

## Multiproblematiek en schulden - werken in netwerken en ketens

Circa twee jaar geleden meldde Lizzy zich aan bij een organisatie voor Maatschappelijke dienstverlening met diverse klachten. Tijdens het telefonische aanmeldingsgesprek vertelde Lizzy over haar financiële problemen en depressieve klachten. Lizzy is gehuwd en woont met haar twee kinderen en echtgenoot in een koopflat. Lang hebben zij hun inkomsten- en uitgavenpatroon opgerekt door te lenen om zo de eindjes aan elkaar te knopen.

Tijdens het aanmeldingsgesprek maken de maatschappelijk werker en Lizzy een afspraak voor een intakegesprek. Op het afgesproken tijdstip komt Lizzy niet, en meldt zich ook niet af. De maatschappelijk werker probeert op verschillende wijze contact met Lizzy te krijgen, het gaat tenslotte om een gezin met kinderen waar forse problematiek speelt. Helaas blijft resultaat uit. Uiteindelijk na vier maanden belt Lizzy toch de maatschappelijk werker op, wanneer de nood nog hoger is geworden. Het intakegesprek vindt plaats.

In haar problematiek staan de schulden centraal: er is sprake van beslaglegging op het loon en de aflossing van de hypotheek lukt niet meer. Op advies van de maatschappelijk werker meldt zij zich bij de Stadsbank. Een collega die sociaal raadsman is, doet een inkomens-check en begeleidt haar bij de inkomensreparatie. Ook tekent de sociaal raadsman bezwaar aan tegen de hoogte van de beslaglegging, omdat deze niet correct is uitgevoerd. De angst dat de bank hun vanwege de schulden zal dwingen de flat te verkopen is groot. Na verloop van tijd wordt duidelijk dat zij hun flat echt moeten verkopen om de impasse te doorbreken en om daardoor mogelijk in aanmerking te komen voor een Wsnp-traject.

Door alles heen spelen haar depressieve klachten; mede daardoor is zij niet in staat om haar werk in de Thuiszorg te doen. Ze raakt in de ziektewet en de bedrijfsarts oefent druk op haar uit om weer aan het werk te gaan. Haar depressieve klachten blijken ook te maken te hebben met gebeurtenissen in het verleden: haar drie oudste kinderen wonen elders (twee bij een zus van haar en een bij haar ouders) als gevolg van turbulente relaties.

De maatschappelijk werker bouwt ondertussen een goed contact met de cliënt op. Ze legt contact met diverse organisaties, zorgt voor een intake voor Lizzy met een GGZ-instelling. En zij zorgt ervoor dat samen met de afdeling Schulddienstverlening de schulden in kaart gebracht worden. Na het eerste gesprek bij de GGZ-instelling gaat Lizzy niet meer, omdat het volgens haar niet tussen haar en de hulpverlener klikt. Dit hoort de maatschappelijk werker van Lizzy zelf, want zij heeft geen contact met de GGZ instelling. Daarom blijft het ook onduidelijk wat er zich nu precies heeft afgespeeld.

De echtgenoot van Lizzy is ook een keer bij het gesprek met de maatschappelijk werker aanwezig geweest. Hij werkt hard bij een afvalverwerkingsbedrijf. Hij kan er niet altijd bij zijn, gaf hij aan, want hij kan het zich niet permitteren om vaak op zijn werk te verzuimen. Alle financiële en de andere rompslomp lijkt hij, met overigens goede bedoelingen, aan zijn vrouw over te laten.

De maatschappelijk werker en de afdeling Schulddienstverlening regelen de financiële kant. Doordat er meer overzicht ontstaat, wordt het duidelijk dat er echt iets zou moeten gebeuren, met name aan de uitgaven: de hypotheek kosten zijn te hoog. Dat is voor Lizzy inmiddels ook duidelijk, zo geeft ze aan in een gesprek. Hun koopflat wordt in de verkoop gezet en is binnen een week verkocht. Binnen twee maanden moet het gezin er uit, maar een andere woonplek is er niet nog niet. Er is geen indicatie voor een urgentie, ze staan immers nog niet lang op de wachtlijst als woningzoekenden. Ze hebben te veel schulden voor een woning in de vrije vestiging. Kortom: een uitzichtloze situatie.

