

GRIP
OP
GELD

Grip op Geld in de vrouwenopvang



Copyright

Arosa, Blijf Groep, Moviera en Perspektief

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen of openbaar gemaakt worden zonder voorafgaande toestemming van deze organisaties

Een project van:



Voorwoord

Eigen schuld, dikke bult. Een van de vele uitdrukkingen waar het woord schuld in voor komt. We gaan dagelijks financiële verplichtingen aan. Doorgaans geen probleem. Helaas is dit niet de realiteit voor veel vrouwen in de vrouwenopvang: zij kampen met schulden en hebben geen reserves. Is dat hun eigen schuld? Uit het rapport 'Vrouwen in de knel' van de Nationale Ombudsman (2017) bleek dat veel vrouwen de opvang verlaten met meer schulden dan zij bij binnenkomst hadden - hun financiële problemen verergeren in de opvang door knelpunten in administratieve procedures van met name overheidsinstanties. Dragen de overheidsinstanties bij aan de schuld?

Los van de schuldvraag was het onderzoek van de Ombudsman een wake-up call voor ons als vrouwenopvang om onszelf de vraag te stellen: wat doen wij om onze cliënten op financieel gebied te ondersteunen? We passen 'Eerste Hulp bij Administratie' toe zoals Valente aanbeveelt. Onze hulpverlening is (ook) op financieel gebied stress-sensitief, zoals Fier adviseert in het boek 'Geld en Geweld' (2018). Wat kunnen we nog meer doen? Om dit te onderzoeken zijn Blijf Groep, Arosa, Perspektief en Moviera in 2018 met financiële steun van het ministerie van SZW en Nationale Nederlanden gezamenlijk aan de slag gegaan om op vier verschillende manieren te onderzoeken 'wat werkt'. Niet lukraak, maar vanuit een reeds ontwikkelde aanpak van Stichting Van Schulden Naar Kansen en gekoppeld aan een onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam.

Een gewaagd avontuur want ondanks de kennis en ervaring van de betrokken organisaties met de complexe problematiek deden zich onverwachte situaties voor en stuitten we regelmatig op de weerbarstige werkelijkheid. Bijsturen en schaven was af en toe nodig en beschouwen we als een opbrengst van dit project.

Zo hebben we onze eigen gebruikelijke manier van werken aan de kaak gesteld en gezocht naar de balans tussen stress-sensitieve hulpverlening en zakelijk doorpakken. We hebben ook op de ramen van de glazen huisjes van de belastingdienst, de SVB en de gemeentelijke loketten geklopt. Met effect. Uit een pilot bleek dat intensieve samenwerking tussen de vrouwenopvang, de Belastingdienst-Toeslagen en de SVB bijdroeg aan versnelling van de toekenning van toeslagen en daarmee ook een positief effect had op de doorstroom en uitstroom in de opvang. Met de werkwijzen die in deze rapportage worden beschreven, zetten onze cliënten kleine stappen richting financiële zelfredzaamheid. Grotere stappen die bijvoorbeeld tot versnelde doorstroom leiden, kunnen we alleen maken als we samenwerken en ook overheidsinstanties hun werkwijzen durven aan te passen.

Hoewel we terugkijken op een waardevol project dat we met een goed gevoel afronden, zijn we niet klaar. Met dit rapport wil ik collega-vrouwenopvangorganisaties oproepen ons voorbeeld te volgen en specifieke aandacht te besteden aan financiële zelfredzaamheid in de opvang. Met een van de door ons ontwikkelde werkwijzen of op een andere manier.

Want wij zijn er van overtuigd dat elke stap richting financiële zelfredzaamheid, hoe klein ook, een stap is richting economische zelfstandigheid van vrouwen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld.

Twée jaar geleden beloofden wij het ministerie de resultaten van dit project te publiceren en breed te delen en over te dragen. Belofte maakt schuld, ik wens u veel leesplezier!

Namens de projectteams en de bestuurders van Blijf Groep, Arosa, Perspektief en Moviera,

Hanneke Bakker
Directeur-bestuurder Blijf Groep



Inhoudsopgave

Voorwoord	4	Hoofdstuk 4 Deelproject Moviera – Inzet ervaringsdeskundigen	20
Inleiding	6	4.1 Achtergrond	20
Hoofdstuk 1 Deelproject Blijf Groep – Systemische aanpak in gezinnen	8	4.2 Werkwijze	20
1.1 Achtergrond	8	4.3 Ervaringen met deze werkwijze:	22
1.2 Werkwijze	8	4.4 Casus	23
1.3 Ervaringen met deze werkwijze	10	4.5 Samenvatting	23
1.4 Casus	11	Hoofdstuk 5 Samenvatting en conclusies	24
1.5 Samenvatting	12	Samenvatting per organisatie	24
Hoofdstuk 2 Deelproject Arosa – Financiële scan en plan van aanpak	13	Blijf Groep	24
2.1 Achtergrond	13	Arosa	24
2.2 Werkwijze	13	Perspektief	25
2.3 Ervaringen met deze werkwijze	14	Moviera	25
2.4 Casus	15	Impactmeting	25
2.5 Samenvatting	15	Eindconclusie	25
Hoofdstuk 3 Deelproject Perspektief – Werk is de beste zorg	16	Hoofdstuk 6 Aanbevelingen	26
3.1 Achtergrond	16	Hoofdstuk 7 Afsluiting	29
3.2 Werkwijze	16	Bijlagen (online)	30
3.3 Ervaringen met deze werkwijze	17	Bijlage I Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Blijf Groep	
3.4 Casus	18	Bijlage II Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Arosa	
3.5 Samenvatting	19	Bijlage III Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Perspektief	
		Bijlage IV Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Moviera	

Inleiding

Achtergrond

Armoede en schulden vormen een belangrijke risicofactor voor huiselijk geweld. Een groot deel van de cliënten die bij de vrouwenopvang binnenkomt, heeft schulden. Schulden en armoede veroorzaken stress. Deze stress is direct van invloed op het denkvermogen waaronder bijvoorbeeld planning, concentratie, gedragsregulatie. Veel van de cliënten die in armoede leven en schaarste ervaren, zijn vaak niet goed (meer) in staat om doelgericht en probleemoplossend te handelen. In 2017 heeft de Nationale Ombudsman onderzoek gedaan naar de (financiële) situatie van cliënten in de vrouwenopvang. Daaruit bleek onder meer dat cliënten door opname en verblijf in de vrouwenopvang een hoger risico lopen op het opbouwen van (extra) schulden. Zo is het regelen van een eigen inkomen complex, duurt het lang en veroorzaakt het veel 'administratieve rompslomp'.

In dat kader hebben vier vrouwenopvangorganisaties - Blijf Groep, Arosa, Perspektief en Moviera – gezocht naar manieren waarop zij hun hulpverlening op financieel gebied konden uitbreiden en verbeteren. Om inzicht te vergaren voerden de vier organisaties gezamenlijk het project 'Grip op Geld in de vrouwenopvang' uit (officiële titel: Financiële Zelfredzaamheid in de vrouwenopvang). Het hoofddoel van dit project betrof **onderzoeken 'wat werkt'** op financieel gebied bij ondersteuning van vrouwen in de vrouwenopvang.

Het project bestond uit vier deelprojecten waarin elke organisatie een eigen werkwijze heeft ontwikkeld en aangeboden. Daarnaast is onderzoek gedaan naar de effectiviteit van elke werkwijze. Kort samengevat werden de volgende werkwijzen toegepast:

Deelproject Blijf Groep - Systemische aanpak in gezinnen

- Inzet financieel hulpverlener in crisisperiode
- Systemische aanpak: focus op kinderen, partner (alleen als veiligheid dat toelaat)

Deelproject Arosa - Financiële scan en plan van aanpak

- Inzet extra financieel hulpverlener (Sociaal Raadsvrouw) in crisisopvang en vervolgoopvang
- Aanbod basistraining 'Grip op Geld' in crisisopvang

Deelproject Perspektief - Werk is de beste zorg

- Aanbod verplichte dagbesteding
- Inzet activeringscoach op vrijwillige basis

Deelproject Moviera - Inzet ervaringsdeskundigen

- Inzet ervaringsdeskundigen in crisisopvang, in groepsverband en individueel
- Aanbod supportgroepen en individuele begeleiding door ervaringsdeskundige in vervolgoopvang

Impactmeting door de Hogeschool van Amsterdam

Gedurende de looptijd van het project heeft de Hogeschool van Amsterdam met een impactmeting onderzoek uitgevoerd naar het effect van de toegepaste werkwijzen. Voor die impactmeting is uitgegaan van de vier elementen die stichting Van Schulden naar Kansen (VSNK) – onderdeel van Nationale Nederlanden, hanteert bij de aanpak van problemschulden. De vier elementen zijn:

1 Orde en overzicht

Cliënten hebben inzicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben overzicht over hun administratie.

2 Basale kennis en begrip van financiële zaken

Cliënten beschikken over basale rekenvaardigheden; zij begrijpen de gevolgen van financieel handelen en weten welke instanties antwoord kunnen geven op financiële vragen. Daarnaast kunnen zij financiële risico's inschatten.

3 Inkomen genereren

Cliënten vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of maken gebruik van de inkomensondersteunende maatregelen waar zij recht op hebben.

4 Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag)

Cliënten geven niet meer uit dan dat zij aan inkomsten hebben. Zij kunnen zowel op de korte als op de lange termijn hun uitgaven plannen.

De gehanteerde (en onderzochte) elementen verschilden per werkwijze.

- Blijf Groep: elementen 1 en 3
- Arosa: elementen 1, 2 en 4
- Perspektief: element 3
- Moviera: elementen 1 tot en met 4

De impactmeting van de Hogeschool van Amsterdam bestond uit een kwantitatief onderzoek op basis van vragenlijsten en een kwalitatief onderzoek op basis van interviews met cliënten en hulpverleners.

Het afnemen van de vragenlijsten verliep in alle deelprojecten moeizamer dan bij de start van het project werd voorzien. De vragenlijsten konden niet altijd tijdig worden aangeboden en de vooraf ingeschatte doorlooptijd was in sommige deelprojecten korter dan in de praktijk nodig bleek om een werkwijze volledig uit te voeren. Onderliggende oorzaken, zoals een trauma waar cliënten bij instroom vaak mee kampen en taalproblemen, waren bij het opzetten van het projectplan bekend. Dat deze factoren de afname van vragenlijsten dermate negatief zouden beïnvloeden was van tevoren niet verwacht. Tegelijkertijd illustreren deze knelpunten de complexiteit in de aanpak van schulden in de vrouwenopvang.

Opbouw Eindrapportage

De eindrapportage start met een beschrijving per organisatie van de werkwijze die zij hanteerden in hun deelproject. De werkwijzen worden toegelicht en aangevuld met de beschrijving van een casus. Vervolgens vatten we de werkwijzen samen en delen we onze conclusies. Tot slot doen we aanbevelingen aan andere vrouwenopvangorganisaties en blikken we in de afsluiting terug op het project.

De rapportages van de Hogeschool van Amsterdam maken als bijlagen integraal deel uit van de eindrapportage. In de rapportages worden de werkwijzen uitgebreid aan de hierboven genoemde elementen gekoppeld.



"Het vergroot hun zelfvertrouwen door de activiteiten die ze doen. Ze kunnen het, ze durven het en ze denken: dat kan ik buiten de opvang ook doen".

