Jurenne Hooi

EIGEN SCHULD...

Hoe we zorgen dat mensen
met enorme schulden hun
leven weer op orde krijgen

2023 Prometheus Amsterdam

In dit boek tref je voorbeelden aan. Hoewel deze verhalen afkomstig zijn uit de praktijk in de schuldhulpverlening zoals ik die ken, heb ik uit privacyoverwegingen details en ook de namen van de betrokkenen veranderd.

© 2023 Jurenne D. Hooi
Omslagontwerp Robbie Smits
Foto auteur jeromedelint.com
Zetwerk Elgraphic
www.uitgeverijprometheus.nl
www.jurennehooi.nl
ISBN 978 90 446 5190 4

1

Schuldhulpverlening, waar begin ik aan?

Het is 25 augustus. Ik ben klaar om te vertrekken naar mijn nieuwe werkkring, boordevol energie en spanning. Bij het pakken van mijn jas voel ik een hartenkreet opkomen en doe snel een wens: dat het een mooie kennismaking zal zijn en dat ik een klik mag hebben met de mensen en de organisatie. Ik heb er zin in, maar er is ook een andere kant. Een innerlijk stemmetje dat dit andere signaal afgeeft: wat voor ellende ga je tegenkomen, heb je wel het juiste besluit genomen door je vorige, mooie baan achter te laten voor dit avontuur? Twijfel slaat me om het hart.

Mijn formele startdatum is eigenlijk een week later, op 1 september. Maar omdat ik zo nieuwsgierig ben, zet ik een deel van mijn verlofdagen in om een week eerder te gaan kennismaken. Als ik dan toch dit avontuur aanga, is het beter om maar meteen poolshoogte te nemen. Geduld is niet altijd een sterke eigenschap van mij geweest.

Het is een organisatie waarin mensen uit de regio worden

geholpen met hun grote sociale problemen, vooral armoede en schulden. Ik weet al: de organisatie is verwaarloosd en verkeert in financieel zeer zwaar weer. De huisvesting geeft een voorproefje van waar ik in terechtkom: het kantoor bevindt zich in een oude parkeergarage, pal naast een metrolijn. Het aangrenzende deel is nog steeds een parkeergarage, waar bijna niemand zijn auto in zet. Dat deel is vervallen en de stank van urine is niet te harden.

Cliënten die naar de organisatie komen, moeten de trap op om binnen te komen. Aan de zijkant van de trap is een lift voor invaliden. Maar het zou blijken dat die vaker defect is dan dat hij het doet. Hoe kan je hier mensen laten werken, laat staan ontvangen, in dit zogenaamde kantoorgebouw dat meer op een bouwval lijkt dan een professionele ontmoetingsruimte?

Ik maak de balans van de eerste weken op. Deze organisatie heeft problemen, grote problemen. Ik maak een inventarisatie en zie de forse wachtlijst in combinatie met een groot aantal cliënten dat steeds weer terugkomt met dezelfde problemen. 'De recidivisten', zoals ze in die tijd werden genoemd, met telkens opnieuw onbeheersbare schulden.

De eerste maanden staan in het teken van kennismakingsgesprekken met alle partijen die op de een of andere manier te maken hebben met de organisatie. Alle partners waar de organisatie mee samenwerkt of behoort samen te werken spreek ik, uiteraard ook de subsidiegevers. Ik bezoek de andere vestigingen waar de organisatie medewerkers heeft. En maak tijd om zo veel mogelijk medewerkers persoonlijk te spreken en te horen waar de pijn zit en wat er wel goed gaat.

Ik loop ook mee met een aantal hulpverleners om een gevoel te krijgen van de mensen met problemen, die dagelijks bij de organisatie aankloppen. De problemen zijn ze allang boven het hoofd gerezen en de ellende is niet meer te overzien.

Naast al deze gesprekken stuur ik ook de afdeling maatschappelijk werk aan, omdat er geen geld is voor een manager. Verder lees ik beleidsplannen en notities van de afgelopen periode plus de jaarrekeningen van de afgelopen drie jaar. En natuurlijk het dossier 'Nieuwe huisvesting'. Daar zijn gelukkig al plannen voor. De bouw start op korte termijn. Het is allemaal erg veel en overweldigend, letterlijk op alle gebieden is er werk aan de winkel en er is geen geld.

