



10 ERVARINGSVERHALEN MET

aandacht

VOOR HULP BIJ SCHULDEN

EEN UITGAVE VAN ISOFA EN SCHULDHULPMAATJE NEDERLAND



ISOFA
SCHULDHULPMAATJE DELFT

SchuldHulp
Maatje 

voorwoord

Voor u ligt een boekje met 10 verhalen over mensen met schulden en betrokken partijen, zoals hun hulpverleners, opgetekend in de afgelopen 2 jaar. Deze verhalen zijn eerder in beknopte vorm gepubliceerd in maandelijkse afleveringen in Delft-op-Zondag. De uitgebreide verhalen staan in dit boekje.

Het doel is u een indruk te geven van wat we als organisatie door de inzet van vrijwilligers mogen betekenen voor mensen, die zò gevangen zitten in hun financiële schulden, dat ze geen kant meer op kunnen en geen idee hebben hoe het ooit kan worden opgelost.

Bij dit werk spelen de lokale overheid en professionals een belangrijke rol. Zij kunnen zorg dragen voor passende regelingen die de schulden voor deze mensen kunnen oplossen. Maar het gaat niet lukken zonder die arm om je schouder, zonder dat er iemand is die het proces met je in gaat en je helpt bij het creëren van overzicht, ordenen van papieren, invullen van formulieren en die met jou de moed er in houdt.

Zij hebben ook toegang tot financiële hulpbronnen, die een handje kunnen helpen, wanneer het even niet lukt met het minimumbedrag waar je van moet leven. Zij weten de weg naar het Interkerkelijk Sociaal Fonds, naar de Voedsel- en de kledingbank. Zij zijn het die je leren hoe je in de toekomst dit soort financiële problemen kunt voorkomen.

Want het valt niet mee in onze 21e eeuw op de juiste manier met geld om te gaan, te reserveren voor onverwachte financiële tegenvallers, wanneer het geld wordt gereduceerd tot een aantal getallen op een papiertje van je bank. Om te kunnen omgaan met geld moet je kunnen



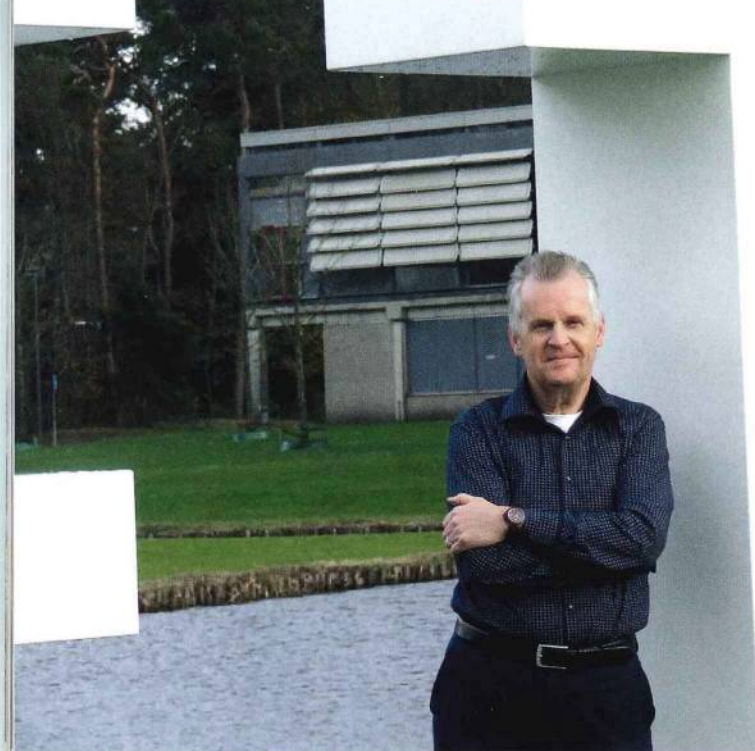
plannen en je leren beheersen in je uitgaven, juist wanneer je inkomen aan de magere kant is en de hoop op een vette erfenis even waarschijnlijk is als de uitkering van de jackpot van een loterij, die meer nieten dan prijzen kent. En wie valt voor de verleiding van lenen via een "snelgeld" – organisatie, begint aan een neerwaartse spiraal, die geen weg omhoog meer kent.