De pogingen van de maatschappelijk werker om toch enig perspectief te creëren leiden tot niets: helaas komt het gezin niet in aanmerking voor een urgentieverklaring, dus waar ze na de verkoop van de flat moeten gaan wonen blijft lange tijd onduidelijk. Interne deskundigheid op het terrein van woonvoorzieningen kan de

maatschappelijk werker niet vinden.

De maatschappelijk werker legt contact met de gemeente. Het blijkt erg lastig om de juiste ambtenaar te vinden en er gaat enige tijd over heen. Uiteindelijk blijkt ook dit een doodlopende weg.

Er wordt advocaat ingeschakeld. Een consult over het recht op een huurwoning blijkt evenmin iets op te leveren, zo geeft Lizzy aan. De kerk zou mogelijk iets kunnen bieden, was het enige advies dat gegeven werd. De maatschappelijk werker weet verder niet wie intern ervaring met vergelijkbare situaties heeft en welke wegen binnen de gemeente nog te bewandelen zijn.

Het echtpaar is zelf hard aan de slag gegaan. Het is hen toch gelukt om in die korte tijd van twee maanden op eigen kracht een huurhuis te vinden, maar dan in een andere gemeente. Ook komt de aanvraag Wsnp bij de Rechtbank voor. Mocht dit gehonoreerd worden dan zal het gezin over drie jaar schuldenvrij zijn, maar zij zullen de komende drie jaar wel met zeer weinig huishoudgeld de weken door zien te moeten komen. Ze weten dan wel waar ze aan toe zijn, en deurwaarders zullen niet meer komen. Lizzy kijkt er naar uit, nu leven ze tenslotte ook al van heel weinig geld. Voor de kinderen vindt ze dit het moeilijkste. Af en toe stoppen de ouders van Lizzy de kinderen iets toe, bijvoorbeeld de zwemles.

Omdat men vanaf het moment van verhuizing niet meer onder de clientèle van deze welzijnsinstelling valt, wordt het contact tussen Lizzy en de maatschappelijk werker beëindigd. De maatschappelijk werker zorgt ervoor dat de begeleiding voort wordt gezet in de nieuwe gemeente. Daarna verdwijnt Lizzy uit beeld van deze organisatie. Lizzy's psychische klachten en haar wens hier toch iets mee te willen doen blijven, maar omdat ze uit het beeld van deze sociaal werker verdwijnt, kan zij hier niets meer aan bijdragen.

#### **Vragen:**

1. Met welk externe en interne partijen heeft de maatschappelijk werker te maken in geval van deze casus?
2. Beschrijf de aard van de relaties met de verschillende ex- en interne partijen. Beschrijf de verantwoordelijkheidsverdeling. Wat valt je op? Wie heeft de regie? Hoe kan dit anders? Wat is daarvoor nodig?
3. Hoe zou je dit ondernemend kunnen aanpakken? Welke mogelijkheden zou je kunnen proberen?
4. Ga voor het stadsdeel of de wijk waar je werkt of stage loopt na met welke organisaties of instellingen Lizzy, als zij daar gewoond zou hebben, contacten zou hebben gehad of contact had kunnen zoeken. Stel een lijst van die organisaties of instellingen op en geef aan wat zij, met het oog op welke problematiek, voor Lizzy in de ondersteuning van haar kunnen betekenen.
5. Stel op basis van die inventarisatie een fictief team samen, waarvan je verwacht dat dankzij die samenwerking de ondersteuning voor Lizzy efficiënter en effectiever. Licht precies toe waardoor die efficiëntie en effectiviteit ontstaat (geen algemeenheden).

Deze casus behoort bij het boek 'Ondernemen in Welzijn' (uitg. [www.Eburon.nl](http://www.Eburon.nl) ). In dit boek zijn nog veel casussen opgenomen voor het werken in de wijk door sociaal werkers.