Ondertussen bekruipt mij het gevoel dat er ook een ware industrie achter schuldenproblematiek zit. Met allerlei verdienmodellen waar veel verschillende partijen bij betrokken zijn. Waarom noemen we dit schuldhulpverlening? vraag ik me af. Hoezo 'hulpverlening' achter het woordje schuld? Het lijkt meer op een schuldenindustrie. Dit moet toch anders kunnen? Hoe kunnen we dit laten gebeuren en zo organiseren? Wat is dit voor een circus?

Daar zit ik dan, een aantal maanden na mijn begin, in de kantoorruimte van de bestuurder, in de kelder. Een ruime, lichte kamer met veel ramen die iets boven de begane grond uitsteken. Ik kijk naar mijn bureau en mijn computer. Mijn bureau ligt bezaaid met papier, stapels die gesorteerd zijn volgens de status van afhandeling.

Vertwijfeld kijk ik beurtelings naar mijn bureau en naar buiten, waar een moskee, door de bewoners liefkozend 'De witte parel van de Bijlmer' genoemd, mij aanstaart. De mos-

kee is een prachtig architectonisch hoogstandje, met zijn uivormige koepels en de vier grote minaretten die statig over het metrostation uitkijken. Het gebouw steekt uit tussen en is een groot contrast met al die vierkante, grijze hoogbouwflats, de vervallen garage waar wij in zitten en de spoorlijn waar denderende metro's om de zoveel minuten langskomen. Een miljoenenproject, gebouwd zonder een cent subsidie van de Nederlandse overheid. Het was geld van de gelovigen, is het verhaal. Het toont me een mooi voorbeeld van een bevlogen leider die een missie had.

De geur van eten die uit de moskee komt, een heel pittige curry, vult mijn kamer. Het ruikt lekker en ik realiseer me dat ik honger heb en tegelijkertijd besef ik dat ik geen tijd wil maken om te eten.

Een frappant probleemgebied is de klachtenregen van clienten en ketenpartners van deze organisatie. En alsof dat niet genoeg is, staart me ook een forse wachtlijst aan in combinatie met het grote aantal cliënten dat steeds weer terugkomt met dezelfde problemen, de 'recidivisten'. Cliënten met problematische schulden bij wie ik, zonder ze te kennen, een beeld had: mensen die op te grote voet leven en een gat in hun hand hebben. Die niet om kunnen gaan met geld en door eigen toedoen in de schulden zijn beland.

Mijn hoofd zit vol. Hoe is het zover kunnen komen met deze organisatie? We zijn in het leven geroepen om mensen te helpen die in de ellende zitten, met behulp van subsidie nota bene.

Ik staar naar al het werk en alle kattenbelletjes op post-itgeeltjes. Geplakt op mijn bureaublad en langs mijn compu-

terrand; die laatste zijn het meest acuut. Samen vormen ze mijn 'to-dolijst' die ieder moment kan overlopen op de vloer, op de wanden, op de ramen. Mijn agenda dreigt te verdrinken in een overstroming van afspraken. Álles heeft voorrang.

Een verwaarloosde organisatie

Het ziekteverzuim (lang en kort) van de medewerkers is 20 procent. Ik laat dat tot me doordringen: iedere medewerker die vijf dagen werkt, is daarvan gemiddeld één dag ziek thuis. Geen enkele organisatie kan dit lang volhouden, dat is me wel duidelijk. Zeker als ik kijk naar al die cliënten die zich aanmelden en de wachtlijst die er is. En toch realiseer ik me dat het de medewerkers zijn die, zo goed en zo kwaad als ze kunnen, de tent draaiende houden. Met veel betrokkenheid en in het belang van de cliënten. In de leiding hebben ze al een tijdje geen vertrouwen meer, ze hebben te veel bestuurders en managers zien komen en gaan die in een ivoren toren zitten. Zonder, in hun beleving, oog te hebben voor de moeilijke omstandigheden en de knellende regels waar ze onder gebukt gaan. Door de hoeveelheid aan klachten en de lange wachtlijst heerst er, met name buiten de organisatie, een sfeer dat de medewerkers het toch niet goed genoeg doen.

