

Arnhem, 28-10-2024

Geachte gemeenteraad,

Op 30-06-2023 is voor mij een schuldhulpverleningstraject gestart, bij Verder Groep Arnhem. Een traject van 18 maanden, naar een schuldenvrij bestaan. Het einde is in zicht, althans voor mij.

Helaas is er in dit traject een situatie geweest, die mij keihard onderuit heeft gehaald. En met mij mogelijk vele Arnhemse inwoners. De gevolgen hiervan kunnen groots zijn en de vraag is wie hierin een verantwoordelijkheid heeft op te pakken.

Waar ik gewend was wekelijks een budget te ontvangen, om voor een week van te kunnen leven, kwam dit budget op woensdag 11 september 2024 niet op mijn bankrekening. Bij navraag bleek er een storing te zijn bij de Rabobank. Verder Groep verwachtte dat dit binnen 24 uur opgelost zou zijn.

24 uur later en ook 48 uur later, was de storing niet verholpen en het weekbudget nog niet binnen. Omdat in mijn situatie sprake is van een weekbudget, ben ik niet in de gelegenheid om voor dit soort onvoorziene situaties een potje te hebben om op terug te kunnen vallen. Begrijpelijk dat de storing bij de bank buiten de invloed lag van Verder Groep en hierdoor sprake is van overmacht. Op vrijdag 13 september 2024 heb ik contact gezocht met Verder Groep en hen gevraagd of zij tegoedbonnen voor een supermarkt hebben, om in ieder geval het weekend te kunnen overbruggen. Dit hadden zij niet en hierin konden zij niet voorzien of verder helpen. Ook meedenken naar andere oplossingen zat er niet in.

Op dat moment had ik nog een klein bedrag vanuit mijn weekgeld van de voorgaande week op mijn rekening, een grieperig kind thuis en was het voor mij de vraag of ik van dat kleine beetje geld naar de drogist moest gaan i.v.m. de gezondheid van mijn kind of dat ik hiervoor eten voor die dag zou gaan kopen. Ik heb dit voorgelegd aan Verder Groep. Zij gaven enkel de reactie dat zij hierin niet van betekenis kunnen zijn, geen garanties konden geven en druk waren om bedragen handmatig over te boeken.

Op maandag 16 oktober 2024, aan het eind van de middag, bleek de storing verholpen te zijn en was het weekgeld van 11 september op mijn bankrekening.

Wat een nederlaag, om zo in een schuldhulpverleningstraject zonder geld te zitten voor de basis om van te bestaan. Zonder hulpverlening vanuit dit traject. Wat een afhankelijkheid en teleurstelling om van de hulpverlenende instantie die mijn volledige inkomen beheert, te horen dat zij niks kunnen doen, terwijl ik hulpvragen stel. Geen verwijzing te krijgen naar partijen waar ik een poging kan doen om een voedselpakket aan te vragen. Ik had het best normaal gevonden om in zo'n uitzonderlijke situatie als deze, toegang te krijgen tot bijvoorbeeld een voedselbank.

Waar ik gedurende mijn traject niet in aanmerking kom voor de voedselbank, vanwege de hoogte van mijn inkomen, had ik dit nu wel gehoopt, als eenmalige optie.

Terwijl ik in mijn baan als hulpverlener bij [REDACTED], dagelijks bezig ben met bestaanszekerheid voor de mensen die op mijn pad komen, moet ik nu, terwijl ik in traject ben om mijn schulden af te betalen, smeken voor mijn eigen bestaanszekerheid én die van mijn kind. En dan ook nog zonder resultaat, op vrijdagmiddag.

Arnhem, 28-10-2024

Wat een opluchting, die maandagmiddag 16 september.
Maar tegelijkertijd, wat een onzekerheid.
Want, wat als dit nog een keer gebeurd, de komende drie maanden?
Wat is het noodplan vanuit deze situatie?

Vanuit emotie krijg ik de neiging om Verder Groep hiervoor verantwoordelijk te stellen.
Maar hoe en zijn zij dit wel?
Waarschijnlijk doen zij wat zij op papier, contractueel verplicht zijn en beroepen zij zich voor deze situatie op overmacht.

