



## In gesprek met... Jet Creemers

In de wereld van de budgetvoorlichting is de Stichting Consument en Huishouding een betrekkelijk nieuw gezicht. De plaatselijk werkende Stichting maakt in veel gemeenten een onstuimige groei door; zodanig zelfs dat zij aan de vraag naar budgetconsulenten nauwelijks kan voldoen. Wie in financiële problemen zit en de Stichting Consument en Huishouding in het telefoonboek opzoekt, doet echter vergeefse moeite. De Stichting Consument en Huishouding werkt voornamelijk achter de schermen.

Reden om eens met directeur Jet Creemers een kijkje achter die schermen te nemen.

"Wat wij proberen is een net te leggen om het totale probleem van de cliënt heen. Voor de organisatie betekent dat dat je op gemeentelijk niveau moet gaan denken en opereren vanuit netwerken, waarin verschillende disciplines vertegenwoordigd zijn. Er bestaan al zoveel organisaties. Er is het maatschappelijk werk, er is de sociale dienst, en er zijn credietbanken. En dan komt ook nog eens Consument en Huishouding. Dat is voor de cliënt totaal onoverzichtelijk. Daar is het probleem van de cliënt ook absoluut niet mee gediend. Daarom proberen wij nu onder de paraplu van de al bestaande organisaties een netwerk – een soort hulpverleningsteam – te vormen om het probleem met de cliënt op te lossen".

We zijn halverwege het gesprek als de netwerk-filosofie ter sprake komt. Jet Creemers is zeer beslist in haar mening dat organisaties te veel hun eigen belang voorop stellen. De organisatie moet volgens haar ondergeschikt worden gemaakt aan het werk. In het geval van Consument en Huishouding bestaat dat werk voornamelijk uit het begeleiden van cliënten in problematische schuldsituaties. Daar schuldsituaties met veel meer dan enkel de financiën te maken hebben, moet er volgens Jet Creemers vanuit verschillende disciplines aan de oplossing van de problemen ge-

werkt worden. Reden waarom Consument en Huishouding zich niet zo nodig hoeft te profileren tot een eigenstandige werksoort.

*Met welk doel is Consument en Huishouding opgericht?*

"Consument en Huishouding stelt zich met name ten doel mensen te helpen en te begeleiden die zich kwetsbaar voelen in het managen van hun huishouding, vooral op het terrein van budgetteren en consumentenzaken. Daartoe verlenen wij voorlichting, hulpverlening en begeleiding. In de praktijk komt het er op neer dat 85% van het werk bestaat uit het hulp verlenen bij het oplossen van schulden van huishoudens. Wat we voor de andere 15% doen is consumentenvoorlichting in brede zin, waarin ook een stukje preventieve voorlichting zit. Zo krijgen wij bijvoorbeeld vragen over kostgeld, de kosten van een baby, het verbouwen van een huis, over echtscheidingssituaties. Maar ook over schoenen, hogedrukpannen, wasmachines etc. Daarnaast geven wij cursussen en lezingen over budgetteren voor allerlei groepen, bijvoorbeeld bejaarden. Maar de meeste energie en ook de meeste tijd gaat zitten in de schuldhulpverlening".

**"De methodiek die wij volgen is voorlichting via hulpverlening."**

*Slaat de verhouding tussen voorlichting (preventie) en hulpverlening (curatie) niet wat al te veel door naar de hulpverlening?*

Hulpverlening zien wij ook als een vorm van voorlichting. Wij sluiten daarbij aan bij de definitie van Rölling (voorlichting als probleemoplossing, zie "Voorlichting aan achterstandsgroepen" in TvH 7(4)86, E. v. R.). Wij gaan er van uit dat je de doelgroep die we met name willen bereiken – mensen die het erg moeilijk hebben een huishouding te runnen en daar over het algemeen tamelijk weinig bagage voor hebben meegekregen – niet ondersteunt door cursussen te geven of preventieve voorlichting in wat voor zin dan ook, omdat het ze doodeenvoudig niet bereikt. Ik denk dat je