Ik kreeg al van de subsidiegever, de gemeente, het signaal dat mijn aantreden als de nieuwe bestuurder de laatste kans is om de organisatie op te bouwen en het financiële tij te keren. Anders gaat de stekker eruit. De financiële situatie is inderdaad zorgwekkend en zal binnen vier maanden nog erger blijken dan ik dacht.

Naast een algeheel tekort heeft de accountant ernstige twijfels over de besteding van middelen uit een fonds bedoeld voor mensen in acute financiële nood. De verantwoording van deze gelden laat te wensen over en er moet hiervoor een controleprotocol komen.

Ik word nieuwsgierig en besluit hier een paar maanden later in te duiken.

Opmerkelijk... Twee hulpverleners krijgen bij een noodfonds voor acute gevallen hun aanvragen voor hun cliënten altijd gehonoreerd en de anderen niet of nauwelijks. Stilletjes staar ik naar de cijfers. Het gaat om veel geld: aanvragen tussen de 500 euro en 2000 euro; de meeste zijn 1000 euro. Over drie jaar tijd totaliseert het tot meer dan 1 miljoen euro aan gehonoreerde aanvragen. Wat is dit weer voor een handeltje, vraag ik mezelf vertwijfeld af, ondertussen naar de cijfers kijkend.

Ik reken het eens door: het aantal aanvragen ten opzichte van het aantal werkuren. Als ze alles volgens de voorschriften doet, dan is met name één medewerker wel erg veel overuren aan het draaien – als ze al fulltime zou werken. En dat is niet het geval: Tina heeft een parttimeaanstelling. Tina is nochtans een bekende dame, zowel in het werkgebied als bij de gemeente, omdat ze ook veel aan liefdadigheidswerk doet en een beetje actief is in de politiek. Allerlei verhalen doen de ronde en komen ook mij ter ore. Een verhaal uit het verleden stelt dat er een enveloppe met duizenden euro's kwijtgeraakt was... op het toilet.

Eerst ga ik naar Tina om met haar in gesprek te gaan. Ze heeft haar administratie heel vaak niet op orde en ik zie dat ze daardoor niet de papieren kan aanleveren die nodig zijn voor ons financiële beheer.

Ons gesprek geeft me nog meer reden tot onrust. Tina begint op agressieve wijze Hans, een ambtenaar die ik helemaal niet genoemd heb, te verdedigen. Wat mij betreft staat hij buiten haar verhaal. Daarnaast heeft ze een heel aparte kijk op onze aanpak van diverse armoededossiers: 'Wat klanten nodig hebben, is geld en al die zaken eromheen zijn bijzaken.'

Ik hoor haar aan en leg haar uit dat ik me niet kan vinden in die stelling en dat ik vanaf nu ook van haar verwacht dat ze zich houdt aan het protocol, net als haar collega's. Tijdens dit gesprek loopt Hans, de genoemde ambtenaar, tot mijn grote verbazing Tina's kamer binnen. Niet eens even geklopt, valt me op. Ineens staat hij er. Tina reageert zenuwachtig, stelt hem aan me voor en prijst hem de hemel in. Ik groet hem en geef aan dat ik al een paar weken bezig ben om ook een afspraak met hem te maken. Het protocol voor aanvragen bij het fonds dat hij beheert, is aangescherpt en ik vertel dat ik van hem verwacht dat hij ook meewerkt. Hans reageert redelijk kortaf en meldt dat hij nog bezig is om de afspraak te laten inplannen. Ik rond mijn gesprek met Tina af, herinner haar nog aan de zojuist gemaakte afspraken en vertrek.

Het gesprek blijft aan me vreten, het voelt niet goed en mijn achterdocht groeit. Dus ik speur verder. Ik ben benieuwd naar de lijst met namen van de cliënten voor wie hun aanvragen waren. Aan de hand van die lijst zal ik de cliënten bellen om ze uit te nodigen voor een gesprek. Ik ontdek dat veel namen verschillende keren op de lijst staan.

