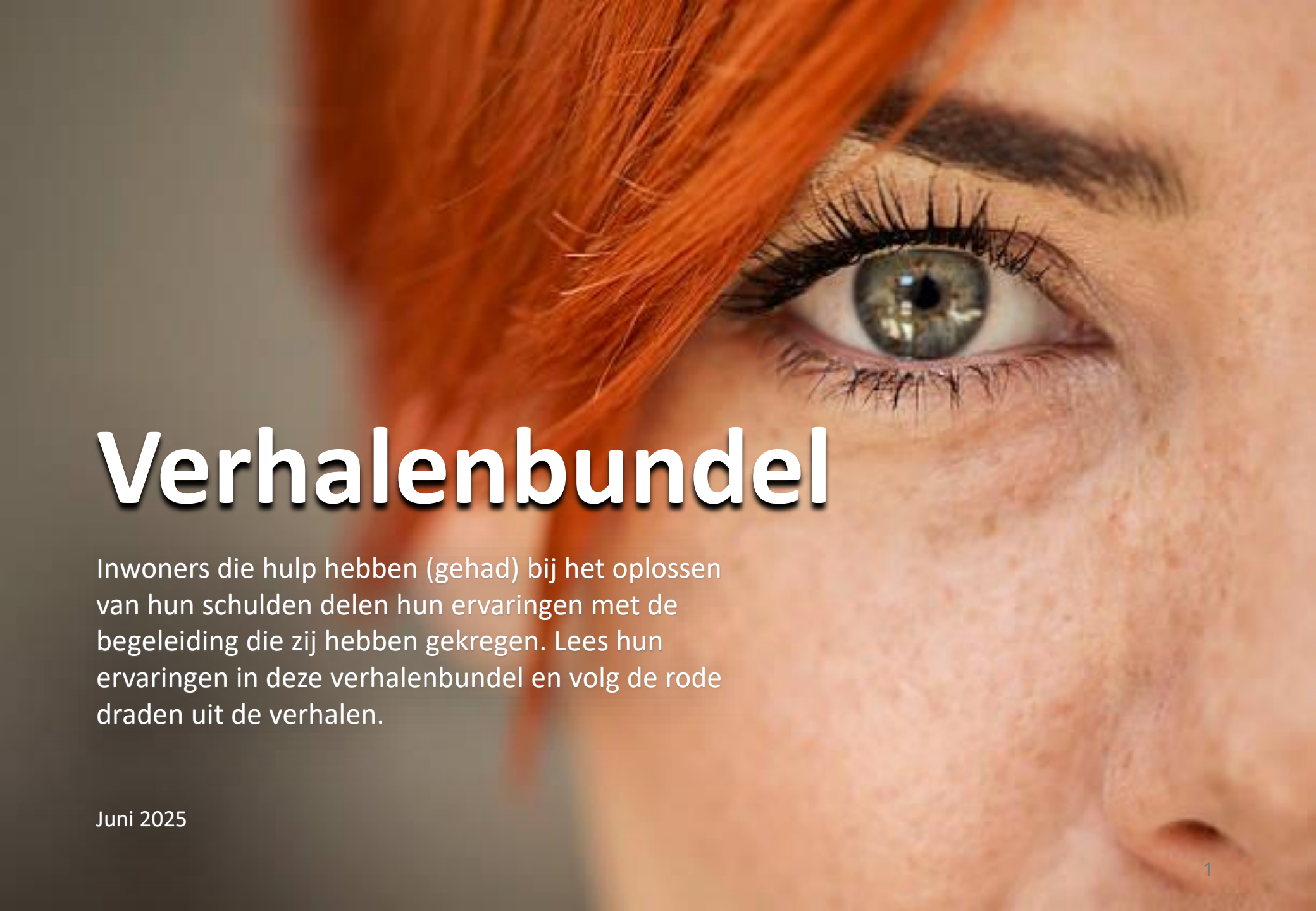


A close-up, artistic photograph of a person's face. The person has vibrant red hair that falls across the top left of the frame. Their right eye is visible, showing a greenish-grey iris with a dark pupil. The skin is fair with some freckles. The background is a soft, out-of-focus grey.

Verhalenbundel

Inwoners die hulp hebben (gehad) bij het oplossen van hun schulden delen hun ervaringen met de begeleiding die zij hebben gekregen. Lees hun ervaringen in deze verhalenbundel en volg de rode draden uit de verhalen.

Juni 2025

Luisteren naar inwoners

De NVVK gelooft dat wederzijds vertrouwen en samenwerking met mensen in kwetsbare posities essentieel is om tot effectieve oplossingen te komen. Zo kan je eraan bijdragen dat mensen met schulden mee kunnen doen in de maatschappij en toekomstperspectief kunnen ontwikkelen.

Met dit onderzoek van K2 wil de NVVK beter begrijpen welke ervaringen mensen met schulden hebben wat betreft behoeftes in begeleiding, bejegening, de drempels die ze ervaren en de tevredenheid over de begeleiding.

We starten daarom met het luisteren naar de ervaringen van inwoners die schulden hebben (gehad). Wat vinden zij belangrijk?

Dat nemen we als vertrekpunt om daarna met elkaar na te denken over oplossingen. Zo voorkomen we dat we beleid maken dat niet aansluit op de werkelijkheid van inwoners.

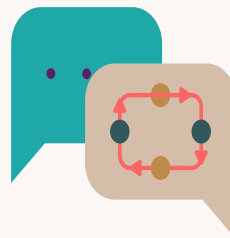


Leeswijzer

In deze verhalenbundel lees je de verhalen en ervaringen van inwoners. Een aantal uitgangspunten voordat je de rode lijn gaat volgen:



Neem de verhalen serieus, ze zijn authentiek en opgeschreven zoals ze verteld zijn.



Raad niet naar de verteller van het verhaal. Het gaat niet om de boodschapper. Het gaat om de boodschap en de betekenis die de verteller eraan geeft.



Wanneer er namen worden genoemd in een verhaal, dan zijn deze geanonimiseerd.



Laat de verhalen altijd heel, als ze schriftelijk en mondeling worden doorverteld.



We werken met ervaringskennis

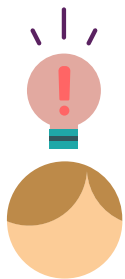
Van ontwerp tot en met afronding: we werken met ervaringskennis. Met inwoners uit het hele land en met ervaringsdeskundigen die met schuldhulpverlening te maken hebben gehad. Zij leggen de basis, denken en doen mee. Zo voorkomen we spraakverwarringen, definities en oplossingen die binnen de gemeente of hulpverlening logisch lijken, maar in de werkelijkheid geen hout snijden of de bestaande complexiteit van regelingen alleen maar vergroten.



