

SCHOUDEERS

ERONDER



WINTER
2018-2019

SAMEN AAN DE SLAG VOOR DE
BESTE SCHULDHULPVERLENING

#1



Team Vroeg Eropaf in Amsterdam:

'LEG TIJDIG CONTACT EN WIN VERTROUWEN'

Schuldhulpverlener Ward van Noorden loopt in Amsterdam-Noord diverse adressen af om vroegtijdig hulp aan te bieden bij betalingsachterstanden. Vaak treft hij een dichte deur aan. Gaat de deur wel open, dan is het zaak om allereerst vertrouwen te winnen. Met de aanpak Vroeg Eropaf wil Amsterdam vroegtijdig in contact komen met mensen met beginnende problematische schulden. >> [Lees verder op pagina 6](#)



Programmamanager
Schoudeers Eronder

CHRISTOPHE GEUSKENS

Over trots

'Werken aan de beste schuldhelpverlening voor burgers', dat is het motto waarmee Schoudeers Eronder ruim een jaar geleden van start ging. Een jaar waarin wij het land doorkruisten op zoek naar 'wat werkt'. Een jaar waarin wij samenwerkten met vernieuwende gemeenten, bevlogen beroepskrachten, betrokken vrijwilligers en inspirerende samenwerkingspartners. Gedreven door de impactvolle gesprekken met burgers. Het is fijn om te ervaren dat zoveel beroepskrachten en vrijwilligers iedere dag weer het beste van zichzelf geven om mensen met financiële problemen te helpen. Deze krant is dan ook voor jou! Om jouw betekenisvolle werk in het zonnetje te zetten. Je vindt er een aantal parels van mooie initiatieven en interventies. Het laat de energie zien die de sector iedere dag weer steekt in het streven naar de beste schuldhelpverlening. Want we zijn er nog niet. Maar gezamenlijk maken we wel het verschil! En daar mogen we met z'n allen trots op zijn. Ik wens je veel leesplezier!

DEZE KRANT DIGITAAL LEZEN?

En alle linkjes makkelijk klikken?

Bekijk dan de pdf op:

www.schoudeerseronder.nl/krant1



3

Monique de Groot:
'Wij zijn meer dan onze schuld'



5

Vakgenoten delen kennis
via de Kennisbundel



8

De portomonnee van Maaike Neys:
'Een vol hoofd verlamt alles'

PLEIDOOI VOOR COMPASSIE EN MAATWERK

Monique de Grootte: 'Wij zijn meer dan onze schuld'

Monique de Grootte werkte in de financiële sector toen ze negen jaar geleden door omstandigheden in de schulden raakte. De schulden zijn nog niet weg, maar wel onder controle. Ook heeft Monique inmiddels goed zicht op wat haar het meest geholpen heeft. En dat was – eerlijk gezegd – niet de schuldhulpverlener 'met allemaal lastige vragen en in te vullen formulieren'. Haar pleidooi: 'We zijn meer dan onze schuld. Heb compassie en bied maatwerk.'

De schulden ontstonden door een echtscheiding, ernstige ziekte en arbeidsongeschiktheid. Struisvogelgedrag zorgde er volgens Monique voor dat deze schulden niet werden afgelost. 'Ik werkte tot die tijd in de financiële sector en had m'n geldzaken altijd op orde. Maar ik voelde me destijds zo beroerd en ellendig. Met het uitgeven van geld kon ik dat gevoel even uitschakelen. Maar daardoor raakte ik juist afgestompt. En om dat gevoel te verdrijven kocht ik weer iets. Het is een vicieuze cirkel. Pas na intensieve therapie begon ik dat mechanisme te begrijpen en leerde ik beter omgaan met negatieve gevoelens.' Het vrijwilligerswerk dat zij doet in het sociaal team, hielp haar in te zien dat zij niet goed bezig was. 'Het was alsof ik in een spiegel keek. Ik zag anderen hetzelfde gedrag vertonen, maar ik kon er van een afstand naar kijken. Dat opende mijn ogen. Heel menselijk gedrag, maar niet echt slim.'

Vertrouwensband

Monique hoopt op meer compassie en op maatwerk in de schuldhulpverlening.



Monique de Grootte is vrijwilliger bij Sociaal Team Impuls Oldenzaal, Humanitas-Impuls Formulierservice en FNV Belastingenservice. Zij leeft nu bijna tien jaar met schulden.

Hoe ziet dat er in de praktijk uit? 'Graaf niet meteen te diep als mensen met vragen komen. De schaamte is groot, kan ik uit ervaring zeggen. Bij te veel vragen en formulieren raak je mensen kwijt. Veel vragen zijn legitiem, dat snap ik, die moeten ook gesteld worden. Maar voel ook aan wanneer je het contact verliest. Luister dan liever naar de hulpvraag die er op dat moment is en handel concreet. Help iemand uit de brand en werk van daaruit aan oplossingen. En besef dat iedere situatie en ieder

gezin uniek is. Verdiep je alsjeblieft in de omstandigheden en werk aan een vertrouwensband, door ons als mens te blijven zien. Wij zijn namelijk meer dan onze schuld.'

Ken elkaar

Daarnaast wenst Monique dat betrokkenen in de schuldhulpverlening nog meer samenwerken. 'In Oldenzaal hebben we met alle betrokken organisaties een pact gesloten. Dat werkt. Bouw dus aan zo'n vangnet en zorg dat de

beste hulp beschikbaar is door de beste organisatie, liefst in een vroeg stadium. Ken elkaar en wijs op de voorzieningen, trainingen en regelingen die er zijn. Laat mensen zo lang mogelijk de regie houden. En regel ook dat mensen niet tien keer dezelfde vragen krijgen voorgelegd. Het leven is al best een klus als je in armoede leeft. Je moet niet nog meer stress krijgen omdat instanties van elkaar niet weten wat ze allemaal doen.'

WAT KUNNEN WE VAN MONIQUE LEREN?

We vragen twee experts om een reactie. Wat kan de schuldhulpverlening van het verhaal van Monique leren?

Herkenbaar

'Het verhaal van Monique is heel herkenbaar. In mijn onderzoek naar armoede zie ik ook dat schaamtegevoel steeds terugkomen. Ook komen veel mensen door geldgebrek steeds minder in contact met andere mensen. Ze nodigen niemand meer thuis uit, gaan niet naar een verjaardag omdat het vervoer en de cadeautjes geld kosten. Ik weet dat er veel initiatieven zijn om mensen weer uit hun isolement te halen en om schaamte bespreekbaar te maken. Dat is goed. Maar weet ook dat de woorden 'je hoeft je niet te schamen' de schaamte zelf niet verdrijven. Een gevoel haal je niet weg met zo'n uitspraak. Moniques pleidooi voor een vertrouwensband lijkt me essentieel.'