Mijn gesprekken met de cliënten voor wie de aanvragen zijn gedaan, zijn ronduit ontluisterend. Een deel van hen is cliënt, maar had helemaal geen aanvraag gedaan, anderen waren al een tijd geen cliënt meer van de organisatie en wis-

ten ook niet van een aanvraag. Een ander deel wist dat je bij Tina en haar collega geld kon krijgen en had daarom een aanvraag gedaan en tot slot waren er cliënten die niet eens in het werkgebied van de organisatie woonden en dus niet in aanmerking kwamen voor een aanvraag.

Ik spreek ook een aantal cliënten dat daadwerkelijk een aanvraag bij Tina en haar collega heeft ingediend die rechtmatig leek. Zij melden bijna allemaal dat dat gebeurde in het bijzijn van 'een meneer' die over het geld ging. De aanvragen werden voornamelijk bij Tina thuis gedaan, vaak samen met die meneer. Een aantal cliënten vertelde dat ze de helft van het aangevraagde geld zouden krijgen, aangezien de organisatie de andere helft aan goede doelen besteedt. Veel cliënten waren niet op de hoogte van het feit dat hun namen soms vier à vijf keer op de lijst stonden, ze hadden slechts meegewerkt aan één aanvraag.

Tientallen cliëntgesprekken later, met slechts een deel van de mensen die op de lijst staan, is het duidelijk dat hier gesjoemeld wordt met geld. Veel geld. Het woordje 'schuldenindustrie' doemt weer op in mijn hoofd.

De onontkoombare conclusie is dat er hier veel meer aan de hand is dan louter slordigheid in de administratie van Tina en haar collega. Ik laat Tina dit keer bij mij op de kamer komen en het gesprek ontspoort. Uiteraard vertel ik haar mijn bevindingen uit de gesprekken met de cliënten en de andere aanvragers. Ze heeft geen goede verklaring waarom ze het protocol niet volgt. En ook geen antwoord op mijn vraag waarom cliënten meer dan één keer op de lijst voorkomen. Tina gaat in de aanval: ik vertrouw haar niet en ze wil niet voor zo'n werkgever werken.

Mijn irritatiegrens is bereikt, mijn geduld is op: 'Ja, zowel

mijn vertrouwen als dat van de organisatie heb je beschaamd. Hier moet ik consequenties aan verbinden.' Ze wacht echter niet en typt dezelfde dag nog haar ontslagbrief en levert deze bij personeelszaken in. Ondertussen blijkt het noodfonds voor de honorering van aanvragen ook een ander beleid te hebben. Het is helemaal niet toegestaan dat cliënten herhaaldelijk aanspraak doen op dit fonds. Wat? Hoe kan het dan dat op één naam vier, soms vijf keer een aanvraag wordt gehonoreerd? Wie is verantwoordelijk vanuit het fonds? Viel dit niet op aan hun kant?

Mijn focus richt ik nu ook op het fonds. Tina is goed bevriend met Hans, jawel, de ambtenaar die honoreert. Hij zoekt haar regelmatig op kantoor én ook thuis op. Vandaar dat hij niet op haar deur klopte, hij is kind aan huis bij Tina. De controller vertelt me dat wanneer hij de kwitanties en bonnen van de cliënten opvraagt en anders de volgende uitbetaling niet doet, Hans hem boos belt. De financiële medewerker van de organisatie haalt namelijk het bedrag dat het fonds heeft gestort contant op om dat aan de hulpverleners te geven – en conform protocol doet hij dat niet zomaar. Hij volgt de regels. Het zijn onaangename gesprekken waarbij Hans dreigt met het royeren van onze organisatie als het geld niet onmiddellijk aan Tina wordt gegeven. Hans vindt het onnodig het protocol in acht te nemen en is van mening dat het fonds hierin bepaalt. De aanvraag wordt namelijk bij het noodfonds gedaan, en als dat de aanvraag honoreert, ontvangen wij het geld. Ik schrik hiervan. De lijnen zijn wel erg diffuus als Hans, de bevoegde ambtenaar, zo dicht bovenop ons zit en druk meent te kunnen uitoefenen om het protocol niet te volgen.

Bedragen die opgeteld in de tonnen lopen, per jaar. Dit