*Lees meer over het belang van ervaringskennis en ervaringen van inwoners in **Beledigende Broccoli**¹, van Tim 'S Jongers.*

Verhalen zijn een katalysator voor verandering

Verhalen brengen beweging en zorgen voor urgentie en motivatie om te veranderen. We benutten verhalen die we horen en geven deze krachtig, visueel en auditief weer.



*Wil je meer weten over de werkwijze en impact van de methodiek Storytelling³? Lees meer in '**Maak van verhalen je superkracht** - De beste breinprikkels voor je publiek' van Jeanne Bakker².*



De aanpak

De aanpak bestaat uit:

Fase 1: In gesprek met inwoners

Fase 2: In gesprek met de NVVK

Fase 3: Opbrengsten delen en verbeteringen verkennen

De aanpak

Fase 1: In gesprek met inwoners - interviews

We hebben 10 inwoners één op één gesproken over de ervaringen met de begeleiding tijdens het ondersteuningstraject. Deze inwoners zijn middels de open-interview techniek Storytelling¹ geïnterviewd over hun behoeftes in de begeleiding qua bejegening, hun tevredenheid met de begeleiding, acceptatie van hulpverlening en eventuele drempels in de zoektocht naar hulp (in eerste instantie of bij een terugval). Door in deze interviews dezelfde topiclijst te gebruiken is het goed mogelijk om in de patroonanalyse de patronen uit de verhalen met elkaar te vergelijken en analyseren.

Fase 2: In gesprek met de NVVK

Fase 3: Opbrengsten delen en verbeteringen verkennen

De aanpak

Fase 1: In gesprek met inwoners - enquête

Verspreid over het land hebben 329 inwoners de online enquête ingevuld, zowel inwoners uit grotere stedelijke gemeenten als uit kleinere gemeenten. De resultaten van de enquête vind je terug in deze bundel op verschillende plekken.

Bij het lezen van deze cijfers zijn een aantal nuances belangrijk. De enquête is digitaal ingevuld, wat betekent dat er geen zicht is op de manier waarop inwoners de vragen hebben geïnterpreteerd of welke betekenis zij hebben gegeven aan specifieke termen. Ook kan sprake zijn van een selectiebias: mensen met (overwegend) positieve ervaringen kunnen sneller een enquête zoals deze invullen.

Op verschillende punten komt een positief beeld naar voren, dat waardering en erkenning verdient. Tegelijkertijd betekent dit niet dat er geen ruimte is voor verbetering. De resultaten laten juist de noodzaak zien om door te blijven ontwikkelen en verdere stappen te zetten.

Gebruik de cijfers in combinatie met de kwalitatieve verhalen uit deze bundel voor een zo volledig mogelijk beeld van de ervaringen van inwoners met de begeleiding die zij hebben ontvangen rondom hun geldzorgen.

Tot slot: blijf met een open, luisterende en nieuwsgierige houding in gesprek met inwoners. Hun perspectief vormt de basis voor structurele verbetering.

De aanpak

Fase 1: In gesprek met inwoners

Fase 2: In gesprek met de NVVK

We maken een verdiepingsslag op de ervaringen en patronen uit fase 1 en gaan in op de vervolgvraag: welke concrete stappen kunnen we in de praktijk zetten om de ondersteuning voor mensen met schulden te verbeteren? Deze vraag bespreken we in een groepsgesprek met medewerkers, leden van de NVVK en ervaringsdeskundigen.

Fase 3: Opbrengsten delen en verbeteringen verkennen

De aanpak

Fase 1: In gesprek met inwoners

Fase 2: In gesprek met de NVVK

Fase 3: Opbrengsten en aanbevelingen delen

We zetten een expositie op als onderdeel van het NVVK congres voor al haar leden. Hierin laten we de verhalen van inwoners zien én horen en delen de patronen uit de verhalen. In een workshop gaan we in gesprek met leden. Daarnaast delen we mogelijkheden voor verbeteringen in aanpak, werkwijze en beleid.

In gesprek met inwoners

Uit de verhalen van inwoners komt een aantal patronen naar voren die als een rode draad door hun ervaringen lopen. Deze patronen hebben hen geholpen of werden juist gemist.

De patronen zijn gebundeld in vier thema's:

- De mens achter de schuld
- De route tijdens de schuld
- Bevorderende elementen
- De mens na de schuld



Hierna wordt ieder patroon met een verhaal geïllustreerd en vind je de resultaten uit de enquête. Een complete lijst met verhalen per patroon is te vinden in de bijlage.

MENS ACHTER DE SCHULD

Achter elke schuld schuilt een mens met een verhaal. Dit thema beschrijft de invloed van het (gehad) hebben van schulden op de mens. De patronen stress, schaamte en vooroordelen vormen een rode draad in de ervaringen van inwoners.

Klik op een van de onderstaande patronen om je verder te verdiepen.

Mens achter de schuld

Route tijdens de schuld

Bevorderende elementen

Mens na de schuld

Stress

Schaamte

Vooroordelen

Stress

Mens achter de schuld

Route tijdens de schuld

Bevorderende elementen

Mens na de schuld

Mensen die te maken hebben (gehad) met schulden, beschrijven de periode als erg stressvol, soms zelfs traumatisch. Het gevoel om continu in overlevingsmodus te verkeren, altijd 'aan' te moeten staan. Er is onzekerheid, angst voor de toekomst en gebrek aan controle.

Ik wil nooit meer een bel

Een inwoner vertelt:

Dat is ook waarom dat wij geen deurbel hebben. Ja, nee ik heb een trauma, ik hoef echt geen deurbel meer. Want ik heb echt een trauma aan de bel, want aan het begin kwamen er natuurlijk allemaal mensen aan de deur. Zag ik weer iemand met zo'n klappertje aankomen. Dan lag ik hier weer achter de bank. Dus nee, op een gegeven moment waren de batterijen leeg, toen zei ik: ik wil nooit meer een bel. Mijn vrienden appen of bellen me, en de rest, ja die hoef ik niet. Dat geluid hoef ik nooit meer te horen.

Maart 2025

72% van de inwoners kreeg stress of psychische klachten door de financiële zorgen



Chronische stress heeft ingrijpende gevolgen voor de psychische en fysieke gezondheid, en tast het denkvermogen aan. Dit heeft grote impact op het zelf oplossend vermogen en de zelfredzaamheid. Klik [hier](#) of ga naar pagina 38 voor meer verdieping.

