

Financiële hulp op maat doet wonderen

Wie perspectief heeft werkt gemotiveerd mee aan de oplossing

DOOR Mieke Kerkhof-Scheenaard

Schulden, een nachtmerrie voor een toenemend aantal mensen. Extra triest wanneer deze situatie voorkomen had kunnen worden met een beetje meedenken en ondersteuning. Stapels formulieren, niet te volgen procedures, strafkortingen, het jaagt mensen in een verlamdende stress.

Neem Monique, zij heeft een samengesteld gezin van zeven kinderen. Een aantal van de kinderen staat onder Toezichtstelling (OTS) bij Jeugdzorg. Allerlei hulpverleners lopen de deur plat. Monique en haar man zijn het overzicht kwijt wie waar over gaat en wat er is afgesproken. Verder groeit de stapel aanmaningen. Ze hebben geen idee hoe ze de oplopende schulden kunnen aflossen. Als de bel gaat, kruipt Monique met hartkloppingen weg achter de bank. Want het zal wel weer een deurwaarder zijn.

Het gezin van Monique wordt achtervolgd door het verleden. Al eerder hadden zij een traject van schuldsanering doorlopen. Toen dat achter de rug was dachten ze met een schone lei te kunnen beginnen. Dat viel tegen: de belastingdienst eiste alsnog een oude openstaan-

de schuld op. Ze konden van voor af aan beginnen. Monique ondervindt ook de gevolgen van een drugsverslaving uit haar jonge jaren. Ze heeft zich er grondig van 'bekeerd', maar geen werkgever wil haar in dienst nemen.

Netwerk

Ten einde raad vertelt Monique aan de pastoor dat ze echt geen boodschappen meer kan doen voor haar gezin. Ze kan bijna niet geloven wat er na deze noodkreet gebeurt. De volgende dag vindt ze een volle boodschappenkar voor de deur. De pastoor had het lokale netwerk ingeschakeld. Het noodfonds springt bij en zorgt ervoor dat in elk geval het schoolgeld van de kinderen wordt betaald. De Voedselbank wordt ingeschakeld, en ook SchuldHulpMaatje. Het gezin krijgt een maatje dat langszij komt voor persoonlijke begeleiding en om toe te werken



Fotolia

Voor veel mensen blijkt de samenleving te ingewikkeld. Het is triest dat sommige bedrijven er niet voor terugdeinzen om misbruik te maken van deze kwetsbare groep.

naar een structurele oplossing. Het is een keerpunt in het leven van Monique en haar gezin.

Samen met haar maatje maakt zij een plan voor een afbetalingsregeling en belt zelf de schuldeisers om daar afspraken over te maken. Die aanpak blijkt beter te werken dan angstig weg te kruipen. Monique maakt een schema van haar aflossingsplan en elke maand houdt ze tot op de euro precies bij wat ze heeft afgelost. Als tweede leert ze omgaan met een huishoudboekje. Ze begrijpt nu heel goed het nut ervan. En tot slot brengt haar maatje haar op het idee van een logboek waarin zij alle contacten met hulpverleners bijhoudt. Daardoor weet ze weer wie wie is en waarover ze de laatste keer gesproken hebben.

Wie Monique nu spreekt, ziet een zelfbewuste vrouw die weer de regie in handen heeft. Waarom? Ondanks haar complexe leven heeft ze overzicht en ziet de stip op de horizon waar ze naar toe werkt. Dat neemt haar angst weg voor hulpverleners en schuldeisers. Als er nu

wordt aangeboden doet ze rustig open en biedt het bezoek koffie aan. En dankzij haar nieuwe netwerk, heeft ze zelfs weer werk gevonden.

Oorzaken

Schulden staan zelden op zichzelf. Veel hulpvragers die bij SchuldHulpMaatje aankloppen worstelen met te hoge woonlasten en de stijgende kosten voor levensonderhoud. Zij hebben moeite om hun uitgaven en inkomsten in balans te houden. Meestal zijn zij niet op de hoogte van voorzieningen en mogelijkheden voor kwijtschelding. Ook het gemak waarmee je een lening kunt afsluiten of op afbetaling kopen bij een postorderbedrijf vormt een probleem. Om nog maar te zwijgen over dubieuze financiers zoals bijvoorbeeld de Voorschotbank. Verleid door een korte termijnoplossing komen mensen zo steeds dieper in de schulden. Veel hulpvragers bij SchuldHulpMaatje hebben te maken met een combinatie van problemen. Een deel van de aanmelders is bekend bij schuldhulpverlening,

maatschappelijk werk of de GGZ-instelling. Het lukt deze groep mensen niet om effectief en duurzaam gebruik te maken van de hulp die deze instanties bieden. Zij hebben vaak intensieve, persoonlijke ondersteuning nodig om zich te kunnen voorbereiden op hun uiteindelijke hulpvraag bij reguliere instanties.

Voor veel mensen blijkt de samenleving te ingewikkeld. Regels, soms tegenstrijdige, formulieren, gebrek aan computervaardigheden, taalgebruik en moeilijke woorden: allemaal eisen waaraan je moet voldoen. Het zijn allemaal factoren waardoor hulpverlening kan stagneren. Na tussenkomst van een maatje is een veelgehoorde (dankbare) reactie: 'In je eentje kom je er niet uit'.