Dr. Stella Hoff, wetenschappelijk medewerker Sociaal en Cultureel Planbureau

Geef controle

'Het is belangrijk om te ervaren dat je grip hebt op een situatie. Als je regie hebt, ook al is het maar op een klein onderdeel, ben je beter in staat en meer gemotiveerd om goede beslissingen te nemen, om stappen te blijven zetten. Hoe goed bedoeld ook, de zaak overnemen zet mensen vaak buiten spel. Geef mensen dus het gevoel dat ze controle hebben. Hierbij is het ook belangrijk om de mens te zien en niet alleen de schuld. Sta even stil bij het verhaal, bij alle emoties, de stress. Erkenning is de basis. Dat kost tijd, maar het is de beste investering die je kunt doen. Eerst connectie, dan pas het formulier.'



Prof. Wilco van Dijk, Universiteit Leiden en leerstoel i.s.m. het Nibud



LEES TIP

Het afgelopen jaar zijn verschillende regio-bijeenkomsten in het land georganiseerd, over vele thema's en samen met diverse partners. De inhoudelijke informatie en de presentaties hierover kun je teruglezen op www.schouderseronder.nl/publicaties.

SNELLE ACTIE BIJ ACUTE PROBLEMEN

Soms krijgt de Belastingdienst te maken met zeer urgente en schrijnende problematiek, die niet zomaar aan de telefoon of aan de balie op te lossen is. Op die momenten kan het Stellateam, een onderdeel van het team Relatiebeheer Particulieren, in actie komen. Zeker als het gaat om mensen die wel willen meewerken, maar daar niet toe in staat zijn. Wat doet dit Stellateam? Henri Mulder is landelijk regisseur Stella en legt uit.

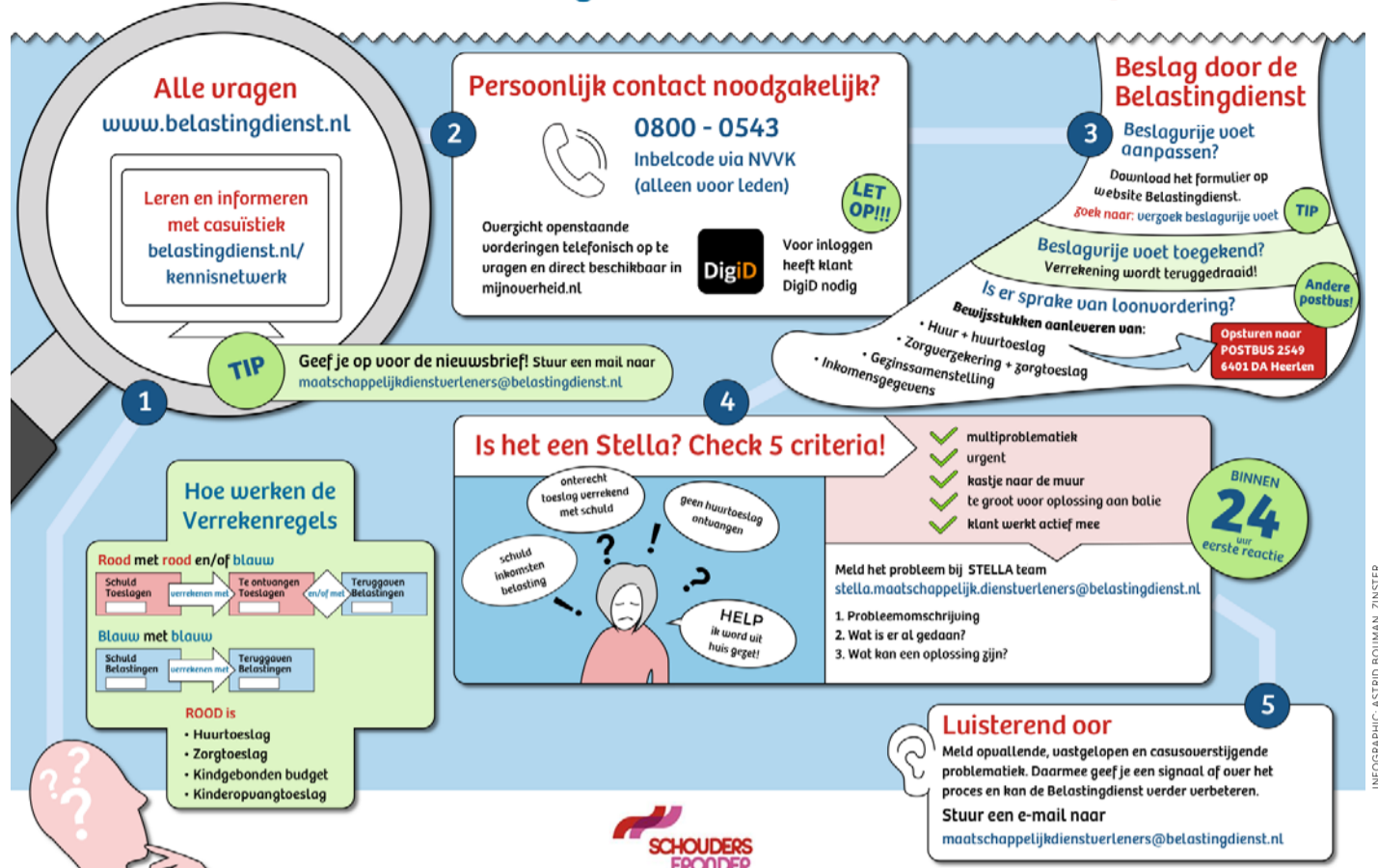
Hoe komen burgers bij het Stellateam terecht?

'Mensen stellen hun vraag bij een van onze reguliere kanalen, zoals de Belastingtelefoon, sociale media, website of balie. De meeste vragen worden hier beantwoord. Daarnaast zijn Belastingdienstmedewerkers alert op zeer schrijnende, acute en complexe gevallen. Mensen bij wie uithuiszetting of bankbeslag dreigt bijvoorbeeld. Zeker als het gaat om mensen die wel willen meewerken, maar dat niet kunnen, bijvoorbeeld door (psychische) ziekte of analfabetisme. Als een situatie zo urgent is dat de reguliere oplossingsmogelijkheden te lang duren, wordt iemand aangemeld bij ons team. Ook schuldhulpverleners kunnen ons alarmeren.'

Wat doet jullie team voor deze mensen?

