

SAMENWERKING ALS HOEKSTEEN: DE DRIE-EENHEID BEWINDVOERDERS, ZORGINSTELLING CLIËNT

In de praktijk van alledag ziet bewindvoerder Xander van Twist dat er bij cliënten naast schulden vaak (veel) andere problemen spelen. Naast forse schulden is er bij zijn cliënten geregeld ook sprake van een justitieel verleden, psychiatrische aandoening, verslaving en/of een (licht) verstandelijk beperking. Om deze meervoudige uitdagingen aan te pakken is een goede samenwerking en communicatie tussen bewindvoerder, zorginstellingen en cliënt van groot belang.

MULTI-PROBLEMATIEK

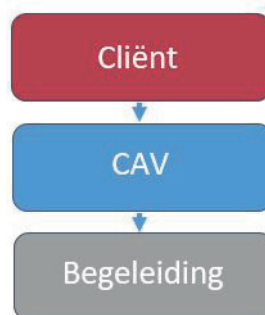
Bewindvoerder Xander van Twist heeft 23 jaar als deurwaarder gewerkt en besloot toen om mensen met schulden 'aan de voorkant' te willen helpen. Sinds 2,5 jaar werkt hij als bewindvoerder en coördinator bij Stichting CAV. De doelgroep waar Xander zich op richt, is door de diverse problemen die zich voordoen gerust complex te noemen. Vaak zijn zij met justitie in aanraking geweest en is er sprake van verslavings- en of psychiatrische problematiek, al dan niet in combinatie met een (licht) verstandelijke beperking. De stichting neemt ook geregeld cliënten aan die door andere bewindvoerders zijn geweigerd vanwege de complexiteit.

SAMENWERKING MET PAMEIJER

Volgens Xander zit de crux voor een effectieve aanpak bij cliënten met complexe problematiek in een nauwe samenwerking tussen bewindvoerders, zorginstellingen en cliënten. Met deze visie sluit hij aan bij het beleid dat Stichting CAV hanteert bij schuldenproblematiek. Zelf werkt Xander intensief samen met Pameijer, een instelling die kwetsbare mensen met psychosociale problemen of een (lichte) verstandelijke beperking ondersteunt. Deze samenwerking heeft op verschillende niveaus vorm gekregen. Zo vindt er om de maand afstemmingsoverleg plaats. Daarnaast geven bewindvoerders en medewerkers van Pameijer elkaar op locatie om beurten presentaties over hun werkwijze. Bewindvoerders vertellen dan over hun taken en wat zij doen om de financiële zelfredzaamheid van cliënten te vergroten. Pameijer legt op haar beurt meer uit over het opstellen van zorgplannen en zorgindicaties. Op deze manier is iedereen goed op de hoogte van elkaars werk, waardoor je sneller kan schakelen. Volgens Xander is contact met deze medewerkers ook heel belangrijk, omdat zij met de cliënt te maken krijgen op het moment dat de cliënt 'nee' te horen krijgt van de bewindvoerder. Bijvoorbeeld over een aanvraag voor extra weekgeld.

VISIE VAN PAMEIJER OP SAMENWERKING

Dat de samenwerking tussen bewindvoerders, zorginstellingen en cliënten werkt of zelfs noodzakelijk is, onderschrijft ook Christa Versteeg, adviseur financiële ondersteuning bij Pameijer. De zorginstelling heeft een aantal jaar geleden het initiatief genomen om een betrouwbare samenwerkingspartner te vinden voor bewindvoering van haar cliënten. Destijds is een aantal kantoren uitgenodigd voor een pitch. Stichting CAV is hieruit geselecteerd als samenwerkingspartner. Over de samenwerking vertelt Christa Versteeg: "Zowel CAV als Pameijer zien dat in de praktijk de communicatie vaak via de wooncoaches plaatsvindt. Wij vinden het belangrijk dat cliënt, wooncoach én het CAV gelijkwaardig met elkaar communiceren, elkaar op de hoogte houden en samenwerken."



Traditionele samenwerking



Gewenste samenwerking

TAAKVERDELING EN DOORVERWIJZING

Pameijer is zelf ook actief op het vlak van het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Als er financiële kwesties spelen, zijn wooncoaches de eerste aanspreekpersoon voor cliënten. Is er meer ondersteuning nodig, dan volgt een beroep op de adviseurs van Geld Telt, een afdeling binnen Pameijer. Deze adviseurs bieden extra hulp bij de financiële basis van de cliënt. Het gaat dan om zaken als hoe doe je je administratie en hoe maak je een begroting. Als deze hulp niet afdoende is, schakelt Pameijer Stichting CAV in. Hierbij wordt aan de hand van een checklist bepaald hoe leerbaar een cliënt is en welk type dienst, in hun ogen, het meest passend is voor de cliënt. Is een cliënt wel leerbaar, dan krijgt deze het advies budgetbeheer. Blijkt dat een cliënt te weinig vermogen heeft het hiermee te redden, dan raadt Pameijer bewindvoering aan.

