



OKTOBER 2023 NADJA JUNGMAANN

Beluister ook de podcast
www.podcastsociaaldomein.nl

Systemproblemen bij de
aanpak van schulden

**Bestaansonzekerheid
draagt bij aan
mentale
overbelasting**

**Bestaanszekerheid
is meer
dan geld**



BREDE DOORWERKING

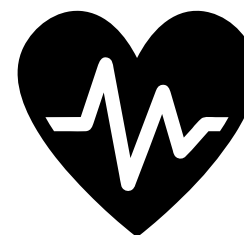
Denken



Doen



Gezondheid



WAT WERKT HET BESTE?

Inwoner zegt bij een dreigende energieafsluiting

Je kunt wel over schuldhelpverlening beginnen, maar daar ga ik echt niet heen hoor!

Optie 1

Ik snap dat u dat eigenlijk niet wil. Het energiebedrijf dreigt om u af te sluiten. Bij de schuldhelpverlening kunnen ze u echt verder helpen. Als u daarheen gaat, dan kan die afsluiting waarschijnlijk voorkomen worden.

Optie 2

Schuldhelpverlening ziet u niet echt zitten. Het is zeker niet mijn bedoeling u onder druk te zetten. Het energiebedrijf dreigt u af te sluiten. Hoe voorziet u dat het verder gaat zonder hulp?

WAT WE ZEGGEN IS NIET NEUTRAAL

autonomie



AUTONOMIE

Vraag toestemming

Mag ik je wat vragen?

Benadruk keuzevrij

Voel je vrij om aan te geven dat deze vraag wat te privé is

Vanzelfsprekend is het aan jou om te overwegen of je daar heen wil

Markeer keuzen

Natuurlijk kan je niet naar schuldhulp gaan. Dat betekent ook dat de zorgen die je nu hebt, blijven bestaan. Wat zou dat voor je betekenen?



WAT WE ZEGGEN IS NIET NEUTRAAL

↙
autonomie



↘
betrokkenheid

BETROKKENHEID

Creëer veiligheid

Ik zou je graag wat vragen. Je antwoord gebruik ik alleen om...

