

## Schuldhelpverlening en het belang van interne kennisdeling bij contractafspraken Petra Biemans

Om ondernemend in de ketens en netwerken te kunnen functioneren is het van belang dat je weet wie welke deskundigheid in je eigen organisatie heeft en welke contacten met externe partijen door wie worden onderhouden. Afstemming is essentieel om als instelling bij externe partijen goed georganiseerd over te komen. Zicht hierop hebben is voor de welzijnswerkers niet vanzelfsprekend. Doorgaans heeft men wel weet van de deskundigheid van naaste collega's uit het team, maar verder reikt die kennis meestal niet. Zonder dat overzicht kunnen professionals niet goed effectief in hun netwerken en in de ketens werken.

Neem als voorbeeld de contractafspraken tussen bijvoorbeeld een gemeente en een welzijnsorganisatie over schuldhelpverlening: de top van de welzijnsorganisatie onderhandelt met de opdrachtgever over de contracten en de contractafspraken. Denk aan het aantal schuldhelpverleningsstrajecten dat moet worden afgewikkeld in een kalenderjaar. De leidinggevenden in de organisatie verdelen de taken over de teams. De teamleden zorgen uiteindelijk voor de uitvoering van de contractafspraken in de praktijk. Om tot goede en werkbare contractafspraken te komen, is kennis vanuit diverse kanten onontbeerlijk, bijvoorbeeld:

- *Kennis over de situatie in de **omgeving**, bijvoorbeeld over het aantal en typen schuldhelpverleningscliënten dat er te verwachten is in de (deel)gemeente die het betreft: complexe of minder complexe gevallen. In een probleemwijk ligt dit anders dan in een wijk waar veel gezinnen uit de middenklasse wonen.*
- *Kennis over de gemiddelde **duur** van een schuldhelpverleningstraject: wat is mogelijk?*
- *Kennis van de **effectiviteit** van een schuldhelpverleningstraject: alleen de schuldproblematiek aanpakken kan op de korte termijn lijken te werken, maar kan er juist aan bijdragen dat de cliënt keer op keer in vergelijkbare problemen terecht komt omdat de achterliggende problematiek niet wordt aangepakt. Dat is in het verleden wel gebleken. Dus alleen maar financiële problemen helpen oplossen, brengt geen duurzame verbetering.*

### **Contractafspraken effectief op de korte óf op de langere termijn: een voorbeeld**

Bij Schuld Hulp Verlening wordt er wel gesproken van integrale hulpverlening, waarbij de problematiek van de cliënt in een breder kader wordt geplaatst en ook de achterliggende problematiek wordt aangepakt, maar in de praktijk blijkt dit niet te lukken. Het kost zoveel moeite alle betrokken instanties of professionals erbij te betrekken dat de schuldhelpverlener regelmatig kiest voor een beperktere maar daadkrachtige aanpak, gericht op de korte termijn. Er moet immers iets gebeuren voor de cliënt, maar anderzijds moet men ook binnen het aantal uren dat met de opdrachtgever is afgesproken zien te blijven. Er wordt dan vooral naar de technische kant van de huidige schuldhelpvraag gekeken, terwijl de achterliggende problematiek blijft liggen. Op de korte termijn werkt dit, maar op de langere termijn is dit niet effectief. De kans is groot dat de cliënt binnen afzienbare tijd weer in de financiële problemen terecht komt. Het is een dilemma: 'het beste willen voor je klant' versus 'het mag maximaal zoveel uur kosten'. De ruimte en tijd voor een integrale aanpak ontbreekt, waardoor een effectieve aanpak niet lukt. Je hebt het traject dan wel afgerond binnen het afgesproken budget, maar het is de vraag of de cliënt hiermee duurzaam geholpen is. De kans is aanzienlijk dat hij over 2-3 jaar weer met schulden aanklopt als niet ook de andere problemen worden aangepakt.

Kortom: "Penny-wise and pound-foolish" zouden de Engelsen zeggen.

(behoort bij het boek 'Ondernemen in Welzijn', hoofdstuk 9, Ondernemende professionals: borging in de organisatie (uitgeverij [www.Eburon.nl](http://www.Eburon.nl) )