

Samen proactief werken aan een leven zonder financiële zorgen

Samen met verschillende zorgpartijen werkt Stichting CAV aan een vroegtijdige signalering van betalings- en inkomensproblemen. Met als doel op tijd te anticiperen op financiële problemen bij cliënten. Hoe ze dat doet laat ze zien in een serie nieuwsbrieven, waarvan dit nummer 1 is.



Erwin, je bent directeur van CAV. Kun je een schets geven hoe groot de betalings- en inkomensproblemen in Nederland zijn?

'Mensen met betalings- en inkomensproblemen zijn er altijd geweest en zullen altijd blijven bestaan. Wat dat betreft is er niets nieuws onder de zon. Wat wel bijzonder is, is dat de omvang van de financiële problemen de laatste jaren fors toeneemt. Sinds 2008 - het begin van de economische crisis - is het aantal huishoudens dat in een schuldsituatie zit verdubbeld. Gemiddeld heeft een huishouden met een gemiddeld inkomen van 1.246 euro 47.000 euro schuld. Iedereen snapt dat deze situatie nagenoeg onhoudbaar is. Maar wie kan er iets aan doen?'

Ja, dat is een goede vraag: wie gaat hier iets aan doen?

'Laten we beginnen met wat in ieder geval niet bijdraagt aan het oplossen van de schulden. Veel van deze mensen met betalings- en inkomensproblemen huren een sociale huurwoning. Komende jaren ziet de prijsstijging van huurwoningen er somber uit. Veel corporaties verhogen de huur ruim boven inflatie. Dit betekent dat de grootste kostenpost voor de huishoudens ook een onevenredig grote hap neemt uit het al zeer kleine besteedbare budget. Daarnaast heeft het decentralisatiebeleid van de overheid grote gevolgen. Mensen worden door bijvoorbeeld de Participatiewet volledig op zichzelf en hun directe omgeving aangewezen. En een omgeving waarin de betalingsproblemen ontstonden, is vaak geen goede omgeving om betalingsproblemen op te lossen.'

Maar wie gaat dan wel wat aan de inkomens- en betalingsproblemen doen?

'Ondanks dat de zorg financieel sterk onder druk staat, denk ik dat zorgverleners, zorg en bewindvoerders veel voor mensen met inkomens- en betalingsproblemen kunnen betekenen. De zorg komt met veel van deze mensen vroegtijdig in aanraking.

Financiële problemen gaan immers gepaard met spanning en gezondheidsproblemen. Vaak zorgen psychische problemen ook voor betalingsproblemen. Als de wereld van de zorg en die van de zorg hulpverlening goed met elkaar kunnen samenwerken, bereik je een belangrijk deel van de mensen vroegtijdig.'

Werket CAV daarom zo nauw samen met zorgorganisaties?

'Ja en dat laten we ook graag zien. Onder andere met deze nieuwsbrief. Dit om zorgorganisaties te laten zien hoe samenwerking eruit ziet en wat we samen nog veel meer kunnen bereiken. Het Financieel Café van PuurZuid in Amsterdam vind ik zo'n prachtig voorbeeld waar zorg, schuldhulpverlening en bewindvoering op een laagdrempelige manier en met een menselijk gezicht voor de cliënt naadloos samenwerken. Lokaal verankerd in de wijk. Dichtbij mensen. Dit is een van de manieren om vroegtijdig te anticiperen op betalings- en inkomensproblemen en te werken aan zelfredzaamheid. Voordat de schulden torenhoog en niet meer beheersbaar zijn. Zodat financiële zorgen de zorg voor 'lijf en leden' niet in de weg staan. Samen proactief werken aan een leven zonder financiële zorgen.'

Het Financieel Café, een prachtige vorm van samenwerking

Een van de zorgpartners van Stichting CAV is PuurZuid in Amsterdam. In hun kantoor aan het Amsterdamse Gelderlandplein raken schuldhulpverlener Marjolein Schilperoort en maatschappelijk werker Myrna Kiburg niet uitgepraat over de voordelen van de samenwerking met CAV-bewindvoerder Christa Kruyswijk, hun gezamenlijke cliënten, de rol van de overheid en het succes van het Financieel Café.