Schaamte

Mens achter de schuld

Route tijdens de schuld

Bevorderende elementen

Mens na de schuld

Dit patroon gaat zowel over 'interne' als 'externe' schaamte. Intern omdat mensen het gevoel hebben zelf verantwoordelijk te zijn voor hun situatie, of dat ze het 'zelf hadden moeten oplossen'. Daarnaast de externe schaamte waarbij mensen zich zorgen maken over het oordeel van de buitenwereld. Deze gevoelens kunnen ervoor zorgen dat mensen zich sociaal terugtrekken en/of minder snel om hulp vragen.

Als man zijnde hoor je die dingen gewoon te doen

Een inwoner vertelt:

Ik had wel in de winkels zoveel schaamte met bijvoorbeeld een pinpas trekken enzo, misschien is het niet van deze tijd, maar ik heb gewoon ja, als man zijnde hoor je die dingen gewoon te doen. Als een vrouw dat niet doet, ja dat lijkt normaal, maakt niet uit. Maar als dan je man en vrouw in een winkel staan of in een restaurant, ik vind dat zo stom. Omdat ik dan die pinpas niet kan trekken. Dat gaat eindelijk veranderen. Dat is echt voor mij best een stresspunt geweest. Daar heb ik veel moeite mee gehad.

Maart 2025



Klik [hier](#) of ga naar pagina 38 voor meer verdieping over het patroon schaamte.

Vooroordelen

Mens achter de schuld

Route tijdens de schuld

Bevorderende elementen

Mens na de schuld

Uit het onderzoek komt naar voren dat mensen zich zorgen maken om maatschappelijke stigma's en vooroordelen van anderen, maar ook oordelen over zichzelf. Beeldvorming van de maatschappij over mensen in de schulden speelt hier een grote rol in. Je zal wel iets verkeerd gedaan hebben als je in de schulden zit? Dit beeld betrekken mensen in schulden op zichzelf, ze voelen hier veel sociale druk op. In combinatie met de stress en sociale exclusie kan dit veel impact hebben op het welzijn van iemand.



Als ik daar zat, had ik het gevoel dat mensen dachten dat ik het IQ had van een pelpinda

Hing er weer een briefje op de deur

Een inwoner vertelt:

Die ene week hing er weer een briefje op de deur. Had er weer iemand een brief op de deur gehangen, en dan kwam de postbode, die woonde dan in het dorp. En dan ging het weer rond, oh die wordt het huis uitgezet. Ja ja, dan gaat het weer rond. En als er een deurwaarder geweest en die hangt dan een brief, een A4tje op de deur. En dan komt de postbode en die leest dat, nou dan moeten we dat weer horen en uitleggen, of wat dan ook. En weet je, als je dan daar boven staat, dan kun je daar om lachen. Maar hoe lager je zakt, hoe minder je dat kunt. En als je daar beneden zit waar we nu eigenlijk zitten. En we heel langzaam aan het krabbelen zijn. Dan kun je er gewoon slecht tegen.

Maart 2025



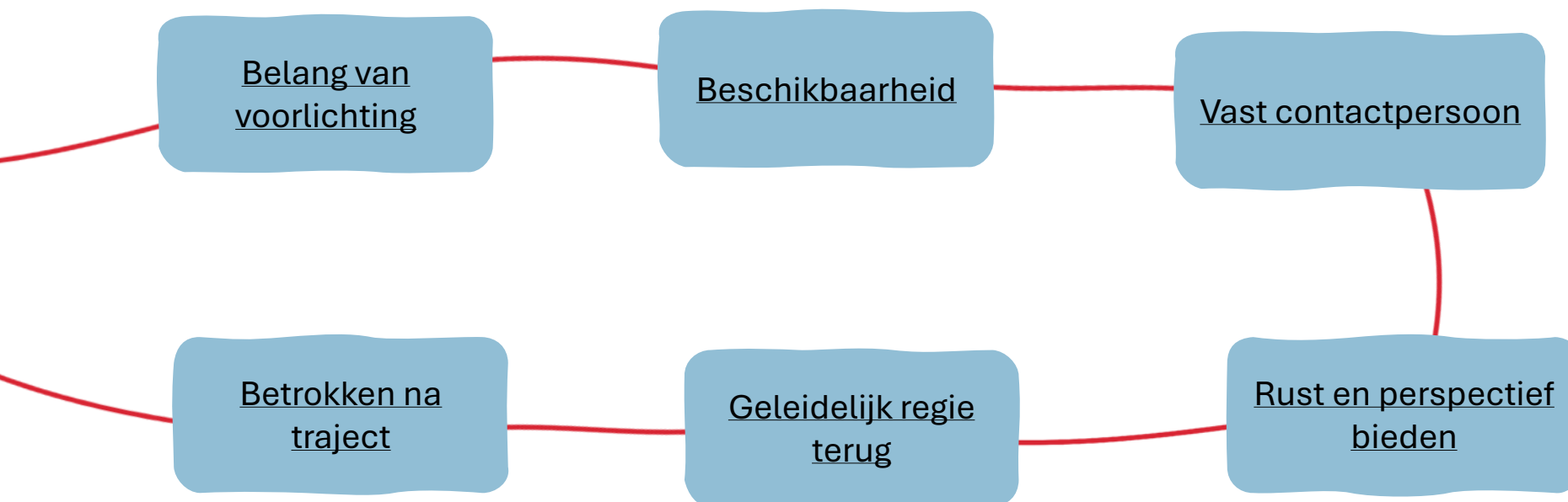
Mensen met schulden hebben te maken met sterke sociale stigma's.

In de samenleving worden schulden vaak gezien als een persoonlijk falen, waardoor mensen met financiële problemen als onverantwoordelijk of onbekwaam worden bestempeld. Klik [hier](#) of ga naar pagina 38 voor meer verdieping.

ROUTE TIJDENS DE SCHULD

Hoe ervaren inwoners die schulden hebben (gehad) de begeleiding? Wat was belangrijk tijdens het schuldhulptraject, zowel in het hulpaanbod als de manier van begeleiden? De patronen in de verhalen van inwoners brengt ons als een rode draad door een route tijdens de schuld.

Klik op een van de onderstaande patronen om je verder te verdiepen.



