleenstaanden, in een derde van de aanmeldingen 1- of 2-oudergezinnen
- De meest voorkomende inkomensbronnen zijn de Pwet en werk.

Trajecten

Ongeveer 60% van de aanmeldingen komt binnen via de Stips. De herkomst van de overige aanmeldingen is heel divers waarbij Bindkracht 10 en bijbehorende activiteiten (FormulierenBrigade en Papierwinkel) en het Sociaal WijkTeam, de belangrijkste zijn.

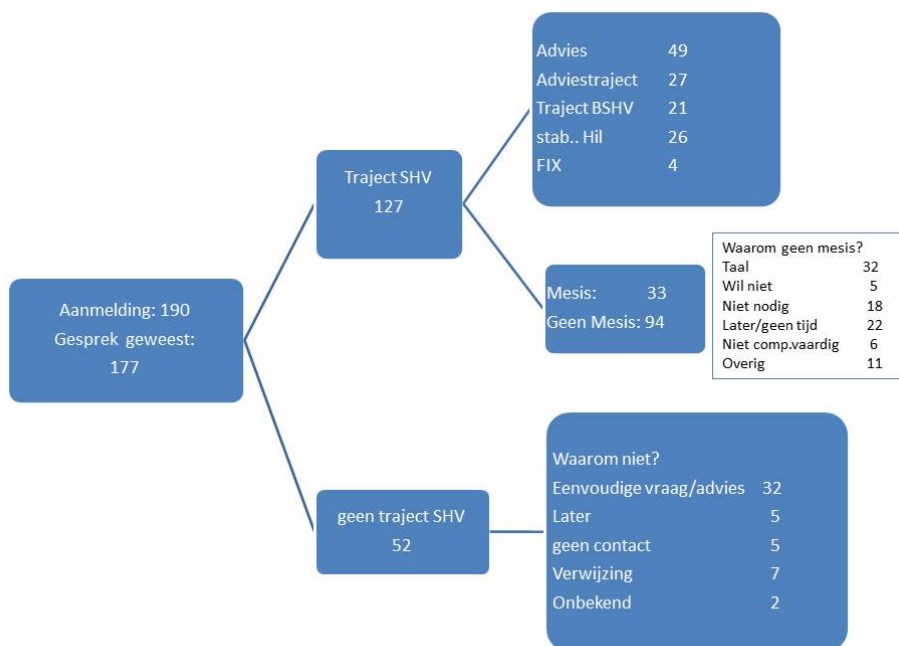
onbekend	10
Stip	112
SWT	16
IenAlijn	6
BSHV	5
overig gemeente	5
Bindkracht/FB/PW	17
NIM	3
instelling/organisatie	7
zelfmelder	6
overig	3
totaal	190

Figuur 7 Waar komt verwijzing naar FEW vandaan?

Met 177 van de 190 aanmeldingen is een gesprek gevoerd. Bij de rest was er meestal sprake van no show (11x).

In de volgende Figuur 8 is weergegeven hoe het vervolg van de aanmeldingen in het systeem geregistreerd is. Het systeem is zo ingericht dat voor iedere cliënt die op gesprek komt één van twee opties gekozen moet worden: leidt het gesprek tot een schuldhulpverleningstraject of niet, en zo ja, wat voor soort traject. Een complicerende factor daarbij is dat het lastig is een exacte grens te trekken tussen deze mogelijke vervolgacties:

- Beschouw je een afspraak waarin je advies gegeven hebt (wat bijna altijd het geval is) als een traject SHV (advies) of hoort dat gewoon bij het gesprek en is er dus geen traject te registreren? Vergelijkbare situatie worden soms volgens de ene opvatting (geen traject), soms volgens de andere opvatting (wel traject, advies) weggeschreven
- De financieel experts zijn in dienst van BSHV en Bindkracht 10 en doen naast hun FEW-werk ook reguliere trajecten bij hun werkgever. Als een van hen een extra gesprek voert met een cliënt van de Financieel Expert is dat dan een advies-activiteit van de FEW of een adviestraject van BSHV of Bindkracht 10? Ook hier kunnen vergelijkbare situaties onder verschillende noemers geregistreerd zijn.



Figuur 8 Wat is er gebeurd met de 190 aanmeldingen bij de FEW?

Wat je eigenlijk wilt weten is aan welk deel van de cliënten een relatief eenvoudig advies is gegeven, en welk deel verwezen is voor serieuzere ondersteuning. Dan zijn er drie groepen te onderscheiden:

- De 52 gesprekken zonder traject en de 49 gesprekken met advies, samen goed voor bijna 60% van de gesprekken, betreffen situaties waar alleen advies is gegeven en geen vervolotraject is ingezet.
- De 51 gesprekken (bijna 30%) die tot een vervolotraject BSHV, stabilisatie of FIX leiden betreffen gevallen waar extra ondersteuning nodig is
- Bij de 27 (15%) gevallen adviestraject kan het zowel om relatief eenvoudige als om intensievere begeleiding gaan bij zowel BSHV, Bindkracht 10 als de FEW.

Samenwerking met en verwijzing naar andere hulpverleners

Een van de doelen van de Financieel Expert in de wijk was de hulpverlening vanuit maatschappelijk werk en financiële hulpverlening meer op elkaar aan te laten sluiten. Uit het registratiesysteem van de FEW blijkt dat bij de 127 gevallen waarin sprake is van een SHV-traject in 15 gevallen ook sprake is van een traject bij Sterker.

traject SHV	127	Sterker	15
		Sociaal Raadslieden	9
		Formulierenbrigade	4
		Papierwinkel	2
		overige financieel	4
		overig	4
geen traject SHV	52	Sociaal Raadslieden	4
		Formulierenbrigade	5
		overig financieel	4
		overig	2

Figuur 9 Verwijzingen/samenwerking vanuit FEW, tot half mei 2018

Naast aansluiting bij het maatschappelijk werk kan de Financieel Expert ook verwijzen naar andere (financiële) hulpverleners.

Bij de 52 gevallen waar geen traject SHV is ingezet wordt wel regelmatig (in ruim een kwart van de gevallen) verwezen naar andere ondersteuners, het meest naar de Sociaal Raadslieden (4x) en de Formulierenbrigade (5x).

Ook wanneer er wel een traject SHV wordt ingezet wordt er doorverwezen naar of samenwerking gezocht met andere (financiële) hulpverleners, in bijna 20% van de gevallen. Meestal betreft het een verwijzing naar de Sociaal Raadslieden (9x) maar ook naar de Formulierenbrigade of de Papierwinkel.

