

Nadja Jungmann, lector Schulden en Incasso:

‘SCHULDHULP MOET JE HELPEN ZONDER GELDSTRESS TE LEVEN’

Nadja Jungmann haalde in 2016 de Amerikaanse methode Mobility Mentoring naar Nederland. De aanpak combineert inzichten vanuit hersenonderzoek met coaching rondom re-integratie, schulphulp, huisvesting en opleiding. ‘In ‘Schuldig’ zie je de effecten van stress. Mensen sluiten zich helemaal af.’

‘Waarom mag er überhaupt nog gehandeld worden in de ellende van andere mensen?’

‘Je ziet in de serie de onmacht van Ditte. Ze vertelde later dat ze drie keer een boete had gekregen voor te hard rijden. Voordat ze in de schulden zat, kreeg ze nooit boetes. Ik vertelde haar dat het geen toeval dat ze juist nu die bonnen krijgt, want ze is ernstig overbelast door haar problemen. In die overbelasting functioneren we niet goed en overzien we dingen niet. Ditte keek me dankbaar aan en zei: “Dit is misschien wel de eerste keer dat ik die erkenning krijg. Zoals het nu met me gaat, zo ben ik helemaal niet.” Haar worsteling in het dagelijks leven, komt door de chronische stress, waardoor ze moeite heeft om te functioneren op de manier die ze daarvoor deed.’

‘In de serie zie je de effecten van stress. Mensen sluiten zich helemaal af. Carmelita zegt: “Nee, een belastingaan-gifte doe ik niet.” Ze maakt de wereld klein, omdat ze als ze de grote wereld toelaat, het niet meer overziet. In het huidige systeem erkennen we te weinig dat financiële problemen maken dat je slechter gaat functioneren. Hulpverleners weten dit al lang. Wat ook gebeurde is dat we met de overgang van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij, een veel groter beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid van burgers. Daardoor is het niet goed functioneren van cliënten een groot probleem geworden in de hulpverlening.’



'We zeggen nu: als je financiële problemen hebt, moet je zelf in actie komen want we hebben toch hulpverlening? Vervolgens zijn we verbaasd dat mensen dat niet doen. In de participatiemaatschappij zijn zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid toverwoorden geworden. Die concepten moeten we fundamenteel herzien. Het zijn mooie politieke doelstellingen, want niemand wordt er beter van als hij levenslang hulp nodig heeft. Maar nu zegt de schuldschulp: "Ik ga jou helpen, maar pas nadat eerst je alle schuldeisers op een rijtje hebt gezet." Dat is een invulling van zelfredzaamheid die niet meer past.'

'Het is niet gek dat gemeenten de vraag naar schuldhulp niet aankunnen'

'Het boek 'Schaarste' (over de invloed van stress door langdurige armoede op het gedrag van mensen – red.) verscheen in 2012. Op de vraag: "Wat moeten we doen om de dienstverlening daarop aan te passen?" beginnen we nu langzaam een antwoord te formuleren. Bij de fysiotherapeut krijg je meteen een app waar al je afspraken instaan, inclusief alle reminders. Welke

schuldhulporganisatie geeft je meteen een app? Als je wilt dat de cliënt alle documenten verzamelt, dan is het ook logisch dat je hem daarin ondersteunt. Dat is wat er nu mis gaat. Het proces aan de kant van de schuldenaar vraagt soms extra ondersteuning, zoals extra uitleg, reminders, een to-do lijstje.'

'Het is niet gek dat gemeenten de vraag naar schuldhulp niet aankunnen. De grote groei van de schuldenproblematiek kwam in 2010 op gang. Vanaf 2012 stopte de extra bijdrage van het rijk aan de gemeenten, terwijl de schuldenproblematiek juist explosief groeide. Tegelijkertijd werd er 25 miljoen euro op de uitvoering van schuldhulp bezuinigd.

Gemeenten moesten al enorm bezuinigen, omdat ze de naweeën van de crisis voelden door de oplopende werkloosheid. Bij veel afdelingen schuld-hulpverlening ging het budget met een kwart naar beneden, terwijl het aantal aanvragen met 30% toenam. Dan kun je niet iedereen bedienen, hoe betrokken je ook bent.'

'In de pilot met Mobility Mentoring in Alphen aan den Rijn bespreken professionals met cliënten in het eerste contactgesprek wat ze aan stress hebben. "Stress leidt ertoe dat je slechter gaat functioneren. Ik wil graag met jou nadenken om toch te voldoen aan de eisen die wij stellen, terwijl dat voor jou heel lastig wordt". Alleen al doordat professionals dit zo bespreken, wordt het gesprek anders. Mensen voelen zich minder gewantwoord en staan daarna opener voor het bedenken van oplossingen."