'Wij kunnen snel zorgen voor een compleet overzicht van toeslagen en invorderingen die lopen. Als mensen bijvoorbeeld onjuiste gegevens hebben aangeleverd of helemaal geen aangifte hebben gedaan, kan het zijn dat hun belastbaar inkomen te hoog wordt ingeschat. Dan betalen ze onterecht te veel inkomstenbelasting en missen ze allerlei toeslagen. Als zo'n onjuiste berekening snel wordt rechtgezet, kan blijken dat invorderen niet nodig is en kunnen eventuele toeslagen versneld worden uitgekeerd. Daarmee kunnen we andere problemen voor de burger voorkomen of aanpakken.'

ROUTEKAART Belastingdienst voor schuldhulpverleners



De routekaart met de mogelijkheden die je als schuldhulpverlener hebt om de belastingdienst te benaderen. Daarnaast de criteria voor Stella. Download de routekaart op www.schouderseronder.nl/tools. Heb je een vraag aan een relatiebeheerder? Of wil je je abonneren op de nieuwsbrief? Mail dan naar maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl

Met hoeveel mensen doen jullie dit?

'Er zijn twintig relatiebeheerders die dit soort complexe gevallen oppakken. We beseffen dat we voor de buitenwereld een grote bureaucratische club lijken met vele gezichten. Maar zodra ons team in beeld komt, hebben mensen alleen nog maar contact met die ene persoon; dat geeft houvast. Daarnaast zijn er twee regisseurs voor de helicopterview. Zijn er vergelijkbare gevallen? Blijven bepaalde deuren wel heel erg dicht binnen de organisatie? Ons team doet goed werk, maar wat we eigenlijk willen is dat onze hele organisatie beter wordt zodat we dit soort nare situaties zoveel mogelijk voorkomen.'

Hoe kunnen schuldhulpverleners contact met jullie opnemen?

'We werken al met veel gemeenten en instanties samen en die weten ons team te vinden. Daarnaast bouwen we ons netwerk graag uit, want voor ons is het essentieel om goed contact te hebben met mensen die achter de voordeur komen. Wij kennen immers alleen de cijfers en die laten nooit het complete beeld zien. Dit hebben we nodig om te bepalen of een casus aan de voorwaarden van Stella voldoet. Meldingen kun je doen via stella.maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl. Vermeld daarbij geen naam of BSN van de cliënt. Ons team neemt binnen 24 uur contact voor een telefonische screening.'

INFO TIP

Op de site belastingdienst.nl/kennisnetwerk vind je veel informatie, tips, handreikingen en zelfs cursussen over de werkwijze van de belastingdienst. Van de beslagvrije voet tot aftrekbaarheid van zorgkosten en van toeslagen tot bezwaar.

DE STELLING

Het team Relatiebeheer Particulieren van de Belastingdienst ondersteunt schuldhulpverleners bij hun werk. Onder andere door snel inzicht te verschaffen over invorderingen en toeslagen bij schrijnende gevallen. Ervaren schuldhulpverleners dat ook zo? Of kan het nog beter? De Belastingdienst krijgt graag feedback en daarom halen we een 'gouwe ouwe' van stal:

'Leuker kunnen ze het niet maken, wel makkelijker'



ELLEN DE BRUIN, STRATEGISCH MANAGER GEMEENTE LEEUWARDEN EN BESTUURSLID DIVOSA

Mensenwerk

'Ik vind het een positieve trend dat steeds meer overheidsinstanties dit soort teams met *troubleshooters* inzetten. Wat het laat zien is dat instanties zich bewust worden dat er dingen misgaan, het is nu eenmaal mensenwerk. Met dit soort teams kun je veel ellende en kosten besparen en veel frustratie voorkomen. Een prachtig extra effect kan zijn dat je merkt dat er best ruimte zit in de wet, dat doelmatig handelen meer oplevert dan naar de letter werken. Als je hier als organisatie van durft te leren, ben je goed bezig.'



PAUL OTTER, GERECHTSDEURWAARDER EN SOCIAL RESPONSIBILITY OFFICER

Power vereist

'Wat me opvalt is dat er bij de Belastingdienst vaak slecht gecommuniceerd wordt over inhoudelijke dossiers en regels- en wetgeving. Bijvoorbeeld over preferenties en het hanteren van de beslagvrije voet. Ook zijn berekeningen en standpunten niet eenduidig. Als we dit aanklaarten valt daar nagenoeg niet over te praten. Ik hoop dan ook van harte dat dit team mensen heeft die snel kunnen schakelen, de regels kennen en bovendien de power hebben om problemen op te lossen.'



KATINKA BOSCH, INTEGRAAL SCHULDHULPVERLENER BUDGET ADVIESBUREAU DEVENTER

Kastje naar de muur

'Ik loop al ruim een jaar tegen dichte deuren aan bij de Belastingdienst en daar heeft mijn cliënt, een oudere meneer, veel last van. Er komt geen duidelijkheid en brieven worden beantwoord naar hem in plaats van naar ons. Uithuiszetting dreigt, terwijl hij slecht ter been is. Na een heel boze mail van mijn kant heeft het team contact opgenomen. Dat zij zo snel terugbelden voelde al als winst. Of het echt wordt opgelost weet ik natuurlijk nog niet.'

Nieuwe opleiding voor innovatie beroepspraktijk



Radboud Dam: 'Deze opleiding biedt het beste van vier instellingen'

Schuldhelpverlening is een ingewikkeld vakgebied dat veel specifieke kennis en kunde vereist. Er is op zich voldoende (na)scholingsaanbod op de verschillende losse vakgebieden, maar er mist scholing die alle domeinen integreert. Daarom komt er een eenjarige beroepsopleiding Schuldhelpverlening op masterniveau. Innovatie van de beroepspraktijk is een belangrijk doel.

Projectleider Scholing Susanne de Zwart bij Schouders Eronder: 'We hebben vier hogescholen gevraagd deze beroepsopleiding te ontwikkelen en in 2019 start een testgroep met de opleiding. We hopen mensen te prikkelen om hun kennis te verdiepen en vaardigheden te ontwikkelen, om vervolgens hun collega's te inspi-

ren om samen de schuldhelpverlening naar een hoger plan te brengen. Met deze ambitieuze opleiding op master-niveau krijgen schuldhelpverleners de handvatten om door te groeien als expert en meer professioneel leiderschap te tonen binnen hun organisatie.'