Suggesties voor het administratiesysteem met het oog op mogelijkheden voor het genereren van beleidsinformatie

Bij de start van de pilot Financieel Expert in de Wijk is op praktische gronden gekozen voorlopig met een eenvoudig registratiesysteem, voortbordurend op een bestaande aanpak, te werken. Op termijn zal dat vervangen worden door een meer geavanceerd systeem. Het bestaande systeem brengt ongemakken met zich mee voor de gebruikers, maar heeft ook vanuit analyse-optiek nadelen:

- Lang niet alle gegevens die zin het systeem staan heeft betekenis in alle cases, sommige velden zijn, hoewel ze niet relevant zijn, (verplicht) ingevuld
- Bij herstel blijft oude informatie staan
- Het is niet te zien of verwijzing naar Bindkracht 10 of BSHV is
- Het is niet te zien op welke locatie cliënt komt
- De tijdsduur tussen het maken van de afspraak en de afspraak zelf is niet goed uit het systeem te halen. Er zijn wel aparte velden voor aanmelddatum en gespreksdatum maar het lijkt erop dat in veel gevallen bij aanmelddatum de datum van het eerste gesprek genoteerd is.
- In februari is een eerste tussenevaluatie. In mei, bij deze evaluatie, bleek dat er nog er niet alleen nieuwe cases zijn bijgekomen, maar ook een aantal cases van voor februari. Het is dus niet zo dat cases direct worden vastgelegd in het systeem. Het beeld dat met de cases uit het systeem gegeven wordt is dus niet volledig.

Bij het ontwerp van een definitief registratiesysteem moet ook specifiek rekening gehouden worden met de deze tekortkomingen om het genereren van beleidsinformatie mogelijk te maken.

Cliënten eerder in het vizier

Doel: meer huishoudens vragen tijdig advies

Aan het doel “cliënten eerder in het vizier” zitten verschillende aspecten:

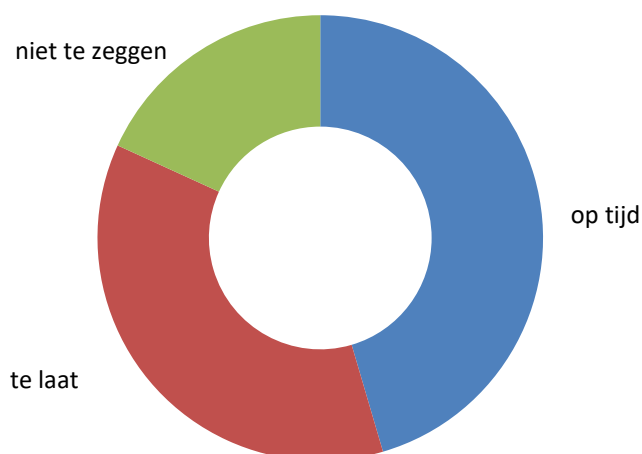
- In een ideale situatie vragen huishoudens met financiële problemen/vragen hulp op een moment dat zij nog met relatief eenvoudige ondersteuning te helpen zijn. Zij vragen *tijdig* hulp. Hoe zit dit bij de cliënten van de Financieel Expert?
- De ervaring is dat veel huishoudens niet tijdig hulp zoeken. Met de Financieel Expert is geprobeerd een toegankelijk functie te scheppen waardoor meer huishoudens met financiële problemen tijdig/earder hulp vragen. Hebben de cliënten van de Financieel Expert *earder* hulp gekregen dan zonder deze functie het geval zou zijn?

In de evaluatie zijn deze beide aspecten bekeken.

Indicatie op basis van dossieranalyse: ongeveer de helft tijdig

De dossiers van de maanden februari, maart en april uit het registratiesysteem zijn geanalyseerd waarbij onder andere een inschatting is gemaakt in welke fase/op welk moment van de financiële problemen de cliënten bij de FEW kwamen en of hun hulpvraag tijdig was.

Dat is geen zwart/wit-gegeven. Niet altijd is de financiële situatie integraal in beeld en vastgelegd in het systeem. Dit wordt wel nagestreefd In het gesprek met de FEW maar hoeft lang niet altijd te lukken. Een ander dilemma betreft situaties waarin een klant weliswaar vlot hulp heeft gezocht, maar de financiële problemen snel oplopen. Een voorbeeld hiervan is een huishoudens dat na vestiging vanuit het buitenland geen inkomen maar wel gelijk vaste lasten had. Hoewel ze al snel bij de FEW terecht kwamen (dus tijdig hulp gevraagd) zijn de problemen dan al te groot voor een eenvoudige oplossing (dus niet tijdig hulp gevraagd)



Figuur 10 Was hulpvraag tijdig? Analyse dossiers FEW februari-april 2018 FEW

Al bij al is de inschatting dat bij bijna de helft van de cliënten uit de periode februari-april de financiële vraag tijdig was. In een derde van de gevallen waren de problemen echter al fors opgelopen.

Inschatting medewerkers Financieel Expert

Aansluitend bij de uitkomsten van de dossieranalyse is het ook de ervaring van de medewerkers van de Financieel Expert dat de mate van problemen van hun cliënten varieert. Er zijn mensen die met kleine problemen of preventieve vragen komen maar ook huishoudens die zwaar in de schulden zitten.

Over de vraag of cliënten nu eerder hulp vragen/krijgen dan voor de oprichting van de Financieel Expert lopen de meningen uiteen:

- Voor Financieel Experts afkomstig uit BSHV is het zeker zo dat zij nu meer cliënten zien met kleinere financiële problemen dan vroeger. Dat is ook logisch, aangezien de doelgroep van BSHV vooral huishoudens met te grote schulden betreft
- Maar er wordt ook gesignaleerd dat in het verleden de stap naar Interlokaal ook niet zo groot was. Worden er nu meer mensen vanuit de Stip doorverwezen naar de FEW dan vroeger naar het Interlokaal?
- Een deel van de medewerkers betwijfelt dit en denkt dat er nog steeds FEW-kandidaten bij de Stips niet worden doorverwezen naar de FEW.
- Andere menen echter dat er vanuit de Stips nu wel degelijk actiever wordt doorverwezen, ook bv voor cliënten die regelmatig advies komen vragen bij de Stip.

Verwijzing vanuit Stips

De Stips zijn de belangrijkste vindplaats van cliënten van de FEW: zo'n 60% van de verwijzingen komt daar vandaan.

Veel van de klanten van de Stips hebben vragen die (ook) een financiële insteek hebben.

Deze vragen worden door vrijwilligers opgepakt.

