

## I. PREVENTIE

### A: Taboe doorbreken

Het taboe om hulp te vragen bij schuldenproblematiek is enorm. Het gevoel van schaamte maakt problemen moeilijk bespreekbaar. Tijdens dit project zijn de eerste stappen gezet om in gesprekken met ervaringsdeskundigen dit taboe te doorbreken. De gemeente kan zich inzetten op het verder doorbreken van dit taboe. Laat de verhalen van zoveel mogelijk verschillende mensen met schulden horen via TV- en radiospotjes, sociale media of regionale kranten en organiseer regelmatig koffiemomenten waar mensen hun ervaringen kunnen delen. Het werkt drempelverlagend als men ziet dat een ander baat heeft bij de geboden hulp.

### B: Verruim regelingen

Delftpas is een mooie tegemoetkoming maar biedt activiteiten waar een doorsnee gezin in met een langdurig laag inkomen simpelweg niet aan deel kan nemen omdat zelfs met korting de prijs te hoog is of zijn reiskosten te duur. Men is wel enorm te spreken over regeling voor de schoolkosten, het Jeugdportfonds en Jeugdcultuurfonds. Een aantal werkende armen met nét iets meer dan 110% van het Wsm zou er baat bij hebben als de grens voor dergelijke regelingen iets verruimd wordt.

### C: Bewustwording jongeren

Besteed binnen onderwijs al op jonge leeftijd aandacht aan omgaan met geld en voorkomen van schulden. Probeer jongeren bewust te maken van de financiële plussen en minnen voor zij 18 jaar worden en betrek ook kerken/moskeeën of buurtwerkers hierbij. Laat vertrouwenspersonen jongeren met schulden begeleiden. Dat kan een mentor op school zijn omdat het hebben van schulden ook z'n weerslag kan hebben op de leerprestaties.

### D: Verlaag de drempel voor hulp

De drempel om hulp te vragen is hoog. Er is een grote groep mensen met "kleine" schulden, die door gemeente en/of hulpverleners vaak worden afgedaan als "nog niet problematisch genoeg". Tijdige hulp kan grotere problemen voorkomen.

### E: KISS, Keep It Short and Simple (Houd het kort en simpel)

Veel mensen met schulden hebben geen computer of internet tot hun beschikking, sommigen zijn laaggeletterd of beheersen de taal (nog) niet goed. Officiële brieven zijn vaak onbegrijpelijk. Dit geldt voor brieven van incassobureaus en deurwaarders, maar ook brieven over schuldsanering bevatten veel juridische taal. Dringende aanbeveling is dan ook om in eenvoudige taal te communiceren.

## II. BEJEGENING

### A: Benader elk persoon met schulden met OEN! (Open, Eerlijk en Neutraal)

Enkele ervaringsdeskundigen geven aan dat het lijkt of de medewerker van de gemeente of de schuldhulpverlener het werk op de automatische piloot doet. Er is te weinig tijd om echt een goed gesprek te voeren van mens tot mens. Geef medewerkers de tijd om écht te luisteren (en te horen) wat er leeft bij de "schuldenaar".

### B: Vier de successen

Mensen willen graag op een positieve manier aandacht voor wat er allemaal wél goed gaat in een traject. Alleen aandacht voor wat er niet goed gaat en er allemaal nog moet gebeuren is niet erg motiverend. Positieve feedback stimuleert enorm.

## III. VERBETERING HULPVERLENING

### A: Juiste persoon op juiste plaats

Werk aan de interne huishouding, plaats de juiste mensen op de juiste plaats. Mensen die te maken hebben (gehad) met armoede en de schuldenproblematiek zijn er bij geholpen als de medewerker (van de gemeente/organisatie) tot een bepaalde hoogte meeleeft.

### B: Onafhankelijk vertrouwenspersoon

Een ervaringsdeskundige is voor het oplossen van zijn financiële problemen afhankelijk van een schuldhulpverlener. Om problemen met de schuldhulpverlener aan te kaarten zou er een onafhankelijk vertrouwenspersoon moeten zijn.