Meer beroepstrots

Radboud Dam van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) is penvoerder namens dit unieke samenwerkingsverband. 'Ik ken geen voorbeelden waarbij verschillende hogescholen en een lectoraat zo vergaand met elkaar samenwerken, zowel op het gebied van onderwijs als van onderzoek. Natuurlijk komen alle belangrijke componenten binnen het werkveld aan de orde. Denk daarbij aan sociale psychologie en hersenwetenschappen, kennis van wet- en regelgeving, de samenhang tussen schulden en andere problemen en *evidence based* werken. Er is daarnaast veel ruimte voor reflectie op de dagelijkse praktijk, zodat leren en werken elkaar maximaal versterken. We willen senior professionals opleiden, voortrek-



De Hogeschool van Amsterdam, de Hanzehogeschool, hogeschool Saxion en het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht werken samen aan de nieuwe beroepsopleiding Schuldhelpverlening.

kers die in staat zijn de beroepspraktijk te vernieuwen, bijvoorbeeld rondom processen, dienstverlening of samenwerking. En er mag meer beroepstrots komen, want we hebben het hier over een prachtig vak.'



'Hier ligt mijn hart'

Asmae Noura is schuldhelpverlener en werkte aan het nieuwe preventieplan van de gemeente Leiden. Daarnaast wordt ze kwaliteitsmedewerker. De

opleiding komt voor haar op het juiste moment, zeker gezien haar nieuwe werkzaamheden: 'Ik wil graag stappen zetten in mijn loopbaan, maar ook in dit vakgebied blijven. Hier ligt mijn hart. Met deze opleiding kan dat. Het zorgt voor verdieping, hier kan ik mijn honger naar meer kennis kwijt en ik kan me verder ontwikkelen. En dit alles kan ik inzetten voor m'n werk.'

GEÏNTERESSEERD?

Ben je geïnteresseerd in deze opleiding? Lees het laatste nieuws via www.schouderseronder.nl/masteropleiding of laat je mailadres achter via de site. Dan houden we je op de hoogte wanneer de opleiding van start gaat en hoe de opleiding er precies uit gaat zien.

SAMENWERKEN WERKT

Het spreekuur van Kredietbank Limburg en WSP Parkstad



Klanten echt een stap verder helpen kun je vaak niet in je eentje. Samenwerken is het recept. In deze rubriek worden de juweeltjes uitgelicht. Dit keer Rutger van Meulebrouck van de Kredietbank Limburg en Cyriel Broos over het laagdrempelige spreekuur dat werd ingericht bij WSP Parkstad (de voormalige sociale werkvoorziening).

Rutger van Meulebrouck, casemanager schuldhelpverlening bijzondere doelgroepen:

'We zien klanten vaak pas als de problemen al groot zijn, terwijl we juist mensen in een vroeg stadium willen bereiken. In overleg met WSP Parkstad zijn we uitgekomen op een gratis, laagdrempelig en vrijblijvend spreekuur. Op een andere verdieping van het gebouw dan waar WSP Parkstad zelf

werkt, dus ook nog anoniem. De vragen zijn enorm divers en vaak kan ik mensen snel helpen. Met een financiële quickscan, advies, een doorverwijzing of een nader gesprek in samenwerking met de gemeente. Meestal zijn mensen erg opgelucht dat ze aan de slag kunnen met hun financiële problemen. Zo kwam er iemand op mijn spreekuur omdat hij wakker lag van een schuld van € 4.500 en zich ziek had gemeld.

We hebben een oplossing aangedragen en hij hervatte zijn werk. En ja, zo'n spreekuur kost tijd, maar vroegtijdig signaleren en snel aanpakken is de beste investering die je kunt doen. En als een spreekuur rustig is, kan ik mijn andere werk gewoon oppakken.'

Cyriel Broos, Beleidsadviseur HRM:

'WSP Parkstad is voor werkgevers in Parkstad het aanspreekpunt in het kader van de Participatiewet en de voormalige Wet Sociale Werkvoorziening (WSW). We zijn met 3.500 medewerkers een grote speler op de arbeidsmarkt en een deel van onze relatief kwetsbare medewerkers heeft moeite met financiële zelfredzaamheid. De afgelopen maanden hebben al veel mensen bij Rutger aangeklopt en wij zijn dan ook enthousiast. Kredietbank Limburg heeft ons ook andere inzichten gegeven over de stress die financiële problemen met zich meebrengt, en de gevolgen die het kan hebben voor arbeidsdeelname en werkplezier. Jobcoaches, leidinggevend en bijvoorbeeld de salarisadministratie hebben lezingen gevolgd over hoe je schuldenproblematiek signaleert en bespreekbaar maakt. In samenwerking met SBCM komt er ook nog een roadshow langs onze locaties met een workshop voor professionals en een theatershow voor medewerkers. Het is belangrijk dat onze mensen bij ons en bij Rutger terecht kunnen als ze problemen hebben op dit gebied. Ze staan niet alleen en ze zijn zeker niet de enige.'



WIST JE DAT...

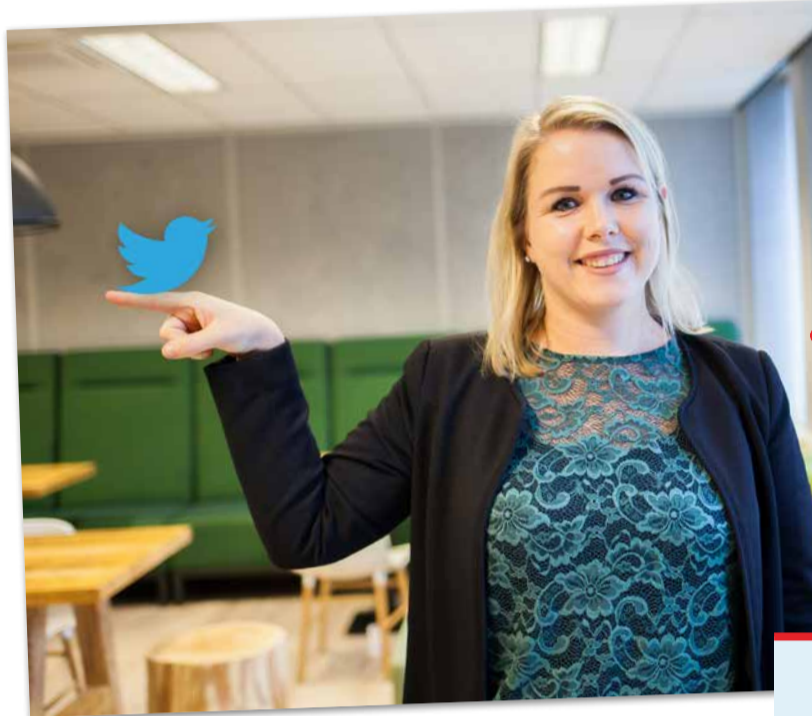
...het CJIB een betalingsregeling kan treffen bij boetes hoger dan 250 euro? De klant moet wel zelf in actie komen.

