

‘Wat er moet gebeuren staat los van wie de klant is’

Wederzijds vertrouwen en écht contact is uiterst belangrijk bij een gesprek over een financiële hulpvraag. Maar wat is nou contact en wat bepaalt dat vertrouwen? En wat draagt het bij als je als professional naadloos kunt wisselen van rol in het gesprek? In het afsluitende Kenniscafé voor de zomer stelde het werkteam Armoede en Schulden het schuldhelpgesprek centraal tijdens deze interactieve bijeenkomst. Met diverse sprekers en twee workshops konden professionals, bewoners, docenten, onderzoekers en anderen met elkaar van gedachten wisselen en ervaringen delen. Wanneer ligt bijvoorbeeld de focus meer op inhoud en wanneer op de persoon? Wat moet er (zo snel mogelijk) geregeld worden? Wie doet dat dan? En hoe belangrijk is het voor de oplossing.

Dagvoorzitter/gastvrouw Elizabeth van Twist opende de middag met een inspirerend fragment uit Zomergasten over contact maken. Schrijfster/actrice Nazmiye Oral biedt presentatrice Janine Abbring vooraf een cadeautje aan omdat ze “niets hoeft te doen om te ontvangen en zo meteen ook niets hoeft te laten”. Op deze wijze wil het werkteam de (digitaal) aanwezigen welkom heten en met hen contact maken. Een cadeautje is er in de vorm van een digitale handreiking voor professionals, [Omgaan met kinderarmoede in het sociaal domein](#).

Van zelfstandig naar afhankelijk

Als voorbereiding op de twee workshops wordt een filmpje getoond van een klantgesprek waarin schuldenproblematiek centraal staat. De interactie tussen de twee hoofdrolspelers Jacoline en Anneke laat zien hoe je de klant kunt laten ‘landen’ en ontdooien. Klant Anneke laat blijken het erg moeilijk te vinden om van zelfstandig persoon naar afhankelijk persoon te zijn getransformeerd. Hulpverlener Jacoline legt uit dat ze samen naar een oplossing gaan zoeken voor het probleem van Anneke. Vooral het gevoel van het samen doen blijkt erg belangrijk. Een mooi voorbeeld van de combinatie stress-sensitief werken en ingaan op de financiële situatie.

“Je zult nooit rust creëren wanneer je de financiële situatie niet aanpakt.”

Workshops

Na een kleine inventarisatie van de functies van de aanwezigen, zoals bij ieder Kenniscafé het geval is, kan men deelnemen aan een van de twee workshops. In workshop 1 staat de stress-sensitieve hulpverlening centraal, in workshop 2 draait het om ‘technische handelingen’.

Doenvermogen terug brengen

In de eerste workshop gaat het om de stress-sensitieve dienstverlening. Stress tast het doenvermogen aan. Jemaa Zerhane (van gemeente Rotterdam) licht kort toe dat stress sensitieve dienstverlening een manier van werken is waarin mensen met chronische stress dienstverlening krijgen aangeboden waarin rekening wordt gehouden met de geringe(re) beschikbaarheid van hun executieve functies, zoals plannen, organiseren en prioriteren. Hiermee worden de kansen vergroot om voor hen belangrijke doelen te bereiken. Informatie duidelijk moet zijn voor 'de klant' en in kleine porties worden geserveerd en autonomie, betrokkenheid en competentie spelen een belangrijke rol.

Degene die voor je zit is gemotiveerd

Marian van den Berg (van gemeente Dordrecht) vertelt hoe je aansluiting kunt vinden bij de klant met hulp van de zes fasen van het wiel van motivatie. Welke signalen geven klanten en hoe kun je daar op ingaan, wordt besproken aan de hand van een casus.

Adel Albaghdadi, van Stichting Mano, geeft vanuit ervaringen van statushouders aan hoe aansluiting ervaren wordt en dat cultuur, naast taal, net zo belangrijk is om rekening mee te houden. Daphne Hebing bevestigt het belang van stress sensitieve benadering en wat dat voor effect heeft op de motivatie van mensen.