Belang van voorlichting

Mens achter de schuld

Route tijdens de schuld

Bevorderende elementen

Mens na de schuld

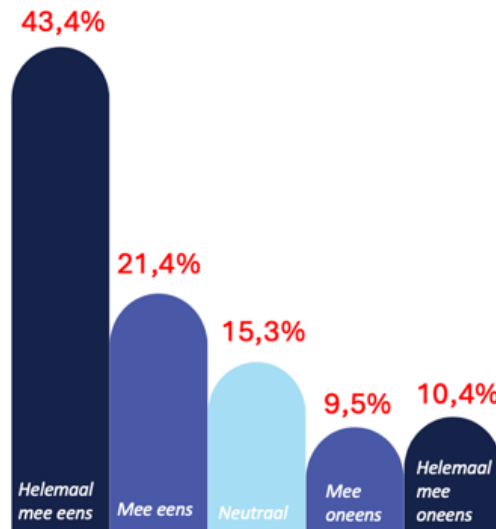
Voorafgaand aan hulp bij schulden en tijdens het traject komt er veel op mensen af. Patronen die naar voren komen laten zien dat inwoners door de bomen het bos niet meer zien en niet weten waar te beginnen of welke mogelijkheden er allemaal zijn. Risico hierbij is ook om vervelende ervaringen op te doen bij malafide praktijken of te lang zelf zoekende te blijven voordat er passende hulp wordt gevonden.

Zorgen dat mensen weten waar het over gaat

Een inwoner vertelt:

Zorgen dat mensen weten waar het over gaat. Het verschil kennen tussen bewindvoering en financieel advies. En een leefstijlcoach. Dat is ze dan niet, maar in principe wel. Voor mij wel eigenlijk. Ja, ik denk dat dat ook gewoon wel belangrijk is, vooral bij scholen die dat dan ook weer kunnen doorgeven aan jongeren. Want zo voorkom je natuurlijk dat er steeds meer schulden opgebouwd worden.

Maart 2025



Ik vond dat ik in de begeleiding voldoende informatie kreeg



Uit onderzoek van de Nederlands arbeidsinspectie⁴ blijkt dat één op de vijf hulpvragers de

communicatie over de voortgang van het traject onduidelijk vindt. Terwijl transparante voorlichting in de schuldhulpverlening essentieel is om het hulptraject effectief te laten verlopen. [Klik hier](#) of ga naar pagina 39 voor meer verdieping.

Beschikbaarheid

Als mensen de drempel eenmaal over zijn om hulp te zoeken, is het essentieel dat die hulp ook direct beschikbaar is. Dat er direct wordt opgenomen als je belt, je iemand te spreken krijgt als je aan een balie staat. Een telefoonnummer of loket hebben is één ding, maar direct beschikbaar zijn als er dan wordt gebeld/aangeklopt is nog belangrijker. Dus niet als eerste te horen krijgen ‘heb je wel een afspraak?’, een week later terug moeten bellen of telkens doorverbonden worden. Maar iemand te spreken krijgen die aandachtig naar je luistert, jouw hulpvraag serieus neemt en samen met jou een eerste stapje vooruit zet, zoals het plannen van een afspraak. Die beschikbaarheid, er direct zijn voor mensen, komt naar voren als rode lijn door de verhalen.

Dus ik liet me gewoon niet wegsturen

Een inwoner vertelt:

Ik liep naar binnen en zei: ik heb hulp nodig. ‘Heb je een afspraak?’ Nee, dat heb ik niet. ‘Dan moet je een afspraak maken.’ En als er iets is wat ik niet ben, toen ook niet, is op m’n bek gevallen. Misschien wel snel gefrustreerd, maar op dat moment zat ik in een soort modus van ‘nu moet het gebeuren, als het nu niet gebeurt gaat het mis.’ Dus ergens heb ik mezelf daarin gewoon nog wel weten te redden, het laatste vuur dat in mij zat, ging daar weer aan. Dus ik liet me gewoon niet wegsturen. Ze kon lullen wat ze wilde, maar ze had me niet weg gekregen. Dan had ze met vijf man stevig moeten komen. Want ja, anders stond ik op straat.

Maart 2025

Vast contactpersoon

Telkens opnieuw je verhaal doen, begeleiders die verkeerde dossiers bij zich hebben en ondertussen zelf je dossiernummer uit je hoofd kennen... Een patroon uit de verhalen is de waarde van het hebben van een vast persoon die jou en je situatie kent, die geen dossier erbij hoeft te pakken en direct kan aansluiten op het hier en nu. Door zo'n persoon te hebben voelen mensen zich geen nummer en kunnen ze een vertrouwensband opbouwen. Hierdoor ontstaat er ook meer ruimte voor een open en eerlijk gesprek, zodat de hulp beter kan aansluiten.

Het voelt vertrouwd, steeds dezelfde mensen

Een inwoner vertelt:

Zeker met het buurtteam, want je komt daar steeds terug en je merkt dat daar steeds dezelfde mensen zitten, dus je krijgt daar wel een beter gevoel bij. Weet je wel? Het is niet zo van: daarvoor moeten we daarheen en daarvoor moeten we daarheen. Dat wil je niet. Het is allemaal wel bij hetzelfde gebouw. Dus dat geeft je een beter gevoel.

En ook bijvoorbeeld een Gerard en de budgetcoach, die komen dan wel vanuit de gemeente, maar die spreken met je af bij het buurtteam. Voor jou is dat dan weer een goed gevoel. Dat het een bekende plek is. En hoe vaker jij op een gegeven moment bij een buurtteam komt, hoe meer je het gevoel krijgt van 'het is wel goed zo'. Het voelt vertrouwd, steeds dezelfde mensen ook.

Maart 2025



Persoonlijk contact en actief luisteren is essentieel voor het bieden van passende hulp en het herstellen van het gevoel van controle bij de cliënt⁴. [Klik hier](#) of ga naar pagina 39 voor meer verdieping.

Rust en perspectief bieden

Een sterk patroon uit het onderzoek was het belang van het snel wegnemen van de meest drukkende en verlamme stressfactoren op dat moment. Het snel (tijdelijk) overnemen van de financiën, het ontzorgen, voelt als een last van de schouders en weer krijgen van ademruimte.

Een gevolg hiervan is dat er ruimte vrijkomt voor perspectief; het zien en voelen van mogelijkheden en dingen die wél kunnen. Iemand kan weer in zijn of haar kracht worden gezet.

Dat je gewoon rust krijgt

Een inwoner vertelt:

Nou, het begon in het begin al eigenlijk. Toen ze het overnamen. Dat je gewoon rust krijgt. Geestelijk en lichamelijk. Want je bent er zo mee bezig. Al die rekeningen die moeten betaald worden. We hebben geen eten meer. Dus je maakt je druk. Je maakt je zorgen. Die vielen eigenlijk al weg op het moment dat zij het aannamen. He, dat je weet dat het gewoon geregeld gaat worden. Dat er iemand is die je helpt.