'Door chronische stress overzie je de consequenties van je gedrag niet altijd meer'

'Het vergt wel investeringen in het aanleren van hoe je als professioneel stress signaleert en bespreekbaar maakt. Zoveel geld kost dit niet, ook niet aan extra sessies. Als ik zeg: "Goh, je hebt veel stress. Weet je eigenlijk wat het met je doet?" Dan zegt de cliënt: "Ik zit niet goed in mijn vel en ik ben kribbig tegen mijn kinderen". Dan zeg ik: "Door die stress vergeet je sneller je afspraak. Daardoor vind je het moeilijker om door te zetten en ben je sneller boos. En als het niet lukt dan zul je niet zo snel een alternatief plan bedenken." Dan zegt de cliënt: "Ja, dat herken ik wel." Dat betekent dat je veel makkelijker afspraken maakt.'

'In de pilot krijgt iedereen die komt voor schuldhulp, een uitkering of nog andere problemen, een brede intake. Het gaat om mensen met meerdere problemen, zoals schulden en opvoeding, schulden en gezondheid of schulden

en werkloosheid. Eerst bespreken we hoe stress hun gedrag beïnvloedt. We zetten daarvoor een instrument in dat mensen helpt de samenhang tussen hun problemen in te zien. We gaan dan met de cliënt kijken hoe hij of zij scoort op pijlers als werk, gezondheid, sociaal netwerk, spaargeld, schulden.'

'Stel, je doet wel een werkervaringsplaats met heel simpel werk. Wat heb je nodig om zonder geldstress te leven? Welk werk kun je vinden zodat je wel weer doorgroeimogelijkheden hebt? Bij de supermarkt heb je al iets meer groeikansen dan als pakjesbezorger. Welke keuzes maak je nou en waar leiden die naar toe? De samenwerking met de re-integratieprofessional is ook een opgave die we hebben. We willen schuldhulp en re-integratie veel nauwer aan elkaar koppelen.'

'Om het probleem van de schulden de baas te worden is niet alleen een andere benadering van gedrag nodig, maar ook een reeks systeemveranderingen. Als lector Schulden en Incasso doe ik onderzoek naar de beslagvrije voet, het beslagregister en ook incasso-bevoegdheden. Het is bijvoorbeeld goed dat de handel in schulden aan banden wordt gelegd door de Autoriteit Financiële Markten. Ik verwacht dat de handel in vorderingen iets gaat afnemen. Als je nu een pakket schulden opkoopt val je volgens de AFM onder de zorgplicht van de banken. Voor een aantal partijen gaat het een probleem worden omdat ze niet aan de kwaliteitseisen voldoen. Het concept 'handel in vorderingen' impliceert dat de handel in schulden een bron van winst kan zijn. Waarom mag er überhaupt nog gehandeld worden in de ellende van andere mensen?'

'Will van Schendel pleit terecht voor het eerder inschakelen van beschermingsbe-wind en hulpverlening minder snel laten afketsen vanwege privacyredenen. Als je chronische stress hebt, blokkeert je prefrontale cortex. Daar zit je rationaliteit en door chronische stress overzie je de consequenties van je gedrag niet meer. Als je volwassen bent en je hersenen werken niet meer goed, dan stuurt er nu niemand je gedrag bij. Beschermingsbe-wind is nu vrijwillig. Er is best wat voor te

zeggen om meer mensen onder bewind te plaatsen. Maar dan moeten we wel garanderen dat alle bewindvoerders van goede kwaliteit zijn.'

'Waarom zou je het pakket aan vaste lasten bij bepaalde groepen niet alvast verrekenen?'

'Na fraude met de huurtoeslag besloot de Belastingdienst dat alle toeslagen naar een particulier rekeningnummer toe moeten. Maar waarom de toeslagen niet direct storten op de rekening van de verhuurder, verzekeraar en de kinderopvang? Dan heb je nog niet de hele huur binnen, maar dan loopt het probleem niet zo snel op. Het is goed om mensen die laten zien dat ze niet kunnen, om welke reden dan ook, via de vaste lasten tegen zichzelf in bescherming te nemen. Waarom zou je het hele pakket aan vaste lasten bij bepaalde groepen niet alvast verrekenen?'

'In 'Schuldig' zie je het bij Ditte misgaan bij haar strijd met het UWV. Ditte begint een rechtszaak tegen het UWV omdat ze meer moet werken, dan ze fysiek aankan. Ze werkt aan de schulden en ze voert strijd met het UWV. Die twee dingen moeten meer bij elkaar worden gebracht. Dat kan in de praktijk nog wat extra kosten. Het kan dus best zijn dat er straks meer geld nodig is voor een betere schuldhulpverlening. Dat betekent niet dat een nieuw kabinet per se 50 miljoen euro extra moet gaan uittrekken, terwijl wij nog niet hebben gedacht wat we gaan doen. Laten we eerst bedenken wat betere methoden zijn en laten we dan kijken hoe we dat gefinancierd krijgen.'