

## Inzicht in uitvoering armoedebeleid en schuldhulpverlening in Heusden

### Maak kennis met Marcel

Marcel is 39 jaar en werkzaam als tegelzetter. Zijn vrouw Judith (36) is een aantal jaar geleden volledig arbeidsongeschikt verklaard en ontvangt een uitkering. Samen hebben Marcel en Judith een zoon van 5 en een dochtertje van 3.

Marcel is nu twee jaar werkzaam bij hetzelfde bedrijf. Tot nu toe heeft hij enkel tijdelijke contracten gekregen. Onverhoeds komt het bedrijf in financieel zwaar weer terecht, waardoor er moet worden bezuinigd. Met zijn tijdelijke contract is Marcel een van de eersten die het moet ontgelden; zijn contract wordt niet verlengd. Hij komt opeens zonder werk te zitten.

Als kostwinnaar is Marcel erg bezorgd over de financiële gevolgen van zijn ontslag. Hij gaat op zoek naar een nieuwe baan, maar kan geen werk vinden in zijn regio. Ondertussen lopen de vaste lasten, rekeningen en kosten voor levensonderhoud gestaag door. Deze kosten kunnen tijdelijk worden opgevangen met het kleine beetje spaargeld dat zij hebben en de uitkering van zijn vrouw, maar dit is geen houdbare situatie.

Uiteindelijk kunnen Marcel en zijn vrouw alle vaste lasten en kosten voor levensonderhoud niet meer betalen. Hierdoor lopen de schulden snel op bij onder andere de huurbaas en bij de energiemaatschappij. Marcel probeert zo lang mogelijk zelf een oplossing te vinden, maar raakt het overzicht kwijt en realiseert zich op den duur dat hij niet meer zelfstandig uit deze situatie kan komen. Wanneer hij dit bespreekt met vrienden raden zij hem aan om naar de gemeente te stappen voor hulp. Hij besluit om hun advies op te volgen. Na wat zoeken op internet komt Marcel terecht bij Bijeen, waar hij zich aanmeldt. Marcel hoopt dat hij snel aan de beurt is. Omdat hij zo lang heeft gewacht met hulp zoeken is de situatie flink uit de hand gelopen. Gelukkig kan hij snel terecht voor een intakegesprek.

Nadat de consulente zijn verhaal heeft gehoord stelt zij schuldhulpverlening door middel van bewindvoering voor om Marcel en zijn gezin uit de schulden te helpen. Daarnaast vertelt zij hem dat hij in aanmerking komt voor de Heusdenpas, waar hij allerlei kortingen en voordelen mee kan krijgen. Marcel luistert hier echter maar half naar; hij is vooral opgelucht dat hij kan worden geholpen met zijn schulden. Ook is hij erg in beslag genomen door het voorstel voor bewindvoering; de gedachte om alle controle uit hand te geven beangstigt hem. Uiteindelijk besluit hij de consulente te vertrouwen in haar oordeel en akkoord te gaan met het voorstel. Marcel komt bij een externe bewindvoerder terecht in een traject van drie jaar. De bewindvoerder beheert zijn financiën en betaalt de schulden af. Marcel krijgt wekelijks leefgeld. Het valt niet mee om hiervan rond te komen, maar het lukt. Hoewel hij al een tijdje niks hoort van de bewindvoerder, heeft Marcel het gevoel dat het de goede kant op gaat. Hij houdt zich immers trouw aan alle voorwaarden.

Dan krijgt Marcel plotseling een brief. Vanwege een huurachterstand dreigt zijn gezin uit huis gezet te worden. Marcel begrijpt hier helemaal niets van, aangezien de bewindvoerder hiervoor verantwoordelijk was. In paniek probeert hij contact op te nemen met de bewindvoerder. Die geeft echter niet thuis, waardoor Marcel geen idee heeft wat er aan de hand is en wat de bewindvoerder heeft gedaan. Uiteindelijk blijkt dat veel rekeningen niet zijn betaald en dat de schulden niet zijn afgelost onder de bewindvoering. Radeloos gaat hij terug naar Bijeen voor advies.

De consulente van Bijeen raadt hem aan om te wisselen van bewindvoerder. Gezien de slechte ervaringen met de huidige bewindvoerder ziet Marcel dit echter helemaal niet zitten. Toch besluit hij nogmaals te vertrouwen op de expertise van de consulente en gaat hij akkoord. Tot zijn genoegen blijkt dit een goede keuze: Marcel is tevreden over zijn bewindvoerder. Hij krijgt inzicht in zijn financiën, budget, afschriften en documentatie, en de acties van de bewindvoerder zijn transparant. Ook is de bewindvoerder goed te bereiken en kan Marcel dagelijks met al zijn vragen terecht.

### Algemene inzichten voor klanten onder bewindvoering

#### Wat kan beter?

- Veel klanten die te maken hebben met externe bewindvoerders ervaren het contact als (zeer) negatief. In alle gevallen was er sprake van slechte communicatie door of met de bewindvoerder en slechte bereikbaarheid van de bewindvoerder.
- Ook als het gaat om het ingezette traject onder externe bewindvoerders komen negatieve reacties naar voren. Respondenten benoemen hierover de volgende aspecten: gebrekkig financieel beheer door de bewindvoerder, gebrek aan transparantie en inzicht in de financiële situatie voor de klant en geen mogelijkheid voor incidentele uitgaven (bijvoorbeeld ter vervanging of reparatie van spullen, of bij verjaardagen).

#### Wat gaat goed?

- Over het algemeen zijn klanten tevreden over zowel het aanmeldproces als de doorlooptijd. Ook zijn ze blij dat zij geholpen worden. Wel moet worden opgemerkt dat deze klanten, als zij eerder op de hoogte waren geweest, eerder contact hadden gezocht met de gemeente voor hulp.

*Deze inzichten zijn gebaseerd op de gevoerde gesprekken met klanten onder externe bewindvoering.*