Erken weerstand op voorhand

Het is misschien een wat ongemakkelijke vraag

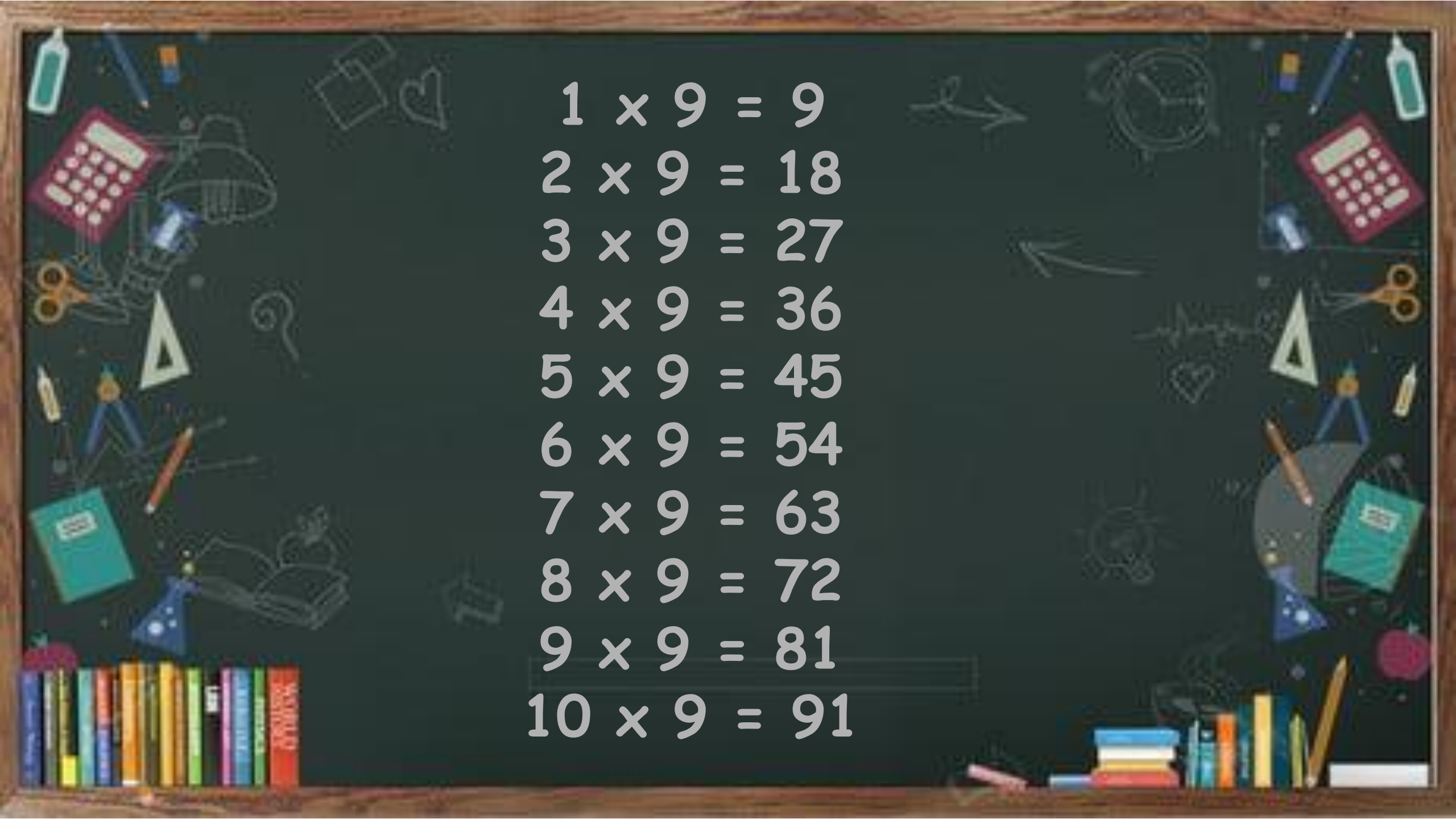
Normaliseer

We hebben meer collega's die.....

Toon compassie

Het is ook een hele opgave als....




$$1 \times 9 = 9$$

$$2 \times 9 = 18$$

$$3 \times 9 = 27$$

$$4 \times 9 = 36$$

$$5 \times 9 = 45$$

$$6 \times 9 = 54$$

$$7 \times 9 = 63$$

$$8 \times 9 = 72$$

$$9 \times 9 = 81$$

$$10 \times 9 = 91$$

COMPETENTIE

Heldere rolverdeling

Ik zou je graag vertellen wat.... Dan kan jij bedenken wat je daarmee wil

Geef erkenning voor wat er wel goed gaat

Het lukt je dus wel om te voorkomen dat je achterstand krijgt op de vaste lasten

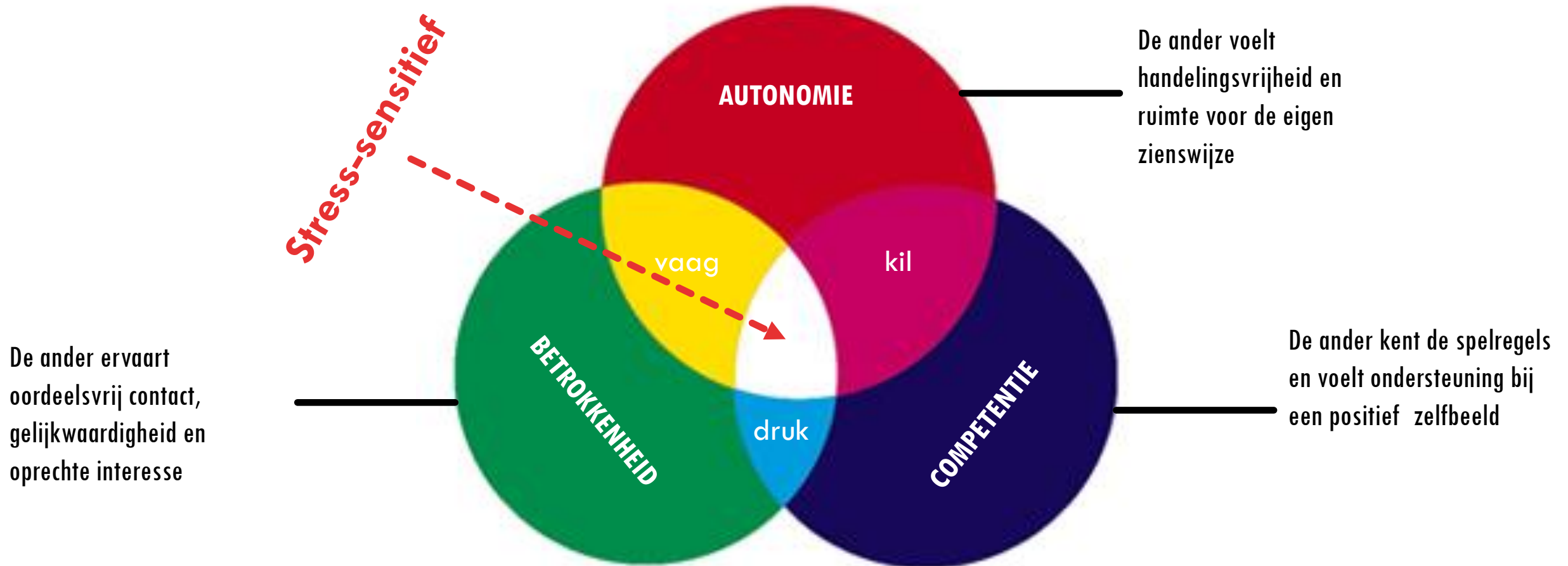
Leg de regels en beleid buiten jezelf

Wonen Limburg vindt het heel belangrijk dat....