'Als schuldhulpverlener bij PuurZuid had ik in het verleden te weinig tijd om vragen van cliënten tijdens een-op-eengesprekken volledig te beantwoorden', vertelt Marjolein. Het door een van haar collega's bedachte Financieel Café, waar cliënten wekelijks terecht kunnen met hun financiële problemen, bood een prima uitkomst. Christa, die namens CAV sinds een half jaar als bewindvoerder meedraait in het Financieel Café: 'De lijnen zijn nu veel korter, omdat ik fysiek in het café aanwezig ben en cliënten mij rechtstreeks kunnen benaderen. Marjolein: 'De aanwezigheid van Christa maakt het contact tussen bewindvoerder en cliënt toegankelijker en is voor ons heel effectief, wij hoeven er niet meer tussen te zitten.'

Welke vragen krijgen jullie zoal in het Financieel Café?

De vragen die cliënten stellen in het café zijn volgens Christa heel divers en gaan over brieven van schuldeisers, het checken van toeslagen, gemeentebelasting, het invullen van formulieren of ondersteuning bij moeilijke telefoontjes. 'Helaas merken we dat financiële problemen niet de enige zijn waarmee de cliënt kampt', zegt Marjolein. 'Vaak stuiten we op relationele, psychische of verslavingsproblemen, maar financiële problemen voeren wel de boventoon'. Myrna: 'Zolang er financiële onrust heerst, komen mensen niet toe aan het oplossen van de rest van hun problemen. Gelukkig kunnen wij ze hierbij helpen.' 'Ook echtscheidingen en werkloosheid zijn trouwens aan de

orde van de dag', weet Marjolein. 'Wat in het laatste geval opvalt, is dat mensen heel lang hetzelfde bestedingspatroon aanhouden, terwijl ze inmiddels veel minder inkomsten hebben. In een heel laat stadium kloppen ze vervolgens bij ons aan en dan is het eigenlijk al te laat. Dat moet veranderen!'

Dreigt de cliënt door schaalvergroting tussen wal en schip te vallen?

Een algemene trend die zichtbaar is in de zorg, is schaalvergroting. Het creëren van grote organisaties zou de kwaliteit van de zorg aantasten en van de cliënt een nummer maken. Op de vraag of cliënten door schaalvergroting tussen wal en schip dreigen te vallen, antwoordt Marjolein: 'Hiervan is bij PuurZuid geen sprake. Wat er ook gebeurt, ik verlies mijn cliënten niet uit het oog'. Myrna vult aan: 'Wij blijven in

'Zolang er financiële onrust heerst, komen mensen niet toe aan het oplossen van de rest van hun problemen.'

de wijk aanwezig om maatwerk te leveren. Naast het Financieel Café hebben wij bijvoorbeeld ook een Woningnetcafé om mensen te helpen bij het zoeken naar een woning en geven wij samen met verschillende banken workshops om cliënten met zaken als internetbankieren vertrouwd te maken. Dat maakt cliënten veel zelfstandiger.'



Van links naar rechts: mevrouw M. Kiburg, de heer A. Seddiki, mevrouw M. Schilperoort en mevrouw C. Kruyswijk

De overheid bespaart 1,4 miljard vergeleken met de begroting van vorig jaar op hervormingen in de langdurige zorg. Wat merken jullie van de verscherpte maatregelen van de overheid?

Bezuinigingen zijn in de zorg aan de orde van de dag. Ook PuurZuid maakt zich zorgen over de gevolgen van de toenemende overheidsmaatregelen, waarvan de cliënt uiteindelijk de dupe is. Marjolein: 'Ik voorzie veel problemen met de kostendelersnorm die sinds 1 juli 2015 van kracht is en mensen kort op hun uitkering wanneer er meerdere inkomens op één adres zijn.' Myrna: 'Of het afschaffen van voorzieningen, zoals de langdurigheidstoelage van DWI, dat ervoor zorgt dat mensen met een beperkt budget zelf meer kosten moeten maken.' Marjolein: 'Er wordt zoveel bezuinigd, terwijl de aanvragen voor bewindvoering juist toenemen omdat budgetbeheer niet meer wordt vergoed voor mensen die uit de schuldhulp zijn. Dus natuurlijk hoop ik vooral dat gemeenten niet gaan bezuinigen op het vergoeden van bewindvoering voor mensen die dit niet kunnen betalen.' Myrna: 'Dat zou een grote sociale ramp veroorzaken.'