VAKGENOTEN DELEN KENNIS VIA DE KENNISBUNDEL

Hoe ga je in gesprek met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven? Hoe signaleer je niet alleen vroegtijdig schulden, maar ook ander risicogedrag? Hoe profiteer je van slimme interventies die elders hun waarde hebben bewezen?

Door nieuwsgierig te blijven en relevante kennis met de collega's te delen, zo luidt het antwoord van Robert van Rijssel. Bij het programma Schouders Eronder werkt hij aan de Kennisbundel om de wetenschap naar de praktijk te ontsluiten. In de Kennisbundel staan samenvattingen van wetenschappelijke rapporten, handreikingen en andere interessante vakliteratuur. Je kunt er makkelijk in zoeken en sorteren. Op internet zoeken waar dat ene interessante rapport ook alweer stond, hoeft niet meer. Ook kun je zelf overzichten maken van wat je interessant vindt en dat ook delen met anderen. De tool komt ook in een app beschikbaar, zodat het makkelijk toegankelijk is. 'Door op deze manier kennis te delen kun je gemakkelijker op de hoogte blijven van de ontwikkelingen in het vakgebied', zegt Robert. 'Schuldhelpverlening lijkt een zelfstandig werkgebied, maar het loopt eigenlijk horizontaal door alle domeinen heen. Je hebt er iedereen bij nodig.'

We vroegen drie collega's alvast naar hun favoriete bronnen voor professionele kennis.



Leonie de Zoete-Wapperom, Beleidsmedewerker Drechtsteden: VOEDINGSBRONNEN

'Ik volg de laatste ontwikkelingen via verschillende kanalen zoals Twitter, nieuwsbrieven en websites. Ook lees ik veel vakliteratuur en bezoek ik vaak bijeenkomsten en congressen. Verder spreek ik regelmatig collega's en experts in het vakgebied om weer nieuwe kennis op te doen of even te sparren. De inzichten rondom schaarste zijn voor mij een belangrijke voedingsbron, vooral om onze dienstverlening en beleid af te stemmen op deze kennis. Laatst heb ik op Twitter gelezen dat hersenen blijkbaar kunnen herstellen van armoedestress, weer een belangrijk inzicht van de gedragswetenschap.'



TIPS VAN TAMARA

Er valt zoveel te leren in ons vak, op zoveel gebieden. Dat hoeft niet altijd met cursussen of trainingen. Tamara Madern is projectleider Innovatie en onderzoek en geeft tips en inspiratie.

De documentaire 'Schuldig'

'Misschien een open deur, maar Schuldig is wat je noemt een *must see* in ons vak. De documentaire is laagdrempelig en geeft een goed beeld van ons werkveld. Het maakt zichtbaar dat mensen niet moedwillig in de schulden komen, maar dat het vaak onmacht is. Dat positieve mensbeeld, waarbij je ervan uitgaat dat mensen niet expres schulden maken, zou ik graag vertaald willen zien in ons dagelijks werk; vergeet nooit dat we met mensen te maken hebben.'

www.human.nl/schuldig/over-schuldig.html

Het boek 'Schaarste' van Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir

'Dit boek laat zien hoe een gebrek aan tijd of geld ons gedrag bepaalt en hoe schaarste onze aandacht stuurt. Hoe je jezelf ondermijnt met kortetermijnbeslissingen. Het mooie van dit boek is dat het niet alleen over een gebrek aan geld gaat. Het boek schetst bijvoorbeeld ook wat het effect van tijdgebrek is. Hierdoor is het eenvoudig om deze kennis op jezelf te betrekken en het mechanisme achter schaarste beter te begrijpen.'

De handreiking 'De eindjes aan elkaar knopen'

'Deze handreiking biedt vele aanknopingspunten om de dienstverlening aan mensen met risicovolle of problematische schulden effectiever te maken. Van motiverende gespreksvoering tot overzichten van bevoegdheden en van voorbeeldbrieven tot de nieuwste wetenschappelijke inzichten. Deze handreiking is een standaardwerk voor de hele keten en als download gratis verkrijgbaar:

www.platform31.nl/publicaties/vernieuwde-editie-de-eindjes-aan-elkaar-knopen



Paul van der Poel, Consulent Schuldhelpverlening Stichtse Vecht: OPLEIDINGEN VOLGEN

'Ik volg bewindspersonen en rechters via LinkedIn en zoek vaak op rechtspraak.nl. Een van de personen die ik op de voet volg is André Moerman van Schuldinfo.nl. Allerlei ingewikkeldheden legt hij op een hele toegankelijke manier uit. Ik volg veel opleidingen, die me hebben gevormd als mens en als professional. Ik heb bijvoorbeeld moeten leren om cliënten te beoordelen op hun motivatie om met hun schulden aan de slag te gaan op basis van waarneembaar gedrag. Iemand die zijn doelstellingen niet haalt, hoeft niet ongemotiveerd te zijn, ook al lijkt het daar soms wel op.'



Renske Berg, Adviseur schuldhulpverlening Doras/PuurZuid Amsterdam: NIEUWSGIERIGHEID IS ESSENTIEEL

'Ik lees veel nieuwsflitsen en volg veel tijdschriften en websites, zoals Binnenlands Bestuur, NVVK en Nibud. Het laatste dat mij op mijn vakgebied geïnspireerd heeft was informatie over laaggeletterden en analfabeten. Door die informatie krijg ik meer mogelijkheden om deze mensen op een goede manier te helpen. Nieuwsgierigheid is essentieel, anders word je een zuur mens. Ik kan me eigenlijk niet voorstellen dat vakgenoten al die vakinformatie niet volgen.'



KIJKTIP

Op de site van Schouders Eronder staan korte filmpjes van belangrijke samenwerkingspartners zoals het CJIB, bureau WSNP, het CAK en de Belastingdienst. Zij geven tips en informatie over wat zij doen en hoe zij kunnen bijdragen. Een advocaat legt helder uit wat een echtscheiding kan betekenen voor de schulden, welke incassokosten wettelijk toegestaan zijn en welke soorten beslaglegging er bestaan. Met deze filmpjes willen we iedereen die in de schuldhulpverlening werkt informeren zodat er beter samengewerkt kan worden. www.schouderseronder.nl/filmpjes.

