

## Inzicht in uitvoering armoedebeleid en schuldhulpverlening in Heusden

### Maak kennis met Doortje

Doortje is 68 jaar, woont alleen en ontvangt AOW en pensioen. Daarnaast is zij actief als vrijwilliger bij het lokale buurthuis en ontvangt zij ondersteuning van maatschappelijk werk.

Door persoonlijke omstandigheden staat Doortje al een lange tijd rood op haar betaalrekening. Met het geld dat zij ontvangt vanuit de AOW en haar pensioen kan zij net haar vaste lasten betalen. Het lukt haar maar niet om uit haar negatieve saldo te komen. Hoewel ze dit geen prettige situatie vindt, ligt ze er niet wakker van. Zo lang ze haar vaste lasten kan betalen en zij niet verder rood komt te staan gaat het goed, denkt ze. Voor haar eigen gemoedsrust ziet zij haar rode saldo als het 'nieuwe nul'.

Dan gaat de auto van Doortje stuk. Vanwege medische redenen heeft zij deze auto hard nodig. De hoge reparatiekosten moeten uit eigen zak komen. Doortje belandt in de schulden. Doortje is ten einde raad. Het laatste wat zij wil is haar kinderen achterlaten met een schuld, maar ze weet niet hoe ze hier zelfstandig uit kan komen. Doortje stapt naar haar maatschappelijk werker voor hulp. Die verwijst haar door naar de schuldhulpverlening van de gemeente.

Doortje wordt uitgenodigd voor een intakegesprek op het gemeentehuis. Ze legt haar situatie uit aan de consulent. Na het aanhoren van haar verhaal vraagt de consulent of Doortje het goed vindt als iemand van de Kredietbank bij het gesprek aanschuift, aangezien dit wel eens erg nuttig zou kunnen zijn. Doortje stemt in en de consulent gaat direct de medewerker van de Kredietbank halen. De medewerker van de Kredietbank stelt budgetbeheer voor om orde en rust in haar financiële situatie te brengen en legt uit wat dit inhoudt: Doortje krijgt een rekening bij de Kredietbank waar haar inkomen binnenkomt, van waaruit een hulpverlener van de Kredietbank haar vaste lasten, rekeningen en schulden (af)betaalt.

Daarnaast krijgt Doortje elke week leefgeld voor boodschappen en een hulpverlener die haar helpt met 'potjes maken'. Ook krijgt ze toegang tot Mijn Bankgemak, een digitaal platform van de Kredietbank waarin zij de status van haar financiën kan inzien en kan controleren. Zo kan ze precies bijhouden wat de Kredietbank doet met haar geld. Ook vertelt de consulent van de Kredietbank dat zij in aanmerking komt voor de Heusdenpas, waarmee zij vrijstellingen, kortingen en voordelen krijgt.

Het gesprek ging erg snel voor Doortje, waardoor zij niet alles kon bijhouden. Gelukkig was er genoeg ruimte om aan te geven wat ze niet begreep. Uiteindelijk kreeg Doortje passende antwoorden op haar vragen en heeft ze voor nu voldoende informatie gekregen. Het klinkt als een goed plan, dus gaat ze akkoord. De consulent van de Kredietbank gaat het traject in werking zetten en Doortje wacht op nader bericht. Eenmaal thuis komen er toch nog vragen bij Doortje naar boven. Ze schrijft deze op en stuurt ze in een mail naar de Kredietbank. Een aantal dagen later wordt ze gebeld door de Kredietbank, om haar vragen samen door te nemen. Dit waardeert Doortje zeer.

Voor aanvang van het traject moet Doortje wisselen van bank. Ze krijgt tenslotte een rekening bij de Kredietbank. Doortje vindt dit erg spannend, aangezien zij al jaren bij dezelfde bank zit. De hulpverleners hadden hier niet bij stilgestaan, maar doordat ze al haar vragen kwijt kan en passende antwoorden krijgt, is Doortje iets meer gerustgesteld. Eenmaal gestart met het traject heeft Doortje toch moeite met rondkomen van het leefgeld. Ook snapt ze helemaal niks van de 'Heusdenpas' die ze heeft ontvangen, laat staan van andere minimaregelingen. Gelukkig kan haar budgetcoach haar helpen met rondkomen van het leefgeld en is zij gerust dat al haar rekeningen en schulden worden betaald. Ze ziet eindelijk weer licht aan het einde van de tunnel. De hulpverleners van de Kredietbank staan altijd klaar om te helpen en mee te denken: 'ze stelden zelfs voor om mij iets extra's te geven om Sinterklaascadeautjes te kopen voor mijn kleinkinderen!'. Ook weet ze precies wat er gebeurt met haar geld. Door de hulp die zij krijgt om bewust en zelfstandig met geld om te gaan ziet zij het leven na afronding van de schuldhulpverlening rooskleurig in: ze gaat gewoon door zoals haar is geleerd. Als het traject is afgelopen trakteert ze de hulpverleners op een etentje.

### Algemene inzichten voor klanten van de Kredietbank:

#### Wat kan beter?

- Er bestaat veel onduidelijkheid over de minimaregelingen en het aanbod van schuldhulpverlening is niet altijd bekend onder inwoners. Zo wisten veel respondenten niet van het bestaan van andere regelingen en waren zij verbaasd over het hulpverlenings- en ondersteuningsaanbod van de gemeente. Ook ontvingen sommige respondenten de Heusdenpas, maar wisten zij niet wat ze er mee konden.
- Routes voor ondernemers met schulden zijn onduidelijk, bij zowel consulenten, hulpverleners als ondernemers zelf. Hierdoor komen ondernemers met schulden tussen wal en schip terecht en verergert de problematiek.

#### Wat gaat goed?

- Samenwerking tussen de gemeente en de Kredietbank lijkt goed te verlopen. Doordat de Kredietbank ook in het gemeentehuis gevestigd is weten de partijen elkaar goed te vinden.
- Respondenten zijn positief over de consulenten en hulpverlening van de Kredietbank. Zij benoemen onder andere de volgende aspecten: het financiële beheer en transparantie, de communicatie en bereikbaarheid, het inzicht in de financiële situatie (via MijnBankgemak) en de deskundige, persoonlijke en betrokken begeleiding van de consulenten.

Deze inzichten zijn gebaseerd op de gevoerde gesprekken met klanten onder Budgetbeheer bij de Kredietbank.

