

Geachte professional werkzaam binnen de Geestelijke Gezondheidszorg,

Uw cliënten kunnen te maken hebben met schulden. Schulden hebben een enorme impact op allerlei leefgebieden, maar schulden kunnen ook het dagelijks leven en de behandeling van uw cliënt belemmeren. Vanuit de geestelijke gezondheidszorg wordt er verschillend met deze problematiek omgegaan. Soms blijkt tijdens sessies met een psycholoog of psychiater dat de schulden zorgen voor angst of depressiviteit en helpt een psychiatrisch verpleegkundige met het maken van een financieel overzicht. Niet iedere professional binnen de geestelijke gezondheidszorg kan aan de slag gaan met het oplossen of stabiliseren van de schuldproblemen van de cliënt. Terwijl er wel behoefte bestaat om meer kennis te vergaren over deze problematiek.

Binnen het subsidieproject “Schoenmaker blijf niet bij je leest” heeft het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool van Utrecht vier werkwijzers opgeleverd. Dit vanuit de gedachte dat het delen van kennis over alle aspecten die verbonden zijn met schuldproblematiek, altijd een positieve stap voorwaarts kan betekenen in het gezamenlijk aanpakken van de schuldproblemen van burgers.

### **Hoe te gebruiken?**

Alle vier de werkwijzers zijn los van elkaar te gebruiken. Ze zijn dusdanig opgesteld dat u ze eventueel ook samen met de cliënt kunt gebruiken. Hieronder volgt een korte beschrijving per werkwijzer. Afhankelijk van uw voorkennis en ervaring, kunt u zelf beslissen welke werkwijzer u wilt lezen. Per werkwijzer komen een aantal onderwerpen aan bod. We hebben zo veel mogelijk praktische tips gegeven, zodat de professionals die de ruimte hebben om meer te doen dan alleen signaleren of doorverwijzen, hiervoor ook de juiste handvatten krijgen. Daarmee hebben we binnen iedere werkwijzer aangesloten op de uitdrukkelijke wens van de professionals om verschillende verdiepingsniveaus van kennis en ondersteuning aan te bieden.

### **Werkwijzer impact:**

Deze werkwijzer beschrijft wat de impact van schulden op gedrag is en hoe schulden meerdere levensdomeinen beïnvloeden. De werkwijzer geeft een inzicht waarom mensen zich op een bepaalde manier gaan gedragen. Ook wordt de tijdelijke en de structurele impact beschreven.

Afgesloten wordt met praktische tips voor de ondersteuning van mensen met schulden.

### **Werkwijzer gespreksvoering:**

Het is soms lastig om schuldproblematiek bespreekbaar te maken. Helemaal als het niet tot uw werkzaamheden behoort om de schulden aan te pakken of op te lossen. In deze werkwijzer wordt beschreven welke basishouding een effectief gesprek oplevert. Een goede basishouding is een essentieel

begin voor een gesprek over schulden. Daarna wordt ingegaan op de meest effectieve gesprekstechnieken en worden er concrete tips gegeven, die u direct kunt toepassen. De werkwijzer sluit af met begeleidingstechnieken waarmee u uw cliënt kunt ondersteunen.

#### **Werkwijzer voorzieningen:**

Deze werkwijzer geeft u inzicht in welke doorverwijzingsmogelijkheden er zijn voor cliënten met financiële problemen. De verwijshulp ondersteunt u bij het maken van de keuze voor de best passende voorziening voor de cliënt, zijn problematiek en zijn situatie. Per instantie is opgenomen bij welke (juridische) vraagstukken hulp wordt geboden, of er een landelijke dekkinggraad is en wanneer niet doorverwezen kan worden en/of er uitsluitingsgronden zijn.

Deze werkwijzer kunt u ook samen met uw cliënt gebruiken, bijvoorbeeld om aan de hand van de routekaart de mogelijke hulp te tonen.

#### **Werkwijzer praktische tips:**

Er leven heel wat taboes rondom het aanpakken en oplossen van schuldproblematiek. Cliënten hebben soms beelden bij de hulpverlening die enerzijds niet op waarheid berusten, maar anderzijds wel een belemmering zijn om hulp te aanvaarden. En soms weet u ook niet wat waar is en wat niet.

In deze werkwijzer worden op de meest gestelde vragen heldere en concrete antwoorden gegeven. Deze werkwijzer is ook uitermate geschikt om samen met de cliënt te gebruiken om te onderzoeken welke ondersteuning het beste past bij de problematiek.

Onderwerpen die aan bod komen zijn de (juridische) incassopositie van schuldeisers en de incassobevoegdheden. De werkzaamheden van een beschermingsbewindvoerder en wat te doen bij klachten. Tot slot worden er vragen over de gemeentelijke schuldhulpverlening en de wettelijke schuldsanering beantwoord.

#### **Tot slot**

Wij hopen dat deze werkwijzers een bijdrage leveren bij het eerder signaleren, doorverwijzen en/of aanpakken van schuldproblematiek bij uw cliënten. Mocht u ons van feedback willen voorzien, dan helpt u ons enorm door het met ons te delen. U vindt meer informatie over het project en alle opgeleverde producten op: <https://www.onderzoek.hu.nl/projecten/schoenmaker-blijf-niet-bij-je-leest>.

Met vriendelijke groeten,

Nadja Jungmann – Lector Schulden en Incasso

Vivian den Hartogh – senior onderzoeker en projectleider