Hoofdstuk I

Deelproject Blijf Groep Systemische aanpak in gezinnen

1.1 Achtergrond

Blijf Groep biedt in dit deelproject cliënten met kinderen intensieve ondersteuning bij de complexe regelgeving, de administratieve rompslomp en de versnelling van het verkrijgen van inkomen, aanvullingen en toeslagen tijdens de crisisopname (de eerste 6 tot 7 weken). Het doel is de schuldenopbouw in de opvang minimaal te houden.

Blijf Groep doet dit met de inzet van een Sociaal Juridisch Dienstverlener (SJD'er) met financiële expertise (hierna financieel hulpverlener genoemd). Deelnemers aan het project ontvangen intensieve begeleiding van deze hiervoor speciaal aangestelde financieel hulpverlener. De financieel hulpverlener werkt naast de maatschappelijk werker die met de cliënt werkt aan andere problematiek zoals trauma en gevoelens van onveiligheid.

De werkwijze kenmerkt zich door de zogenoemde systemische aanpak. Dit betekent dat, indien mogelijk en veilig, de (ex-)partner wordt betrokken. In deze werkwijze ligt de nadruk op financiële regelingen voor gezinnen met kinderen.

1.2 Werkwijze

Stap 1 Checklist materiële zaken nieuwe cliënten met kinderen

De financieel hulpverlener neemt met alle binnenkomende cliënten met kinderen de financiële situatie door aan de hand van de checklist materiële zaken (een financieel-juridische scan). Door het afnemen van de checklist wordt onder meer vastgesteld of er schulden zijn en of er voldoende inkomen is.

Stap 2 Selectie van cliënten voor intensieve financiële begeleiding

De financieel hulpverlener selecteert cliënten voor de intensieve financiële begeleiding. Cliënten die geselecteerd worden zijn financieel zeer kwetsbare personen, vaak met schulden en/of onvoldoende inkomen en/of zeer weinig inzicht in de eigen financiële situatie.

Cliënten die hun financiële zaken op orde lijken te hebben, worden met een persoonlijk plan van aanpak 'warm' overgedragen aan de reguliere maatschappelijk werker die actiepunten verder oppakt.

Stap 3 Intensieve financiële begeleiding en systemische aanpak

Cliënten krijgen zes weken lang drie uur per week individuele begeleiding. De financieel hulpverlener gaat allereerst met de cliënt aan de slag om orde en overzicht in de financiële situatie te creëren (element 1 van de aanpak van VSNK). Schulden worden geïnventariseerd en er wordt een overzicht gemaakt van de inkomsten en uitgaven.

Om inkomen te generen (element 3 van de aanpak van VSNK) vraagt de financieel hulpverlener samen met de cliënt de uitkering, toeslagen en andere inkomensondersteunende maatregelen aan.

Daarnaast kijkt de financieel hulpverlener naar de (financiële situatie van de) kinderen. Zo wordt nagegaan of kinderen recht hebben op de stadspas of op een vergoeding vanuit het Schadefonds Geweldsmisdrijven of een van de andere fondsen die specifiek voor kinderen ter beschikking worden gesteld.

De (ex-)partner wordt betrokken bij de financiële hulpverlening, daar waar dit veilig kan en het een meerwaarde heeft. De financieel hulpverlener begeleidt de (ex-)partner zelf niet, maar biedt hem wel advies over waar hij eventueel hulp (bijvoorbeeld schuldhulpverlening) zou kunnen vragen en vinden.

Stap 4 Gezamenlijk gesprek met cliënt en maatschappelijk werker

Tijdens de bespreking van een Gezinsactieplan met de maatschappelijk werker, aan het einde van de crisisperiode, komt ook het onderdeel financiën aan bod. De financieel hulpverlener sluit bij dit gesprek aan. Tijdens dit gesprek komt de stand van zaken aan de orde, evenals wat nog moet gebeuren op financieel gebied. De resultaten die uit dit gesprek volgen, worden opgenomen in een persoonlijk plan van aanpak (zie volgende stap).

Stap 5 Afronden en overdragen met plan van aanpak

De inzet van de financieel hulpverlener wordt na de crisisopvang afgerond met een persoonlijk plan van aanpak voor cliënt en maatschappelijk werker. Vaak duurt de financiële hulpverlening echter langer dan de eerste zes weken. Bijvoorbeeld als de aanvraag voor inkomen of andere voorzieningen nog niet is toegekend. De financieel hulpverlener houdt dan nog de vinger aan de pols.

"Als moeder heb je meer rechten in Nederland, dat wist ik helemaal niet, ik weet nu dat er potjes zijn waar ik recht op heb."



1.3 Ervaringen met deze werkwijze

Gedurende de looptijd van het project zijn 74 cliënten (en hun maatschappelijk werkers) ondersteund met de checklist, het plan van aanpak en hulp bij specifieke kwesties. Voor al deze cliënten is nagegaan of er schulden zijn en of er voldoende inkomen is. Vervolgens werd voor elke cliënt en de maatschappelijk werker een plan van aanpak opgesteld. Van de 74 ondersteunde cliënten werden 50 personen tijdens de crisisperiode intensief door de financieel hulpverlener begeleid. In veertien van deze gevallen werd de (ex-)partner betrokken.

De specifieke expertise van de financieel hulpverlener leverde voor de cliënt een betere startpositie op, zowel tijdens de opvangperiode als daarna. Met de hulp van de financieel hulpverlener werd sneller tot een overzicht van de financiële situatie gekomen en eerder inkomen gegenereerd. Bovendien bleven zaken die aandacht nodig hadden minder lang liggen, met als resultaat dat de risico's op opbouw en/of toename van schulden afnamen.

Het was niet in alle gevallen mogelijk om de (ex-)partner bij het volledige traject te betrekken. In een aantal gevallen werd contact tussen de financieel hulpverlener en de (ex-)partner tot stand gebracht. In deze gevallen leidde dat tot beter inzicht bij de financieel hulpverlener over de mate waarin de partner verantwoordelijk was voor het ontstaan van schulden bij de cliënt. Daarnaast bleek dat het door contact te zoeken met de andere partner het mogelijk was om in een eerder stadium financiële zaken te regelen zonder dat dit tot extra boosheid leidde. Bovendien bleek de (ex-)partner met regelmaat positief verrast dat niet alleen de cliënt werd gehoord, maar dat ook zijn kant van het verhaal verteld mocht worden.

Dit maakte dat de (ex-)partner eerder geneigd was om mee te werken. Concrete voorbeelden van resultaten na contact met de (ex)partner: bepaalde documenten konden in het voormalige huis worden opgehaald, de helft van de zorgtoeslag en het volledige kindgebonden budget kwamen op de rekening van de cliënt in plaats van bij de (ex-)partner, de (ex-)partner gaf toestemming om zorgtoeslag aan te vragen.

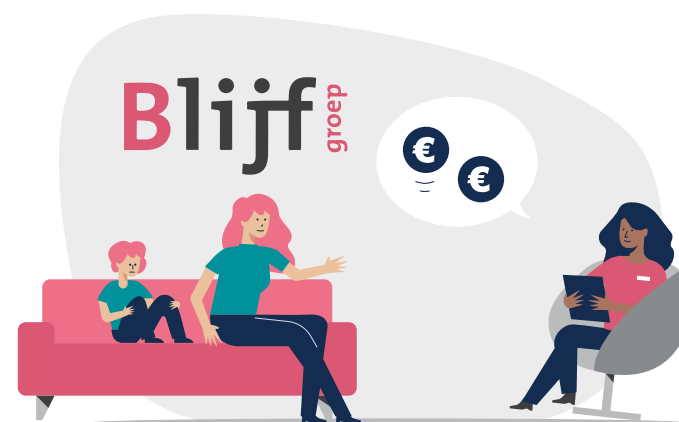
Ook het systematisch nagaan welke financiële regelingen voor kinderen beschikbaar waren, leverde voordelen op. De kennis van de financieel hulpverlener maakte hier echt verschil, omdat zij parate kennis heeft van het aanbod van speciale financiële regelingen. Een tegemoetkoming uit het Schadefonds Slachtofferhulp is hier een goed voorbeeld van.

Dankzij de inzet van de financieel hulpverlener kon de maatschappelijk werker zich op andere aspecten van de hulpverlening richten. De aanpak van de problemen op financieel gebied door de financieel hulpverlener ontzorgde zowel de cliënt als de maatschappelijk werker, waardoor meer ruimte ontstond om bijvoorbeeld aan de problematiek te werken die gepaard gaat met huiselijk geweld te werken.

In de pilot bleek dat het tijdelijk overnemen van financiële zaken soms beter werkt, mits ook hulp wordt geboden om zelf kennis in dit opzicht te vergaren. Tijdens de werkwijze wordt ingezet op het zo snel mogelijk overzien van de financiën en het ondernemen van actie. De werkwijze staat in dit opzicht op gespannen voet met de methodieken 'Krachtwerk' en de 'Oranje Huis Aanpak' die Blijf Groep gebruikt.

Deze methodieken hanteren het uitgangspunt dat er tijdens de crisisopvang zo min mogelijk onomkeerbare zaken plaatsvinden. Reden daarvoor is dat de cliënt mogelijk terugkeert naar de oude situatie. Naar aanleiding van de uitgevoerde pilot gaat Blijf Groep onderzoeken of het uitgangspunt om zo min mogelijk onomkeerbare zaken te doen in de crisisopvang bijstelling behoeft.

Tijdens het project is gekeken naar de samenwerking met ketenpartners zoals de schuldhulpverlening en de gemeente. Dit heeft onder meer geleid tot vereenvoudiging van formulieren, start van groepsbijeenkomsten en een logischere routing van aanvragen. De financieel hulpverlener sloot zo veel mogelijk aan bij afspraken met ketenpartners. Aangezien zij goed op de hoogte is van de financiële situatie van de cliënten en hun specifieke behoeften, kan zij er tijdens zo'n afspraak voor zorgen dat de ondersteuning door de ketenpartner goed aansluit bij de behoeften van de cliënten.



1.4 Casus

Kira en haar gezin

Na mishandeld te zijn door haar ex-partner komt Kira in de opvang met twee zoons (12 en 8) en een dochter (10 jaar). Kira heeft de Nederlandse nationaliteit en een Somalische achtergrond. Zij en haar kinderen zijn flink in de war van wat er allemaal gebeurd is.

Na een eerste afspraak met haar maatschappelijk werker komt ook de financieel hulpverlener langs. Deze kijkt samen met Kira hoe het gezin ervoor staat op het gebied van inkomen, schulden, huisvesting, verblijfsvergunning e.d.

Kira vertelt dat zij problematische schulden heeft. Ongeveer €25.000,00 denkt ze. Ze vertelt dat ze onder beschermingsbewind staat. Dat betekent dat alle financiële zaken via de bewindvoerder gaan. Als de financieel hulpverlener contact opneemt met de bewindvoerder blijkt echter dat zij al zes maanden geen inzage heeft in Kira's inkomsten en uitgaven. Alleen worden de toeslagen op de beheerrekening van de bewindvoerder gestort, die daar een deel van de vaste lasten mee betaalt. De bewindvoerder kan wel vertellen hoe de financiële situatie eruitzag toen het inkomen nog wel werd gestort. Destijds bedroegen de schulden ongeveer €50.000,00.

Kira heeft geen bankpas en kan niet internetbankieren. Dit kan ook niet worden aangevraagd, omdat zij geen legitimatiebewijs heeft. Haar ex-partner heeft haar ID-bewijs afgepakt en haar paspoort ligt bij een tante die zes weken op vakantie is. Vanwege de veiligheid kan geen contact worden opgenomen met de ex-partner en is het ook niet mogelijk haar post, administratie of paspoort op te halen.