Ga uit van de kennis van de ander

Wat weet je misschien van

PSYCHOLOGISCHE BASISBEHOEFTEN



Bron: bewerking door Social Force (2021) van de zelfdeterminatietheorie (ZDT) door Deci & Ryan (2002)

WAT WERKT HET BESTE?

Inwoner zegt bij een dreigende energieafsluiting

Je kunt wel over schuldhelpverlening beginnen, maar daar ga ik echt niet heen hoor!

Optie 1

Ik snap dat u dat eigenlijk niet wil. Het energiebedrijf dreigt om u af te sluiten.

Bij de schuldhelpverlening kunnen ze u echt verder helpen. Als u daarheen gaat, dan kan die afsluiting waarschijnlijk voorkomen worden.

Optie 2

Schuldhelpverlening ziet u niet echt zitten. Het is zeker niet mijn bedoeling u onder druk te zetten. Het energiebedrijf dreigt u af te sluiten. Hoe voorziet u dat het verder gaat zonder hulp?

IJSBREKERS

Autonomie

Autonomie benadrukken en open vraag stellen

- Je hoeft hier natuurlijk helemaal geen antwoord op te geven, maar zijn er wellicht nog andere achterstanden?

Expliciet toestemming vragen

- Vind je het goed als ik je een aantal vragen stel over uw financiële situatie?

Betrokkenheid

Op voorhand weerstand erkennen

- -Het is misschien een brutale / onverwachte vraag, maar?
- - Het is misschien geen onderwerp waar je veel over praat, maar mag ik vragen of het een beetje lukt om rond te komen?

Normaliseren en een open vraag

- -Voor de meeste mensen is rondkomen tegenwoordig wel echt puzzelen. Mag ik je vragen hoe dat voor jou is?
- -Bij veel collega die ik spreek, spelen er ook wel zorgen. Mag ik misschien vragen in hoeverre dat ook aan de orde is?

Benadruk vertrouwelijkheid en stel open vraag

Bij mijn functie hoort dat alles wat cliënten vertellen vertrouwelijk blijft. Welke mogelijkheden ziet u om.....?

Competentie

Leg het kader buiten jezelf en vraag toestemming

-Een onderwerp dat ik bij een huisbezoek standaard ook aansnijdt is of er wellicht beslag ligt op het inkomen. Mag ik u vragen of dat wellicht ook speelt?

Geef een reden voor je verzoek

We merken dat mensen met financiële problemen het vaak best lastig vinden om daar zelf over te beginnen. Daarom beginnen we er tegenwoordig zelf over in functioneringsgesprekken.

Algemeen

Doorvragen op hints

We hebben enorm moeten inleveren... (hint medewerker)
– ‘Wat betekent dat concreet voor je? (Leidinggevende)

Die vaste lasten lopen maar door.... (hint medewerker)
– Hoe ga je daarmee om? (leidinggevende)

GESPREKSVOERING

Inwoner

Je kan wel over de voedselbank beginnen, maar daar ga ik echt niet heen hoor!

Wat ben je geneigd te zeggen?



VERSCHILLENDE 'TYPEN' VRAGEN

Behoudvragen

- Wat maakt dat u dat niet kan betalen?
- Wat maakt dat u dat niet wil?
- Wat maakt dat u dat niet wil vertellen?

Feitenvragen

- Hoe hoog zijn de schulden bij andere schuldeisers?
- Hoe lang ben u al werkloos?
- Wat voor werk doet u?

Verandervragen

- Hoe belangrijk is het voor u om de achterstand in te lopen?
- Wat gaat er mis als die schulden verder oplopen?
- Wat zou een gesprek bij de schuldhulpverlening u kunnen opleveren?

BEDANKT!

NADJA JUNGMAANN

Adviseur en trainer Social Force

Lector Schulden en Incasso
Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht

Bijzonder hoogleraar bijzondere aspecten van het privaatrecht met
als specialisatie schuldenproblematiek aan de Universiteit van
Amsterdam

Andere functies

- Bestuurslid stichting MESIS/METAS
- Lid raad van advies NVVK
- Voorzitter erkenningscommissie Movisie maatschappelijke ondersteuning, participatie en veiligheid
- Ambassadeur Quiet 500
- Ambassadeur 113 zelfmoordpreventie
- Zes kinderen, twee honden en een IJslander