Maar dat kan toch niet alles zijn?
De gemeente Arnhem is toch min of meer hun opdrachtgever?
Toen ik, op die vrijdag de 13^e aan de telefoon vroeg of ik één van de personen was die last had van de storing, kreeg ik als antwoord van Verder Groep dat ik één van de duizenden was.
Nu weet ik niet in welke vorm al deze duizenden personen een traject hebben bij Verder Groep.
Wat veel personen in budgetbeheer en/of schuldhulpverlening gemeen hebben, is dat zij niet beschikken over een stabiel of gezond netwerk, die hen in deze situaties kan ondersteunen.

En zelfs bij mij, terwijl ik zelf hulpverlener ben, slaat mijn hartslag harder en onrustiger bij de gedachte dat dit schuldhulpverlening is. Ik begrijp zorgmijdende personen of een middelvinger naar hulpverlening inmiddels wel, of althans beter. Op deze manier wek je bestaansonzekerheid op. En verhoogt het risico op criminaliteit.

Het was lastig voor mij, om in deze situatie, te kunnen blijven voldoen aan mijn inspanningsplicht, één van de voorwaarden behorend bij mijn schuldhulpverleningstraject. Door het ontbreken van budget had ik ook geen budget om te tanken en ontbrak het mij aan mogelijkheid om naar mijn werk te kunnen gaan. En dat zo tegen het einde van mijn traject. Na lang klauteren, op een hoge ladder, in kleine stapjes opwaarts, bijna ten hemel reikend, voelde het nu alsof ik keihard naar beneden donderde, van die ladder af. En op deze manier heb ik een inspanningsplicht? Hoe kan ik dat ooit waarmaken?

Op maandag 16 september 2024 heb ik een klacht ingediend bij Verder Groep, volgens de klachtenprocedure op hun website.
Op woensdag 18 september 2024 stond een afspraak gepland met een budgetcoach, gezien het einde van mijn traject in zicht komt. Deze afspraak stond al voor de klacht en storing gepland, omdat ik graag meer inzicht wil krijgen om na mijn traject zelfstandig mijn financiën te kunnen beheren. Aan het begin van deze afspraak kwam ter sprake vanuit de budgetcoach dat ik een klacht heb ingediend, iets wat mij deed fronsen want ik zat ter plekke bij de budgetcoach en niet bij de klachtencommissie. Kort kwam dit ter sprake, waarbij ik opnieuw mijn standpunt inbracht en de budgetcoach nogmaals vanuit Verder Groep benadrukte dat zij niks anders kunnen doen, wat niet mijn vraag of punt is. Ik heb gevraagd de klacht verder in behandeling te nemen en mij is toegezegd dat de klacht binnen de organisatie verder opgepakt zou worden. Daarna kwam ter sprake dat als ik budgetcoaching wilde inzetten na mijn traject, mij dit €60,- per maand gaat kosten.

Vandaag, maandag 28 oktober 2024 is de wettelijke termijn van 6 weken voorbij.
Ik heb niets meer vernomen van Verder Groep, over mijn ingediende klacht.

Arnhem, 28-10-2024

Mijn vervolgspraak bij de budgetcoach komende woensdag, ga ik annuleren wegens gebrek aan samenwerking en vertrouwen.

Ik kijk uit naar 31 december 2024, de eerste dag na de achttien maanden van mijn traject. Ik zal schuldevrij zijn en daar ben ik zowel gemeente Arnhem als Verder Groep dankbaar voor.

Maar toch... In tussentijd moet ik maar hopen dat er niet opnieuw een storing komt bij de bank en herhaling van bovenstaande.

Ik verblijf, nog zo'n twee maanden in bestaansonzekerheid en in afwachting van uw uitnodiging om hierover verder in gesprek te gaan. In de hoop te komen tot daadkracht in bestaanszekerheid voor mijzelf en volgens Verder Groep duizenden met mij.

Hartelijke groet,