“Moet de mens centraal staan in een curatieve casus?”

Rust creëren

Peter Hoornweg (directeur/bestuurder van Stichting Veritas, een non-profit Rotterdams bewindvoerderskantoor) presenteert de tweede workshop en begint met de vraag of de mens altijd centraal moet staan in een curatieve casus. Alle deelnemers zeggen ja. Dat blijkt ook zo, maar er is een grote MAAR. Hoornweg refereert o.a. aan het boek Schaarste. Volgens hem is het logischer om eerst te kijken wat er nu moet gebeuren om iemand uit de schulden te krijgen. “Stress leidt namelijk tot IQ-verlies. Rust, reinheid en regelmaat zijn belangrijk. Je zult namelijk nooit rust creëren wanneer je de financiën niet aanpakt.”

“De oplossing ligt altijd in de systeemwereld. Niet in de leefwereld.”

Eerst wat, dan wie

In de besproken casus draait het om dreigende huisuitzetting. Hoornweg vraagt om een vijftal – acute – technische handelingen die moeten plaatsvinden. Aan de hand van maandelijks overzichten van inkomsten en uitgaven ontstaan er vragen. “Wat is er aan de hand en wat zou het moeten zijn?” Technische handelingen liggen o.a. in de juiste geldstromen (toeslag aangevraagd, regeling met de woningcorporatie, een tweede bankrekening openen enz.). Dit alles staat los van de persoon. Wanneer je zover bent dat je weet wat er gedaan moet worden ga je kijken wie dat gaat doen. Pas dan kun je starten met de aanpak. Uiteindelijk komt de technische aanpak toch samen met de stress-

sensitieve aanpak: ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Jacoline Nunnikhoven (SWO Grootnissewaard) voegt eraan toe dat ze bij haar doelgroep ouderen vooral samen optrekt: zijzelf op de zachtere kant en een collega op de wat hardere, technische kant.

Hoornweg: “Er blijft (refererend aan de besproken casus) wel een ethisch dilemma. Wat laat je nu aan de zelfstandigheid van de klant over en wanneer ga je sturend helpen? De oplossing ligt altijd in de systeemwereld. Niet in de leefwereld.” Hoornweg kijkt tevreden terug op de input van de deelnemers tijdens zijn workshop.

Voorwaarden goed gesprek

In het afsluitende plenaire deel interviewt Ron Janssen (SWO) Marjorie Malbons van Stichting MAIT (Mijn Administratie Is Top). “Mensen die hulp nodig hebben bij schulden moeten bij ons op hun gemak zijn en uitgebreid hun verhaal kunnen doen. Vooral goed luisteren. Daarna kijken hoe je kunt helpen en wat je als eerste moet aanpakken.” De aanwezigen nemen actief deel via de chat. Vanuit de gemeente wordt geopperd dat ‘het vooral belangrijk is om niet te laten zien dat je resultaatgericht bent’. Het naar de klant luisteren en meteen zaken noteren en eventueel direct actie ondernemen (bij dreigende ontruiming) is vaak essentieel. “Schulden komen meestal niet alleen. Soms is men laaggeletterd en snapt men gewoon de brieven van bijvoorbeeld de schuldeiser(s) niet.” Milton Hasselbaink (MAIT): “Samenwerking is noodzakelijk om zo goed mogelijk hulp te bieden. Alleen gaat het niet lukken.” Al met al vandaag weer genoeg inspiratie voor de deelnemers die men kan ‘meenemen’ naar de eigen organisatie en/of context.

Het eerstvolgende Kenniscafé vindt na de zomervakantie plaats. De datum en het thema hiervan zijn op dit moment nog niet bekend.

“Vooraf goed naar de mensen luisteren.”

Het kenniscafé is een initiatief van de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid en is onder andere bedoeld om (acute) vraagstukken van bewoners te bespreken en – indien mogelijk – op te lossen. Daarnaast gaan (buurt)bewoners, onderzoekers, studenten, docenten en professionals met elkaar in gesprek over actuele thema's. Vanwege de coronapandemie gebeurt dit vooralsnog op afstand.