Team Vroeg Eropaf in Amsterdam:

TIJDIG CONTACT LEGGEN EN VERTROUWEN WINNEN

MEER LEZEN: Alle genoemde artikelen en handreikingen zijn te vinden onder www.schouderseonder.nl/vroegsignalering



Veel deuren blijven op deze ronde gesloten. Ward laat een flyer achter, zodat mensen contact kunnen opnemen voor meer hulp.



Ward legt in deze buurt zijn huisbezoeken te voet af. In bijna iedere straat staat een huis op zijn adressenlijst.



Zijn er geen andere oplossingen meer mogelijk, dan ontvangt de bewoner een groot rood vel met het opschrift 'Let op!! U wordt uw huis uitgezet!'

Als consulent schuldhulpverlening van stichting Doras belt Ward van Noorden wekelijks aan bij bewoners in Amsterdam-Noord om hulp aan te bieden bij betalingsachterstanden. Vroegtijdig contacten leggen en vertrouwen winnen, dat is het doel van het project Vroeg Eropaf.

De woning boven de fietsenwinkel in de Vogeltjesbuurt ziet er verlaten uit, maar na enige tijd doet de bewoner toch de deur open. Een vijftiger, zelfstandig vertaler. Achter hem een trap met versleten linoleum. Inderdaad, hij heeft een betalingsachterstand, zegt hij meteen. 'Onregelmatige inkomsten. Misschien komt er volgende maand weer wat binnen.' 'Ik ben even nieuwsgierig', zegt Ward, 'maar wat voor vertaalwerk doe je? Neemt de computer niet steeds meer werk over?' 'Ik doe literaire vertalingen', zegt de man, 'dat kan de vertaalcomputer gelukkig nog niet. Ik krijg al tien jaar zes cent per woord.'

Ward wijst de man op Team Zelfstandigen van de gemeente Amsterdam, speciaal bedoeld voor zzp'ers en ondernemers die een vangnet nodig hebben. 'Even een praatje aanknopen', zegt Ward als de deur weer gesloten is. 'We zetten dingen in gang, maar de persoonlijke aandacht is eigenlijk het belangrijkste. Je kunt dit werk dan ook alleen maar doen als je oprecht geïnteresseerd bent in mensen en als je jezelf bent. We bieden hulp, maar vertellen ook wat we niet

kunnen doen. Dat vergroot onze betrouwbaarheid. Deze mensen zijn kwetsbaar. Juist dan prikken ze overal doorheen.'

Stoplichtsysteem

Vroeg Eropaf is een grootschalig project in Amsterdam om beginnende schulden te lokaliseren en waar mogelijk op te lossen. Meldingen van betalingsproblemen komen van woningcorporaties, energiebedrijven, zorgverzekeraars en de Amsterdamse belastingdienst. Het team legt vier dagen per week huisbezoeken af in Amsterdam-Noord. Bij vroege betalingsachterstanden krijgen mensen met schulden een groengekleurde flyer met een telefoonnummer voor hulp. Reageren mensen niet, dan gaat het stoplichtsysteem in werking: na

de groene flyer volgt een oranje en vervolgens een rode flyer.

Privacywet

Op een pleintje rondom een speelplaats hangt een zuurkoollucht. Ward gaat bewust rond etenstijd langs de deuren om de kans te vergroten dat hij iemand thuis aantreft. Toch blijven vandaag diverse deuren gesloten. Waar de deur wel opengaat, is de gezochte persoon niet aanwezig. Enkele straten verder reageert een hond op de bel. Hier is in ieder geval iemand thuis, zegt Ward opgewekt. Een jongedame zet de deur op een kier. 'Mam, het is Ward', roept ze naar boven. Haar moeder daalt snel de trap af. Ze kennen elkaar. Ward leeft mee, weet details uit eerdere ontmoetingen te noemen en

bemoedigt haar om contact op te nemen met de sociaal raadslieden. 'Dankjewel, fijne avond', zegt ze tegen Ward. 'We dringen onszelf op, maar wel met de beste bedoelingen', zegt Ward daarna. 'Volgens de privacywetgeving mogen we een heleboel niet. Maar als je kunt aantonen dat vroegsignalering veel oplevert voor alle partijen, mag het wel.' Ward sluit zijn werkdag af op het kantoor van stichting Doras, waar hij nog zo'n twee uur nodig heeft om de bijbehorende administratie af te ronden. Diverse mensen nemen na de huisbezoeken contact op voor hulp, is zijn ervaring. Hij hoopt dat er vandaag ook nog een e-mail binnenkomt over een cliënt waar hij eerder deze dag mee bezig is geweest. Fijn, want dan kan hij vandaag nog een crisis oplossen.

Vroegsignalering, waarom?

1 Niets doen is geen optie

Want het belang oes aan Belang oes aan Belang oes allemaal aan

Een wijze les van de Vlaamse band Het Zesde Metaal in hun lied 'Nietsdoen is geen optie'. De stapels onderzoeken bewijzen in wat voor ellendige situatie mensen terecht komen bij doorwoekerende schulden. En wat dat uiteindelijk de samenleving kost, materieel en immaterieel. Vroegsignalering betekent snelle hulp, voordat schulden onoplosbaar worden en er een uitzichtloze situatie ontstaat. Bij twee maanden achterstand vaste lasten kan dat nog.

2 De praktijkvoorbeelden zijn er

Maar hoe moe je der aan beginnen En ge moet 't ook maar kunnen

Hoe je eraan moet beginnen? Diverse gemeenten hebben er goede ervaringen mee opgedaan, zoals Amsterdam, Deventer en de acht zogenaamde kopgroepgemeenten. Hun ervaringen staan in het document 'Vroegsignalering schulden, lessen uit de praktijk'. Nog meer handreikingen staan in de 'Leidraad Vroegsignalering'. Willen is kunnen.

3 Maak een business case

Een doortimmerd plan is absolute noodzaak, zo blijkt uit 'Vroegsignalering schulden: lessen uit de praktijk'. Maak daarom een business case. Breng de baten in kaart voor burger, schuldeiser, gemeente en maatschappij en raam de kosten. Dat maakt voor alle partijen de verwachtingen helder en geeft richting aan de aanpak. Doe dat samen met de schuldeisers en met andere partners die een rol spelen bij armoede. Schouders Eronder is bezig met een handreiking over het maken van een businesscase. De handreiking verschijnt eind januari 2019.

Marchien Brinksma, zelf laaggeletterd:

‘Vraag mensen eerst of ze kunnen lezen of schrijven’

Schulden hebben én nauwelijks kunnen lezen, dat is een extreem lastige combinatie. Marchien Brinksma zag af van de Voedselbank, omdat ze de formulieren niet kon invullen en de benodigde bankgegevens niet kon aanleveren. ‘Ik zag op tv weleens beelden over etenswaren die de Voedselbank uitdeelde. Dan dacht ik: die boterham had ik ook wel willen eten.’