Kira en haar financieel hulpverlener lopen overal vast. Aanmelding voor schuldhulpverlening gaat niet, omdat er onvoldoende informatie over de financiële situatie en schulden is. Kira beschikt niet over een DigiD waardoor er geen zicht is op de toeslagen en deze ook niet kunnen worden aangevraagd of gewijzigd. Kira weet de hoogte van haar inkomen niet, noch zijn de schulden bekend. Kira leent elke week leefgeld van Blijf Groep om boodschappen te kunnen doen en basisbehoeften te betalen. De schulden van Kira worden zo alleen maar groter.

De financieel hulpverlener regelt dat de wijkagent het identiteitsbewijs van Kira ophaalt. Hiermee kan internetbankieren worden aangevraagd en komt er inzicht in de inkomsten en schulden van Kira. Ook vraagt zij een DigiD aan voor Kira. Hierdoor is nu ook inzage in de toeslagen geregeld.

Kira blijkt inkomen te krijgen van het UWV. Zij houdt echter onvoldoende over, omdat te veel beslag wordt gelegd door schuldeisers. Ook blijkt dat de schuld vele malen hoger is dan gedacht, namelijk €250.000,00.

De financieel hulpverlener vraagt aanvullend inkomen aan. Deze aanvraag wordt afgewezen net als extra voorzieningen voor de kinderen. Bij de aanvraag voor schuldhulpverlening blijkt dat het niet mogelijk is om een schuldsaneringstraject te starten, omdat een deel van de schulden is aangemerkt als fraude.

Intussen dreigt de woningbouwvereniging de woning van Kira te ontruimen vanwege huurschuld. Met de toezegging van de bewindvoerder dat de huur vanaf nu weer zal worden betaald, wordt ontruiming voorlopig voorkomen.

Na het verstrijken van de zes weken crisisperiode, verhuist Kira naar een andere locatie van Blijf Groep. De financieel hulpverlener sluit de intensieve begeleiding af en adviseert de maatschappelijk werker de situatie van Kira onder te brengen bij gespecialiseerde hulpverlening. Wanneer deze begeleiding niet zou worden geboden, kan het lang duren voordat dit gezin urgentie kan aanvragen voor een nieuwe woning en een begin kan maken met het uit de financiële problemen te geraken.

Fatima en haar gezin

Fatima komt aan in de crisisopvang met haar twee zoons (6 en 1 jaar). Zij woont al 4 jaar in Nederland na gezinshereniging en heeft de Afghaanse nationaliteit. Fatima heeft een verblijfsvergunning en komt maandelijks rond van een Participatiewet-uitkering. Hiervan moet zij de eigen bijdrage betalen van de opvang, al haar overige vaste lasten en zichzelf en de kinderen verzorgen. Zij heeft wekelijks €70 om van te leven. Omdat zij officieel nog getrouwd is, is zij toeslagpartner van haar ex-partner. Hierdoor ontvangt zij geen zorgtoeslag, kindgebonden budget en kinderbijslag.

De financieel hulpverlener van Blijf Groep neemt contact op met haar ex-partner en vraagt hem om begrip voor de situatie en stelt hierbij de financiële zorg voor de kinderen voorop. De ex-partner stemt er mee in om maandelijks het volledige kindgebonden budget aan Fatima over te maken en de helft van het gezamenlijke bedrag dat hij maandelijks ontvangt aan zorgtoeslag.

Dit gesprek zorgt er bovendien voor dat de kinderen versneld worden overgezet naar de zorgpolis op naam van Fatima. De ex-partner is mede-gezaghebber en moet er toestemming voor geven om de kinderen over te zetten. De financieel deskundige benadert hem hier telefonisch over en stuurt hem de benodigde formulieren voor de overzetting per e-mail. Daarop heeft hij deze ondertekend.

1.5 Samenvatting

Blijf Groep heeft ervaren dat de inzet van een Sociaal Juridisch Dienstverlener (SJD'er) met financiële expertise meerwaarde biedt bij de ondersteuning van vrouwen met kinderen die met schulden de opvang binnenkomen. De financieel hulpverlener werkt naast de maatschappelijk werker die met de cliënt aan andere problematiek werkt zoals trauma of gevoelens van onveiligheid. De financieel hulpverlener richt zich specifiek op noodzakelijke financiële stappen en zorgt zo snel mogelijk voor inzicht in, overzicht van en een plan van aanpak voor de financiële situatie. Bovendien helpt de financieel hulpverlener de cliënt bij een stap-voor-stap uitvoering van het plan van aanpak. Tijdens de financiële scan en in het plan van aanpak worden de mogelijkheden voor het aanboren van fondsen voor de kinderen onderzocht en uitgevoerd. Als de veiligheid het toelaat, wordt contact opgenomen met de (ex-) partner en onderzocht hoe met diens medewerking de financiële situatie van de cliënt verbeterd kan worden. Enerzijds kan dit inzicht in de aard van schulden opleveren, anderzijds een medewerking voor verandering van een rekeningnummer voor de kindertoeslag. In bijna alle gevallen leidt contact met de (ex-)partner tot een sneller inzicht of het sneller kunnen aanvragen van toeslagen.

Blijf Groep heeft naar aanleiding van de uitgevoerde pilot en de toegepaste werkwijze besloten tot een structurele inzet van een SJD'er met financiële expertise.

Hoofdstuk 2

Deelproject Arosa

Financiële scan en plan van aanpak



2.1 Achtergrond

In het deelproject van Arosa ontvangen cliënten bij opname in de crisisopvang en tijdens hun verblijf in de vervolgoegang intensieve ondersteuning op financieel vlak. De financiële problematiek van de vrouwen wordt zo snel mogelijk in kaart gebracht om zo te voorkomen dat hun financiële situatie (verder) verslechtert.

De intensieve ondersteuning wordt geboden door twee sociaal raadvrouwen, gespecialiseerd in sociaaljuridische dienstverlening. Voorheen was er slechts één sociaal raadvrouw in dienst bij Arosa – voor het deelproject is een extra sociaal raadvrouw aangesteld. De werkzaamheden van de sociaal raadvrouwen komen in grote lijnen overeen met die van de financieel hulpverlener van Blijf Groep.

Naast het in kaart brengen van de financiële situatie en intensieve begeleiding krijgen cliënten als onderdeel van hun persoonlijke plan van aanpak de mogelijkheid om de basiscursus 'Grip op Geld' te volgen.

Met zowel het persoonlijk plan van aanpak als de basistraining werkt Arosa op brede schaal aan het doel om de financiële zelfredzaamheid van de vrouwen in de opvang te versterken.

2.2 Werkwijze

Stap 1 Aanmelding van de cliënt bij de sociaal raadvrouw

De sociaal raadvrouw heeft met alle binnenkomende cliënten een afspraak waarin zij aangeeft wat haar rol is in het hulpverleningstraject.

Stap 2 Afnemen van de financiële scan en opstellen van het plan van aanpak

Zodra een cliënt eraan toe is, neemt de sociaal raadvrouw de financiële scan met haar door. Het afnemen van de financiële scan vereist maatwerk. Waar de ene cliënt in één keer de scan kan invullen, zijn bij andere cliënten meerdere bijeenkomsten nodig.

De financiële scan biedt de cliënt inzicht in haar financiële positie. Op basis van de financiële scan maakt de cliënt samen met de sociaal raadvrouw een plan van aanpak. Het plan van aanpak zorgt ervoor dat cliënten overzicht houden: ze zien in een oogopslag welke acties zijn afgerond en welke acties nog genomen moeten worden (element 1 volgens de aanpak van VSNK). Een cliënt kan samen met de sociaal raadvrouw prioriteiten stellen.

Stap 3 Intensieve persoonlijke begeleiding bij het uitvoeren van het plan van aanpak

Het uitvoeren van de acties die in het plan van aanpak zijn opgenomen, vraagt om intensieve begeleiding door de sociaal raadvrouw. Zij helpt bij de inventarisatie van de schulden en het opstellen van een overzicht van inkomsten en uitgaven. De sociaal raadvrouw vraagt samen met de cliënt de uitkering, toeslagen en andere inkomensondersteunende maatregelen aan. (element 3 van de aanpak van VSNK (aanvullend)). De sociaal raadvrouw volgt de voortgang van de aanvragen.

Bovendien wordt de herkomst van de schulden onderzocht en waar nodig wordt cliënt zo snel mogelijk aangemeld voor schuldhelpverlening en/of budgetbeheer. Bewindvoering wordt in principe alleen aangevraagd voor cliënten met een beperking.

De sociaal raadvrouw pakt urgente zaken op zoals het aanvragen van een DigiD en/of briefadres, het openen van een eigen bankrekening of het aanvragen van internetbankieren, het aanvragen van de beslagvrije voet, het aanvragen van het opheffen van beslag, het zoeken naar oplossingen voor zorgverzekeringsboetes, het aanvragen van bijzondere bijstand of andere fondsen en het aanmelden voor budgetbeheer.

Stap 4 Basistraining 'Grip op Geld'

De basistraining 'Grip op Geld' wordt zo snel mogelijk tijdens de crisisopvang aangeboden (element 2 van de aanpak van VSNK). Het doel van de basistraining is dat de deelnemster na het volgen kennis heeft over alle vormen, gevolgen en de impact van financiële problemen na een periode van geweld in een afhankelijkheidsrelatie. De deelnemster leert hoe te handelen om financiële problemen te voorkomen en op te lossen om in de toekomst financieel zelfredzaam te worden en te blijven (element 4 van de aanpak van VSNK).

Stap 5 Warme overdracht

Wanneer de cliënt zelf het overzicht heeft over haar financiën, de meest urgente acties zijn genomen en de basistraining achter de rug is, vindt in overleg tussen sociaal raadvrouw en cliënt een warme overdracht plaats naar de maatschappelijk werker en/of ketenpartners zoals de schuldhulpverlening, budgetcoach of bewindvoering.



2.3 Ervaringen met deze werkwijze

Gedurende de looptijd van het project zijn 105 cliënten (en hun maatschappelijk werker) ondersteund en intensief begeleid door de financieel hulpverlener. Voor al deze cliënten is uitgezocht of er schulden zijn en of er voldoende inkomen is. Daarnaast is met de sociaal raadvrouw een plan van aanpak opgesteld voor cliënt en maatschappelijk werker. De training bestond uit zes bijeenkomsten en aan die zes bijeenkomsten deden steeds negen vrouwen mee.

Tijdens het project bleek dat het lastig is om in te schatten wanneer een gevoelig onderwerp als geld en schulden aangesneden kan worden. Veel vrouwen kampen met stress en trauma's en dat maakt het voor hen moeilijk om probleemoplossend te handelen en verantwoordelijkheid te nemen.

De duidelijke functiescheiding tussen maatschappelijk werker en sociaal raadvrouw zorgt ervoor dat cliënten op voorhand weten: als ik een afspraak met een sociaal raadvrouw heb, gaan we praten over geld, hoe lastig dat misschien ook is. Cliënten kunnen daarom de neiging hebben om gesprekken met sociaal raadvrouwen uit de weg te gaan. Maar omdat afspraken met de sociaal raadvrouwen onderdeel uitmaken van het primair proces, wordt continu de vinger aan de pols gehouden en blijft de ruimte om dit kwetsbare onderwerp te vermijden beperkt.