Als voorzitter van het bestuur zeg ik altijd: "Het belangrijkste kapitaal van onze organisatie zijn de vrijwilligers en de coördinatoren". Zij doen onbetaalbaar goed werk en wat wij als bestuur doen is slechts hun werk mogelijk maken. Onze taak is het vinden van de weg naar fondsen, de gemeente Delft en particulieren, die ons werk financieel steunen, zodat onze vrijwilligers kunnen worden opgeleid en de coördinatoren een redelijk salaris ontvangen voor hun deskundige en intensieve werk.

Aan die vrijwilligers en de coördinatoren wil ik dan ook dit boekje opdragen.

En we geven het aan u, die op de één of andere manier door financiële ondersteuning ons werk mogelijk maakt en daardoor mensen, die in grote nood zijn, helpt uit hun ellende.





“Mensen met schulden zijn soms een beetje bang voor de gemeente”

BEN BOKSEBELD | ONDERZOEKT SAMENWERKING
PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS

Ben Boksebeld (55) is docent bij Saxion Hogeschool in Enschede en werkte jarenlang als maatschappelijk werker in Hengelo, waar hij in aanraking kwam en geïnteresseerd raakte in schuldhulpverlening. “ik ontdekte dat er bij maatschappelijk werk vaak een meervoudige problematiek is, waarvan financiële problemen zeker niet de minst belangrijke zijn. Gebrek aan middelen heeft een brede impact, ook op de rest

van het leven, en dus ook op de andere problemen.” Wat Boksebeld ook merkte is dat mensen niet zo open zijn over hun financiële problemen: “mensen praten gemakkelijker over hun seksleven dan over geld.” En dan is er ook nog het stigma, niet alleen bij ‘leken’, maar ook bij professionals: “Sommige sociaal werkers kijken toch een beetje neer op de schuldhulpverlening.” Wat begon als interesse groeide uit tot expertise. Boksebeld schreef

zijn scriptie over financiële problemen en hun gevolgen, wat resulteerde in een boekje dat gebruikt werd voor het onderwijs. Hij studeerde af op de 'ervaringen van psychiatrische patiënten in de schuldhulpverlening'. Nu is hij bezig met zijn promotieonderzoek naar de samenwerking tussen vrijwilligers en betaalde krachten in de schuldhulpverlening. Bokseveld onderzoekt dus hoe professionals en vrijwilligers kunnen samenwerken bij het helpen van mensen die met schulden zitten.

ONAFHANKELIJKE BONDGENOOT

Isofa is één van de organisaties die Bokseveld onder de loep nam. "Ik heb eerst alle Nederlandse gemeenten aangeschreven om hun beleid op dit gebied in kaart te brengen, en de rol die vrijwilligers daar in spelen." Uit die eerste inventarisatie kwam naar voren dat verschuldiging vooral een stedelijk probleem lijkt te zijn. "Al komt het ook voor in kleine gemeenten." Ook blijkt dat in 70% van de gemeenten vrijwilligers een rol spelen bij de schuldhulpverlening. Veel van deze organisaties maken ook weer deel uit

van een groter verband zoals Humanitas of Schuldhulpmaatje.

Delft is volgens Bokseveld een goed voorbeeld van hoe gemeente en vrijwilligersorganisaties samenwerken. "Organisaties als Isofa ontstaan en ontwikkelen zich vaak onafhankelijk van de gemeente. Soms uit welzijnsorganisaties op seculiere grondslag, maar vaak ook vanuit kerken. Die onafhankelijkheid van de gemeente kan een voordeel zijn. Cliënten, mensen dus die met schulden kampen, zijn vaak een beetje bang voor de gemeente, en dan zien ze in zo'n vrijwilligersorganisatie vaak een te

vertrouwen bondgenoot. Dat is een hele belangrijke rol van een vrijwilliger. Vertrouwen is enorm belangrijk binnen schuldhulpverlening. Het is voor mensen vaak al moeilijk genoeg om autonomie uit handen te moeten geven. Een vrijwilliger roept dan minder weerstand op. Een professional loopt groter risico om bedreigend te worden gevonden."