Haar belangrijkste tip aan schuldhulpverleners: vraag iedere cliënt meteen of hij of zij kan lezen en schrijven. Net zoals je vraagt of iemand een rijbewijs heeft. Toch had Marchien dan vermoedelijk niet meteen open kaart gespeeld over haar laaggeletterdheid. Ze is er een kei in geworden om het te verbergen. Op school kon ze haar slechte cijfers vaak ophalen met een mondelinge toets. Bij haar werk als zwemleraar liet ze het administratieve werk door een collega doen. ‘Ik maak de wc’s en douches wel schoon’, riep ze dan vrolijk. Het kaartenhuis stortte in elkaar toen ze na een mislukte operatie langdurig thuis moest revalideren. Ze verloor het contact met de buitenwereld en maakte

een forse inkomstenval. ‘Het geld dat ik kreeg doorbetaald, was gebaseerd op mijn contract voor twintig uur. Maar in de praktijk had ik altijd veertig uur gewerkt. Omdat ik de post niet kon lezen, had ik niet in de gaten dat ik veel minder geld te besteden had.’

Grote-mensen-taal

Haar schulden liepen fors op. Brieven opende ze na enige tijd helemaal niet meer, want ze kon de ‘grote-mensentaal’ toch niet lezen. ‘Ik herkende alleen het logo van de bank of van het waterbedrijf. Maar dan veranderden die logo’s weer en had ik geen idee van de afzender.’

Zorgtoeslag en andere voorzieningen waar ze recht op had, vroeg Marchien niet aan. Die drempel was voor haar veel te hoog. ‘Mijn demente moeder kon ik het niet vragen. En je loopt er ook niet zo gauw mee naar de buurvrouw.’ Haar werkgever kreeg een signaal dat ze uit huis gezet zou worden en belde verontrust op. Marchien wist zelf van niets. Via haar leidinggevende kwam ze in contact met een maatschappelijk werker. Ze kon in haar woning blijven en kwam in een traject voor schuldhulpverlening.

Ga persoonlijk op bezoek

Ze heeft nu twee bewindvoerders: een voor de financiële kant en een belangbehartiger die haar post opent, haar bemoeit en de weg wijst. Ze heeft

CIJFERS OVER LAAGGELETTERDHEID

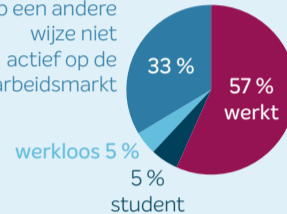
In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Dat staat gelijk aan 18% ofwel ongeveer **1 op de 6 Nederlanders**.



Van de 1,3 miljoen mensen die moeite hebben met taal is **65% autochtoon**.



op een andere wijze niet actief op de arbeidsmarkt



14% werkt in de bouw

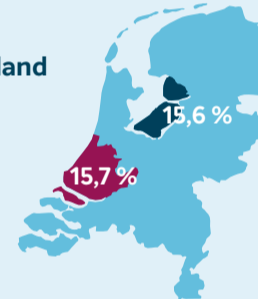


13% werkt in de industrie en energie



9% werkt in de zorg en welzijn

In de provincies **Zuid-Holland** en **Flevoland** is het percentage laaggeletterden het hoogst van Nederland.



42% van de laaggeletterden tussen de 16 en 65 jaar heeft **alleen lager onderwijs** gevolgd.

taallessen gevolgd, maar ze ziet verbanden niet en slaat moeilijke woorden nog steeds over. Er is haar ook verteld dat ze dyslexie heeft. ‘Ik zal altijd hulp nodig hebben voor taal, maar dat vind ik niet erg. Het is belangrijker voor mij dat ik mijn leefgeld zelf mag besteden.’ Hulpverleners kunnen het beste per-

soonlijk op bezoek gaan, zegt Marchien. Brieven openen laaggeletterden toch niet. ‘Alleen bij de mensen thuis zie je hoe de zaken er echt voor staan. Is het een puinhoop? Dan zit er veel ellende verborgen. Is het overdreven schoon en netjes? Dan kun je ervanuit gaan dat er nog veel meer verstopt is.’

TAALZELFTEST

Ongeveer de helft van de mensen die kampen met financiële problemen hebben waarschijnlijk ook moeite met lezen, zo blijkt uit wetenschappelijk onderzoek.

www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/onderzoeken.

Weten of je cliënt hulp nodig heeft bij lezen en schrijven? Laat hem of haar de taalzelftest doen: basismeters.nl/meters/taalzelftest

TAALVAARDIGHEID OPENT DEUREN

Ontdek je dat iemand beperkte taalvaardigheden heeft, bijvoorbeeld omdat een screeninginstrument daarop wijst? Moedig je cliënt dan aan om zijn vaardigheden te verbeteren, zegt Maurice de Greef, die aan de Vrije Universiteit Brussel de UNESCO leerstoel Volwasseneneducatie bekleedt. ‘Uit allerlei onderzoeken blijkt dat een laaggeletterde daarna veel minder kopzorgen heeft.’

Laat de voordelen zien

Laaggeletterden zijn vaak de hele dag bezig om hun geheim te verbergen. Niemand mag weten hoeveel moeite ze hebben met lezen en schrijven. Die kopzorgen verdwijnen als ze hun taalvaardigheden verbeteren. Dat opent nieuwe deuren, zegt Maurice de Greef. ‘Ze versterken hun eigen positie als ze hun taal ontwikkelen. Het leven wordt er een stuk makkelijker door. Benadruk daarom op een lichte manier deze voordelen.’



‘Laaggeletterden versterken hun eigen positie als ze hun taal ontwikkelen. Het leven wordt er een stuk makkelijker door.’

Na- of bijscholing is normaal

Taalvaardigheden verbeteren kun je zien als een vorm van na- of bijscholing. ‘Niets gek aan’, zegt Maurice. ‘Benadruk

dat het heel normaal is om op latere leeftijd je vaardigheden te verbeteren. En dat iemand echt niet de enige is.’

Verbind taal aan andere levensterreinen

Dankzij betere taalvaardigheden boeken mensen op andere levensterreinen grote voordelen. Ze kunnen zelf opzoeken wat voor een kwaal ze hebben voordat ze naar de huisarts gaan. Ze kunnen gemakkelijker met collega’s afspraken maken. Of ze zoeken via internet hoe ze een goedkopere verzekering afsluiten. Maurice: ‘Benadruk dat leesvaardigheid allerlei deuren opent en drempels verlaagt.’