Hoe ziet jullie toekomstige samenwerking eruit?

Christa: 'Gelukkig is de situatie nog te overzien en hopen we dit werk nog lang samen te mogen blijven doen. Het is fijn om iets voor mensen te kunnen betekenen. Aan de andere kant zijn wij ook vaak de bringers van slecht nieuws, dus dat is wel eens lastig.' Myrna: 'Maar ieder mens heeft recht op een goed bestaan. De blokkades die dit in de weg staan, proberen we als hulpverlener op te heffen.' Marjolein besluit: 'De hulp van Christa is daarbij onmisbaar. We merken gewoon, ook bij nieuwe aanvragen, dat mensen eerder geneigd zijn om met de bewindvoerder in gesprek te gaan. En als wij een situatie stabielere kunnen krijgen en een hoop onrust bij mensen kunnen wegnemen, dan hebben wij heel veel bereikt.'

'Fijn om financiële zorgen uit handen te kunnen geven'

Een van de manieren om dicht bij de cliënt te blijven, is het door PuurZuid opgezette Financieel Café in het Huis van de Wijk Buitenveldert. Iedere dinsdagmiddag van 14.00 uur tot 16.00 uur is de heer Seddiki in het Financieel Café te vinden. Hij is Algerijns van origine, maar woont al dertig jaar in Nederland en is door schulden in een moeilijke financiële situatie terecht gekomen.



'Een paar jaar lang heb ik met mijn creditcard teveel geld uitgegeven en nu willen de banken hun geld terugzien', vertelt de heer Seddiki. Gelukkig klopte hij tijdig aan voor hulp bij stadsdeel Zuid, waarna hij werd doorverwezen naar de afdeling maatschappelijk werk van PuurZuid. 'Daar ben ik in contact gekomen met schuldhulpverlener Marjolein Schilperoort. Zij helpt me samen met Christa Kruyswijk van Stichting CAV om beter met geld om te gaan en weer structuur in mijn leven aan te brengen.'

Financieel Café

'Toen Marjolein aangaf dat PuurZuid een Financieel Café zou opstarten, was ik meteen enthousiast', gaat de heer Seddiki verder. 'Je kunt zonder afspraak binnenlopen, dus als ik post krijg ga ik er meteen naartoe. Marjolein stuurt mijn post door naar CAV. Hierover heb ik met Christa meestal alleen telefonisch contact, maar wat ik fijn vind, is dat zij ook een keer in de maand in het Financieel Café langskomt.'

Christa: 'In eerste instantie was CAV alleen verantwoordelijk voor het budgetbeheer van de heer Seddiki, maar sinds januari treed ik op als bewindvoerder en heb zijn volledige administratie overgenomen'. De heer Seddiki: 'Het voelt fijn om m'n financiële zorgen uit handen te kunnen geven. Hierover hoef ik me niet meer onrustig te voelen.'

Rust en zekerheid

'Soms kom ik alleen maar langs in het Financieel Café om gedag te zeggen. Ik voel me hier echt thuis! CAV en PuurZuid staan altijd voor me klaar. Ook als ik ziek ben of een tijdje niks van me laat horen. Ik ben dan ook erg tevreden met hun hulp. Als ik in het Financieel Café ben geweest voel ik me zó opgelucht! Hoewel ik in het begin moeite had om rond te komen van m'n leefgeld, gaat dat nu een stuk beter. Van CAV en PuurZuid heb ik geleerd om beter te letten op wat ik uitgeef. Zij geven me de rust en zekerheid dat alles goedkomt en dat vind ik heel bijzonder.'



Stichting CAV
Maria Montessorilaan 23
2719 DB Zoetermeer
T 088 8 228 228
F 088 8 228 200

Postbus 7276
2701 AG Zoetermeer

info@stichting-cav.nl
www.stichting-cav.nl

Colofon

CAV ontzorgt is een uitgave van Stichting CAV.
Tekst, eindredactie: Erwin Bel, Redactiebureau Chapeau
Fotografie: Redactiebureau Chapeau
Vormgeving: Haagsblauw