Gemiddeld komen er in de twee Stips waar de FEW al enige tijd aanwezig is zo'n 15-20 cliënten per dag, per maand dus zo'n 300-400 bezoekers, waarvan een klein deel (5-15 per maand) wordt doorverwezen naar de FEW. De bezoekersaantallen kunnen erg schommelen door het jaar. Bezoek komt in hausses: bv bij de belastingaanslagen, rond het afsluiten van de zorgverzekering/CAZ, vakantiegelduitkering etc)

Bij de opzet van de FEW is een checklist ontwikkeld die vrijwilligers van de Stip zouden kunnen gebruiken om tussen de cliënten de kandidaten voor de FEW, met (grotere) financiële problemen, te kunnen herkennen en verwijzen. Alle geïnterviewde Stip-medewerkers geven aan deze lijst niet te gebruiken en voor selectie af te gaan op ervaring (er zijn veel ervaringsdeskundigen onder de vrijwilligers) en fingerspitzengefühl. Om dat te ontwikkelen worden met de vrijwilligers trainingen/rollenspellen gedaan. Daarnaast is de inbreng van de werkbegeleiders van groot belang: in situatie waar twijfel bestaat wordt met hem/haar overlegd en volgt mogelijk een verwijzing naar de FEW. Van de aanwezigheid van de FEW in de Stip gaat voor de vrijwilligers ook een leerervaring uit: door contact met de FEW krijgen zij ook beter zicht op en kennis van ondersteuningsmogelijkheden. Al bij al hebben de medewerkers/vrijwilligers van de Stips het gevoel niet veel doorverwijzingskandidaten te missen.

Zowel in de Stip Nieuw-West als in de Stip Dukenburg worden ook na introductie van de FEW nog veel (kleinere) financiële vragen door de vrijwilligers van de Stip zelf opgepakt. Dit kan je op uiteenlopende manieren waarderen en dat gebeurt ook door de verschillende betrokkenen:

- Veel vrijwilligers hebben een “doestand” en kunnen (kleinere) vragen ook vaak prima oppakken. Dat werkt snel. In zulke gevallen wordt verwijzing naar de FEW als een omweg ervaren
- Zolang dit goed gaat is het een prima aanpak, maar kunnen de vrijwilligers echt in alle gevallen een integrale financiële afweging maken en ook problemen op andere levensgebieden herkennen? Ze kunnen signalen missen die de FEW wel opgepikt zou hebben.

Verwijzing vanuit andere partijen

Verwijzingen van andere partijen dan de Stip zijn vooral incidenteel. Daarvoor worden de volgende verklaringen genoemd in de interviews:

- De bekendheid van de FEW in de wijken moet nog groeien. Daar wordt vanuit de FEW ook aan gewerkt (bv flyers achterlaten bij school en huisarts). Daar staat tegenover dat de Stips al wel een goede bekendheid hebben en ook steeds meer in beeld zijn bij allerlei instellingen. Als cliënten van de huisarts naar de Stip gestuurd worden komen ze ook wel bij de FEW terecht
- Speciaal voor Nieuw-West geldt dat de afstand tussen het SociaalWijkTeam (aan het Danielsplein) en de locatie van de Stip in de Notenhout wederzijdse bekendheid en samenwerking belemmert
- Ook in Dukenburg is het aantal verwijzingen vanuit het SWT beperkt, ondanks de nabijheid en voorlichting over de FEW. Is deze gewoonte nog niet helemaal ingedaald? Mogelijk speelt hier ook verwarring rond de vele instanties waarnaar je kunt verwijzen bij financiële problemen. Wanneer is het aangewezen een cliënt rechtstreeks naar bv de Formulierenbrigade te sturen en wanneer kun je dat beter via de “omweg” van de FEW doen?
- Het SWT heeft te kampen met behoorlijke wachtlijsten. Terwijl cliënten op hun keukentafelgesprek wachten wordt wel geprobeerd via de “IenA-lijn” gevallen door te verwijzen naar ondersteuningsvormen, zoals de FEW, die voor hen relevant zijn.
- Een locatie waar ook andere partijen, die zouden kunnen doorverwijzen naar de FEW (zoals bv in Hatert), werkt positief op de mate waarin deze partijen verwijzen. Als er minder anderen op dezelfde locatie zitten (zoals bv in Nieuw-West) zijn de andere partijen slechter bekend met het aanbod van de FEW

Medewerking cliënten is op basis van vrijwilligheid

Zowel op de Stips als bij de FEW wordt gesignaleerd dat de medewerking van cliënten vrijwillig is.

Meer dan incidenteel (schatting: 20%) komt het bij de Stips voor dat klanten een verwijzing naar de FEW weigeren. Als reden daarvoor wordt bv de angst voor de strenge regels van de schuldsanering genoemd. Ook komt het voor dat cliënten wel een afspraak laten maken maar daar uiteindelijk niet verschijnen in ongeveer 5% van de afspraken).

Maar ook als cliënten wel bij de FEW zijn komt het voor de zij de voorgestelde ondersteuning weigeren. Als consultant bij de FEW benader je je cliënten ook anders dan bij BSHV: je geeft ze meer ruimte, je biedt advies, maar de cliënten nemen zelf een beslissing.

Niet alleen zaak van de FEW maar van de hele keten

De FEW is onderdeel van de hele keten Schuldhulpverlening. Je kunt niet door alleen te kijken naar de klanten van de FEW zeggen of huishoudens met financiële problemen nu meer of eerder in beeld zijn voor ondersteuning.

We kunnen nu nog niet concluderen of de introductie van de FEW geleid heeft tot een totaal groter bereik van de keten bij de huishoudens met schulden. Daarvoor zijn de schattingen van het aantal huishoudens dat bereikt werd in de oude situatie te grof (enkele duizenden) en aantallen cliënten van de FEW (190) nog te klein .

Minder zware trajecten doordat de FEW in een vroeg stadium hulp biedt?

Een belangrijke gedachtengang achter initiatieven als vroegsignalering en Financieel Expert is dat het vroeg aanbieden van hulp inzet later van zware ondersteuningstrajecten voorkomt. Het is echter lastig aan ontwikkelingen/veranderingen in zwaardere ondersteuningsvormen, zeker de eerste jaren dat een experiment loopt, een waardering (is dit gunstig of niet) toe te kennen:

- Een daling van de instroom van huishoudens in schuldregelingen kan gunstig zijn als dat komt omdat financiële problemen in een eerder stadium worden opgepakt en daarom niet zover uit de hand lopen dat een schuldregeling nodig is
- Een stijging van de instroom van huishoudens in de schuldregelingen kan gunstig zijn als dat komt omdat huishoudens die eerder zonder hulp bleven worstelen nu wel ondersteuning krijgen

Komen de naar BSHV en Bindkracht 10 verwezen cliënten in een “vroeger stadium” van hun financiële problemen binnen dan de reguliere instroom bij deze organisaties?

