

# Inzicht in de uitvoering van de schulddienstverlening in Laarbeek

## Maak kennis met Mark

Mark is 36 jaar en permanent afgekeurd. Hij ontvangt een uitkering en zit vanwege omstandigheden al een tijdje in de schulden. Op een dag besluit hij om hulp te gaan zoeken. Hij kijkt op de website van de gemeente en ziet dat hij bij de LEV-groep moet zijn. Bij de LEV-groep verwijzen ze hem weer naar de schuldhulpverlening van de gemeente. Daar krijgt Mark de schuldhulpverlener aan de lijn. Vrij snel krijgt hij een intakegesprek met de schuldhulpverlener en iemand van de LEV-groep. Mark levert alle benodigde documenten aan.

Net wanneer Mark denkt dat het wel lang begint te duren, krijgt hij een brief waarin staat dat de schuldhulpverlener die zijn casus behandelt, is ontslagen. Hij hoort dat al zijn documenten, gegevens en afspraken zijn verdwenen. De aanvraag moet dus weer helemaal opnieuw worden gedaan. Mark baalt behoorlijk. Hij krijgt een intakegesprek met de nieuwe schuldhulpverlener. Dat is een goed gesprek waarin concreet wordt uitgelegd wat de mogelijkheden zijn en wat Mark kan verwachten. Als Mark vragen heeft, kan hij de schuldhulpverlener goed bereiken.

De aanvraag neemt helaas weer aardig wat tijd in beslag. Mark begrijpt dat dit aan de omstandigheden ligt, maar wat hem betreft had het wel wat sneller gekund.

Uiteindelijk stelt de nieuwe schuldhulpverlener een schuldsaneringstraject voor en geeft dit door aan de Peelgemeenten. Bij de Peelgemeenten krijgt Mark een intake en daar moet hij, tegen verwachting in, weer opnieuw alle gegevens aanleveren. Mark begrijpt niet waarom en het voelt alsof hij het voor niks heeft gedaan.

Een poosje later ontvangt Mark een brief waarin staat dat de Peelgemeenten niet over willen gaan tot schuldsanering, maar op schuldbemiddeling. Er vindt weinig terugkoppeling plaats over dat besluit, maar Mark legt zich er bij neer: het maakt hem niet meer uit hoe, als hij maar snel van zijn schulden en schuldeisers afkomt.

Dus betaalt Mark iedere maand een bedrag aan de kredietbank om zijn schulden te kunnen aflossen. Voor Mark is dat geen probleem, maar wat hij wel vervelend vindt, is dat hij steeds om de zoveel tijd weer zijn gegevens moet doorgeven om te zien of er niet iets is veranderd in zijn inkomen. Want aangezien Mark een uitkering krijgt en geen zicht heeft op werk, verandert er niks in zijn inkomen. Eigenlijk wil hij gewoon graag weten waar hij aan toe is. Hij hoopt dan ook dat het bij dit maandbedrag blijft en dat hij over een poos zijn schulden heeft afgelost.

## Overkoepelende inzichten vanuit het klantervaringsonderzoek:

### Wat gaat goed?

- De meeste cliënten weten waar ze terecht kunnen voor schuldhulpverlening of komen daar vrij eenvoudig achter.
- De meeste cliënten zijn positief over hun consulenten.
- Het intakegesprek met de nieuwe schuldhulpverlener is in de meeste gevallen goed.
- Aan cliënten wordt over het algemeen duidelijk uitgelegd wat zij kunnen verwachten.

### Wat kan beter?

- Cliënten zijn afhankelijk van één schuldhulpverlener. Wanneer er problemen ontstaan rondom die ene schuldhulpverlener, levert dat een groot aantal gedupeerde cliënten op.
- Sommige cliënten vinden dat ze lang moeten wachten op de start van hun traject.
- Bij een overdracht zouden de Peelgemeenten beter op de hoogte kunnen worden gebracht van de casus. Indien dit niet anders kan, zou daarover meer uitleg kunnen worden gegeven aan de cliënt.
- Ook over andere onderwerpen, zoals inhoudelijke keuzes in een traject, zou meer terugkoppeling aan de cliënt kunnen worden gegeven vanuit de Peelgemeenten.
- Relatief weinig cliënten maken gebruik van andere voorzieningen met betrekking tot schuldhulpverlening (zoals de LEV-groep, Kledingbank, Super Sociaal en maatschappelijk werk).

Tijdsbalk >>	Augustus 2020	September 2020	Oktober 2020	December 2020	Januari 2021	Maart 2021	April 2021	Mei 2021	Toekomst
<b>Stappen &gt;&gt;</b>	Hulp zoeken	Eerste contact SHV	Eerste contact SHV	Ontslag schuldhulpverlener	Nieuwe intake	Overdracht Peelgemeenten	Nieuwe intake Peelgemeenten	Traject	Heden en toekomst
<b>Zoektocht</b>	Mark besluit om hulp te zoeken voor zijn schulden. Op de website van de gemeente staat dat hij bij de LEV-groep moet zijn.	Bij de gemeente krijgt hij de schuldhulpverlener aan de lijn.	Mark krijgt een intakegesprek met de schuldhulpverlener en iemand van de LEV-groep. Hij levert alle nodige gegevens aan.	Het bericht bereikt hem dat de schuldhulpverlener is ontslagen. Alle gegevens van Mark zijn kwijtgeraakt en moeten opnieuw worden aangeleverd.	Mark levert weer alle gegevens aan en heeft een intakegesprek met de nieuwe schuldhulpverlener.	De nieuwe schuldhulpverlener stelt schuldsanering voor en draagt het over aan de Peelgemeenten.	Bij de Peelgemeenten moet Mark weer een intake doen en opnieuw zijn gegevens aanleveren.	De Peelgemeenten stellen in plaats van schuldsanering, schuldbemiddeling voor.	Nog drie jaar maandelijks een bedrag overmaken. Hopelijk blijft het daarbij en is het klaar.
<b>Wens &gt;&gt;</b>	Volgens de website moet hij bij de LEV-groep zijn. Hij zoekt contact. Daar verwijzen ze hem weer naar de gemeente.	Mark krijgt bij de gemeente de schuldhulpverlener aan de lijn. Het is voor hem even onduidelijk bij wie hij precies moet zijn.	Vrij snel na de aanvraag is er een intakegesprek met de schuldhulpverlener en iemand van de LEV-groep.	De schuldhulpverlener is ontslagen en alle gegevens van Mark zijn verdwenen. Hij moet alles opnieuw indienen.	Het intakegesprek met de nieuwe schuldhulpverlener is goed. Ze legt concreter uit wat Mark kan verwachten.	De schuldhulpverlener stelt schuldsanering voor. Dat vindt Mark een goed idee.	Tegen zijn verwachting in moet Mark weer een intake bij de Peelgemeenten doen en zijn gegevens aanleveren. Hij begrijpt niet goed waarom.	In plaats van schuldsanering gaan de Peelgemeenten over tot schuldbemiddeling. Mark weet niet waarom, maar gaat er in mee. Hij wil er gewoon vanaf.	Iedere maand betaalt Mark nu een bedrag. Helaas moet hij zo nu en dan weer gegevens aanleveren. Hij hoopt dat het hier bij blijft en dat het daarna klaar is.
<b>Wens &gt;&gt;</b>							Ik wou dat de Peelgemeenten op de hoogte waren van mijn situatie.		Ik hoop dat het hier bij blijft en dat het op een gegeven moment klaar is met de schulden.