

Workshop schulden voor de Cliëntenraad Sociaal Domein op 1 december 2017 - verslaglegging

Aanwezig: leden van de CSD, medewerkers van de gemeente Den Haag, ervaringsdeskundigen.

Programma:

- 09.30 – 09.45: Welkom door dagvoorzitter en start van het programma
- 09.45 – 10.10: 1^e ronde inventarisatie: wat gaat goed of slecht en welke vragen en twijfels hebben wij?
- 10.10 – 10.30: Presentatie Klantreis
- 10.30 – 10.50: Presentatie Schuldenlab
- 10.50 – 11.50: Ervaringsdeskundigen aan het woord
- 11.40 – 12.00: 2^e ronde inventarisatie
- 12.00 – 12.45: Lunch
- 12.45 – 12.55: Start middagprogramma
- 12.55 – 13.55: In werkgroepen 3 oplossingen bedenken en deze plenair presenteren
- 13.55 – 14.10: Presentatie visie van werkgroep schulden
- 14:10 – 14.25: Pauze
- 14.25 – 14.55: In werkgroepen bespreken hoe bedachte oplossingen zich tot visie van werkgroep schulden verhouden
- 14.55 – 15.25: Presentatie van oplossingen
- 15.25 – 15.55: Evaluatie van deze dag

In de loop van het programma is opgemerkt door leden van de Cliëntenraad Sociaal Domein:

1. Meer tijd en geld voor opleiding
 - gespreksvoering
 - weten wat je moet vragen
2. Meer tijd om met mensen te praten, zonder protocol
3. Oog voor diversiteit (niet-westers)
4. Intake niet doen vanuit regels en voorgeprogrammeerde oplossingen, maar vanuit vraag 'hoe kan ik je helpen'? Dan pas analyse en oplossingen
5. Cases op goede manier toewijzen - rekening houdend met omvang problematiek. Juiste consulent bij juiste problematiek. Dus vooral verschil in hoeveelheid ervaring van consulenten
6. Gebruikmaken van ervaringsdeskundigen. Maak daar een vast onderdeel van, zowel bij organisatieontwikkeling als opleiding
7. Vast contactpersoon die goed bereikbaar is. Dus 06-nummer, binnen x tijd terugbellen. Mailadres.
8. Proactieve houding, dus ook als je weet dat je tijdelijk niet bereikbaar bent, dat zelf laten weten. Betekent caseload vermindering. Anders kan je niet bereikbaar zijn.
9. Denk vanuit de oplossingen en niet vanuit de regels. Zorg dat je de consulenten daarin ondersteunt.

10. Klachtennummer zichtbaar op de site - wordt als urgent gezien. Dus morgen op site plaatsen.
11. Nagedacht over zorg en nazorg rond SHV
 - klant centraal stellen en maatwerk leveren
 - toegankelijke informatie (site, contactpersonen, etc)
 - vast en bereikbaar contactpersoon
 - hulp bij het maken van de map financiële administratie - ruimte inclusief kopieerapparaat (is er al, wordt vanuit cliëntenraad gezegd; bij servicepunt Leyweg) - versterkt tweede punt (toegankelijkheid info)
 - nazorg - maatwerk - specifiek LVB en psychische problematiek. Wellicht vanuit Wmo begeleiding voor nazorg. Nu wordt 1x per half jaar gebeld. Liever wat actiever en met zelfde contactpersoon vanuit traject. Actief aanbod van cursussen.
12. Waakvlamfunctie vanuit Wmo kunnen inzetten na afloop van traject
13. In de meeste gevallen moet tijdens traject gezorgd worden dat mensen zelf hun portemonnee kunnen beheren ipv nazorg. Liefst geen bewindvoerder, maar liever iemand vanuit eigen netwerk.
14. Hoe krijg je iemand met een heel kleine schuld zover dat hij hulp gaat zoeken?
 - campagne opzetten (elke schuld telt). Zonder oordeel. Hoe ondersteun je campagne - door lopende projecten. Er is veel. Goede dingen worden 3 x doorverteld, slechte dingen 10 x.

Tijdens de presentatie van de oplossingen voor de benoemde problemen aan de manager van de afdeling Beleid bij SZW is aan de orde gekomen:

Wat gaat goed

- jpf
- aandacht voor innovatie/ Schuldenlab070
- klant steeds meer centraal
- trainingen / workshops voor cliënten

Adviezen vanuit CSD (uitgewerkte versie)

Het tijdspad van de voorbereiding tot de SHV moet aandacht aan besteed worden. Mensen die met cliënten spreken, moeten competent zijn. Cliënten moeten weten wat hun rechten en plichten zijn en waar we niet aan kunnen voldoen.

Mensen moeten scherp krijgen wat hun probleem is en waar de gemeente wel en niet in kan helpen. Eerlijk en transparant

Verbeteren van dienstverlening in een cyclisch proces:

Gesprek (intake) → Sturing → toedelen klant op complexiteit bij medewerker → praktijkcoach / intervisie → opleiding van medewerker → vast contactpersoon die bereikbaar is → Gesprek → etc.

Zorg en ondersteuning tijdens en na het SHV traject

- duidelijkheid en klant centraal

*Tijdens het SHV-traject is het belangrijk om duidelijke, toegankelijke en goede *informatie beschikbaar te hebben

Hulp bij het maken van de map - prettig om begeleiding te hebben

*kijk alvast naar hulp vanuit de Wmo

Nazorg

- bedoelen geen bewindvoerder

Bedoeld voor mensen waarbij risico blijft om in schulden te komen

- vast contactpersoon (liefst dezelfde als eerste)

- actief klant blijven benaderen

- actief aanbod uitstroomcursus

Campagne elke schuld telt

Eerste contact - elke schuld begint met een factuur

We moeten naar moment toe dat iemand die 1 factuur heeft liggen, weet dat er wat mee moet en waar hij of zij dan heen moet.

Hoe krijg je iemand met een hele kleine schuld zover dat hij hulp gaat zoeken?

Drie niveaus van campagne

- landelijk - SIRE

- gemeente - zet successen neer om andere voor te lichten (inzet JPF jongeren)

- (er is geen derde niveau benoemd)

Reactie manager: mooie lijn in adviezen van de groepen

- perspectief klant

- wat betekent dat voor inregelen organisatie

- wat doe je tijdens en na het traject om te zorgen dat het niet meer misgaat

- hoe voorkom je dat mensen zich hoeven te melden

Opmerking CSD: Kijk niet alleen naar intellectueel vermogen, maar ook naar doenvermogen