



# Intake schuldhulp- verlening:

## standaard of niet?

HET BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL EN DE BASISNORM ZULLEN LEIDEN TOT STANDAARDISATIE IN DE SCHULDHULPVERLENING. DE GROOTSTE UITDAGING LIGT IN EEN EENDUIDIGE INTERPRETATIE VAN DATA. ALLEEN DAN WORDT IEDEREEN OP DE JUISTE MANIER GEHOLPEN.

■ TEKST MARIEKE ZENDMAN BEELD STRATECH

Triage is een term uit de medische wereld. Hiermee wordt de eerste beoordeling van slachtoffers bedoeld, bijvoorbeeld bij grote ongevallen of op de spoedeisende hulp. Deze beoordeling is nodig om de juiste prioriteiten te stellen en te zorgen dat een patiënt de juiste zorg krijgt op het juiste moment en bij de juiste hulpverlener. Een verkeerde inschatting kan leiden tot onjuiste hulpverlening. Ook in de schuldhulpverlening moet van tevoren worden bepaald welke hulp nodig is. Dat dit niet altijd goed gaat, maakte de Rekenkamer van de gemeente Arnhem dit voorjaar duidelijk. Een van de bevindingen spitste zich toe op de intake, die daar wordt uitgevoerd door generalistische wijkcoaches. Zij moeten meer doen dan alleen gegevens opnemen en zicht krijgen op alle inkomsten, uitgaven en schulden. In de praktijk is de ene situatie complexer dan de andere. Kunnen de wijkcoaches in die lastige gevallen wel de juiste triage uitvoeren? Kennelijk niet, want in Arnhem wordt inmiddels gewerkt aan het versterken van de intakefunctie. De meest voor de hand liggende oplossing is scholing en deskundigheidsbevordering.

**Betrouwbare data** Even terug naar de medische wereld. Triage gebeurt lang niet altijd door een arts, maar wel altijd door iemand die, door gerichte opleiding en relevante werkervaring, beschikt over de juiste kennis en achtergronden. Bij schuldhulpverlening is dat ook van groot belang. Het is daarom goed dat staatssecretaris Van Ark van SZW aangeeft dat er gewerkt wordt aan een beroepscompetentieprofiel dat de toerusting van schuldhulpverleners bij de uitoefening van hun vak moet verbeteren.

Het triagesysteem is gebonden aan kwaliteit, waarbij een goede registratie van groot belang is. Het patiëntendossier moet op orde zijn en de beoordeling zorgvuldig geregistreerd. Vanuit het oogpunt van medisch adequaat handelen is de registratie van triagegegevens minder belangrijk. Dit speelt ook in de schuldhulpverlening. Adviesbureau Berenschot bevestigde onlangs



**Marieke  
Zendman**  
Product Manager  
Stratech

in het rapport 'Aansluiting gezocht!' dat betrouwbare data hier ontbreken. De vraag die we ons moeten stellen, is: hoe kunnen de cijfers eenduidig worden geïnterpreteerd? De landelijke SHV-Monitor, die op een gestandaardiseerde wijze cijfers over schuldhulpverlening verzamelde, slaagt hier niet in. Door grote verschillen in dienstverlening ontbreekt eenduidigheid. Wanneer is bijvoorbeeld een gesprek een aanmelding en wanneer is het een intake?

**Lage drempel** Goede en adequate hulp vraagt uiteraard ook om een lage drempel voor aanmelding en intake. Daarvan is lang niet overal sprake. Dit toegankelijkheidsprobleem bracht de Nationale ombudsman onlangs ter sprake. Ook zijn er grote verschillen tussen gemeenten, bijvoorbeeld wat betreft de toelatingseisen. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening biedt veel mogelijkheden voor lokale beleidsinvulling, wat leidt tot verschillen in zowel de ambities als de uitvoering van gemeentelijke schuldhulpverlening. Doordat niet alle gemeenten dezelfde diensten aanbieden, kan rechtsongelijkheid ontstaan. Om dit tegen te gaan, ontwikkelen de NVVK en VNG momenteel een landelijke 'basisnorm'. Deze norm moet duidelijk maken welke dienstverlening iedere gemeente minimaal moet aanbieden.

**Standaardisatie** Het beroepscompetentieprofiel en de basisnorm zullen leiden tot standaardisatie. Dat is prima, want het proces dat gemeenten hanteren rondom schuldhulpverlening is in basis standaard. Alleen de invulling, bijvoorbeeld de intake, vertaalt elke gemeente naar eigen inzicht. Dit sluit aan bij de gedachte dat men lokaal het beste kan beoordelen welke hulp iemand nodig heeft. De schuldenproblematiek in Amsterdam is niet te vergelijken met die in dorpen op het platteland. Iedere gemeente wil de burger zo goed mogelijk helpen en levert, in het kader van schuldienstverlening, het liefst maatwerk aan elke klant. Standaardisatie moet dit niet in de weg staan. Een basisnorm kan een verrijking zijn, mits niet te gedetailleerd. Het eenduidig interpreteren van het proces, de resultaten daarvan toepassen en eenduidig registreren, daar ligt de uitdaging! Als dit lukt, kan er adequate triage plaatsvinden, krijgen we eenduidige inzichten, ontstaat er grip op schuldhulpverlening en wordt iedereen op de juiste manier geholpen. \*

**Dit artikel is tot stand gekomen op initiatief van Stratech.**

Met Stratech als kennispartner ben je altijd verzekerd van de juiste ondersteuning van je dagelijkse werkprocessen. Onze softwareoplossing Stratech Perspectief is een gebruiksvriendelijk en flexibel cliëntvolgsysteem waarmee je al je activiteiten eenvoudig kunt registreren, ordenen en beheren. Doordat de software modulair is opgebouwd sluit deze aan op schuldhulpverlening, (Wspn)-bewindvoering, budgetbeheer en kredietverstrekking. Meer informatie: [stratech.nl](https://stratech.nl).