Maart 2025

“Eerst zag ik door de bomen het bos niet meer. Nu voelt het alsof er een grote boom is overgebleven, met daaromheen een grasveld met open ruimte. Dat het bos opgelost is, dat alles open is en je weer verder vooruit kan kijken”

Mens achter de schuld

Route tijdens de schuld

Bevorderende elementen

Mens na de schuld



Geleidelijk regie terug

Stapje voor stapje loslaten. Na de eerste rustfase is de rode lijn in de verhalen om geleidelijk weer vertrouwen op te bouwen en te leren omgaan met onzekere of (potentieel) stressvolle factoren of gebeurtenissen, zoals het openen en verwerken van (schulden)post of onverwachte uitgaven.

Sensitiviteit voor en aansluiten bij de behoefte en het vermogen van de inwoner is daarin essentieel. Samen met de begeleiding op een passende manier zelf weer dingen doen en langzaam meer losgelaten worden. Zoals het stap voor stap weer zelf beheren van de rekening of afspraken maken met instanties.

“*Dat je zegt van, ergens moet het lijntje wel weer doorgeknipt worden. En ga je het zelf weer doen. Je bent best wel bang om terug te vallen. En je wilt dit nooit meer mee maken.*

Niet in een kooi gehouden

Een inwoner vertelt:

Er wordt zoveel uit handen genomen als dat jij zelf wilt. Je hebt natuurlijk bepaalde dingen die zij moeten doen en uit handen moeten nemen, zoals het contact met de schuldeisers en het opmaken van rapporten en rapportages en cijfers en zo. Maar bijvoorbeeld de brieven komen wel gewoon bij mij binnen. En dat is na goed overleg zo gegaan. Ik zei op een gegeven moment van: ik voel me weer sterk genoeg en goed genoeg om weer zelf al mijn administratie zoveel mogelijk te doen. Dus nu bijvoorbeeld sinds een aantal maanden heb ik zelf weer de regie over mijn eigen brieven.

En als ik morgen zou zeggen: het gaat niet meer, ik heb er de energie niet meer voor, wilt u dat alstublieft uit handen nemen? Dan zouden ze dat wel weer doen. Maar ik heb nu best wel veel vrijheid in die zin, dus dat is ook fijn. Dat je je niet in een kooi gehouden voelt.

Maart 2025

Betrokken na traject

Toch nog even een berichtje hoe het gaat. Die menselijke betrokkenheid, óók als het formele gedeelte is afgerond, heeft veel waarde blijkt uit de verhalen. Niet te snel worden losgelaten, maar iemand die nog betrokken en beschikbaar is, je informatie kan geven over het vervolg en de verschillende mogelijkheden. Ook al is dat op een laag pitje, dit zorgt ervoor dat mensen zich prettiger en zelfverzekerder voelen én tijdig aan de bel trekken als dit toch nodig is.

Maar ik vind dat toch wel heel erg speciaal

Een inwoner vertelt:

Ja, ze hoeft nu niks meer voor ons te doen, maar stuurt nu nog een berichtje. Of ze belt even. Of zegt ook van, ja je partner zit er nog in, denk eraan dat je dat nog heel eventjes dit of dat kunt aanvragen. Ze is gewoon heel erg begaan met je. En ja, dat kan haar werk wel zijn, maar ik vind dat toch wel heel erg speciaal. [...] De begeleiding is gewoon heel erg goed. En dan kan ik het bijna niet droog houden. Maar echt, serieus, die krijgt van mij een standbeeld.

Maart 2025

31% van de inwoners kreeg extra hulp na het einde van het hulptraject

Van degenen die geen hulp kregen na het einde van het hulptraject, geeft bijvoorbeeld 36% aan graag hulp te hebben gehad bij het omgaan met stress of vervelende situaties die ze hebben ervaren en 24% gaf aan graag hulp te hebben gehad met onverwachte financiële tegenvallers.*

**Deelnemers konden meerdere antwoorden kiezen*

BEVORDERENDE ELEMENTEN

In de route tijdens de schuld zijn er een aantal elementen die de ervaring van de inwoner kunnen bevorderen. Een persoonlijk betrokken houding, aansluiten bij de behoeften van de inwoners, iemand serieus nemen en oordeelloos luisteren. Dit zijn patronen die als rode draad naar voren komen als bevorderende elementen.

Klik op een van de onderstaande patronen om je verder te verdiepen.

Serieus nemen

Aandachtig en
breed betrokken

Oordeelloos
luisteren

Serius nemen

- Mens achter de schuld
- Route tijdens de schuld
- Bevorderende elementen
- Mens na de schuld

Echt horen wat iemand zegt, en diegene daar in geloven. Inwoners gaven aan dat wanneer zij zich serieus genomen voelden, zij meer waarde haalden uit de begeleiding. Dit geeft iemand ook de mogelijkheid om zelf keuzes te maken en een gevoel van autonomie te behouden.

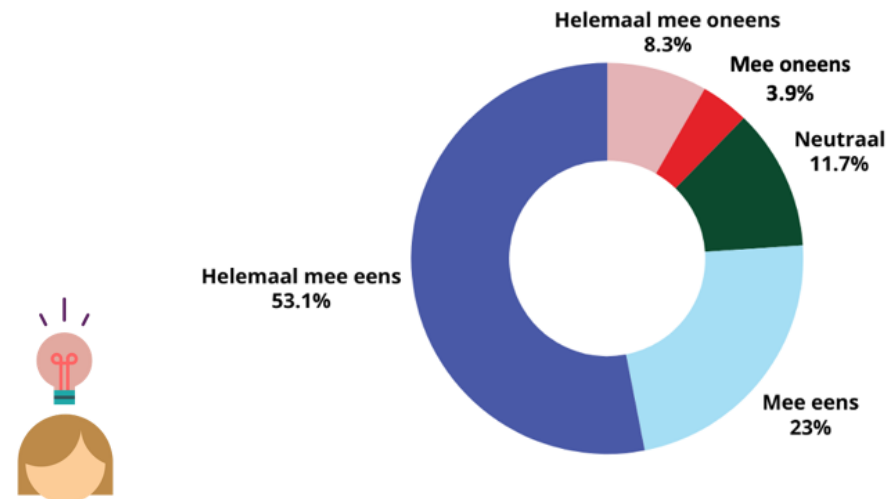
Dat is echt waanzinnig sterk

Een inwoner vertelt:

Voor mij was de allersterkste interventie, waarmee mijn vertrouwen is gewonnen in dat proces, waarbij ik dacht: met een gerust hart geef ik het uit handen en draag ik het over, dat was de opmerking van consulent die heel strijdlustig zei van: wij doen zo'n voorstel en als het niet akkoord gaat, dan gaat dat via advocaten en die gaan dan via de rechtbank daarvoor vechten. En dat geeft heel veel vertrouwen en duidelijkheid. Want je hebt eindelijk tegenover je iemand die je niet alleen serieus neemt, maar ook gewoon ingaat op je angst. Die ook zegt van: er zijn middelen, dit is het einde niet. Dat is echt waanzinnig sterk.