Ook andere mengvormen van diensten komen voor. Als iemand een periode van bewindvoering afsluit, kan budgetbeheer als tussenstap ingezet worden om de stap naar financiële zelfstandigheid te overbruggen. Cliënten krijgen dan het advies om Stichting CAV hiervoor te benaderen, maar het staat hen vrij een bewindvoerder van een ander kantoor te kiezen.

HULP VAN WOONCOACHES BIJ LEERDOELEN

Wooncoaches hebben dagelijks contact met de cliënt en ondersteunen hen ook met hun financiële leerdoelen. "Stel dat een leerdoel is dat de cliënt zelf wil leren goed om te gaan met zijn weeggeld, dan gaan wooncoaches het gesprek aan met de cliënt: hoe doe je dat dan? Vervolgens voorziet Stichting CAV in dat leefgeldbedrag en geeft hierbij een distributieplan", aldus Christa Versteeg. In principe ligt het initiatief van de leerdoelen bij de cliënt zelf. Tegelijkertijd kan Pameijer een cliënt ook actief uitnodigen het zelf te gaan proberen, als blijkt dat iemand het zelf aankan maar er niet zelf over begint.

Christa Versteeg is ervan overtuigd dat de samenwerking tussen de drie partijen bijdraagt aan het versterken van de financiële zelfredzaamheid van cliënten. "Ik vind het erg prettig dat ik Xander regelmatig spreek en we ook samen op casusniveau overleggen. Stel dat er iets niet helemaal loopt, dan kan de wooncoach bij mij terecht en neem ik waar nodig contact met Xander op. Doordat we hele korte lijntjes hebben, kunnen knelpunten snel opgelost worden."

SAMENWERKING BEWINDVOERDER EN CLIËNT

Voor Xander is samenwerking en goede communicatie met de cliënt van groot belang. Het gaat daarbij in de eerste plaats om het opbouwen van een vertrouwensrelatie. "Om dit te bereiken, ga ik geregeld op bezoek bij cliënten die door Pameijer worden ondersteund. Er ontstaat zo sneller vertrouwen en cliënten durven mij makkelijker aan te spreken bij financiële vragen of problemen", aldus Xander. Vanuit deze vertrouwensrelatie werkt Xander ook toe naar het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van zijn cliënten. Altijd in kleine stapjes, passend bij de mogelijkheden van de doelgroep.

Concreet houdt dit in dat cliënten tijdens huisbezoeken altijd zelf bij hun financiën betrokken worden. Dit doet hij door samen met de cliënt internetbankieren te openen en onderwijl een gesprekje te voeren over de betalingen en inkomsten. Een volgende stap is dat cliënten aangemoedigd worden om bij tussentijdse vragen telefonisch contact op te nemen met de bewindvoerder of om zelf op onderzoek uit te gaan. Bijvoorbeeld, als een cliënt belt met de vraag 'mag ik een mobiel abonnement', legt Xander eerst de vraag terug, 'probeer zelf eerst eens uit te zoeken wát voor mobiel abonnement je wilt.' Tot slot oefenen cliënten soms met een lagere frequentie van leefgeld (van week naar maand). Xander vervolgt: "Als er dan een aanmaning komt, is iemand er toch nog niet helemaal klaar voor."

PLATFORM VOOR BEWINDVOERDERS

Om de ervaringen van bewindvoerders onderling uit te kunnen wisselen en bewindvoerders beter met elkaar te laten samenwerken, is vanuit Stichting CAV het bewindvoerdersplatform 'ZELF' opgericht. Via dit platform kunnen ervaringen gedeeld worden en vinden groepsdiscussies en kennisdeling plaats, bijvoorbeeld via het plaatsen van artikelen. Het platform beoogt maatschappelijke bewindvoerders die zijn aangesloten van elkaars ervaringen te laten profiteren, te verbinden en onderlinge samenwerking te faciliteren. Vanuit het platform wordt er ook periodiek een magazine ZELF uitgegeven.

KORTE COMMUNICATIELIJNEN

Naast schulden spelen bij cliënten vaak ook andere problemen. De werkwijze van Xander en Stichting CAV in samenwerking met Pameijer sluit hier goed bij aan. In de kern komt deze neer op een goede samenwerking en communicatie tussen alle drie de betrokken partijen: bewindvoerder, zorginstelling en cliënt. Door te profiteren van elkaars expertise en door de (communicatie)lijnen kort te houden, kan ook deze groep cliënten met complexe problematiek geholpen worden bij de aanpak van hun schulden en het vergroten van hun financiële zelfredzaamheid.

MET DANK AAN

XANDER VAN TWIST

Bewindvoerder en coördinator bij Stichting CAV

CHRISTA VERSTEEG

Adviseur financiële ondersteuning bij Pameijer

TEKST Bureau Bartels