mensen pas echt helpt door het probleem in de kiem aan te pakken en in de manier waarop je hulp verleent meteen de preventie in te bouwen. Het moment dat wij contact krijgen met de cliënten is het moment dat zij in de schulden zitten, en wel zodanig dat zij er in hun eentje niet meer uitkomen, en er ook niet uitkomen met een advies. Er is echt curatie nodig. Maar tegelijkertijd geef je je hulp zo dat zij na jouw interventie hun huishouding weer alleen kunnen managen. De methodiek die wij volgen is dus voorlichting via hulpverlening. In de praktijk van de budgetvoorlichting is die benadering via de curatie een nieuwe tendens, die op dit moment goed aanslaat. Niettemin zijn wij ons ervan bewust dat je je continu zult moeten beraden over de methodiek van voorlichting die je gebruikt. De methodiek moet afgestemd zijn op de behoefte van de doelgroep. En niet omgekeerd, zoals dat hier en daar de laatste jaren het geval was. Dat werkt niet meer.

*Het NIBUD (Nationaal Instituut voor de Budgetvoorlichting) heeft in het verleden haar taak van de eerstelijnsvoorlichting drastisch beperkt omdat deze wijze van individuele voorlichting te kostbaar en daardoor de hulpverlening te weinig efficiënt zou zijn. Geldt dat ook niet voor Consument en Huishouding?*

Zeker is het een kostbare zaak. Zeer tijds- en arbeidsintensief. Een full-time budgetconsulent die zich voor 85% van de tijd met schuldhulpverlening bezighoudt kan op jaarbasis zo'n 150 cliënten begeleiden. Maar aan de an-

dere kant moeten wij bedenken dat het *niet* begeleiden van huishoudens die in financiële problemen zitten nog veel kostbaarder is. Als je in het geval van een schuldsituatie niets anders doet dan de schulden saneren, bestaat het risico van recidive. Er ontstaan nieuwe schulden. Maatschappelijk gezien is dat veel kostbaarder. Aan de sanering moet dus (in veel gevallen: langdurige) begeleiding gekoppeld worden. Je moet goed begrijpen dat de problemen niet van de ene op de andere dag zijn ontstaan. Het gedrag is er als het ware ingeslepen. Om dat te veranderen is tijd nodig. En dan is er bijna altijd wel een oplossing voor de problemen te vinden. Tenzij de cliënt echt niet wil.

*Om de problemen van de cliënt in de kiem aan te kunnen pakken, is contact in een vroeg stadium noodzakelijk. Je kunt je afvragen of Consument en Huishouding daartoe wel voldoende bekend is bij het grote publiek.*

Nee, maar dat is de bedoeling ook niet. Wij profileren Consument en Huishouding bewust niet naar de mensen toe. Naamsbekendheid is geen doel op zich, hoogstens misschien naar de politiek toe, naar subsidiegevers en naar maatschappelijke instanties die bij de financiële hulpverlening betrokken zijn. Dat heeft te maken met onze werkwijze. In bijna alle gevallen van schuldhulpverlening wordt de cliënt doorverwezen naar ons. Dat kan gebeuren door de sociale dienst, door het maatschappelijk werk, door een credietbank enz. Dat doorverwijzen verloopt voor de cliënt zeer soepel, doordat we bij de genoemde instanties inpanning werken. Zit een van onze consulenten bij de GKB (Gemeentelijke Kredietbank) dan is minimaal 90% van onze cliënten door de GKB verwezen. Zitten we bij de GSD (Gemeentelijke Sociale Dienst) dan is 90% van onze cliënten naar ons verwezen door de bijstandsmatenschappelijk werker van de GSD. Hetzelfde geldt voor het AMW (Algemeen Maatschappelijk Werk). Ik noem onze consulenten ook wel eens gastdeskundigen. Wij zijn te gast bij een andere dienst, die onze deskundigheid inhuurt en waarmee we werkspraken maken. Met dien verstande dat wij zoveel mogelijk onze eigen manier van werken hanteren.