Maart 2025

Ik voel(de) me serieus genomen



Mensen voelen zich krachtiger en stabiel als ze het gevoel hebben niet alleen voor de uitdagingen van deze tijd te staan. Zich gezien voelen, gehoord en geholpen worden, is voor hen een eerste belangrijke stap die hen kan helpen om (weer) mee te doen in de samenleving^{5,6, 16}

Aandachtig en breed betrokken

Mens achter de schuld
Route tijdens de schuld
Bevorderende elementen
Mens na de schuld

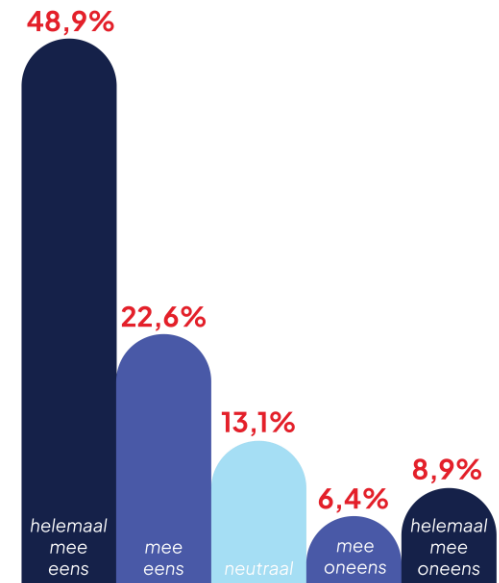
Inwoners geven aan dat een aandachtige en breed betrokken begeleider van grote waarde is. Dit maakt dat meer dan alleen de schulden wordt gezien, en dat iemand zich gehoord en begrepen voelt. Breder kijken, zoals ook naar het gezin of kinderen, en ook aandacht voor de persoon werden hierbij genoemd als voorbeelden. Dit geeft vertrouwen en houvast aan de ondersteuning.

Hé, maar ik voel me rot

Een inwoner vertelt:

Omdat je constant verschillende medewerkers hebt, zeg maar. Was de een weer niet van het een op de hoogte en de ander weer niet van het andere. Als ik bijvoorbeeld vroeg van: He, wil je even meekijken...dat en dat dossiernummer. Ik ken mijn nummer nog helemaal uit mijn hoofd, dat zou ik nooit weer vergeten. Ik laat het net niet tatoeëren op mijn arm, maar ik zal het nooit vergeten. 'Ja, wil je even meekijken? Want ik wil geld opnemen. Dit inderdaad, ja, staat erop.' Ze zijn zo ontzettend druk soms. Terwijl je eigenlijk misschien ook even dat moment wilde zeggen van...'hé, maar ik voel me rot.' Mensen pikken het signaal niet op. Ze zijn ontzettend zakelijk. De ene medewerker wel, de andere niet. Ik kan niet echt helemaal zeggen van 'ze hebben hun werk niet goed gedaan' of zo. Maar het gaat hier om stress sensitief werken. Dat is wat ik gewoon heb gemist, denk ik.

Maart 2025



Ik voel(de) me begrepen

Oordeelloos luisteren

- Mens achter de schuld
- Route tijdens de schuld
- Bevorderende elementen
- Mens na de schuld

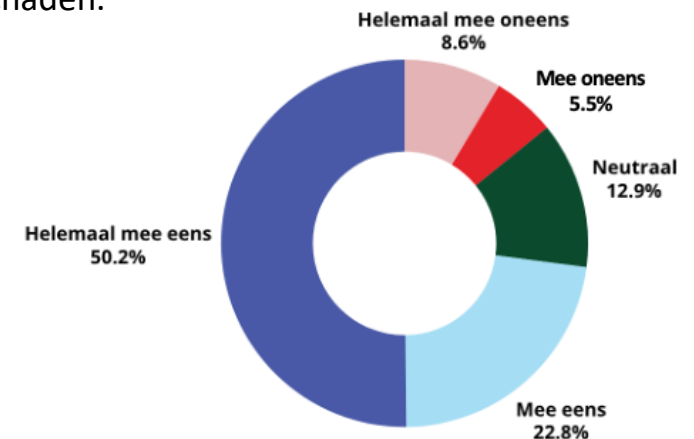
Zonder oordeel naar een inwoner luisteren. Zonder meteen met een oplossing te komen die al op de plank ligt. Of bewust zijn met welke oordelen je luistert. Iemand laten uitpraten. Inwoners hebben al veel te maken met stigma's, schaamte, en vooroordelen. Door deze ervaringen valt het gelijk op wanneer er niet echt geluisterd wordt, of met een bepaalde blik naar je gekeken wordt. Dat maakt het opbouwen van een vertrouwensband moeilijker en kan de impact van de begeleiding schaden.

Ze nemen echt de tijd

Een inwoner vertelt:

Ze laten je gewoon uitpraten. Ze luisteren gewoon naar je. Soms is het bij bepaalde organisaties of bedrijven zo van: we moeten nu doorgaan, ik heb een afspraak. Maar laten we zeggen, als er een afspraak stond voor een half uur en het loopt uit omdat je bijvoorbeeld in gesprek raakt over hoe de schulden ontstaan zijn en waarom het zover is gekomen en waarom heb je destijds niet zus gedaan maar heb je zo gedaan en waarom heb je niet eerder hulp gezocht...het is niet, zeg maar, dat ze constant op hun klok kijken en zeggen van: ja oké, over één minuut zijn we klaar dus wrap up en we gaan ervan door. Nee, ze nemen echt de tijd. En het is gewoon ook oprecht. Ik heb het gevoel dat ze echt empathisch zijn en weten hoe moeilijk het is om daar te zitten.

Maart 2025



Persoonlijke oordeelloosheid van de hulpverlener is essentieel. Dit stelt cliënten in staat hun (vaak verborgen) hulpvraag naar voren te brengen, waardoor interventies beter kunnen aansluiten op hun werkelijke behoeften. Klik [hier](#) of kijk op pagina 39 voor meer informatie.

MENS NA DE SCHULD

Wat voor impact heeft de begeleiding op mensen die schulden hebben (gehad)? Rode draden uit de gesprekken met inwoners zijn: het maken van bewustere keuzes, meer mogelijkheden zien in het leven, concrete tools hebben ontvangen en een nieuwe kijk op de toekomst.