Het werk van de sociaal raadvrouwen is door het project echt 'op de kaart' gekomen. Meer dan voorheen is duidelijk geworden dat zij op gelijke voet naast de hulpverlening staan: de maatschappelijk werker ondersteunt bij het verwerken van het trauma, de sociaal raadvrouw ondersteunt bij het verminderen van financiële stress. Zij herkent ook de verschillende reacties van de cliënten wanneer zij tot afspraken proberen te komen: vechten

(boosheid, weerstand om de situatie onder ogen te zien), vluchten (slachtofferschap) of bevriezen (geen initiatief of stappen ondernemen).

De basistraining was in eerste instantie gepland na de crisisperiode. Het idee erachter was dat vrouwen dan op adem waren gekomen en er op dat moment aan toe waren om bijvoorbeeld een huishoudboekje aan te leggen.

In de praktijk bleek het lastig te zijn om vrouwen terug te laten komen naar de locatie van de crisisopvang. Na uitstroom zijn ze druk met het wennen aan hun nieuwe huis, in hun nieuwe omgeving, het vinden van werk en dergelijke. Daarbij komt dat vrouwen na uitstroom met regelmaat de reiskosten niet kunnen betalen, geen kinderopvang hebben of geen oppas kunnen betalen als zij naar een training willen komen. Tegelijkertijd bleek in de crisisopvang grote behoefte te bestaan aan basiskennis, zoals: hoe pin ik, hoe vraag ik een bankrekening aan, hoe vraag ik een DigiD aan. Om die redenen is de basistraining uiteindelijk aangeboden in de crisisopvang. De basale kennisoverdracht die tijdens de training aan bod kwam, gaf veel vrouwen in de crisisopvang zo'n opsteker dat een veel gestelde vraag in de crisisopvang werd 'wanneer komt die training weer?!'.

Het feit dat de basistraining gelegenheid biedt om van elkaar te leren, versterkt het leereffect en het uitzicht op de eigen regie. Een cliënt die digitaal erg vaardig was en andere vrouwen digitale tips en trucs leerde, motiveerde hen om op termijn zelf ook digitaal zaken te kunnen regelen.

2.4 Casus

Anadina

Anadina is in Kaapverdië geboren en opgegroeid. Zij is 1994 naar Nederland gekomen. Vanwege huiselijk geweld komt zij binnen in de opvang van Arosa. Eerder heeft zij al ambulante begeleiding gekregen van Arosa. Toen werd al geconstateerd dat Anadina kampt met meerdere problemen: huiselijk geweld, verslaving, lichamelijke klachten, LVB-problematiek, schulden.

Door de verwevenheid van de problematiek is het voor hulpverleners lastig te bepalen waar te beginnen. Ook op het gebied van de financiële begeleiding is het startpunt moeilijk vast te stellen, omdat Anadina totaal geen zicht heeft op noch controle heeft over inkomen, uitgaven, eigen gegevens en beschikbare voorzieningen en rechten.

Bij binnenkomst wordt Anadina direct aangemeld bij het project 'Grip op Geld'. De sociaal raadvrouw maakt samen met haar een financiële scan en een plan van aanpak. Een eerste obstakel hierbij is de DigiD. Anadina raakt steeds haar gegevens kwijt, waardoor steeds weer een nieuwe DigiD moet worden aangevraagd.

Een tweede obstakel wordt gevormd door het inkomen. Anadina zegt dat ze zich heeft ziek gemeld, maar de werkgever denkt hier anders over. Er is geen officiële ziekmelding gedaan en Anadina heeft geen gehoor gegeven aan oproepen voor bezoek aan de bedrijfsarts, zo stellen zij. Uiteindelijk wordt er een besluit in het voordeel van Anadina genomen en krijgt zij met terugwerkende kracht een Ziektewetuitkering uitbetaald. De zorgverzekering is echter al die tijd niet betaald, net als de rekeningen van het ziekenhuis en andere schulden. Dit heeft geleid tot een schuldenlast van zeker €50.000,00.

Anadina ervaart veel stress door de situatie en alle schulden. Dit doet haar mentale gezondheid geen goed. Bovendien speelt haar verslaving weer op. Het is moeilijk om haar aan te melden voor schuldhulpverlening of een andere vorm van schuldhulpverlening, vanwege haar verslaving en omdat ze geen stabiel inkomen heeft. Ook komt ze regelmatig niet opdagen bij afspraken buiten de opvang en mist ze de vaardigheden om haar administratie op orde te houden. De sociaal raadvrouw heeft het gevoel dat ze bij elk gesprek weer op punt 0 moet beginnen. Uiteindelijk wordt op basis van de bevindingen vanuit de financiële begeleiding besloten om een hulpindicatie aan te vragen voor 24-uursbegeleiding.

De overstap naar 24-uurs begeleiding zorgt voor meer stabiliteit bij Anadina. Hierdoor kan stap-voor-stap aan een opbouw begonnen worden. Anadina krijgt individueel onderwerpen aangeboden die behoren tot de thema's uit de basistraining Grip op Geld om haar vaardigheden en kennis uit te breiden. Onderwerpen als papierwinkel, rekeningen lezen en woonlasten worden besproken, post wordt gesorteerd en haar financiële map wordt geordend. Samen met de sociaal raadvrouw oefent Anadina met internetbankieren en bespreekt ze voorbeelden van goedkoop en duurkoop. Hierbij wordt duidelijk dat het leervermogen van Anadina beperkt is. Daarom neemt de sociaal raadvrouw, met toestemming van Anadina, op een aantal gebieden de acties gedeeltelijk en volledig over. Ook maakt zij een apart actieplan voor het schuldendossier van Anadina.

De intensieve begeleiding heeft Anadina geholpen. Hoewel overname van acties voor veel mensen een stap verder weg van zelfstandigheid is, is het voor Anadina haar manier om grip op de situatie te behouden en daarmee ook op haar financiën.

2.5 Samenvatting

Bij Arosa is ervaren dat het project de al aanwezige sociaal raadvrouw een platform heeft gegeven. Waar haar werk voorheen werd gezien als een waardevolle bijdrage aan het welzijn en de ondersteuning van cliënten in de crisisopvang, vormt het nu een noodzakelijk onderdeel van het basispakket aan hulp die cliënten ontvangen.

Omdat voor het project een extra sociaal raadvrouw aangetrokken kon worden, is de hulp aan cliënten op financieel gebied uitgebreid van één crisisopvanglocatie naar alle cliënten van Arosa. De noodzaak van gedegen financiële ondersteuning is duidelijk in kaart gebracht en het aantal cliënten dat geholpen kon worden, is toegenomen.

De basistraining in de crisisopvang werd zo gewaardeerd door cliënten dat zij ernaar bleven vragen. De kracht zat in het feit dat aan cliënten werd gevraagd wat zij wilden leren en dat zij van elkaar leerden. Een cliënt die digitaal vaardig was, leerde bijvoorbeeld anderen hoe zij digitale aanvragen konden doen.

Arosa heeft besloten tot structurele inzet van de tweede sociaal raadvrouw en beraadt zich over het structureel aanbieden van de basistraining 'Grip op Geld' in de crisisopvang.

Hoofdstuk 3

Deelproject Perspektief Werk is de beste zorg

3.1 Achtergrond

Perspektief ziet het op zinvolle wijze invulling geven aan een dag als een belangrijk aspect van de begeleiding op weg naar een (zo) gewoon (mogelijk) leven. Zinvol bezig zijn staat hierbij gelijk aan zingeving. Het geeft een gevoel van erbij horen, ertoe doen. En dat heeft weer een positief en versterkend effect op het herstel.

Het doel van dit deelproject was om vrouwen al in de opvangperiode te activeren en begeleiden naar maatschappelijke en, indien mogelijk, arbeidsparticipatie. De meeste cliënten van de vrouwenopvang hebben echter een grote tot zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt. Meestal hebben deze vrouwen langdurig aan de zijlijn van de maatschappij gestaan. De focus is in dit deelproject daardoor, in plaats van op het vinden van (vrijwilligers) werk, meer komen te liggen op activering: het verplicht aanbieden van activiteiten binnen de opvang als een essentiële eerste stap bij het activeren van vrouwen die lange tijd hebben geleefd in een situatie van geweld en isolatie.

Perspektief heeft voor dit project een activeringscoach aangetrokken. In eerste instantie werd deze persoon jobcoach genoemd maar naarmate het project vorderde bleek de titel activeringscoach beter te passen.

3.2 Werkwijze

Stap 1 Intake en opname

Tijdens het intakegesprek wordt de cliënt geïnformeerd over verplichte deelname aan activiteiten en trainingen tijdens haar verblijf in de opvang. Ook tijdens het opnamegesprek op de locatie komt dit onderwerp aan de orde.

Stap 2 Screening

Na binnenkomst krijgen cliënten en hun kinderen onder andere een GGZ-screening. Dit wordt toegepast om rekening te kunnen houden met de mate waarin ze in staat zijn om deel te nemen aan de activiteiten. Ouders worden gemotiveerd om samen met hun kinderen aan preventiegroepen deel te nemen.

Stap 3 Verplichte deelname aan activiteiten en trainingen

Gedurende vier ochtenden in de week worden in een veilige omgeving verplichte activiteiten aangeboden door trainers en begeleiders met begrip voor de situatie en de problematiek van de cliënten. Het verplicht stellen van deelname geeft aan dat participatie belangrijk en noodzakelijk is.

Er wordt veel tijd en moeite genomen om de vrouwen te informeren, te motiveren en te ondersteunen (soms letterlijk uit bed te halen), bijvoorbeeld door als hulpverlener aanwezig te zijn bij de activiteiten om het minder spannend te maken. Als een vrouw Nederlandse les nodig heeft, krijgt dat voorrang. Oppas voor kinderen die nog niet naar school gaan, wordt in de opvang zelf verzorgd door de woonbegeleiders. Er worden tolken ingezet, zodat alle vrouwen volledig aan alle activiteiten mee kunnen doen.

De inhoud van de activiteiten is gericht op toekomstige deelname aan de maatschappij, maar belangrijker dan de inhoud van de activiteiten is zorgen dat cliënten actief blijven. De activiteiten zijn een middel en vormen niet het doel op zich. Zo behoort in een van de locaties de wekelijkse grote schoonmaak waar alle vrouwen aan deelnemen, ook tot het activeringsprogramma. Het draagt bij aan dagstructuur (regelmaat) en bevordert daarnaast de saamhorigheid en onderlinge relaties. Verder worden aangeboden: de cursussen 'Post en Administratie' en 'Weet wat je besteedt', aangevuld met krav maga (zelfverdediging) en yoga. Binnenkort start een samenwerking met de Amsterdamse organisatie Not for Sale waarin wordt toegewerkt naar leer-werktrajecten in de nog op te zetten sociale onderneming in Den Haag.

Naast deze interne activiteiten, waar cliënten de deur niet voor uit hoeven, worden zij gestimuleerd om buitenshuis deel te nemen aan bijvoorbeeld inburgeringstrajecten en vrijwilligerswerk.

Als een vrouw na deze activiteiten ervoor kiest om verder te gaan met begeleiding door de activeringscoach, wordt in het zorgplan minimaal één (sub)doel opgenomen dat participatie stimuleert.

