

ONLINE PRAKTIJKDAG

MAANDAG 6 DECEMBER 2021
10:00-17:00 UUR




SCHOUDERS
ERONDER



GELDZORGEN BIJ MENSEN IN KWETSBARE POSITIES WIE HELPT MIJ ALS IK HET NIET (MEER) WEET?

We bereiken veel mensen niet

“Zicht op onbewuste uitsluitingsmechanismen is hard nodig”

In de schuldhulpverlening is afgelopen decennia al veel verbeterd. En toch is dit niet genoeg. Voor echt grote stappen moeten we zicht krijgen op onbewuste uitsluitingsmechanismen. Dat stelt Nadja Jungmann, lector Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht. “Zonder het te weten en zonder het te willen sluiten we onbewust mensen uit. Dat doet pijn, mensen trekken zich terug. Hierdoor worden ze slecht bereikbaar voor schuldhulpverlening. Hier moeten we echt een antwoord op vinden.”

Nadja Jungman schetst de veranderingen van de afgelopen decennia. “Twintig jaar geleden zagen we schulden als een financieel probleem en dus regelden we voorzieningen om dat probleem op te lossen. Sinds een jaar of tien zien we dat het ook om gedrag gaat. En dat schaarste en chronische stress van invloed zijn op keuzes. Het WRR-rapport ‘Weten is nog geen doen’ leerde ons dat mensen in kwetsbare situaties een beperkt ‘doenvermogen’ hebben. Dus gingen we meer coachen, deden aan psycho-educatie en organiseerden we een meer integrale aanpak; alles om mensen weer grip op het leven te bieden.”

Kritiek op het systeem

Op dit moment is er veel kritiek op ons stelsel. Terecht, stelt Nadja. “Mensen vinden hun weg niet, worden overvraagd, processen duren te lang en zijn te ingewikkeld.” Er wordt al veel aan gesleuteld, stelt Nadja. “De aanpassing van de WGS, nieuwe beslag- en executiewetgeving, vroegsignalering en initiatieven als schuldenknooppunt en collectief schuldregelen zijn daar voorbeelden van. Stress-sensitief werken heeft z’n intrede gedaan als antwoord op de schaarste-theorie.”

Uitsluiting doet pijn

En toch is het nog niet voldoende, vindt Nadja. “We bereiken nog steeds heel veel mensen niet, ondanks het harde werk in de schuldhulpverlening. Schaamte, wantrouwen en een laag zelfbeeld werken daar niet aan mee. En dan zijn er onbewuste uitsluitingsmechanismen. En uitsluiting, zo weten we uit de sociale psychologie, doet pijn. Het brein maakt namelijk geen onderscheid tussen uitsluitingspijn en fysieke pijn. In beide gevallen worden dezelfde hersendelen geactiveerd. En dit geldt voor iedereen, in alle culturen en voor alle leeftijden. Mensen trekken zich terug, worden onzichtbaar en zijn vervolgens onbereikbaar voor schuldhulpverlening.”

Quickwins

Met welke strategieën krijgen we grip op die onbewuste uitsluitingsmechanismen? Er zijn een paar *quickwins*, bijvoorbeeld het 'onboarden' van nieuwe vindplaatsen. Nadja: "Een goed voorbeeld is een Rotterdamse huisartsenpraktijk waar een praktijkondersteuner financiën werkt. Zo iemand kan een eerste ordening maken, mensen laten wennen dat er iemand meekijkt." Daarnaast is het belangrijk om ruimte te bieden in het tijdsplan. "Ga niet opjagen, maar houd een cliënt bij je. De menselijke maat mag nooit buiten beeld raken." Daarnaast adviseert zij om panels met ervaringsdeskundigen in te zetten om je processen te evalueren. "Iedereen ervaart je dienstverlening anders, daarom is het belangrijk om meerdere mensen mee te laten kijken."

Communicatie

Daarnaast kan de schuldhulpverlening belangrijke stappen zetten door gesprekken en schriftelijke communicatie onder de loep te nemen. Wat communiceren we en wat doet dat met mensen?

Een paar tips om onzichtbare uitsluitingsmechanismen te tackelen:

- Neem de klant serieus; luister goed en erken wat er speelt.
- Normaliseer; bijvoorbeeld 'ik zie dagelijks mensen met financiële problemen'.
- Help copingstrategieën te ontwikkelen; wat zou jou helpen?
- Let op de woordkeuze; een zinnetje als 'het is wel jammer dat' kan opgevat worden als 'je deed het niet goed'. Hier zit onbedoeld druk in.
- Luister positief en probeer te duiden; geen 'maar'.
- Reflecteer en geef dingen in de tweede persoon terug; 'dus dat overviel je'. Met zo'n antwoord sluit je aan op de gedachten van je cliënt.
- Ga samen op zoek naar een oplossing; waar zegt iemand 'ja' tegen.
- Als je wantrouwen of schaamte proeft, probeer dat te normaliseren.
- Het geschreven woord; let op je woordkeuze en op niveau B1, gebruik geen jargon en maak gebruik van pictogrammen.