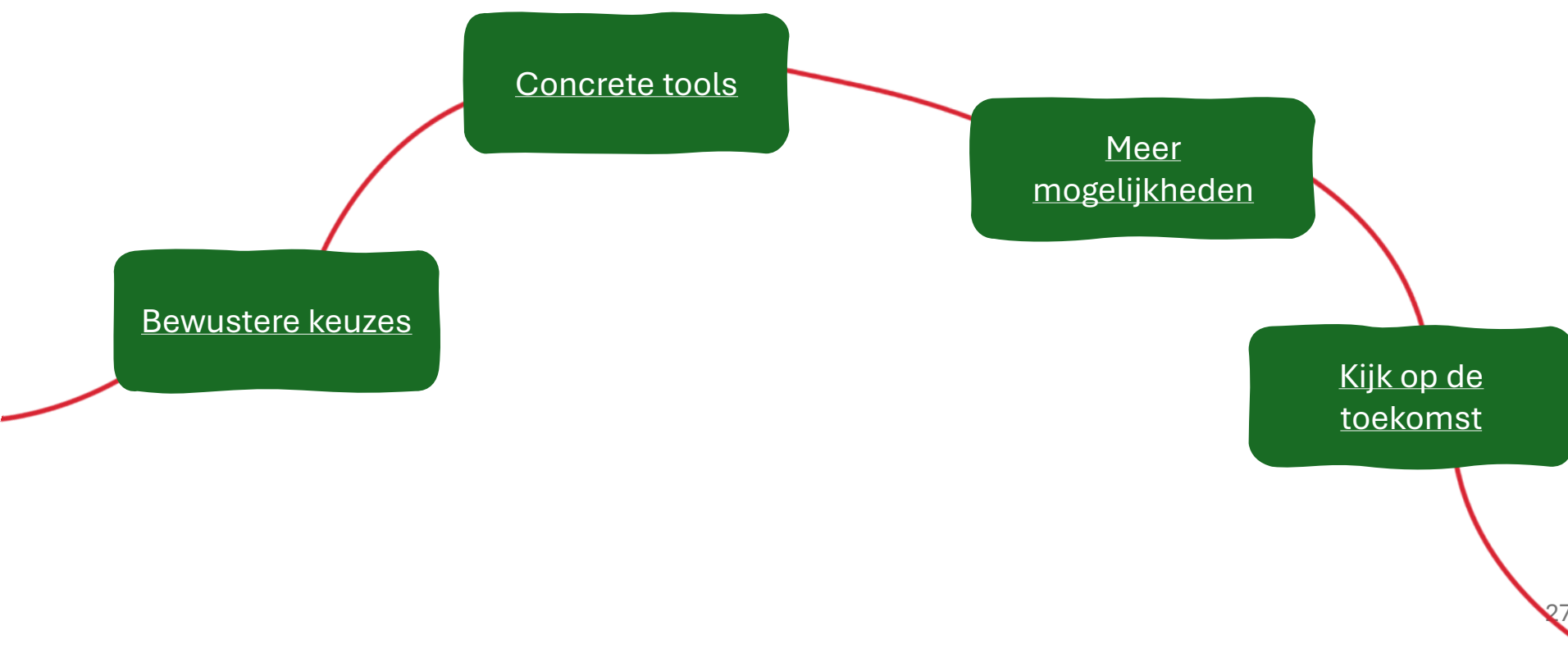
Klik op een van de onderstaande patronen om je verder te verdiepen.

Mens achter de schuld

Route tijdens de schuld

Bevorderende elementen

Mens na de schuld



Bewustere keuzes

Mens achter de schuld
Route tijdens de schuld
Bevorderende elementen
Mens na de schuld

Bewuster omgaan met de mogelijkheden die er zijn. Zoals kiezen waar je boodschappen doet, of welke boodschappen je doet. Keuzes waarvan je eerder misschien niet bewust was dat je ze had, en welke invloed je zo hebt op je situatie. Weten wat je wel of niet doet, en wanneer. Dit helpt om regie te krijgen en houden over je situatie.

Een bewuste keuze

Een inwoner vertelt:

De auto was een keer stuk en er was gewoon simpelweg geen budget voor. En ja, misschien dacht ik soms net te makkelijk van: misschien kunnen we nog 750 euro erbij krijgen om de auto te maken. De auto is natuurlijk wel een belangrijk ding omdat wij allebei dagelijks de auto nodig hebben.

Maar één auto is destijds weggegaan, dat was een bewuste keuze. We hadden er altijd twee. En eigenlijk kwamen we er samen achter dat één ook prima zou zijn. Want we werken hemelsbreed nog geen 300 meter van elkaar. Uiteindelijk betekent dat, dat iemand anders op de ander moet gaan wachten. Nu werk ik één of twee dagen thuis. Mijn vrouw werkt één of twee dagen in de week thuis. En de dagen dat we wel samen allebei werken, dan rijden we samen naar kantoor. En dan haalt de ene aan het einde van de dag de andere op. Terwijl we voorheen altijd met twee auto's er naartoe reden. En dat was eigenlijk gewoon hartstikke zonde.

Maart 2025

“*Dat was daarvoor niet zo. Toen kochten we eigenlijk wel gewoon wanneer we iets zagen of als we het nodig hadden. Terwijl we daar nu wel bewust naar kijken. We kopen nooit meer iets op afbetaling bijvoorbeeld. Dus als het er niet is, dan is het er niet.*”

Concrete tools

Mens achter de schuld
Route tijdens de schuld
Bevorderende elementen
Mens na de schuld

Iemand die je helpt met het maken van bepaalde keuzes. Die meehelpt overzicht te houden in een soms veranderende situatie. Zodat je weer zelf inzicht en grip kan houden in je situatie. Die met je meedenkt hoe je problemen een volgende keer kan voorkomen, en hoe je om kan gaan met veranderingen in het leven. Dat is van waarde wanneer iemand bepaalde keuzes niet gewend is te maken.

Dat precieze inzicht in elke euro en wat ermee gebeurt

Een inwoner vertelt:

Wat ik nog steeds meeneem uit budgetbeheer is dat precieze inzicht in elke euro en wat ermee gebeurt. Dat neem ik nog steeds mee. Ik heb spaarpotjes op mijn rekening aangemaakt. Ik heb er 15 ofzo, en dat voelt ergens misschien wat overdreven, maar aan de andere kant geeft het mij wel heel veel zicht op wat er gebeurt met het geld dat er binnenkomt en wat ik waarvoor nodig heb. Dus heb ik gewoon een potje en elke maand als mijn salaris binnenkomt dan zet ik het geld voor de hypotheek apart. Ik zet het geld voor de zorgverzekering apart. Ik zet het geld voor het tanken apart. De motorrijtuigenbelasting apart. Al die dingen zet ik apart. En ook geld voor de kinderen en zo. Dat soort dingen. En dat geeft mij rust. En dat is een structuur die nog steeds erg fijn voor mij werkt.