Een ontwikkeling in de keten die je wel als indicator voor het eerder in beeld komen van cliënten zou kunnen beschouwen is het gegeven hoe groot de schuldenproblematiek is bij start van een schuldregeling of schuldsanering. De aanname is dan dat naarmate die problematiek beperkter is (lagere schulden, minder schuldeisers) de cliënt eerder hulp heeft gezocht/gekregen.

In 2017 gold voor de klant voor wie BSHV een schuldregeling getroffen hebben dat zij gemiddeld 10 schuldeisers hadden en een schuld van ongeveer €45.000.

Van de 21 cliënten die via de FEW verwezen zijn naar een traject BSHV is er echter pas 1 zover in het proces dat daar een goed overzicht van schulden en schuldenaars is. Te weinig om daar nu een conclusie op te baseren. Op termijn kan deze vergelijking wel een indicatie geven van het stadium waarin FEW-clieënten terecht komen bij de schuldhulpverlening.

Wat vinden de cliënten ervan?

Voor de evaluatie zijn met 7 cliënten van de Financieel Expert telefonische interviews gehouden. Vier van hen vinden achteraf gezien dat ze te laat naar hulp zijn gaan zoeken/hulp hebben gekregen. Daarvoor hebben ze verschillende verklaringen die deels in de eigen overwegingen/overtuigingen liggen (wilde het eerst zelf oplossen, met ex-partner in SHV is het goed zelf nog iets bestedingsvrijheid te hebben om extra's voor de kinderen te kunnen betalen). Maar in één geval had dit ook te maken hadden met de onbekendheid van de FEW/financiële ondersteuning (ondanks traject bij Regieteams pas na lange tijd verwezen naar FEW).

De meeste van de geïnterviewde cliënten zijn bij de FEW terechtgekomen via de weg van de Stip: ze waren zelf op de hoogte van de mogelijkheid daar financiële vragen te stellen of werden daar door hun omgeving op gewezen. Daarnaast waren ook twee van hen via een schuldeiser op de mogelijkheid van deze ondersteuning attent gemaakt. Een client heeft het algemene nummer van de gemeente gebeld en werd toen naar de Stip verwezen.

Suggesties om huishoudens met financiële problemen eerder te kunnen bereiken

Uit de gesprekken komen de volgende suggesties naar voren om huishoudens met financiële problemen eerder te bereiken:

- In de huidige werkwijze blijft het zelf op zoek gaan naar ondersteuning door mensen met financiële problemen (bv door een bezoek aan het Stip) een belangrijke voorwaarde. Wil je echt nieuwe mensen bereiken dan moet je er actief op af, de straat op, je op scholen presenteren etc. Ook benadering via schuldeisers wordt geadviseerd.
- Zowel bij het Stip als bij de FEW nemen cliënten zelf de beslissing gebruik te maken van het ondersteuningsaanbod. Kunnen de medewerkers handvatten aangereikt krijgen (gesprekstechniek) om daarbij overtuigender te kunnen opereren? Kunnen ervaringsdeskundigen hier een rol in spelen?
- Over hoe de (ideale) rolverdeling is tussen FEW, Stips en andere financiële hulpverleners bestaan uiteenlopende opvattingen. Een duidelijk, gezamenlijk beeld hierover is gewenst.
- De Stips houden maar heel beperkt bij wat de bezoekers daar komen doen, wie de bezoekers zijn etc. Hieraan zitten zeker praktische en juridische (privacy) voordelen. Het heeft ook nadelen: het herkennen van herhaalbezoekers is afhankelijk van de vrijwilligers (is dezelfde vrijwilligers aanwezig, herinnert die zich het vorige bezoek?) Ook is het nu niet mogelijk veranderingen in advies en verwijzing in beeld te brengen (worden er na de introductie van de FEW meer huishoudens verwezen voor financieel advies, in welke mate wordt nog steeds verwezen naar andere financiële hulpverleners). Is een uitgebreidere registratie haalbaar?
- De werkwijze van de Stips (ontvangst door vrijwilligers) heeft risico's in zich voor de doorverwijzing naar de FEW: het is lastig (altijd) over voldoende vrijwilligers te beschikken. Het zou goed zijn als de gemeente het vrijwilligerswerk zou faciliteren/stimuleren door bv een kleine financiële vergoeding of het vormgeven van vrijwilligerswerk als re-integratie-traject.
- De herkenning van FEW-kandidaten door de vrijwilligers van de Stip kan misschien verbeterd worden door ook met hen een case-bespreking te houden. De vrijwilligers hebben al zo'n soort overleg met de werkbegeleider, kan daar de FEW (incidenteel) bij aansluiten?
- Kunnen de medewerkers van de FEW een terugkoppeling doen naar de Stip over de verwezen cliënten, waren dat goede kandidaten, waarom wel, waarom niet. Daardoor kan het selecteren van cliënten voor de FEW verbeteren.
- Op praktisch gebied kan de vormgeving van de FEW op de Stips nog wat verbeterd worden. Zo is de locatie Nieuw-West te open/zichtbaar (cliënten wachten zichtbaar voor het hele winkelcentrum). Ook het feit dat het spreekuur geconcentreerd is op een of twee momenten in de week soms lastig. Flexibiliteit daarin, of bv de mogelijkheid tot huisbezoek, zou beter kunnen werken.

- De locatie van de FEW in de Stip heeft voordelen (de doelgroep komt er al) maar ook nadelen. Zeker in Nieuw-West bestaat het vermoeden dat er cliënten zijn die uit schaamte niet naar de Stip willen.