Stap 4 Vrijwillige ondersteuning door activeringscoach

Tijdens het verblijf in de opvang kan de cliënt ondersteund worden door de activeringscoach. Deze ondersteuning vindt plaats op vrijwillige basis. De activeringscoach biedt support bij het vinden van passende dagbesteding buiten de opvang, zoals een inburgeringsproject, een participatietraject van de gemeente, het volgen van een opleiding en zoeken naar (vrijwilligers)werk (element 3 van de aanpak van VSNK). Ondanks het feit dat tijdens deze fase diverse momenten van weerstand ontstaan (bijvoorbeeld omdat er lastige keuzes gemaakt moeten worden), blijkt in de praktijk dat – als een cliënt tijd en ruimte krijgt – zij na een tijdje uit eigen beweging weer aan de slag wil.

Vervolgtrajecten waar de activeringscoach tijdens dit project ondersteuning heeft geboden zijn: diverse opleidingen (visagie en zorg en welzijn), taallessen, inburgeringscursussen, Franse les, computerles, vrijwilligerswerk bij een zorginstelling, betaald werk, omzetten van een buitenlands diploma in een Nederlandse lesbevoegdheid.

Stap 5 Nazorg en afronding

Na de crisisopvang wordt gedurende drie maanden nazorg geboden. Vervolgens rondt de activeringscoach het traject af.

3.3 Ervaringen met deze werkwijze

In totaal hebben 32 vrouwen deelgenomen aan een of meerdere activeringsactiviteiten. Daarnaast werden 23 cliënten ondersteund door de activeringscoach in Den Haag en zes cliënten door een tijdelijke (extra) activeringscoach in Zoetermeer. Een aantal vrouwen heeft het traject niet afgerond omdat het psychisch niet goed ging, omdat zij verhuisden of omdat het niet te combineren was met zorg voor hun kind(eren).

Het succes van het activeringsprogramma binnenshuis hangt sterk samen met de tijd en moeite die gestoken wordt in de motivering van cliënten. Er is gekozen voor verplichte deelname, omdat daarmee wordt benadrukt dat de organisatie het project belangrijk en noodzakelijk vindt. De activeringscoach is aanwezig bij de dagactiviteiten en dit maakt dat de coach een bekend gezicht wordt en de drempel om de coach te benaderen relatief lager ligt. Bovendien biedt het feit dat de activeringscoach in de opvang ook begeleider is van vervolgtrajecten, de deelnemende cliënt een goede startpositie voor de periode na de opvang.

Collega-begeleiders ervaren de ondersteuning van de activeringscoach als prettig en ontlastend, zeker op het gebied van activiteiten die buitenshuis plaatsvinden. Zelf kunnen zij op elk gewenst moment bij de activeringscoach terecht met vragen over inburgering, taallessen en dergelijke.

De duur van de trajecten varieert en is afgestemd op de behoeften en wensen van de cliënt. Hetzelfde geldt voor de frequentie en duur van de gesprekken. Cliënten gaven aan dat zij het moeilijk vinden om nieuwe contacten aan te gaan wegens schaamte en trauma. Wanneer zij doorstroomden naar vervolgopvang met aparte wooneenheden, zonder groepsopvang, konden zij zich eenzaam voelen.

De ondersteuning van de activeringscoach heeft hen geholpen dit te doorbreken.

Tijdens het deelproject vond een 'omdenkenmoment' plaats. Voorheen kregen vrouwen in de opvang bij Perspektief van de gemeente een vrijstelling van de sollicitatieplicht. Perspektief is daar altijd voorstander van geweest, omdat het, zoals bekend, veel tijd kost om te herstellen en te werken aan veiligheid. Gedurende het project is besloten om de vrijstelling van sollicitatieplicht niet standaard aan te vragen. Perspektief vraagt de vrijstelling nu pas aan als de situatie van de vrouw daar om vraagt. Dit is onder meer mogelijk geworden, omdat de gemeente op dit moment goede participatietrajecten aanbiedt die zijn toegesneden op de situatie van de vrouw. Perspektief bekijkt per cliënt wat haalbaar is, en gaat er niet langer van uit dat er niets mogelijk is op het gebied van participatie.

Overigens komt het ook voor dat vrouwen die in de opvang verblijven, studeren of een baan hebben en blijven werken. Voor sommige van deze vrouwen geldt dat zij moeten werken (bijvoorbeeld als EU-onderdaan die geen recht heeft op voorzieningen). Sommigen blijven graag werken omdat zij zich gesteund voelen door hun werkgever en/of collega's.

Na de afronding van dit deelproject is het activiteitenaanbod voortgezet. Binnenkort vindt samenwerking plaats met Not for Sale waarbij via deze sociale onderneming leer-werkplekken aangeboden worden. Tegelijkertijd start een samenwerking met 'Schuldhulpmaatje' waarbij cliënten in de opvang worden begeleid bij de inventarisatie en aanpak van schulden en budgettering. Een Schuldhulpmaatje (financieel hulpverlener) blijft net zo lang als nodig is en gaat met de cliënt mee als zij de opvang verlaat.

3.4 Casus

Radha

Radha is geboren in Afghanistan en opgegroeid in India. Zij is als gevolg van een gearrangeerd huwelijk naar Nederland gekomen. Tijdens haar huwelijk heeft zij geïsoleerd geleefd. Ze heeft weinig formeel onderwijs genoten en in India heeft zij een aantal ongeschoolde baantjes gehad.

Radha wil graag geholpen worden bij de voorbereidingen voor het inburgeringsexamen ONA (Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt). Dit examen bestaat uit twee delen: het maken van een portfolio en een mondeling examen gebaseerd op het portfolio.

Tijdens het eerste deel van de begeleiding werkt Radha samen met de coach aan het invullen van het portfolio. Ze bespreken de verschillende soorten werk die er bestaan in Nederland, de rechten en plichten van werknemers, de verwachtingen van werkgevers en de verschillende opleidingen in Nederland. Radha vindt het invullen van het portfolio erg moeilijk. Het portfolio wordt meerdere keren afgekeurd. En als het portfolio is goedgekeurd, zakt Radha voor het mondelinge deel van het examen.

Na een paar weken mag ze het mondeling examen herkansen. Ze bereidt het gesprek samen met de activeringscoach voor. Ze oefenen mogelijke vragen en hoe in Nederland verwacht wordt dat je jezelf uitdrukt en hoe je over jezelf moet praten. Zo komen onder meer aan bod: benoemen wat je sterke en zwakke punten zijn, vertellen waarom je het gekozen beroep wilt uitoefenen, initiatief tonen en vragen stellen aan je gesprekspartner. Radha vindt het erg moeilijk om haar mening te verwoorden en uit te spreken zoals verwacht wordt in de Nederlandse cultuur.

De frequentie en de duur van de gesprekken met de coach zijn wisselend. Soms heeft Radha drie keer per week een afspraak, soms maar een keer in de drie weken. Soms duren de gesprekken een kwartiertje en soms zijn ze twee uur bezig.

Radha heeft inmiddels wel meer rust in haar leven en wil graag een betaalde baan. Met de activeringscoach bespreekt ze wat voor soort werk ze wil doen. Daarna zoeken ze samen naar vacatures en stellen ze een CV en sollicitatiebrief op.

Helaas wordt Radha keer op keer afgewezen voor betaald werk. Zij spreekt gebrekkig Nederlands. Ze beschikt niet over een opleiding en zij heeft al meer dan tien jaar niet gewerkt. Daarom besluit zij samen met haar coach om zich eerst te focussen op dagbesteding en vrijwilligerswerk. Samen met haar coach zoekt ze goedkope manieren van sport en dans bij haar in de buurt. En ze meldt zich aan voor een gratis assertiviteitstraining via Indigo (GGZ-instelling).

Radha wil graag vrijwilligerswerk in de zorg doen. Samen met haar coach bekijkt ze de websites van verschillende zorgaanbieders in de regio en het aanbod van vrijwilligersvacatures. Ze kiest een aantal vrijwilligersfuncties die haar aanspreken en belt samen met de coach de contactpersoon van de organisatie voor meer informatie. Radha oefent het sollicitatiegesprek voor de vrijwilligersfunctie met de coach en met succes! Radha wordt aangenomen voor de functie van huiskamervrijwilliger in een woonzorgcentrum. Begin februari 2020 is zij gestart. Zij werkt hier twee keer per week en heeft het erg naar haar zin.

Ilham

Ilham is naar Nederland gekomen nadat zij met haar man was getrouwd. Vanwege huiselijk geweld besluit zij haar man te verlaten en komt zij – samen met haar zoon en dochter – terecht bij Perspektief in Zoetermeer.

Ilham spreekt bijna geen woord Nederlands en ervaart veel eenzaamheid. De gesprekken vinden plaats via de tolktelefoon. Bij de nulmeting voor het project 'Grip op Geld' blijkt dat Ilham inburgeringsplichtig is.

Ilham geeft aan dat haar door haar ex-man altijd is verteld dat zij niets waard is en niets kan. Ze volgt gratis Nederlandse lessen bij een buurthuis op aanraden van haar persoonlijk begeleiders. Ze vindt dat ze niets opschiet met deze lessen, maar durft dat niet aan te geven. Samen met de activeringscoach zoekt zij welke aanbieders er in Zoetermeer zijn voor taallessen. Ondanks dat er geen gesubsidieerde instelling is, zoals in Den Haag, vinden ze een goede school 'Taalpartners'.

Ilham is zelf naar de bibliotheek gelopen en heeft zichzelf ingeschreven. Van tevoren heeft ze samen met de coach vragen bedacht. Zij vraagt haar buurvrouw om mee te gaan als tolk. Dit geeft haar zelfvertrouwen. Zij heeft een proefles genomen bij de taalles en definitief laten weten dat zij bij Taalpartners de Nederlandse lessen gaat volgen.

Met haar coach bespreekt ze haar zorgen rondom school. Zo is zij bang dat zij zich wegens het trauma dat zij heeft meegemaakt, lastig kan concentreren in de lessen. Ook maakt zij zich zorgen om de kosten. Samen met de activeringscoach activeert ze een duo-lening. Alle overige hulpverlening en financiële hulpverlening pakt ze op met haar individueel begeleider.

De lessen werpen vruchten af: Ilham blijft deze met succes volgen en zij probeert alle gesprekken met de activeringscoach in het Nederlands te doen. De drempel om de deur uit te gaan is mede door de lessen veel kleiner geworden. Ilham voelt zich vrolijker en zelfverzekerder, heeft nieuwe cliënten ontmoet en ziet haar toekomst positief tegemoet. Op het moment dat zij klaar is met inburgeren wil zij op zoek gaan naar betaald werk.



3.5 Samenvatting

Het thema van Perspektief 'Werk is de beste zorg' is gaandeweg het project getransformeerd naar 'Activering is de beste zorg'.

De werkwijze waarbij cliënten een verplicht activiteitenprogramma wordt geboden, heeft ervoor gezorgd dat cliënten een zinvolle dagbesteding en -indeling vonden en konden ervaren hoe het is om zelf de regie te nemen. Dat had tot gevolg dat veel cliënten zich na verloop van tijd vrijwillig voor een activeringscoach aanmeldden en bereid waren om vanuit innerlijke motivatie hun toekomstmogelijkheden te onderzoeken.

Perspektief heeft besloten om na afsluiting van het project de uren van de activeringscoach te handhaven. Deze coach is aanwezig bij de 'Weet wat je besteedt'-activiteiten en zodoende een vertrouwd gezicht waar een cliënt op af kan stappen als zij vervolgstappen wil nemen.