Misbruik

Het is triest dat sommige bedrijven er niet voor terugdeinzen om misbruik te maken van de kwetsbaarheid van deze groep mensen. Denk aan sommige postorderbedrijven, malafide 'schul-

hulpverleners' en verstrekkers van leningen waarmee mensen de strop om de nek krijgen gebonden. Bij SchuldHulpMaatje is men bekend met de tactiek van risico postcodegebieden. Op een schaal van 1 op 10 kun je per wijk zien hoe hoog het risico op schulden er is voor de bewoners. Je kunt je eigen wijk checken op onze website www.eerstehulpbij-schulden.nl. De uitslag kan overigens nog verrassend zijn. Postorderbedrijven kennen deze methode ook. Advertenties met aanbiedingen op afbetaling richten zij specifiek op wijken waar het risico op schulden hoog is. Waar dus mensen wonen die te verleiden zijn voor een snelle 'oplossing'. SchuldHulpMaatje gebruikt de postcodes om samen met sociale diensten in de risicowijken te adverteren met de gratis hulp van SchuldHulpMaatje.

Psychologie

Een buitenstaander wijst al snel met de vinger naar mensen met schulden. Zij moeten maar beter hun best doen. Niet zulke 'domme' dingen doen, enzovoorts. Maar het is makkelijk praten als je zelf geen problemen hebt. Wetenschappelijk onderzoek wijst uit dat schaarste je gedrag bepaalt.¹ Vanwege de stress overzie je de situatie niet meer. Je bandbreedte versmalt, zo noemen de onderzoekers dit verschijnsel. Wanneer de stapel met onbetaalde rekeningen steeds hoger wordt, neemt de stress evenredig toe. En daarmee neemt het probleemoplossend vermogen van mensen af, plus het zicht op de langere termijn. Je bent alleen bezig met overleven. En dan hebben we het niet eens over de groep mensen die daar toch al moeite mee heeft. Dit principe geldt voor elke vorm van schaarste, ook van tijd. Shafir, mede auteur van de publicatie over Schaarste zegt dan

ook: 'Het probleem bij deze mensen is meestal niet een gebrek aan motivatie, maar een gebrek aan bandbreedte. Dat betekent dat ze een beetje hulp nodig hebben om die bandbreedte te managen of te vergroten. Als je ze in plaats daar-

maken met mensen bij wie er door een vergissing of onhandigheid van alles fout gaat. Vaak bij de sociale dienst of belastingdienst. Ze worden dan gestraft vanwege hun 'fout', en raken in paniek. Vervolgens blijkt het weer recht breien

Stuur een hulpvrager in het nauw niet naar huis met een opdracht die hij toch niet kan uitvoeren.

van verplicht cursussen te volgen, of ze straft als ze zich niet netjes kleden, dan gaat dat ten koste van hun bandbreedte. Ze zullen minder tijd besteden aan hun kinderen, aan hun gezondheid, aan hun boekhouding. Als je ze dan ook nog eens straft door hun uitkering af te pakken, verliezen ze niet alleen hun geld, maar ook nog méér bandbreedte. Dat maakt de situatie nog erger.² Met deze kennis reist Shafir over de wereld om regeringen te adviseren over hun sociale beleid. Het verhaal van Monique onderschrijft zijn stelling. Het boek Schaarste is een absolute aanrader voor elke hulpverlener.

Overheid

De auteurs van het boek Schaarste spreken duidelijk de overheid aan. Laat wetgeving en regels geen hindernis zijn voor mensen van goede wil om hun problemen op te lossen. Terugkijkend op Monique: zij bleek na een zwaar traject van schuldsanering nog steeds niet van de belastingdienst af te zijn. Onze maatjes hebben geregeld te

zo ingewikkeld, of zo regelgericht, dat ze het niet voor elkaar krijgen zonder maatje. Ambtenaren of hulpverleners die meedenken en samenwerken met ketenpartners blijken goud waard.

Oplossing?

Al te gemakkelijk wordt er aan de borreltafel beweerd dat mensen met schulden hun verantwoordelijkheid niet nemen. Zeker, ook bij SchuldHulpMaatje komen we dit tegen. Daarom houden we de verantwoordelijkheid voor hun situatie altijd bij hen zelf. 'We helpen je, maar het is jouw probleem.' Maar de praktijk wijst uit dat wie zich begrepen voelt en steun ontvangt, heel goed zijn problemen kan oplossen. Stuur een hulpvrager in het nauw niet naar huis met een opdracht die hij toch niet kan uitvoeren. Help door overzicht te scheppen en geef een oplossingsrichting aan. En straf ze niet als ze een keer een fout maken. (Dat is iets anders dan bewuste fraude!). Wie perspectief heeft dat het goed kan komen werkt meestal gemotiveerd mee aan een oplossing. Laat regels nooit een doel op zich zijn. En tot slot: werk samen met de ketenpartners rondom een cliënt. Het devies van SchuldHulpMaatje is: samen lukt 't. ■

Mieke Kerkhof-Scheenaard is medewerker pr en communicatie bij SchuldHulpMaatje Nederland.

Noten

1. Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen (Maven Publishing 2013).
2. De Correspondent, Waarom arme mensen domme dingen doen. (17-12-2013)

SchuldHulpMaatje

SchuldHulpMaatje draait op tachtig plaatsen in Nederland met ongeveer vijftienhonderd maatjes. Wij ontvangen hulpvragen via de gemeenten, kerken, inloopspreekuren, sociaal maatschappelijke partners en via online campagnes. We weten waar mensen met financiële problemen wonen, en via gerichte online advertenties en bannerings bereiken we de doelgroep. Onze vrijwilligers volgen een driedaagse training die gegeven wordt door erkende schulddienstverleners, gebaseerd op de NEN 8048 norm. Na de driedaagse training blijft een maatje up to date via ons permanente educatie systeem. Hier worden ontwikkelingen en actuele thema's behandeld zodat een maatje op de hoogte is van de actualiteit. We werken nauw samen met de sociale wijkteams. We stemmen af wat de situatie is, wie wat doet en het plan van aanpak.