Eén intake per cliënt

Mesis

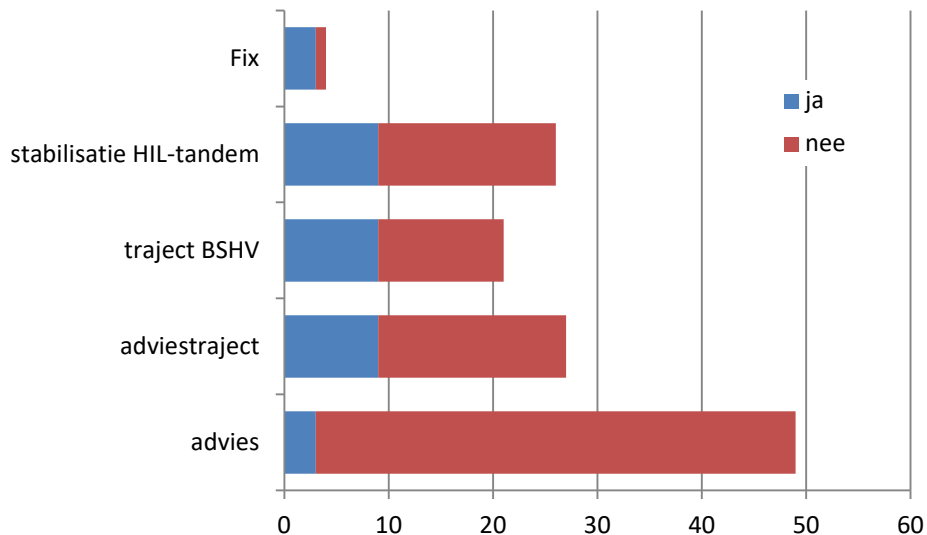
Een van de pijlers van de FEW is de uniforme intake via de Mesis-methode. Dit is een vragenlijst waarmee een inschatting gemaakt wordt gedrag, motivatie, leerbaarheid en vaardigheden van de cliënt. Met deze test kan een goede keuze voor het te volgen traject gemaakt worden. Niet alleen op financieel gebied (stabilisatie versus schuldregeling) maar ook voor andere leefgebieden.

Ook bij BSHV en Bindkracht 1010 wordt gebruik gemaakt van deze methode.

Lang niet altijd Mesis

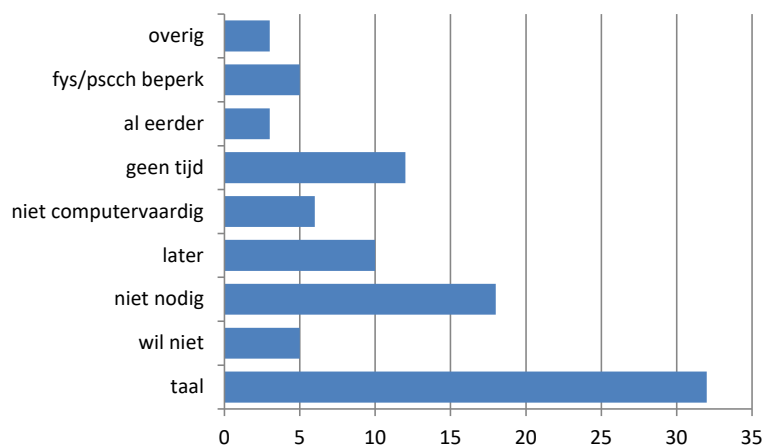
Voor bij de lichtste trajectvorm, advies, is het niet de bedoeling Mesis-screening in te zetten. Bij deze cliënten is Mesis maar sporadisch ingezet.

Bij de wat zwaardere trajecten is dat eigenlijk wel de bedoeling, maar daar gebeurt dat in praktijk in minder dan de helft van de gevallen.



Figuur 11 Is Mesis wel of niet afgenomen bij cliënten voor wie een traject wordt voorgesteld, bron: registratiebestand 15 mei

De belangrijkste reden waarom geen Mesisscreening is afgenomen is dat de cliënt geen/niet voldoende Nederlands spreekt. Ook de verklaringen “niet nodig” (vooral in adviesgevallen) en “geen tijd” komen veel voor. Voor gevallen waar de afspraaktijd niet voldoende is om zowel een gesprek te voeren als de Mesis af te nemen is kort geleden de mogelijkheid ingevoerd dat cliënten ook thuis de Mesisscreening kunnen invullen.



Figuur 12 Waarom is geen Mesis afgenomen, Registratiebestand FEW 15 mei

Ook als cliënten geen Mesisscreening maken probeert de FEW-medewerker wel een indruk te krijgen van de aspecten (gedrag, motivatie) die anders in de test gemeten zouden worden. Die spelen wel een rol in de uiteindelijke verwijzing en advies.

Intake FEW gebruiken in vervoltraject

Omdat de manier van intaken bij de FEW overeenkomt met die bij Bindkracht 10 en BSHV hoeven cliënten wanneer ze daar komen voor hun vervoltraject in theorie niet opnieuw deze intake te doen. In praktijk werkt dit zeker voor de verwijzingen naar BSHV ook zo: verwezen cliënten worden daar over het algemeen op korte termijn, vaak door dezelfde medewerker als ze bij de FEW gezien hebben, opgepakt, waarbij voortgebouwd wordt op de intake van de FEW.

Bij verwijzingen naar de stabilisatietrajecten van Bindkracht 10 ligt dat moeilijker. Doordat er sprake is van een wachtlijst voor deze trajecten gaat er vaak enige tijd overheen voordat het stabilisatietraject daadwerkelijk van start gaat. Bij de start daarvan wordt wel gebruik gemaakt van de gegevens uit de FEW-intake, maar het gesprek heeft ook het karakter van een update: wat is er sinds de FEW-afpraak gebeurd?

Praktisch gezien is het een nadeel dat de registratiesystemen van de FEW en die van BSHV en Bindkracht 10 niet gekoppeld zijn en dat bij doorverwijzing van een cliënt de gegevens opnieuw moeten worden ingevoerd.

Suggesties

- Houd er rekening mee dat een belangrijk deel van de doelgroep van de FEW niet digitaal vaardig is. Ook voor hen moet er een goede testmogelijkheid zijn
- Om het idee van “één intake” tot zijn recht te laten komen mogen er geen wachttijden zijn tussen de verwijzing en het oppakken van de cliënt bij partijen waarnaar wordt verwezen

Gericht doorverwijzen

Historie: te weinig doorverwijzingen naar BSHV

De ondersteuning die BSHV en Bindkracht 10 bieden verschilt in karakter. Bij Bindkracht 10 ligt het accent op “niet-regelbare klanten en/of niet regelbare schulden”, bij BSHV op “regelbare klanten met regelbare schulden”.

Niet regelbaar betekent bv dat een cliënt nog niet voldoende gemotiveerd is, verslaafd, problemen thuis heeft waardoor hij nog niet toe is aan een schuldregeling. Bindkracht 10 begeleidt deze klanten in een langdurig stabilisatietraject. Wanneer de situatie van een cliënt voldoende stabiel is kan hij over naar BSHV voor een schuldregeling, waarin met alle schuldeiser afspraken gemaakt worden om in drie jaar tijd zoveel mogelijk schulden te betalen en de rest kwijt te schelden.

Bindkracht 10 en BSHV signaleren beiden dat in ieder geval tot 1 a 2 jaar geleden de doorverwijzing van Bindkracht 10 naar BSHV soms te lang werd uitgesteld, ook uit zorg voor de cliënten en vanuit de ervaring dat doorgestuurde cliënten soms toch nog niet “BSHV-klaar” waren.

