

Inzicht in de uitvoering van de schulddienstverlening in Laarbeek

Maak kennis met Jeanette

Jeanette is 50 jaar, woont alleen en werkt parttime in een schoenenwinkel. Door een aantal grote uitgaven, heeft Jeanette de laatste tijd wat schulden gemaakt. En de laatste paar maanden lukte het haar niet om de huur te betalen. Het is de eerste keer dat Jeanette schulden heeft en ze weet niet wat ze moet doen. Dan verwijst de woningstichting, waarvan ze haar woning huurt, haar door naar de schuldhulpverlening van de gemeente.

Zo komt Jeanette in contact met Nathalie van de LEV-groep. Nathalie komt regelmatig bij Jeanette over de vloer en helpt haar. Daar is Jeanette heel blij mee. Nathalie wijst haar ook op andere organisaties waar Jeanette ondersteuning van kan krijgen, zoals Super Sociaal. Helaas is dat voor Nathalie geen optie: deze ondersteuning is in Helmond en Nathalie woont in Laarbeek. Ze heeft geen auto en door omstandigheden rijdt de bus niet.

Jeanette komt in contact met de schuldhulpverlener van de gemeente. Het intakegesprek verloopt goed en Jeanette krijgt te horen dat ze er gelukkig op tijd bij was. Jeanette is blij dat ze is doorverwezen, misschien waren haar schulden anders veel erger geweest.

De schuldhulpverlener stelt voor dat Jeanette een betalingsregeling krijgt en dus drie jaar lang, iedere maand een bedrag moet gaan aflossen. Jeanette is erg blij dat ze geholpen wordt. Wel vindt ze het af en toe lastig om alles te begrijpen en onthouden. Er wordt haar verteld dat ze daarom af en toe een naaste kan meenemen naar gesprekken met de schuldhulpverlener.

Op een gegeven moment is Nathalie al een paar weken niet langs geweest. Dan krijgt Jeanette bericht van de gemeente dat Nathalie helemaal niet meer langs zal komen. Omdat het schuldentraject in gang is gezet, gaat alles automatisch en is het niet meer nodig dat Nathalie haar helpt. Wel heeft Jeanette nog regelmatig contact met de schuldhulpverlener.

Jeanette weet niet precies hoe het nu verder gaat, maar ze wacht af tot ze daar iets over hoort. Ze heeft er vertrouwen in dat alles goed gaat komen. Wel zou ze het fijn vinden om na drie jaar nog eens met iemand te praten en advies te krijgen over hoe ze een situatie als deze in de toekomst kan voorkomen.

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 Peelmunicipaliteiten 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 Peelmunicipaliteiten.
- Relatief weinig cliënten maken gebruik van andere voorzieningen met betrekking tot schuldhulpverlening (zoals de LEV-groep, Kledingbank, Super Sociaal en maatschappelijk werk).

Tijdsbalk >>	Januari 2021	Februari 2021	Maart 2021	April 2021	Mei 2021	Juni 2021	Juli 2021	Augustus 2021	Toekomst
Stappen >>	Kleine schulden	Huurachterstand	Doorverwijzing	LEV-groep	Intake SHV	Voorstel regeling	Einde hulp LEV-groep	Traject	Heden en toekomst
Zoektocht >>	Jeanette heeft de laatste tijd wat schulden gemaakt. Het lukt haar daarnaast niet altijd de huur te betalen.	Alweer lukt het Jeanette niet om de huur te betalen. Ze weet niet wat ze moet doen.	De woningstichting verwijst Jeanette door naar de schuldhulpverlening.	Jeanette krijgt bezoek van Nathalie van de LEV-groep. Nathalie helpt haar met haar situatie. Ze wijst haar op extra ondersteuning.	Jeanette heeft een intakegesprek met de schuldhulpverlener.	De nieuwe schuldhulpverlener stelt een betalingsregeling voor die drie jaar duurt.	Nathalie van de LEV-groep hoeft niet meer langs te komen. Het traject gaat starten.	Jeanette lost iedere maand een bedrag af via de betalingsregeling.	Hoe het verder gaat, weet Jeanette niet precies. Ze hoopt na de drie jaar advies te krijgen, zodat het niet nog eens in de schulden belandt.
Wens >>	Jeanette raakt lichtelijk bezorgd, maar ze onderneemt nog geen actie.	Na weer een maand geen huur te kunnen betalen, maakt Jeanette zich echt zorgen. Ze heeft alleen geen idee wat ze moet doen, ze heeft dit nooit eerder meegemaakt.	Gelukkig verwijst de woningstichting haar door naar schuldhulpverlening.	Jeanette is erg blij met de hulp van Nathalie en haar bezoek. Helaas kan ze geen gebruik maken van de andere ondersteuning, omdat dit niet goed bereikbaar is voor haar.	Het intakegesprek verloopt goed. Jeanette was er gelukkig op tijd bij, anders was het misschien erger geweest.	Jeanette is blij dat ze wordt geholpen. Als ze iets niet begrijpt of onthoudt, kan ze een naaste meenemen naar gesprekken.	Jeanette krijgt bericht dat Nathalie niet langer hoeft te komen. Het traject gaat starten en alles gaat vanaf nu automatisch.	Iedere maand wordt er een bedrag afgelost. Jeanette heeft nog af en toe contact met de schuldhulpverlener, maar ze weet niet voor hoe lang.	Ze weet niet precies hoe het verder gaat, maar heeft er wel vertrouwen in dat het goedkomt. Na drie jaar zou ze nog wel advies willen.
Wens >>									Ik zou na het traject nog advies willen over hoe ik kan voorkomen dat ik nog een keer in de schulden belandt.