Hoofdstuk 4

Deelproject Moviera Inzet ervaringsdeskundigen



4.1 Achtergrond

In het deelproject van Moviera werden cliënten ondersteund met de inzet van ervaringsdeskundigen. Het doel van dit project is het bij cliënten in gang zetten van een bewustwordingsproces op financieel gebied. Aandachtpunten zijn: bewustwording van wat er achter de financiële problemen schuilgaat, welke patronen er uit het verleden meespelen en invloed hebben op het huidige omgaan met geld. Door met ervaringsdeskundigen over deze zaken te praten, individueel of in groepsverband, wordt het voor cliënten mogelijk om zich bewust te worden van oude patronen en financieel gedrag en deze steeds beter te leren herkennen. Hierdoor ontstaat ruimte voor eigen regie op (praktisch) handelen en geen spijt achteraf.

Ervaringsdeskundigheid wordt in verschillende sectoren van het sociaal domein op verschillende manieren ingezet. Voor dit deelproject is ervoor gekozen om de ervaringsdeskundige in te zetten als 'hulp' in de zin van een ondersteuner, begeleider, maatje of coach voor cliënten met financiële problemen. In deze rol heeft de ervaringsdeskundige meerwaarde, omdat hij/zij aan kan voelen hoe de innerlijke leefwereld van cliënten in de opvang met financiële problemen eruit ziet, en vanuit die positie naast cliënten kan staan.

Op grond van eigen ervaringen kan de ervaringsdeskundige op een overtuigende manier begrip tonen voor de manier waarop cliënten omgaan met gevoelens van schaamte, incompetentie en onmacht op financieel gebied. Ook ondervindt de cliënt in het contact met de ervaringsdeskundige dat mensen die vergelijkbare financiële problemen hadden toch weer volop kunnen functioneren. Dit biedt hoop op een weg naar herstel en empowerment.

4.2 Werkwijze

Stap 1 Kennismaking en uitnodiging voor groepsbijeenkomst in crisisopvang

De ervaringsdeskundige gaat actief de kamers langs op de crisisopvang om zichzelf voor te stellen. De rol van de ervaringsdeskundige naast die van hulpverlener wordt uitgelegd en de cliënt wordt uitgenodigd voor een groepsbijeenkomst – voor dit deelproject is gekozen voor een theemoment, elke vrijdagochtend om 11.00 u. Ondanks dat de bijeenkomst op een vast moment en op een vast tijdstip in de week plaatsvindt, blijkt het in de praktijk nodig om ook op de dag zelf een ronde langs alle kamers te maken. Reden is onder meer dat vanwege het recente trauma vaak afspraken worden vergeten. Cliënten worden ook door flyers geattendeerd op de groepsbijeenkomst. Tijdens de bijeenkomst kan op laagdrempelige manier kennisgemaakt worden met de ervaringsdeskundigen en andere cliënten.

Stap 2 De groepsbijeenkomst en de individuele ondersteuning in de crisisopvang

Het doel van de groepsbijeenkomst is om elkaar te leren kennen, vertrouwen op te bouwen en ruimte te laten ontstaan voor het uitwisselen van ervaringen. De ervaringsdeskundige kan thema's aandragen, maar soms ontstaat het gespreksonderwerp spontaan. De praktijk leert dat bijeenkomsten waarbij vooraf het thema geld of geldproblemen wordt aangekondigd minder enthousiast bezocht worden dan bijeenkomsten waarbij geen thema is vastgesteld of het thema 'financiën' spelenderwijs (letterlijk aan de hand van het spelen van een spelletje) naar voren komt.

Tijdens een bijeenkomst kan een ervaringsdeskundige een voorbeeld geven van wat bij hem/haar geholpen heeft op financieel vlak en in het herstelproces. Vervolgens kan er een gesprek ontstaan rond de vraag 'Wat zou jou helpen om ervoor te zorgen dat je situatie er morgen weer een stukje beter uit ziet?' Op basis daarvan kan voor een volgende bijeenkomst geïnventariseerd worden aan welk thema of gespreksonderwerp behoefte is.

Elke cliënt krijgt naast het theemoment ook het aanbod om individueel in gesprek te gaan met een ervaringsdeskundige. Zoals elke vorm van ondersteuning is ook ervaringsdeskundigheid een kwestie van maatwerk.

Stap 3 Supportgroepen in de vervolgopvang en individuele ondersteuning

In de vervolgopvang vindt op een vaste dag een supportgroep plaats onder leiding van een ervaringsdeskundige. Het doel is in een veilige omgeving over kwetsbare onderwerpen zoals geld ervaringen te delen, elkaar te ondersteunen en bemoedigen. Om de supportgroep op gang te brengen, is geen koppeling gelegd met het thema geld, maar is er een activiteit aan gekoppeld: budgetkoken. Cliënten krijgen een minimaal budget waarvoor zij zelf boodschappen moeten doen - ze moeten met dat bedrag uit zien te komen. De bonnen moeten na afloop overlegd worden en tijdens het koken en het eten wordt besproken tegen welke knelpunten ze aanlopen tijdens het boodschappen doen.

Het budgetkoken leidt tot een groep die graag bij elkaar komt en elkaars cultuur leert kennen. Het koken en het gezamenlijk eten zorgen voor saamhorigheid en vertrouwen. Vandaar uit komen gesprekken op gang en naarmate er meer bijeenkomsten van de supportgroep plaatsvinden, merken cliënten dat de groepsgesprekken op zichzelf (ook zonder koken) genoeg reden zijn om deel te nemen.

Een supportgroep biedt steun en herkenning. Daarnaast worden kennis en praktische handvatten gedeeld en wordt onderling hulp aangeboden. Vooral herkenning in de verhalen en ervaringen van een ander en bewustwording van het eigen gedrag kunnen ervoor zorgen dat zogenaamde 'valkuilen' op financieel gebied in de toekomst vermeden kunnen worden.

"Sommige deden impulsaankopen en die cliënt had schuldgevoelens en kocht dingen voor haar zoontje. Bewust gemaakt dat ze het deed door schuldgevoelens en toen heeft ze haar pinpas aan haar vader gegeven".



Stap 4 Uitstroom met ervaring van steun

Nadat een cliënt de opvang heeft verlaten kan ze de band die ze met andere cliënten heeft opgebouwd in bijeenkomsten van een supportgroep gebruiken om op terug te vallen voor eventuele steun.

4.3 Ervaringen met deze werkwijze

Omdat het vak van ervaringsdeskundige nog in ontwikkeling is en nog relatief kort wordt ingezet in de vrouwenopvang, is een aanzienlijke hoeveelheid tijd geïnvesteerd in het uitleggen van de rol van de ervaringsdeskundige voor dit deelproject. Die rol werd niet alleen door cliënten maar ook door hulpverleners niet altijd begrepen. De indruk bestond soms dat een ervaringsdeskundige oplossingen kan bieden in extra ondersteuning rondom financiën, zoals samen een formulier invullen, of het overnemen van simpele taken van een maatschappelijk dienstverlener. De ervaringsdeskundigen in dit deelproject hadden echter de taak om de vraag achter de vraag te achterhalen en thema's te bespreken zoals 'Wat doet het met je dat je schulden hebt/dat het jou niet lukt/dat je niet weet hoe het werkt?', 'Wat blokkeert jou/houdt je tegen/maakt het moeilijk om aan de slag te gaan/overzicht te houden/vol te houden?'. Het doel daarvan is stigma, schaamte, hoop, herstel, etc. bespreekbaar te maken. Ervaringsdeskundigen kunnen (afgestemd op de behoefte van de cliënte) vervolgens aangeven hoe zij omgingen met geld en geldproblemen, welke gevoelens van schaamte zij daarbij ervoeren, wat hen hielp om toch overzicht te houden.

De rol van de ervaringsdeskundige is dus niet om zo snel mogelijk te helpen met het invullen van formulieren, maar om pijn en moeilijkheden bespreekbaar te maken, om blokkades helder te krijgen, om te achterhalen wat helpt om gedrag te veranderen en vol te houden, om weer hoop te krijgen op een stabiele financiële toekomst, etc.

Ervaringsdeskundigheid kan effectief ingezet worden als er genoeg vertrouwen is om taboevolle onderwerpen te bespreken. Zonder een basis van vertrouwen is het lastig om de vraag achter de vraag en onderliggende gevoelens van schaamte en/of schuldgevoel over financiële problemen te achterhalen. Het opbouwen van vertrouwen met een ervaringsdeskundige en met andere cliënten kost echter tijd, zeker in een omgeving als de crisisopvang waar cliënten van een trauma aan het herstellen zijn.

Naast de tijd die het kost om vertrouwen op te bouwen, bleek tijdens het deelproject meerdere malen dat op het moment dat dat vertrouwen net vorm begon te krijgen, cliënten afscheid moesten nemen van de supportgroep vanwege doorstroom naar de vervolgovang. De samenstelling van de supportgroepen wisselde daarom veel, wat het lastig maakte om blijvend vertrouwen in de groep te creëren.

In dit deelproject is niet gefocust op afzonderlijke elementen van de aanpak van Van Schulden Naar Kansen, maar op bewustzijn van cliënten op financiële vlak - op alle vier de elementen. Er is gewerkt aan het bespreekbaar maken van gevoelens van onmacht vanwege het ontbreken van orde en overzicht, schaamte over het gebrek aan kennis, het stigma van het aanvragen van een uitkering en het worstelen met troostaankopen,

Aan alle ruim 200 cliënten die tijdens het project in de crisisopvang in Oosterbeek verbleven is het theemoment aangeboden, waar tussen de zes en tien cliënten per week aan deelnamen. Met een 30-tal cliënten zijn individuele coachinggesprekken gevoerd. Van de 57 cliënten die tijdens het project in de vervolgovang in Nijmegen verbleven namen ongeveer 19 personen deel aan de wekelijkse supportgroep en vonden drie individuele coachinggesprekken plaats. In de periode dat het deelproject ook de vervolgovang in Apeldoorn werd aangeboden, werd de supportgroep aan alle 39 cliënten die daar verbleven aangeboden; tien personen namen deel.



4.4 Casus

Angela

Angela krijgt van haar trajectbegeleider het advies om haar schulden in kaart te brengen. De eerste stap om dat te bereiken is het bellen van een aantal schuldeisers. Angela ziet er vreselijk tegenop. In het gesprek met de ervaringsdeskundige bekent ze dat ze in het verleden vaker problemen heeft gehad met schuldeisers en het bellen daarom steeds uitstelt en het in kaart brengen van de schulden uit angst op z'n beloop laat. De ervaringsdeskundige geeft aan in dezelfde situatie te hebben gezeten en vertelt wat er door haar heen ging op het moment dat ze een schuldeiser wilde (of liever: moest) bellen: gevoelens van angst en onzekerheid over de hoogte van de schuld, misschien was de schuld al veel verder opgelopen, hoe ging de schuld ooit afbetaald raken enz.

Dit gesprek geeft Angela veel herkenning en de moed om telefonisch contact op te nemen met haar twee schuldeisers. Omdat ze vreselijk tegen de gesprekken opziet, biedt de ervaringsdeskundige aan om bij het telefoongesprek aanwezig te zijn als support. Een van de schuldeisers is de belastingdienst. Angela heeft daar twee schulden openstaan. Tijdens het telefoongesprek met de belastingdienst wordt al snel duidelijk dat de eerste schuld inmiddels is afgelost. Dat is een flinke meevaller en een hele opluchting, vooral als daarnaast blijkt dat door de aflossingen ook haar tweede schuld bij de Belastingdienst stukken lager is dan ze had gedacht.