Door de nauwe relatie die sommige Stips hadden met Bindkracht 10 (toen nog Het Interlokaal) gingen ook nieuwe cliënten misschien te veel naar Bindkracht 10.

Een van de doelen van de FEW is om als het mogelijk is cliënten meer of sneller richting schuldregeling/BSHV te sturen.

Verwijzingen vanuit de FEW

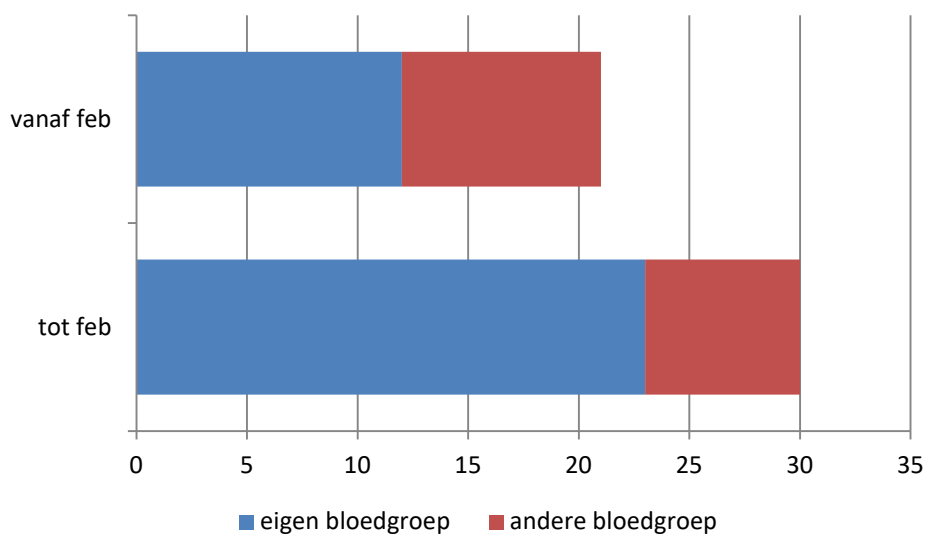
Zoals ook in Figuur 8 te zien is wordt bij ongeveer 30% van de gesprekken besloten tot een zwaarder schuldhulpverleningstraject (BSHV, stabilisatie, Fixx).

Tussen de verschillende financieel experts loopt de mate waarin dat gebeurt behoorlijk uiteen: van 14 tot 44%. Een zekere schommeling is logisch, iedere cliënt is immers anders. Maar het is wel te verwachten dat, wanneer er sprake zou zijn van een eenduidige, vergelijkbare afweging bij alle experts, dat deze verwijzpercentages dichter bij elkaar zouden liggen.

Van deze verwijzingen gaat ruim de helft naar Bindkracht 10, een 40% naar BSHV. *Maar of dit meer of minder is dan de vroegere verwijzingen vanuit de Stip???*

Niet zo veel “kruislingse verwijzingen”

In de verwijzscijfers is duidelijk te zien dat de experts (afkomstig van BSHV en Bindkracht 10) een neiging hebben vooral te verwijzen naar trajecten die zij vanuit hun achtergrond goed kennen. Dit is bij de tussenevaluatie in februari al geconstateerd. Als gevolg daarvan zijn de projectorganisatie en de experts hierover in gesprek gegaan: is er sprake van een onbewuste bias in de verwijzingen?



Figuur 13 Zijn verwijzingen naar eigen organisatie van Financieel Expert?

In bovenstaande figuur is te zien dat deze scheefheid is afgenomen: in de maanden tot februari 2018 ging ongeveer driekwart van de verwijzingen naar de eigen organisatie, in de maanden februari-mei 2018 was dat ongeveer 60%.

Desondanks zijn er nog steeds meer verwijzingen naar de eigen organisatie dan naar de partner-organisatie.

Naast verwijzingen voor BSHV-, stabilisatie en Fixx-trajecten kan ook verwezen worden voor een adviestraject. Dat is in de bekeken periode 27 maal voorgekomen. In het registratiesysteem van de FEW is dan niet te zien bij welke organisatie de verwijzing is. De inschatting van de financieel experts is dat die verwijzing vooral naar de “eigen” organisatie van de expert geweest zal zijn. Vaak is het de expert zelf die zo’n traject oppakt.

Financieel Experts zeer positief over samenwerking Bindkracht 10-BSHV

De medewerkers van de Financieel Expert zijn heel positief over de onderlinge samenwerking:

- De experts vanuit Bindkracht 10 en vanuit BSHV hebben aanvullende kennis, die zij aan elkaar overdragen
- Het samenwerken op hetzelfde moment op dezelfde locatie geeft uitstekende mogelijkheden om snel te schakelen en elkaars advies te vragen. Zeker in Dukenburg loopt dit uitstekend. In Nieuw-West is, door het beperktere aantal cliënten, meestal maar één expert tegelijk aanwezig. Daar heeft het overleg vooral telefonisch plaats. Dat werkt ook goed omdat er, bij de start van deze locatie, wel een gezamenlijke basis is gelegd.
- Er ontstond al snel een “teamgevoel” binnen de FEW

Ook vanuit BSHV en Bindkracht 10 en bij Sterker wordt de verbeterde samenwerking tussen BSHV en Bindkracht 10 als één van de grote pluspunten van de Financieel Expert in de Wijk gezien

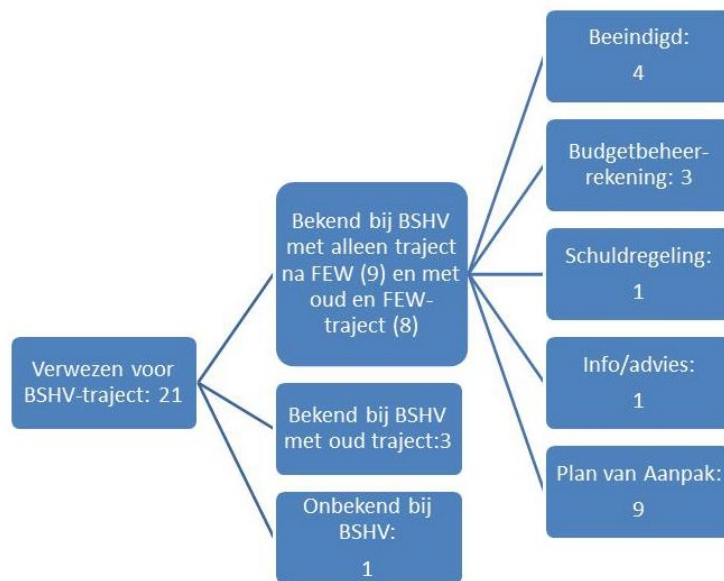
Zijn verwezen cliënten op hun plek?

