

KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE

Werken aan inclusie, veiligheid en rechtvaardigheid



Casus schuldhulpverlening

Nadja Jungmann
Lector Schulden & Incasso

Schuldenproblematiek

Een op de vijf huishoudens heeft risicovolle schulden

Een op de tien huishoudens heeft problematische schulden

Opgaven

Mensen melden zich niet

Mensen vallen voortijdig uit

Context: verschuivende verhoudingen

Substitutie van verantwoordelijkheden

- Rechten op voorzieningen beperken
- Doelgroepen scherper definiëren



Bureaucratische belasting

- Zelf zorgverzekering kiezen
- Toeslagen aanvragen en corrigeren

Disciplineren

- Overheid vraagt steviger prestaties van burgers
- Overheid geeft steviger sancties

(Veldheer e.a. 2012)

Participatiesamenleving



‘Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving. Wanneer mensen zelf vorm geven aan hun toekomst, voegen zij niet alleen waarde toe aan hun eigen leven maar ook aan de samenleving als geheel.’

Koning Willem-Alexander, troonrede 2013

Sinds 2014 groeiend ongenoegen

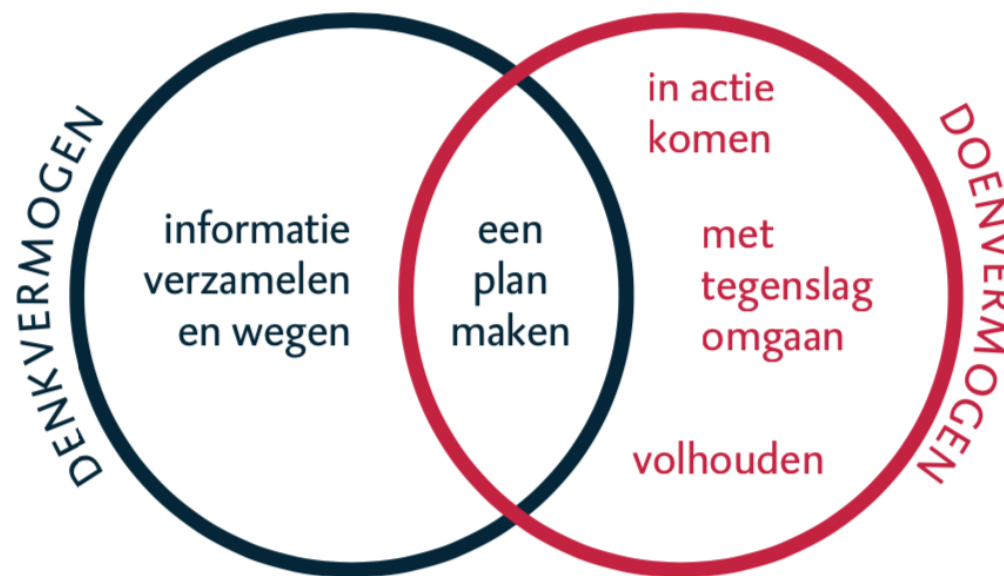


Mildere blik op onvermogen

niet-kunners

niet-lukkers

niet-willers



WRR, 2017



KENNISCENTRUM
SOCIALE INNOVATIE
HOGESCHOOL
UTRECHT

Niet-lukkers

*In alles trekt stress door:
Ruzie thuis krijgen met
de kinderen, omdat je
gewoon niet meer kan
luisteren naar wat ze te
zeggen hebben*



*Je zit gewoon in een
overlevingsstand.
Dus je bent bezig om
de dag door te
komen. En je bent
echt niet bezig met
'Wat zal ik morgen
eens gaan doen met
mijn kinderen'*

*Ik durf niet eens mijn e-mail meer te openen, ik krijg alleen maar
incasso's. Ik kan gewoon niks meer, ik heb moeite met slapen. En dan zit
ik daar. En alleen maar denken en denken, ik kan niet stoppen met
denken, ik wil stoppen met denken, maar het lukt niet. Overal waar ik ben
blijf ik denken, denken, ik kan niet meer stoppen.*

Cognitieve impact chronische stress

- Gedreven door korte termijn belangen en directe beloningen
- Minder goed in staat om problemen te analyseren, opties te verkennen en prioriteiten te stellen
- Minder ontvankelijk voor advies en hulp (wantrouwender)
- Minder goed in staat om positieve intenties om te zetten in actie
- Meer moeite om zaken goed te organiseren en overzicht te houden
- Minder goed in leren en in zaken onthouden
- Ongenuanceerder (iemand is voor of tegen je/ voorstel is goed of slecht)
- Minder gevoelig voor feitelijke informatie
- Vooral aandacht voor eigen belang

Executieve functies

- IU Inhibitie
- IU Flexibiliteit
- IU Initiatief nemen
- IU Werkgeheugen
- IU Plannen/organiseren
- IU Taakevaluatie
- IU Ordelijkheid



Wat is de beschikbaarheid?

- I:U Bij aanvragers schuldhelpverlening en re-integratie zijn de executieve functies gemiddeld minder goed beschikbaar
- I:U Op alle onderdelen scoren cliënten gemiddeld tenminste 1 standaarddeviatie boven de gemiddelde norm op de schalen
- I:U Op werkgeheugen en plannen/organiseren is het verschil significant



Doorwerking in dienstverlening

- I:U Aanpassen ontmoetingsruimten
- I:U Inzetten instrumenten om lange termijn doelen te stellen en deze op te delen in heldere stappenplannen
- I:U Geven beloningen om te werken aan lange termijn doelen
- I:U Voorzien in psycho-educatie over chronische stress
- I:U

Toegevoegde waarde werkalliantie



Toegevoegde waarde werkalliantie



Nadere uitwerking



Boek stress-sensitief werken
Beschikbaar: februari 2019

Contact en informatie

Nadja Jungmann



www.schuldenenincasso.nl



Nadja.jungmann@hu.nl



06 29 22 99 77

Nadja Jungmann

- !U Adviseur en trainer Social Force
- !U Lector Schulden & Incasso Hogeschool Utrecht
- !U Bestuurslid stichting MESIS/METAS
- !U Lid raad van advies NVVK
- !U Lid erkenningscommissie Movisie maatschappelijke ondersteuning, participatie en veiligheid
- !U Lid commissie Pianoo (ondersteuning aanbestedingsprocedures)
- !U Ambassadeur Quiet 500
- !U Zes kinderen, twee honden en een Tinker