Deze positieve ervaring geeft Angela de kracht om meteen ook de tweede schuldeiser te bellen. Ze raakt gemotiveerd om ook met die openstaande vordering actief aan de gang te gaan. De lach op haar gezicht vanwege een streep door een schuld is veelbetekenend: "De angst is doorgaans erger dan de werkelijkheid, is dat eenmaal doorbroken dan is er weer meer ruimte voor eigen regie mogelijk".

Brenda

Het valt de ervaringsdeskundige op dat er regelmatig online aankopen worden afgegeven voor Brenda. Zij maakt dit bespreekbaar tijdens een gesprek. Brenda blijkt schulden te hebben. Een deel daarvan is ontstaan omdat ze regelmatig online troostaankopen doet.

Tijdens het theemoment is langzaam een vertrouwensband ontstaan tussen Brenda en de ervaringsdeskundige waardoor er inhoudelijk meer diepgang in de gesprekken mogelijk is.

In een van de gesprekken vertelt de ervaringsdeskundige over haar ervaringen met online aankopen. Over het uitgeven van geld dat je eigenlijk niet hebt, of over geld uitgeven waardoor je nog verder in de schulden komt. Of geld uitgeven aan schoenen terwijl er eigenlijk boodschappen van gedaan moet worden. De ervaringsdeskundige geeft aan dat zij er na verloop van tijd achter kwam dat de achterliggende behoefte bij het shoppen veel dieper lag en dat de oorzaak vooral lag in het zoeken van troost.

Al pratend begint Brenda te beseffen dat bij haar online aankopen eigenlijk altijd sprake is van schuldgevoelens. Vooral als ze aankopen doet voor haar zoontje. Omdat ze hem leuke dingen gunt en hoopt dat hij dan blijer zal worden. En uiteindelijk natuurlijk ook om zichzelf beter te gaan voelen.

Brenda ziet in dat ze iets moet met deze achterliggende behoefte en vraagt de ervaringsdeskundige om hulp. Uiteindelijk kiest ze ervoor haar vader het beheer te geven over haar pinpas, zodat ze minder snel tot troostaankopen over kan gaan.

4.5 Samenvatting

Moviera heeft mooie voorbeelden laten zien van de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigheid als het gaat om financiële problemen. Een ervaringsdeskundige zegt niet 'Zal ik je helpen je uitkering aan te vragen, want ik zie dat je dat al een tijdje aan het uitstellen bent?'. Hij/zij zegt: 'Ik zie dat je je uitkering niet hebt aangevraagd terwijl je dat al een tijdje geleden had afgesproken te doen met je hulpverlener. Dat heb ik ook gedaan en dan voelde ik me ... Wil je bespreken wat het met je doet als je uitstelt? Dit is wat mij geholpen heeft. Wat zou jou kunnen helpen om het formulier nu in te vullen?'

Tijd is een belangrijke factor bij het inzetten van ervaringsdeskundigheid. Het inbedden van de rol van ervaringsdeskundigen in het primair proces kost tijd. Het opbouwen van vertrouwen met individuele cliënten en binnen groepen kost tijd. Als het vertrouwen er eenmaal is, gaan de gesprekken dieper dan alleen de financiële problemen, leiden de achterliggende behoeften en problemen tot inzichten in het financieel gedrag en kan die bewustwording weer leiden tot andere keuzes op financieel gebied. Deze gedragsveranderingen zijn echter pas op langere termijn zichtbaar. Daarmee lijkt de inzet van ervaringsdeskundigheid minder geschikt bij de ondersteuning van cliënten met acute geldproblemen of oplopende schulden. De toegevoegde waarde die een ervaringsdeskundige op het vlak van financiën biedt ligt vooral op het gebied van gedragsverandering op de langere termijn. In die zin lijkt het vooralsnog zinvoller om ervaringsdeskundigheid in te zetten in zijn algemeenheid en zonder focus op financiën.

Hoofdstuk 5

Samenvatting en conclusies

Bij de ondersteuning van vrouwen in de opvang op financieel gebied ontkomen we er niet aan om onze cliënten in eerste instantie te ontzorgen. Dat lijkt tegenstrijdig met financiële zelfredzaamheid, maar het trauma is vaak te groot en de financiële risico's te omvangrijk om te wachten met interventies tot cliënten er klaar voor zijn. Als echter naast het ontzorgen werkwijzen worden toegepast om procedures te versnellen, om hun basiskennis te vergroten, om door activering zelfvertrouwen op te bouwen en om inzicht te geven in hun (financiële) gedrag geven wij onze cliënten naast ruimte voor emotioneel herstel ook de juiste bagage om nieuwe stappen te maken naar een betere financiële toekomst.

Daarnaast zijn we van mening dat voor de vrouwenopvang een andere definitie van financiële zelfredzaamheid geldt dan in andere delen van de maatschappij. Voor sommige vrouwen in de opvang blijft financiële zelfredzaamheid beperkt tot 'weten waar je hulp kunt vragen' en de juiste vragen kunnen stellen. Dat bereiken ze door de rust die ontstaat na het verkrijgen van inzicht in en overzicht over hun financiën, doordat het inkomen compleet is gemaakt, een schuldentraject is ingezet of een andere start is gemaakt met de aflossing van schulden. Zicht op het eigen gedrag en goed om kunnen gaan met financiën zijn vervolgstappen richting financiële zelfredzaamheid die door sommige cliënten pas na het verblijf in de opvang gemaakt kunnen worden. Maar de tools die zij nodig hebben om verder te gaan en de hoop op een betere toekomst zitten wel in hun koffer bij vertrek. Ze weten in ieder geval dat het belangrijk is om financieel de touwtjes in handen te houden bij het aangaan van nieuwe relaties.

Samenvatting per organisatie

Blijf Groep

Blijf Groep heeft ervaren dat de inzet van een Sociaal Juridisch Dienstverlener (SJD'er) met financiële expertise meerwaarde biedt bij de ondersteuning van vrouwen met kinderen die met schulden de opvang binnenkomen. Deze financieel hulpverlener werkt naast de maatschappelijk werker die met de cliënt aan andere problematiek werkt zoals trauma of gevoelens van onveiligheid. De financieel hulpverlener richt zich specifiek op noodzakelijke financiële stappen en zorgt zo snel mogelijk voor inzicht, overzicht en een plan van aanpak voor de financiële situatie. Bovendien helpt de financieel hulpverlener de cliënt bij een stap-voor-stap uitvoering van het plan van aanpak. Tijdens de financiële scan en in het plan van aanpak worden de mogelijkheden voor het aanboren van fondsen voor de kinderen onderzocht en uitgevoerd. Als de veiligheid het toelaat, wordt contact opgenomen met de (ex-)partner en onderzocht hoe met diens medewerking de financiële situatie van de cliënt verbeterd kan worden. Soms is dit inzicht in de aard van schulden opleveren, soms is dat medewerking voor verandering van een rekeningnummer voor de kindertoeslag. In bijna alle gevallen leidt contact met de (ex-)partner tot sneller inzicht of het sneller kunnen aanvragen van toeslagen.

Blijf Groep heeft naar aanleiding van de toegepaste werkwijze besloten tot een structurele inzet van een SJD'er met financiële expertise.

Arosa

Bij Arosa is ervaren dat het project de reeds aanwezige sociaal raadvrouw een platform heeft gegeven. Waar haar werk voorheen een waardevolle bijdrage was aan het welzijn en de ondersteuning van cliënten in de crisisopvang is het nu een noodzakelijk onderdeel geworden van het basispakket aan hulp die cliënten ontvangen. Aangezien voor het project een extra sociaal raadvrouw aangetrokken kon worden, is de hulp aan cliënten op financieel gebied uitgebreid van één crisisopvanglocatie naar alle cliënten van Arosa. De noodzaak van gedegen financiële ondersteuning is duidelijker geworden en het aantal cliënten dat geholpen kon worden is toegenomen. De basistraining in de crisisopvang werd zo gewaardeerd door cliënten dat zij ernaar bleven vragen. De kracht van de training zat in het feit dat aan cliënten werd gevraagd wat zij wilden leren en in de mogelijkheid om van elkaar te leren. Een cliënt die digitaal vaardig was, leerde bijvoorbeeld anderen hoe zij digitale aanvragen konden doen.

Arosa heeft besloten tot structurele inzet van de tweede sociaal raadvrouw en beraadt zich op het structureel aanbieden van de basistraining in de crisisopvang.

Perspektief

Binnen Perspektief is het thema 'Werk is de beste zorg' gaandeweg het project getransformeerd naar 'Activering is de beste zorg'. Hun manier om cliënten een activeringsprogramma aan te bieden zonder vrijblijvendheid van deelname heeft ervoor gezorgd dat cliënten een zinvolle manier vonden om hun dag in te delen en zo te ervaren dat zij daar zelf de regie over kunnen krijgen. Hierdoor meldden cliënten zich na verloop van tijd vrijwillig aan voor een activeringscoach en raakten zij gemotiveerd om hun toekomstmogelijkheden te onderzoeken.

Perspektief heeft besloten om na afsluiting van het project de uren van de activeringscoach te handhaven. Deze coach is onder meer aanwezig bij de 'Weet wat je besteedt'-activiteiten en vormt zo een bekend gezicht waar een cliënt op af kan stappen als zij vervolgstappen wil nemen.

Moviera

Moviera heeft mooie voorbeelden laten zien van de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigheid als het gaat om financiële problemen. Een ervaringsdeskundige zegt niet 'Zal ik je helpen je uitkering aan te vragen, want ik zie dat je dat al een tijdje aan het uitstellen bent?'. Hij/zij zegt: 'Ik zie dat je je uitkering niet hebt aangevraagd terwijl je dat al een tijdje geleden had afgesproken te doen met je hulpverlener. Dat heb ik ook gedaan en dan voelde ik me... Wil je bespreken wat het met je doet als je uitstelt? Dit is wat mij geholpen heeft. Wat zou jou kunnen helpen om het formulier nu in te vullen?'

Het toepassen van ervaringsdeskundigheid binnen de vrouwenopvang is volop in ontwikkeling. De toegevoegde waarde die een ervaringsdeskundige op het vlak van financiën biedt, ligt op het gebied van gedragsverandering op de langere termijn. In die zin, lijkt het zinvoller om ervaringsdeskundigheid in te zetten in zijn algemeenheid en zonder focus op financiën.

Impactmeting

Het streven om het effect van de werkwijzen aan te tonen was groot. De praktijk bleek echter weerbarstig. Het aantal afgenomen vragenlijsten is onvoldoende gebleken om expliciet aan te duiden wat het effect van een toegepaste werkwijze is geweest op korte en lange termijn. Het onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam geeft echter wel een beeld van de beginsituatie van de respondenten: de achtergrondkenmerken (onder andere leeftijd en opleiding), inkomen, schulden en bewindvoering. Hiermee is in onze ogen een eerste stap gemaakt in het verzamelen van financiële data over vrouwen in de opvang. Daarnaast blijkt uit de rapportages van de Hogeschool van Amsterdam - die als bijlagen aan deze rapportage zijn toegevoegd - dat de aangeboden werkwijzen door zowel deelnemers als projectleiders als positief zijn ervaren. De aanbevelingen die de Hogeschool doet, leveren input voor verbetering van de werkwijzen en aanwijzingen voor andere vrouwenopvangorganisaties die een van de werkwijzen of een combinatie hiervan willen toepassen.