**"De financiële problematiek van huishoudens is een management probleem."**

*Wat houdt die eigen manier van werken precies in?*

Consument en Huishouding benadert de financiële problemen vanuit het huishoudelijk management. De financiële problematiek van huishoudens is een management probleem. Er is bij de planning of uitvoering van de huis-



houding als bedrijf iets fout gegaan. Het kunnen ook externe omstandigheden zijn die het probleem veroorzaakt hebben, bijvoorbeeld sluiting van een bedrijf waardoor iemand op straat komt te staan en van een uitkering rond moet zien te komen. Er kunnen allerlei factoren meegespeeld hebben. Wat wij zeggen is: mensen, je moet niet alleen naar de financiële problemen kijken. Het is namelijk niet louter een financieel probleem. Als ik tegen de mensen zeg: hier heb je X briefjes van honderd, is het probleem heus niet opgelost. Het is ook niet alleen een psycho-sociaal probleem, alhoewel psycho-sociale factoren wel degelijk kunnen meespelen, bijvoorbeeld bij echtscheidingsituaties. Nee, het is een bedrijfsmatig probleem. Dat is bijvoorbeeld een nieuw geluid, dat aanslaat. Consument en Huishouding krijgt steeds meer erkenning. Dat blijkt wel uit het feit dat wij in nog geen 2 jaar gegroeid zijn van 4 mensuur per week naar een Stichting met 23 full-time formatieplaatsen. Dat aantal zouden we op dit moment nog gemakkelijk kunnen uitbreiden. Andere instanties (GKB, AMW, GSD) komen er in veel gevallen niet meer alleen uit. De groei van het aantal schuldgevallen is dan ook gigantisch.

*Is de positie van de consulent wel gelijkwaardig met die van de credietmedewerker of maatschappelijk medewerker van de instantie door wie de budgetconsulent wordt ingehuurd? In Rotterdam bijvoorbeeld zitten 9 consulentes van Consument en Huishouding op een totaal van 400 bijstandsmatenschappen werkers.*

Aan die positie zitten 2 kanten. Allereerst is er – bijvoorbeeld binnen het AMW – als wij op de proppen komen iets merkbaar van een grote onderwaardering. "Huishoudkunde is toch geen vak, dan kan toch iedereen". Maar al heel snel verandert die houding, vanaf het moment dat wij aan het werk gaan. De numerieke minderheidspositie van de budgetconsulenten heeft naar mijn mening ook zijn voordelen. Die onderwaardering van ons werk op het moment dat wij ergens starten heeft ook te maken met het feit dat onze consulentes uit dezelfde pot betaald worden als de maatschappelijk werkers zelf. Zij voelen zich bedreigd in hun eigen formatieplaatsen. Door onze minderheidspositie proberen wij zo min mogelijk bedreigend over te komen. Gelukkig leert de ervaring dat, zodra wij er zijn, die weerstand snel verdwijnt, doodeenvoudig omdat zij dan inzien dat het werk dat wij doen anders is. Men ziet in dat het probleem van de cliënt om specialismen vraagt.

*Krijgt Consument en Huishouding, door de constructie van doorverwijzing via andere or-*

*ganisaties, niet alleen de grote probleemgevallen op haar bord en dat ook nog eens in een stadium dat het eigenlijk al te laat is? Ik kan mij voorstellen dat het werk van Consument en Huishouding hierdoor bijna gedoemd is te mislukken en zij de zwarte piet van de andere organisaties, die haar hebben ingehuurd, krijgt toegespeeld.*

Inderdaad krijgen wij, zeker in het begin, alleen de echt hele moeilijke gevallen. Maar eigenlijk ben ik daar wel blij om, omdat dat het snelst duidelijk maakt wat wij kunnen. Voordat mensen bij ons komen hebben zij vaak al ontzettend lang moeten wachten; zij zijn van de een naar de ander doorgeschoven en zijn vaak aan het eind van hun Latijn, financieel, maar ook als mens. Daarom beginnen we met de ernstigste gevallen of met de achterstand die op ons ligt te wachten; vaak omdat de gevallen zo ingewikkeld waren. Binnen de kortste keren krijgen wij dan echter alle financiële problemen op ons bord. Helaas kunnen wij dat niet allemaal aan en dan is het zaak om samen met de gastinstelling prioriteiten te stellen en taken te verdelen.