Een andere manier om te beoordelen of er sprake is van “gerichte doorverwijzing” is om te kijken of de cliënten op hun plek zijn bij de organisatie waarnaar zij verwezen zijn.

Deze vraag is nog niet zo makkelijk concreet te maken, want wat is “op hun plek”?

Als eerste indicatie is bekeken wat er gebeurd is met de cliënten die verwezen zijn, hoe is het hen bij de verschillende ondersteuners vergaan?

Verwijzingen naar BSHV-traject



Figuur 14 Vervolg verwijzingen BSHV-traject

Over de cliënten die verwezen zijn naar een BSHV-traject kunnen verschillende conclusies worden getrokken:

- bij deze verwijzingen gaat het vaak (11 van de 21) om mensen die al eerder met BSHV te maken hebben gehad. Mensen/huishoudens die dus al eerder te maken hadden met financiële problemen.
- (nog) niet voor alle verwezenen naar aanleiding van een intake bij de FEW is een nieuw traject gestart. In één geval is het vervolg binnen de FEW opgepakt, een ander geval lijkt bij bestudering van het dossier een verwijzing naar Bindkracht 10 te betreffen
- 4 van de trajecten bij BSHV zijn inmiddels beëindigd, meestal vanwege persoonlijke omstandigheden (verhuizing buiten Nijmegen, detentie)
- Voor 3 cliënten is een budgetbeheerrekening gestart
- Het grootste deel van de verwezenen zit nog in het proces, activiteiten in het kader van Plan van Aanpak lopen. In één geval is het al tot een schuldregeling gekomen

Omdat het overgrote deel van de verwezenen nog “in behandeling” is, is het nog te vroeg om een te beoordelen wat het resultaat van de vervolgttrajecten is. Wel is hieruit af te leiden dat, na de snelle start bij de Financieel Expert, de vervolgstappen de nodige tijd kosten.

Verwijzingen voor stabilisatietrajecten Bindkracht 10



Figuur 15 Stroomschema verwijzingen voor stabilisatietrajecten. Bron: KVS Bindkracht 10

De 26 verwijzingen naar stabilisatietrajecten van Bindkracht 10 betreffen 25 verschillende mensen/huishoudens. Over hen kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

- Voor 4 van de 25 is geen traject bij Bindkracht 10 gestart, meestal vanwege no show van de client
- Afgezien van één traject Op jezelf, en één onduidelijk geval, gaat het altijd om Stabilisatietrajecten (19x).
- Ondanks de wachtlijsten voor deze trajecten is bij 18 van het traject gestart, slechts 1 geval staat nog op de wachtlijst
- De meeste trajecten lopen nog, twee maar is het traject afgerond, 1x gestopt vanwege no show
- Opvallend is dat bij 11 van 19 stabilisatietrajecten er sprake is van technische belemmeringen voor een schuldregeling (de cliënten hebben bv in de afgelopen 10 jaar al een regeling gehad, er is sprake van fraude, de schuldsituatie is ivm verkoop huis, eigen bedrijf, echtscheiding nog niet duidelijk, de client heeft geen inkomen)
- De meerderheid van de verwezen personen (14) was al bekend bij Bindkracht 10/Formulierenbrigade/Papierwinkel.

Verwijzingen voor Fix-coaching

4 Clienten van de Financieel expert zijn doorverwezen voor Budgetcoaching bij Fix. Voor 2 van hen loopt nu een coachingstraject, één persoon staat op de wachtlijst

Verwijzen naar andere financiële hulpverleners

In een beperkt aantal gevallen wordt door de FEW doorverwezen naar een andere financiële hulpverlener, zoals bv de Sociaal Raadslieden of de Formulierenbrigade. Hierbij zien de FEW-medewerkers geen verschil met de oude werkwijze.

Suggesties voor verbetering

- De introductie van (nieuwe) medewerkers van de financiële expert is nu nog redelijk beperkt: een keertje meekijken met een collega en vooral varen op je eigen kennis. Meer investering bij de start van een FEW-vestiging is gewenst.

- Daadwerkelijke samenwerking (tegelijk op dezelfde locatie) voor de medewerkers van Bindkracht 10 en BSHV is een voorwaarde voor het bekend raken met elkaars werkwijze en aanbod
- Verbetering van doorstroming van cliënten tussen Bindkracht 10 en BSHV kan ook bevorderd worden door samen te analyseren in welke gevallen waarom een doorverwijzing van Bindkracht 10 naar BSHV toch niet succesvol is geweest

Ook oog voor problemen op andere leefgebieden

Bij 15 cliënten ook traject Sterker

In het FEW-registratiesysteem is aangetekend dat bij 15 van de cliënten ook sprake is van een traject bij Sterker. Het gaan dan lang niet altijd om nieuwe cliënten voor het maatschappelijke werk. Het komt ook voor dat een cliënt juist door Sterker wordt aangedragen of dat er al een afzonderlijk traject bij Sterker was. Naar de inschatting van Sterker is het aantal nieuwe cliënten dat via de Financieel Expert bij hen is gekomen op de vingers van één hand te tellen.

Verwachting was veel hoger

Op voorhand was het idee dat het aandeel cliënten waarbij niet alleen sprake zou zijn van financiële problemen, maar waarbij ook moeilijkheden op psychosociaal gebied zouden spelen veel groter zou zijn. Dan gaat het om zaken als motivatie, gedrag, verslaving, ouder-kindpatronen, depressie etc. Vijf jaar geleden is een pilot gehouden voor een project dat inhoudelijk veel op de FEW leek. Daarbij speelde bij 60% van de cliënten ook problemen op psychosociaal gebied. Door alleen te focussen op de financiële aspecten van de moeilijkheden los je niet het totale probleem op.

Het herkennen van psychosociale problemen is lastig. Dat geldt niet alleen voor de professionals van de FEW maar ook voor de vrijwilligers van de Stip. Ook verwijzingen vanuit Stip naar SWT zijn lager verwacht.

Dat de verwijzingen vanuit de FEW achter blijven bij de verwachtingen kan ermee te maken hebben dat de rol van het Sterker-teamlid binnen de FEW anders is dan die van de financieel experts. Het Sterkerlid is op afroep beschikbaar en afhankelijk van de andere experts, die haar moeten inschakelen.

Ervaring Financieel Experts

De financiële medewerkers zien ook dat bij een deel van cliënten de problemen breder spelen dan alleen op het financiële vlak. Die gevallen spelen ze door naar Sterker, maar meestal blijkt dat die cliënt daar dan al bekend is. Veel nieuwe gevallen pikken zij niet op uit het spreekuur. De Mesis-meting geeft soms een handvat om zulke problemen te bespreken, maar vaak komt dit niet voor.