Eindconclusie

De organisaties kijken gezamenlijk terug op een leerzaam project, waarin werkwijzen zijn beschreven, toegepast, aangepast en herschreven. Bovendien bood het project ook voor de organisaties zelf belangrijke leermomenten waarin zij steeds herinnerd werden aan het feit dat hun doelgroep uit kwetsbare vrouwen bestaat die een trauma te verwerken hebben. De toegepaste werkwijzen zullen daarom steeds op maat aangeboden moeten worden, zowel qua inhoud als qua timing. Op basis van onze ervaringen zijn wij van mening dat de werkwijzen van Blijf Groep en Arosa de dienstverlening op de elementen orde en overzicht (1) en verkrijgen van inkomen (3) verbeterd hebben waarbij Arosa bovendien een passende training heeft ontwikkeld om kennis en begrip te vergroten (element 2). Perspektief heeft een eigen kijk en werkwijze ontwikkeld op element 3, namelijk activatie als eerste stap richting inkomen genereren. Moviera's werkwijze is meer een lange termijn interventie gebleken, gericht op gedragsverandering op alle vier de elementen uit de aanpak Van Schulden Naar Kansen.

"Je moest eten kopen en de bon bewaren en hoe je aan het budget hebt gehouden, hierdoor leer je dan hoe je het moet doen".

Hoofdstuk 6

Aanbevelingen

Is het de taak van de vrouwenopvang om schulden van cliënten op te lossen of niet verder op te laten lopen? Of is het onze taak om cliënten veiligheid te bieden en ze bij vertrek uit de opvang tools mee te geven waardoor ze weten hoe ze uit de financiële problemen kunnen blijven en waar ze terecht kunnen als ze toch in de financiële problemen komen?

Wij vinden het onze hoofdtaak om veiligheid te bieden. De realiteit laat echter zien dat vrouwen in de opvang onze hulp en ondersteuning ook nodig hebben bij het onder ogen komen van financiële problemen. Door trauma's en andere problematiek zien ze de bomen door het administratieve bos niet meer en zonder hulp gaat het van kwaad tot erger.

Er is geen ideale werkwijze voor de ondersteuning van cliënten die met financiële problemen kampen. Met het delen van onze ervaringen, geven we aan wat de werkwijzen ons gebracht hebben en wat we hiervan aan andere organisaties willen overdragen. Op basis hiervan komen we tot de volgende aanbevelingen.

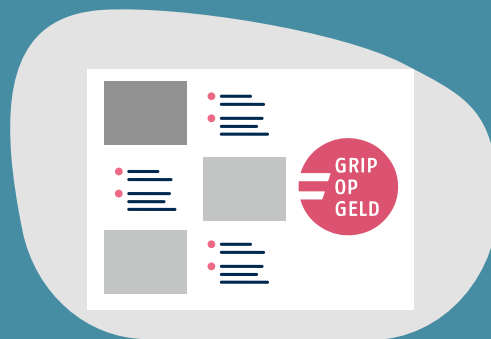
Prioriteer

Geef ondersteuning op financieel vlak een hoge prioriteit binnen de organisatie. Onderzoek of ondersteuning op financieel gebied iets is dat een hulpverlener “er nu bij doet”, of die persoon daartoe is uitgerust en hoeveel tijd die persoon er mee bezig is.



Organiseer

Organiseer financiële expertise binnen de organisatie. Of dat in de vorm is van een extra Sociaal Juridisch Dienstverlener, een financieel expert of het aanvullend scholen van medewerkers: financiële expertise is noodzakelijk om cliënten goed te ondersteunen.



Onderzoek

Onderzoek of de gehanteerde hulpverleningsmethodiek ruimte biedt om in de crisisfase al financiële acties te ondernemen. Als de afspraak is dat er tijdens de crisisfase geen onomkeerbare financiële acties worden ondernomen, weeg dit dan af tegen het financiële voordeel dat sneller actie ondernemen zou kunnen opleveren.



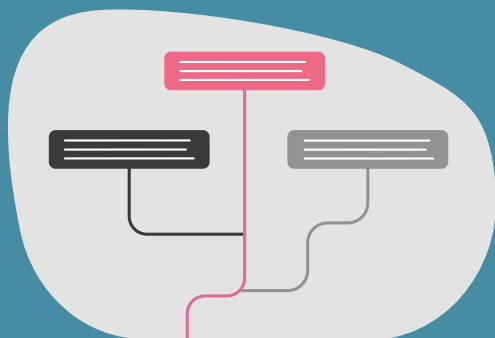
Ontzorg

Zorg voor een financieel expert die naast de cliënt zit en in eerste instantie zaken overneemt. Hierdoor ontstaat rust bij de cliënt, krijgt de maatschappelijk werker of hulpverlener ruimte voor het bieden van ondersteuning bij herstel van trauma's en worden financiële zaken sneller opgepakt. Schulden kunnen sneller in kaart worden gebracht, er kunnen duidelijke afspraken met schuldeisers worden gevraagd en inkomen en toeslagen kunnen vlotter worden aangevraagd.



Kies

Ga na welke werkwijze het beste bij de organisatie past: de structuur van de organisatie (bijvoorbeeld met of zonder financieel experts), de werkwijze die gebruikt wordt (wel of geen financiële acties tijdens crisisopvang) en de visie van de organisatie (wel of niet vrijblijvend dagactiviteiten aanbieden).



Train

Bied basistrainingen aan, structureel en op een vaste dag van de week. Laat cliënten zelf de inhoud van de training (mee) bepalen. Bij gebrek aan middelen: vraag of de gemeente of een schuldhulpverlener een training op locatie kan aanbieden.



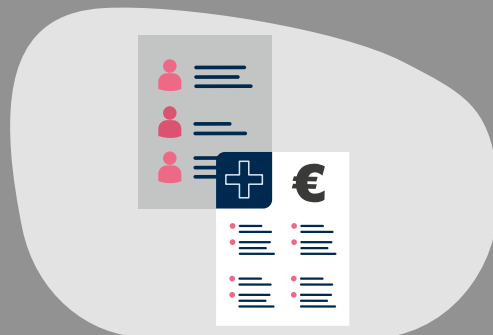
Activeer

Coach cliënten met dagactiviteiten. Als deelname niet verplicht is, ga dan wel van deur tot deur om deelname te stimuleren. Bied een vertrouwd gezicht dat zowel binnen als buiten de opvang ondersteuning biedt bij het maken van keuzes voor opleiding, cursussen, inburgering, vrijwilligerswerk en eventueel betaald werk.



Combineer

Combineer werkwijzen die op korte termijn tot resultaten leiden met werkwijzen die op langere termijn voor gedragsveranderingen kunnen zorgen.



Support

Organiseer supportgroepen om gedragsverandering op lange termijn te bewerkstelligen.

Hoofdstuk 7

Afsluiting

Dit project heeft de vier deelnemende organisaties een goede stap richting bewustwording binnen de vrouwenopvang opgeleverd. De centrale vragen waren onder meer:

- Hoe willen wij onze cliënten ondersteunen op financieel gebied?
- Wat zijn we bereid daarvoor te doen?
- Welke hulp hebben we daarbij nodig?

Het doel was om te laten zien wat werkt. Echter, ondersteuning aan cliënten in de vrouwenopvang is en blijft maatwerk: wat voor de een werkt, draagt voor de ander niets bij. Wat op het ene moment voor een persoon niet werkt, slaat op een ander moment bij dezelfde persoon toch aan.

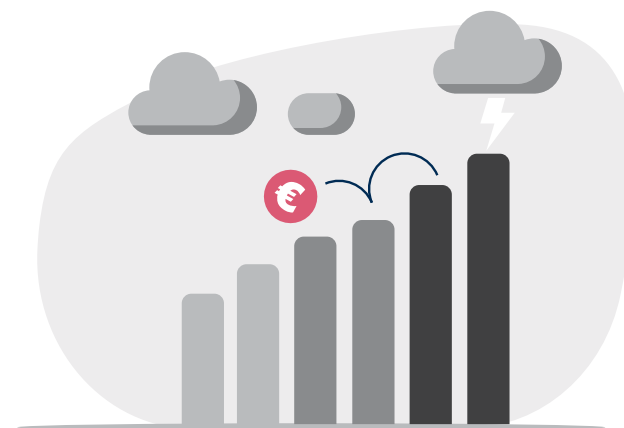
Daarnaast is ondersteuning van vrouwen in de opvang op financieel gebied een kwestie van de lange adem. De doorlooptijden die werden gehanteerd om het project meetbaar te maken, pasten niet bij de stress-sensitieve benadering die de organisaties willen bieden. Door diverse projectteamleden werd het behalen van resultaat, zowel in het aanleveren van vragenlijsten als in het halen van een doorlooptijd als druk ervaren die het doel eerder in de weg stond dan hielp. Hierdoor leek het project eenzelfde proces door te maken als de hulpverlening aan cliënten op financieel vlak: je wilt heel graag stappen maken, maar het gaat niet sneller dan het gaat.

Wat binnen elk deelproject werd ervaren, en niet op voorhand was voorzien, was welk effect het afnemen van de vragenlijsten op veel van de vrouwen had. Door de vragen werden diverse vrouwen geconfronteerd met hun (tijdelijke) gebrek aan kennis en dit maakte dat zij zich vaak overweldigd voelden.

Dit project was een eerste stap in het streven naar meetbare resultaten in de vrouwenopvang. Naarmate het project vorderde, groeide het besef dat er grenzen zijn aan eenduidige meetbaarheid bij het leveren van maatwerk aan een complexe doelgroep. Dit kwam diverse keren duidelijk naar voren: elke organisatie werkt met **een complexe doelgroep die op financieel vlak onverminderd steun nodig heeft**.

Bovenstaande is de belangrijkste reden om de uitkomsten van het project actief met collega's van andere vrouwenopvangorganisaties te delen. Het delen van de uitkomsten gaat gepaard met een verzoek om feedback te leveren op de rapportage en – bij voorkeur – om een of meerdere werkwijzen toe te passen en de ervaringen en resultaten te delen. Dit ondersteunt het collectieve streven van organisaties in de vrouwenopvang om stappen te zetten in de richting die ook het Verdrag van Istanbul onderschrijft: met de focus op de eigen kracht en economische zelfstandigheid van vrouwen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld.

Tot slot een woord van dank aan alle leden van het projectteam, alle organisaties die het project mogelijk hebben gemaakt en speciale dank aan alle cliënten die bereid waren om deel te nemen aan het project 'Grip op Geld' in de vrouwenopvang.





Bijlagen

Rapportages impactmeting Hogeschool van Amsterdam

Om de impact van dit rapport op het milieu zo klein mogelijk te houden, zijn deze bijlagen alleen in te zien in de online versie van het rapport.

Het gehele rapport is te downloaden op de websites van de betrokken vrouwenopvangorganisaties.

www.arosa-zhz.nl
www.blijfgroep.nl
www.moviera.nl
www.perspektief.nl

Colofon

Grip op Geld is een project van:

Stichting Blijf Groep
Stichting Arosa
Stichting Perspektief
Stichting Moviera

Redactie:

Tamara Nanlohy (Projectleiding)
Ilse den Hollander (Communicatie)
Hilde Mol-Lukkezen (Eindredactie)

Illustraties:

Visuals

Vormgeving en drukwerk:

ZOUT design & communicatie

Met dank aan:

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Stichting Van Schulden Naar Kansen
Hogeschool van Amsterdam