Andere belangrijke zaken die een vrijwilliger aan de schuldhulpverlening kan toevoegen zijn tijd en flexibiliteit, zaken die bij professionals soms ontbreken. "Juist vanwe-



ge die laatste twee zaken zet een gemeente ook graag vrijwilligers in”, aldus Boksebeld. Tegelijkertijd schuilt daar ook het gevaar: “Vrijwilligers hebben ook hun beperkingen. Gemeenten kunnen dus niet álles van hen verwachten. Ook de vrijwilliger zelf kan teveel hooi op zijn vork nemen. Ze krijgen vaak met ingewikkelde en emotionele situaties te maken.”

STRESS WEGHALEN

Toch zijn de voordelen van vrijwilligersinzet groter dan de nadelen, meent Boksebeld.

“Veel gedrag dat voor hulpverleners soms als ‘dom’ of ‘laks’ overkomt, komt voort uit het leven in schaarste. Het is bewezen dat langdurig in schaarste leven effect heeft op zaken als plannen, beheersen en focussen. Dat zegt niets over de intelligentie van mensen. We zien het bij iedereen, laag of hoog opgeleid: de stress van het overleven maakt plannen voor de lange termijn moeilijk. Er zijn onderzoeken gedaan waaruit bleek dat het IQ van mensen verschilt in ‘goede’ en ‘slechte’ tijden. Die stress heeft nog meer negatieve gevolgen: wie op jonge leeftijd stress ervaart ontwikkelt zich minder goed.



Zo ligt het gevaar van ‘overerving’ van problemen op de loer.” Het is dus belangrijk om extra stressfactoren weg te halen. “Het beste is natuurlijk om de schaarste te verminderen

of weg te nemen: bijvoorbeeld door te kijken wat er voor de cliënt nog te halen is aan toeslagen en dergelijke.” Volgens Boksebeld kan hulpverlening vaak het beste beginnen aan de inkomenskant. “Vaak is alles wat kan al wegbezuinigd.” Daarna moet er rust gecreëerd worden. Garantie dat de vaste lasten betaald worden, extra prikkels zoals post weghalen.

“Dan ontstaat er pas ruimte om gedragscomponenten of psychologische problemen aan te pakken.” De aanpak van problemen verschilt van cliënt tot cliënt en moet nauw worden afgestemd: “soms sturend, vaak coachend.”

En in al die zaken kan een vrijwilliger heel veel betekenen. “Post openmaken, stok achter de deur zijn of een luisterend oor bieden, dat helpt allemaal enorm om stress weg te nemen.” Boksebeld ziet dan ook het liefst

dat professionals en vrijwilligers nauw samenwerken en elkaar versterken.

“Vrijwilliger zijn heeft waarde in zichzelf. Ze zijn ook echt nodig. Maar overbelast ze niet. De capa-





citeit van professionals is beperkt. De vrijwilliger kan dus een enorme steun zijn, bijvoorbeeld door te fungeren als oog en oor van de professional.” Dat geldt zeker als er een vertrouwensband tussen de vrijwilliger en de cliënt is, maar dat vraagt natuurlijk ook weer integriteit en wijsheid van de vrijwilliger. “Deze samenwerking vraagt flexibiliteit van beide kanten. Vrijwilligers moeten hun beperkingen kennen en ook niet meegaan in het ‘vijandsbeeld’ van de cliënt. Op hun beurt moeten professionals de vrijwilligers ook serieus nemen. Vaak weten ze, door ervaring, net zoveel of meer dan de professional. Die kan zich daar door bedreigd voelen.

Professionals moeten vrijwilligers waarderen in wat ze doen en de kennis die zij hebben. Kijk naar hun motivatie en naar wat ze kunnen. Of ze betaald worden doet uiteindelijk helemaal niet ter zake.”





ISOFA
SCHULDHULPMAATJE DELFT