De FEW-medewerkers constateren dat een verwijzing naar het maatschappelijk werk door de cliënten vaak positiever wordt ontvangen dan een verwijzing naar het Sociaal Wijk Team.

Ervaringen cliënten

Bij twee van de geïnterviewde cliënten is er sprake van inzet van maatschappelijk werk door de Financieel Expert. Zij zijn tevreden over deze ondersteuning. Wel was het in de beleving van één van hen niet makkelijk deze hulp te krijgen (er zou een wachtlijst zijn maar uiteindelijk was het toch snel geregeld).

Suggesties voor verbetering

- Door regelmatig collegiaal contact en overleg met het Sterker-teamlid moet het bewustzijn voor psychosociale problemen bij de FEW groeien

- Contact en directe consultatie zouden makkelijker zijn wanneer de Sterker-medewerker beschikbaar is tijdens de spreekuren. Praktisch is dit op dit moment niet uitvoerbaar: er is 4 uur per week beschikbaar voor drie locaties.
- Deskundigheidsbevordering op gebied van herkennen van psychosociale problemen bij FEW zou goed zijn, Mesis is een hulpmiddel maar professionele inschatting blijft het belangrijkste.
- De casebespreking kan een goede bijdrage leveren aan het vergroten van het bewustzijn. Bij de start van de pilot zijn er enkele van zulke besprekingen geweest, maar dat is vrij snel verwaterd. Recent zijn deze besprekingen weer herstart (eens in de 4 weken). Hoewel er wel een format voor deze case-besprekingen ligt is de vorm die deze bespreking in praktijk heeft nog weinig strak. Het volgen van een vaste set vragen/onderwerpen (wat/hoe heb je gevraagd, wat gekozen, waarom etc) per case kan de effectiviteit vergroten.

Andere hulpverleners hebben oog voor financiële problemen

De andere kant van de medaille

De doelstelling “andere hulpverleners hebben oog voor financiële problemen” spiegelt met de eerder behandelde ambitie “cliënten eerder in het vizier”. Door dat meer mensen oog hebben voor financiële problemen komt deze doelgroep eerder in beeld.

Eerder werd daarom al beschreven dat er maar weinig ervaringen zijn van andere partijen dan de Stip. Daarvoor worden de volgende verklaringen genoemd in de interviews:

- De bekendheid van de FEW in de wijken moet nog groeien. Daar wordt vanuit de FEW ook aan gewerkt (bv flyers achterlaten bij school en huisarts). Daar staat tegenover dat de Stips al wel een goede bekendheid hebben en ook steeds meer in beeld zijn bij allerlei instellingen. Als cliënten van de huisarts naar de Stip gestuurd worden komen ze ook wel bij de FEW terecht
- Speciaal voor Nieuw-West geldt dat de afstand tussen het SociaalWijkTeam (aan het Danielsplein) en de locatie van de Stip in de Notenhout wederzijdse bekendheid en samenwerking belemmert
- Ook in Dukenburg is het aantal verwijzingen vanuit het SWT beperkt, ondanks de nabijheid en voorlichting over de FEW. Is deze gewoonte nog niet helemaal ingedaald? Mogelijk spreekt hier ook verwarring rond de vele instanties waarnaar je kunt verwijzen bij financiële problemen. Wanneer is het aangewezen een cliënt rechtstreeks naar bv de Formulierenbrigade te sturen en wanneer kun je dat beter via de “omweg” van de FEW doen?
- Het SWT heeft te kampen met behoorlijke wachtlijsten. Terwijl cliënten op hun keukentafelgesprek wachten wordt wel geprobeerd via de “IenA-lijn” gevallen door te verwijzen naar ondersteuningsvormen, zoals de FEW, die voor hen relevant zijn.
- Een locatie waar ook andere partijen, die zouden kunnen doorverwijzen naar de FEW (zoals bv in Hatert), werkt positief op de mate waarin deze partijen verwijzen. Als er minder anderen op dezelfde locatie zitten (zoals bv in Nieuw-West) zijn de andere partijen slechter bekend met het aanbod van de FEW

Waardering concept FEW

De waardering van het concept FEW is onder alle betrokkenen heel positief:

Stips

Op de Stips worden als belangrijke pluspunten van de FEW genoemd:

- Met de FEW is er een goed toegankelijke financiële functie in de Stip, die via een kort lijntje te bereiken is. In Stips waar eerder ook al een locatie van Het Interlokaal was is vooral het contact met gemeentelijke onderdelen verbeterd.
- De aanwezigheid van de FEW ontlast vrijwilligers en medewerkers van de Stip: te moeilijke gevallen kunnen met een gerust hart worden doorverwezen, de vrijwilliger hoeft niet zelf het complete overzicht over allerlei vormen van financiële ondersteuning te hebben.
In de opstartfase is wel een extra (tijds)investering nodig.
- Van de aanwezigheid van de FEW gaat ook een leereffect uit: vrijwilligers horen over oplossingen/aanpak die ze eerder niet kenden
- Op de Stips wordt gesignaleerd dat de mogelijkheid om hulp te organiseren in gevallen van financiële problemen nu behoorlijk goed geregeld is, maar dat bij andersoortige problemen dat veel moeilijker is: de wachtlijst voor de SWT's is erg lang.

Professionals

Ook de professionals van de betrokken partijen (BSHV, Bindkracht 10, Sterker) zijn enthousiast:

- De meerwaarde op dit moment ligt vooral in de samenwerking van Bindkracht 10 en BSHV. Daar is nu veel sprake van schakelen, kennisdelen en overleggen
- De medewerkers van de Financieel Expert zelf geven aan dat het directe contact met de collega's en het gebruik maken van complementaire kennis belangrijk is.
- Er is algemene erkenning van het inzicht dat een gezamenlijke aanpak van BSHV/Bindkracht 10 enerzijds en Sterker anderzijds essentieel is om schulden- en psychosociale problemen in samenhang aan te pakken. Om dat werkelijk te laten slagen is wel een zaak van lange adem
- De al wel gerealiseerde afstemming in financiële hulpverlening strekt zich op dit moment echter nog niet uit tot een goede aansluiting op/afstemming met hulp van Sterker/Maatschappelijk Werk.

Cliënten

De geïnterviewde cliënten waren allemaal tevreden over hun ervaringen met de Financieel Expert

- Je kunt heel snel bij de FEW in de wijk terecht
- De hulp die je krijgt is concreet en snel, er worden goede afspraken gemaakt, die je zwart op wit mee krijg
- De hulp is persoonlijk
- Locatie in de wijk is fijn