

VERBETERING SCHULDHULP- VERLENING

AANBEVELINGEN VAN
ERVARINGSDESKUNDIGEN
& VRIJWILLIGERS



**ALS JE 'T
MIJ VRAAGT!**



„ZORG VOOR ONTSPANNING BIJ SCHULDEN“

De Regenboog Groep ondersteunt al jaren Amsterdammers met financiële problemen door een vrijwilliger te beiden die praktische en mentale ondersteuning geeft. De Amsterdammers met schulden en de vrijwilligers die hen begeleiden zien van dichtbij wat er goed gaat bij de schuldhelpverlening en wat er beter kan.

De Regenboog is blij dat de gemeente ervaringsdeskundigen en vrijwilligers heeft gevraagd om mee te denken over het verbeteren van de schuldhelpverlening. In deze folder staan hun aanbevelingen. De aanbevelingen zijn onder te verdelen in:

- 1) Voorkom schulden en zorg dat ze niet groter worden
- 2) Treed iemand met schulden vriendelijk en nieuwsgierig tegemoet
- 3) Verbeter het proces van schuldhelpverlening, zodat de problemen niet groter worden

1) Voorkomen is beter dan genezen

Bij het voorkomen van schulden is het belangrijk om het taboe rondom schulden te doorbreken. Veel mensen met schulden schamen zich en vragen daarom te laat om hulp. Ervaringsdeskundige Linda zegt: „In de VS ben je pas een goede ondernemer als je minstens één keer failliet bent gegaan. Hier ben je een loser.“

Armoede wordt vaak van generatie op generatie doorgegeven. Daarom moet de overheid een rol gaan spelen in de opvoeding van kinderen en jongeren als het gaat om omgaan met geld. Maak het leuk en betrek ouders.



de afgebeelde personen zijn deelnemers aan brainstorm tijdens het onderzoek

De samenleving wordt steeds ingewikkelder. Een groeiende groep mensen kan daardoor niet meekomen. Het moet eenvoudiger. Als het niet eenvoudiger kan, moet er meer hulp komen, zodat iedereen weer mee kan doen. Volgens de theorie van de Schaarste (zie kadertekst achterzijde) hebben mensen met schulden onvoldoende ruimte om met de lange termijn bezig te zijn. Die ruimte is nodig om de problemen structureel op te lossen. Sta hierbij stil en zorg daarom voor voldoende ontspanning bij schulden.

2) 'Wat gij niet wilt dat u geschiedt, doe dat ook een ander niet.'

Mensen met schulden hebben veel aan hun hoofd. Het is belangrijk dat zij vriendelijk en menselijk worden behandeld. Ze willen zich niet steeds verantwoorden voor de keuzes die ze hebben gemaakt. Ze zijn door hun schulden als mens niet minder waard geworden en dat willen ze ook graag zo ervaren.

Mensen met schulden willen graag vanaf het begin weten wat ze te wachten staat. Wat mag ik van jou verwachten? En wat verwacht jij van mij? Daan, coördinator maatjesproject VONK zegt: „Ik maak het zo vaak mee dat deelnemers denken dat ze al in de schuldsanering zitten, terwijl ze nog in de voorbereidende fase zitten. Ook is er veel onduidelijkheid over wie wat oppakt, waardoor een SHV-er vaak op de cliënt zit te wachten, terwijl de cliënt verwacht dat de SHV-er de volgende stap zet”.

3) A.u.b. niet van de regen in de drup

Mensen met schulden willen regie blijven houden over hun leven. Laat ze daarom zoveel mogelijk zelf kiezen welke hulp ze van wie en wanneer krijgen. Maak daarbij ook gebruik van hun netwerk en eventueel vrijwilligers.

Zorg dat er een plek is waar ze terecht kunnen met klachten en zorg dat daar ook iets mee wordt gedaan. Houd rekening met mogelijkheden en onmogelijkheden van mensen met schulden.

ALS JE 'T MIJ VRAAGT

Waarom zoveel papier en waarom niet eens een filmpje?

Als laatste is het fijn dat mensen klaar worden gemaakt voor de periode na de schulden. Wat hebben ze nodig om hun financiën op orde te houden? Ervaringsdeskundige Lidie zegt: „Als je uit de sanering bent, word je verwacht het zelf allemaal te kunnen, terwijl je net een hele tijd een bewindvoerder hebt gehad. Dat voelde heel kwetsbaar en alleen.“

Hoe gaan we hier nu mee verder?

De gemeente wil graag ervaringsdeskundigen en vrijwilligers blijven betrekken om de hulp aan mensen met schulden te verbeteren.

SCHAARSTE

De Regenboog is geïnspireerd door de theorie van de schaarste, zoals Mullainathan en Shafir die beschreven. De theorie stelt dat mensen die schaarste ervaren goed zijn in het oplossen van korte termijnproblemen en geen ruimte hebben om met de lange termijn bezig te zijn. Mensen met schulden ervaren schaarste. Zij zijn niet arm omdat ze dom zouden zijn, maar ze nemen ogenschijnlijk „domme“ beslissingen, door de omstandigheden waarin ze zitten.

Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir,
Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons
gedrag bepalen (Maven Publishing 2013)

OPDRACHT

Het beschreven onderzoek maakt deel uit van „Aanpak Schulden“ van de Gemeente Amsterdam.

MEER WETEN?

Het volledige onderzoeksrapport is te vinden op de website van de Regenboog Groep.
www.deregenboog.org/alsjehetmijvraagt!

DE REGENBOOG GROEP

Droogbak 1d
1013 GE Amsterdam
020 531 76 00
www.deregenboog.org
info@deregenboog.org

COLOFON

Tekst: Ester Winkelhuis
Beeld: Suzan v. Otterdijk
& Merlijn Michon
Opmaak: Joost Slis

November 2016



DE REGENBOOG
GROEP