**"Terwijl ze altijd gedacht hebben, dat overkomt mij nooit. Dat kom je nog heel vaak tegen..."**

*Is er nu niet een groep mensen die uit de boot valt? Met name in de sfeer van de preventie?*

Die is er zeker, want er zijn heel wat potentiële risicogroepen op dit terrein. Die risicogroepen zijn echter pas toegankelijk voor de voorlichting op het moment dat zij zich bewust zijn dat zij risicodragers zijn. Dat bewustzijn is er vaak te laat, pas als ze midden in de problemen zitten. Terwijl ze altijd gedacht hebben: dat overkomt mij nooit. Dat kom je nog heel vaak tegen, dus ik denk dat wij nog een heel stuk bestaansrecht hebben, met name in potentiële probleemsituaties. Hopelijk is het een kwestie van tijd, als we de achterstanden weggewerkt hebben hopen we daar meer aandacht aan te kunnen besteden.

*Is er niet sprake van een belangentegenstelling tussen Consument en Huishouding aan de ene kant en de gemeente aan de andere kant? Een credietbank is er uiteindelijk toch voor om een lening af te sluiten, de gemeente is er bij gebaat eventuele huurachterstanden zo snel mogelijk te innen. Maar fouten in het management die er in 10 jaar zijn ingeslopen hebben toch langdurige begeleiding nodig? Denkt de gemeente niet te veel op korte termijn, terwijl Consument en Huishouding voor een lange termijn benadering kiest?*

Nee, ik denk dat de gemeenten er op grond van hun ervaringen al achter zijn. Ze hebben



bleemge-  
eens in  
at is? Ik  
n Consu-  
redoemd  
n de an-  
gehuurd,

t begin,  
n. Maar  
t dat het  
Voordat  
k al ont-  
v van de  
zijn vaak  
el, maar  
met de  
and die  
e geval-  
kortste  
iële pro-  
wij dat  
n samen  
ellen en

en, dat  
og heel

de boot  
entie?  
ntentiële  
groepen  
oorlich-  
zijn dat  
er vaak  
men zit-  
at over-  
el vaak  
eel stuk  
ntentiële  
kwestie  
gewerkt  
t aan te

genstel-  
ing aan  
andere  
lijk toch  
meente  
standen  
n in het  
eslopen  
nodig?  
orte ter-  
ng voor

o grond  
hebben

juni 1987

echt al van alles geprobeerd. Ga maar eens na wat voor fondsen er op gemeentelijk niveau allemaal in het leven zijn geopen: garantiefondsen, noodfondsen, studiefondsen, huurfondsen, ik weet al niet wat er allemaal bedacht is. Het heeft allemaal niet geholpen. Die mensen help je nu tijdelijk en staan over een half jaar weer op je stoep. Het probleem herhaalt zich. Dat moet op een gegeven moment doorbroken worden. Je moet de oorzaak van het probleem oplossen.

Dat neemt niet weg dat er in schuldsituaties natuurlijk belangengroepen zijn. Aan de ene kant de schuldeisers en aan de andere kant de cliënt. Die schuldeiser is in veel gevallen de gemeente, in de zin van de gemeentelijke credietbank, de sociale dienst, die een leenbijstand heeft gegeven, een gemeentelijke woningbouwvereniging of een gemeentelijk energiebedrijf. In die constructies kun je nooit onder de vlag van de gemeente werken. Je kunt niet én aan de ene kant schuldeiser zijn én aan de andere kant hulpverlener van de cliënt. Wij zitten er tussenin. Wij helpen de cliënt, maar in feite helpen wij daar ook de schuldeiser mee. De cliënt moet vaak tot het uiterste gaan om van zijn schuld af te komen. Hij moet 3 jaar (de periode waarover door de GKB maximaal een lening ten behoeve van de schuldsanering wordt verstrekt, E. v. R.) van of zelfs onder het minimumloon zien rond te komen. De cliënt is niet gebaat bij verzachtende maatregelen. Daarmee ben je hem op lange termijn niet terwille. Hij moet leren binnen de smalle marges zijn huishouding te managen. Alleen dan resulteert de aanpak in een gedragsverandering.