MEER INFORMATIE:

- basismeters.nl
- a-b-c.nu/node/3
- lezenenschrijven.nl

TOOLKIT

De Toolkit **GESPREKSVOERING LAAGGELETTERDEN** is een handig middel om het gesprek met een laaggeletterde aan te gaan. De toolkit bestaat onder andere uit uitlegkaarten waarmee je bijvoorbeeld het budgetplan uitlegt. Alles met icoontjes en weinig tekst. Overigens ook heel handig als je klant niet laaggeletterd is. Wil je op de hoogte blijven van de ontwikkelingen van de toolkit?

Kijk op: www.schouderseeronder.nl/tools

DE PORTEMONNEE VAN



‘Help mensen met kleine stappen, ook met dingen die voor jou volstrekt logisch zijn.’

De blog van Maaïke is te lezen op: www.schouderseeronder.nl/100dagen

MAAIKE NEYS: ‘Een vol hoofd verlamt alles’

Maaïke Neys leefde met haar jonge gezin honderd dagen op schuldsaneringsniveau. Vrijwillig. Hoe kijkt ze hierop terug en wat zijn haar tips aan schuldhulpverleners?

Waarom?

‘Ik werk bij de stichting Sina in Amsterdam met minima-huishoudens en ik was benieuwd hoe het is om met een krappe beurs te moeten leven. Wat voor keuzes zou ik maken?’

En hoe ging het?

‘Vooraf dacht ik dat ik het makkelijk vol zou houden, maar wat viel dat tegen. De stress was groot en daar werd ik geen leuker mens van. We kregen meer ruzie, ik ging snauwen tegen mijn kinderen. En dat terwijl ik heel goed wist dat mijn geldzorgen na honderd dagen weer over zouden zijn. Hoe moet dat voelen als dat uitzicht er niet is?’

Wat was het ergste?

‘Dat je geen keuze hebt. Geen keuze hebben betekent stress, de hele dag puzzelen, een vol hoofd met zorgen, schuldgevoel. Ik werd er zenuwachtig van dat ik niet bij mijn geld kon. En het isolement vond ik lastig. Als mijn vrienden op het terras zaten, zat ik thuis. De auto mochten we niet gebruiken, maar ik

had geen puf om de fiets te pakken. Mijn wereld werd heel snel heel klein.’

Wat vond je gezin ervan?

‘Onze kinderen waren zo jong (2 en 3) dat ik dacht dat ze er geen last van konden hebben. Dat was te optimistisch. Ik was minder gezellig, in beslag genomen door de stress. Ze kregen minder aandacht of in ieder geval andere aandacht van mij, ook dat doet het als je geldzorgen hebt en dat voelt heel oneerlijk. Kinderen hebben hier niet om gevraagd.’

Wat heb je ervan geleerd?

‘Ik ben niet anders gaan werken, onze vaste methodes werken goed. Ik snap nu wel heel goed wat schaarste en armoede met je doet. Het klinkt misschien gek, maar ik ervoer inderdaad dat mijn IQ daalde, dat ik ‘domme’ dingen ging doen. De ruimte om slimme oplossingen te zoeken was minder.’

Wat betekent dat voor hulpverleners?

‘Stop met hokjesdenken, zet hulp breed in en blijf mensen positief benaderen. Help ze met kleine stappen, ook met dingen die voor jou volstrekt logisch zijn. Mensen komen hun afspraken niet na, niet omdat ze dat niet willen, maar omdat hun hoofd vol zit. En ik kan nu zeggen: dat verlamt alles.’

COLLEGIALE CONSULTATIE

Medische gegevens delen; wat doe jij?

CASE:

- Cliënt kan niet volledig werken vanwege psychische klachten en opname GGZ;
- Schuldhulpverlener vraagt schuldeiser om de vordering deels af te boeken;
- Schuldeiser wil de medische onderbouwing inzien;
- Huisarts en psychiater willen deze informatie niet delen.

Wat doe je als schuldhulpverlener?

Indiener van deze case is Jeanette Kram van Kram & Meersma in Assen. Zij vindt het ver gaan dat schuldeiser Vesting Finance/ING de medische onderbouwing wil zien. ‘Als schuldhulpverlener zijn we bemiddelaar en willen we het beste voor beide partijen. Wij doen de controle op juistheid, de schuldeiser moet erop vertrouwen dat wij dat correct doen. Ik wilde graag weten hoe andere schuldhulpverleners hierin staan en heb deze case daarom op de community van NVVK geplaatst. Ik kreeg verschillende reacties, en allemaal sterkten ze mij in mijn eerste gedachte. Niet delen.’

PETER BENARD, JURIST BIJ PLANGROEP:
‘Verstrekking van deze gegevens is absoluut in strijd met de privacy van de cliënt. Dat was ook al het geval

voor de invoering van de wet AVG overigens. Ik zou hen hierop wijzen en desnoods aangeven dat de onderbouwing bij jou wel bekend is. Gaan ze nog niet akkoord, dan is een dwangakkoord de aangewezen weg.’

KAREN STOFFELS, SENIOR BELEIDSADVISEUR NVVK:
‘Een cliënt kan toestemming geven om gegevens (gedeeltelijk) te delen. Hierover kun je in gesprek met je klant. Wil hij dat? Waar je wel heel goed rekening mee moeten houden in zo’n gesprek is dat het ‘vrijelijk’ toestemming geven discutabel is. Immers, de betrokkene zit in een afhankelijkheidssituatie. Hij wil namelijk schuldhulp en kan zich gedwongen voelen.’

WIST JE DAT...

...ongeveer tweederde van de wanbetalers niet bekend is bij de gemeente? En dat het niet betalen van de zorgverzekering een van de belangrijkste signalen is dat er schulden zijn? Het CAK krijgt een melding als er zes maanden geen premie is betaald en die informatie mag het CAK delen met gemeenten. Nuttige informatie want dan kan de gemeente vroegtijdig starten met eventuele schuldhulpverlening. En erger voorkomen.

Deze krant is gemaakt in opdracht van Schouderse Eronder, een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.



Hoofdredactie: Ellen Mendelts en Saskia Schrijver (Schouderse Eronder)
Eindredactie: Saskia Ridder (VanSas, Tekst en Communicatie) en Eric Went (Went Werkt Journalistiek)
Redactie: Sigrid van Iersel en Saskia Ridder
Fotografie: Edwin Weers en De Beeldredactie
Vormgeving: Nanda Alderliefste (noinoloi.nl)
Druk: Senefelder
Oplage: 6.000 exemplaren
E-mailadres redactie: communicatie@schouderseeronder.nl