#### *Hoe is de relatie met het NIBUD?*

Net zo goed als je op plaatselijk niveau werkt aan die netwerkvorming heb je op landelijk niveau ondersteuning nodig. Op dit moment werkt dat nog niet. Ook in de tweede lijn zal een herstructurering nodig zijn, daar ben ik van overtuigd. Er is wel het NIBUD, maar dat werkt nog niet zo dat het onze mensen op die manier volledig zou kunnen ondersteunen. Op een bepaald terrein misschien wel, met materiaal en een stuk bijscholing. Maar nog niet in z'n totaliteit. Er moet dus iets gaan ontstaan om daarin te voorzien, een landelijke ondersteuningsstructuur.

#### *Maar dat past toch binnen de doelstelling van het NIBUD?*

Mogelijk. Ik denk ook zeker dat die organisaties elkaar heel erg nodig hebben. Het NIBUD heeft het eerstelijnswerk bijna geheel afgestoten. Je zou eigenlijk kunnen zeggen dat wij het eerstelijns instituut van of voor het NIBUD zijn. En omgekeerd zou het NIBUD eigenlijk

het tweedelijns instituut van of voor onze Stichting moeten zijn. Maar dat is een toekomstgedachte, waar we verder in moeten groeien.

*Nu we het NIBUD genoemd hebben, ontkomen we er niet aan op de positie van de HVP (Stichting Huishoudelijke Voorlichting ten Plattelande) in te gaan. De HVP heeft van de minister (van O&W) te horen gekregen dat zij zich op de basiseducatie moet gaan richten en dat de consumenten- en budgetvoorlichting daar niet onder valt. Merkwaardig: budgetvoorlichting geen basiseducatie?*

Die basiseducatie is gedefinieerd als rekenen, taal en sociale vaardigheden: lezen, schrijven, optellen enz. Daarbinnen zou je natuurlijk best het huishoudboekje kunnen gebruiken om te leren rekenen. Ik vind het echter een nauwe opvatting van basisbehoeften, zoals veiligheid, een dak boven je hoofd, brood op de plank.

Consumenten- en budgetvoorlichting – zoals wij dat nu ontwikkeld hebben – wordt door het ministerie echter gezien als individuele hulpverlening, niet als onderwijs. Daarbij vonden zij het weinig algemeen vormend, maar een heel specifiek terrein, wat bovendien onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid valt.

*Tot slot de toekomst. Ik proef in het verhaal iets van: als wij onze methodiek, onze kijk ingebracht hebben binnen andere hulpverleningsinstanties, kunnen wij ophouden te bestaan.*

Zeker. Maar voor alle duidelijkheid: Consument en Huishouding wordt misschien ooit overbodig als organisatie, maar nooit het werk. De invalshoek vanuit het huishoudelijk management blijft altijd. Maar hoe dat straks zal heten interesseert mij eigenlijk niet. Als die dienstverlening vanuit die invalshoek maar voorhanden is, want die was er tot nu toe niet. En de deskundigheid die daarvoor nodig is, zal ook altijd vanuit die huishoudkundige discipline ingebracht moeten worden. Dat kan een driedaagse bijscholingscursus van het NIBUD aan bijvoorbeeld maatschappelijk werkers nooit bewerkstelligen. Dat wordt nu onderkend. De behoefte aan onze werkwijze is op dit moment zo groot, dat ik denk dat we er over zo'n 5 à 6 jaar zeker nog zullen zijn. Maar ik heb niet het idee dat we het 25-jarig bestaan ooit zullen vieren. In ieder geval streven we daar niet naar.

#### **Auteur**

Ir. E. van Rijn van Alkemade, Stichting Opleiding Leraren, Postbus 14007, 3508 SB Utrecht.