Maart 2025



Uit onderzoek blijkt dat mensen na een schuldhulpverleningstraject weer meer zelfvertrouwen hebben en beter in staat zijn zelfstandig hun geldzaken te regelen. Dit versterkt hun vermogen om toekomstige financiële problemen te voorkomen en zelfstandig te blijven functioneren⁴.

Meer mogelijkheden

Weer mogelijkheden zien en voelen dat je ruimte hebt om dingen te kunnen doen. Zoals een uitje met kinderen, of wel naar die ene verjaardag waar je eerder niet heen ging omdat je geen cadeautje had. Weten waar je kracht zit, en vanuit hier dingen voor jezelf of je omgeving kunnen doen.

Gewoon even iets leuks

Een inwoner vertelt:

Nu gaan we gewoon soms, omdat er ruimte voor is, ik spaar, even langs de boer. We zijn laatst bij het kasteel geweest in Oud-Zuilen. Gewoon een museum in om daar te kijken, ik en mijn dochter. Dat vindt ze helemaal geweldig. En dan zie je ook weer...weet je, dit is gewoon wat je wil. En dat zei ik ook tegen haar, van 'dit moeten we vaker doen'. Als we een beetje geld hebben gespaard, gewoon even iets leuks. Mijn jongens die wilden niet mee. Die hebben hun eigen dingen nu, die zijn te oud. Maar voorheen gingen we altijd weg samen. Met z'n allen naar het park. Het maakte niet uit, het hoefde niet duur te zijn. Kijk, naar het park...gingen we gewoon met z'n allen en dat kost geen geld. Je neemt brood van thuis mee, je neemt een deken mee, je gaat daar zitten en die kinderen vermaken zich wel. Dat deden we ook. Maar door alle stress kwam dat er ook niet meer. Dat wordt allemaal een beetje vergeten...

Maart 2025

Kijk op de toekomst

Mens achter de schuld

Route tijdens de schuld

Bevorderende elementen

Mens na de schuld

Verder vooruit kunnen en durven kijken, na een (lange) tijd van moment tot moment te hebben geleefd. Dat gebeurt niet van de ene op de andere dag, en voor sommige mensen helemaal niet. Van weer meer perspectief kunnen zien, stappen zetten naar je eigen doelen of zaken opbouwen tot het moment dat binnenkomt wat er nu echt allemaal is gebeurd. Voor ieder mens is dit anders, maar duidelijk is dat de ervaringen niet zomaar ongedaan worden.

Dat vertrouwen heb ik helemaal niet meer

Een inwoner vertelt:

Wat heel raar is in dit traject...als mensen heel veel afvallen en ze kijken in de spiegel, zien ze nog steeds hun oude lijf. Dat hoor je heel vaak. Wij hadden eigenlijk geen beter nieuws kunnen krijgen. Het werd opgelost. We konden blijven wonen waar we woonden, want dat was onze grootste zorg natuurlijk. Maar daarna bleven we die gestreste mensen ofzo. Je kon het niet loslaten. Je blijft ook heel erg hangen in het negatieve terwijl er eindelijk iets positiefs was, maar dat landde niet. Je gaat er eigenlijk bijna vanuit, want we hadden al zo veel tegenslagen gehad dat je bijna niet kunt geloven dat het nu deze keer de andere kant op valt. Dat vertrouwen heb ik helemaal niet meer. Nog steeds niet.

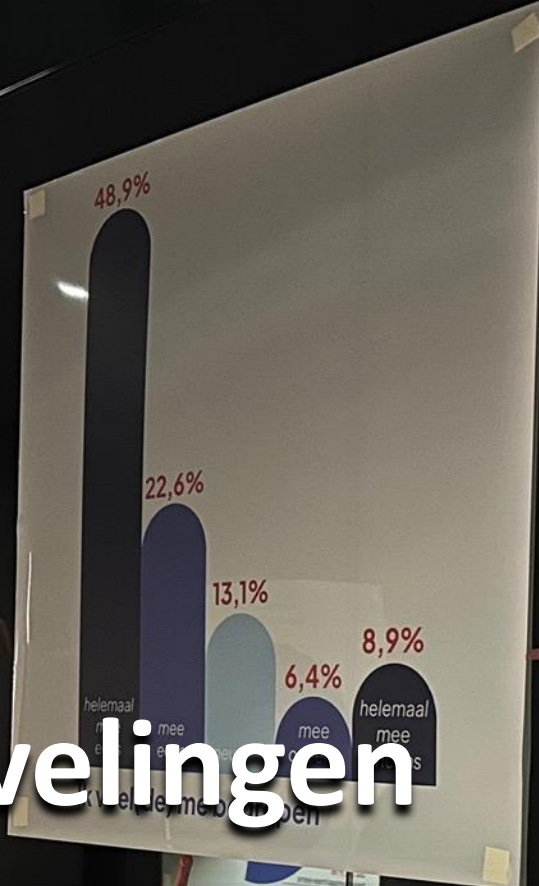
Maart 2025



Schuldhelpverlening leidt niet enkel tot verbetering van de financiële situatie, maar ook tot positieve effecten op andere leefgebieden, zoals de woonsituatie, het sociaal netwerk en de algehele gezondheid⁷. [Klik hier](#) of ga naar pagina 40 voor meer verdieping.

Aanbevelingen

Uit alle ervaringen van inwoners met schulden zijn patronen gekomen. In gesprek met de NVVK, een aantal leden, ervaringsdeskundigen en deelnemers aan de expositie en workshop is opgehaald wat mogelijkheden zijn om meer te kunnen betekenen voor inwoners met schulden, op basis van de rode draden. Lees hieronder de aanbevelingen; Hoe kunnen we deze patronen zinvol benutten voor (nog) betere ondersteuning aan inwoners?



"Ondanks alle ellende werd ik toch gehoord en begrepen. Dat heel fijn was." ³²

Kompas voor verbetering

We hanteren bijgaand kompas met aanbevelingen die bijdragen aan verbetering van ondersteuning:

1. Inhoudelijke visie
2. Waarden in begeleiding
3. Tools in begeleiding
4. Randvoorwaarden



1. Inhoudelijke visie

Een heldere en aansprekende inhoudelijke visie die consequent wordt doorgevoerd werkt richtinggevend voor bestuur en uitvoering. Uit de patronen komen een aantal belangrijke inzichten die verweven kunnen worden in de visie:

- De noodzaak om stress- en traumasensitieve ondersteuning te bieden.
- Bespreekbaar maken van schaamte en stigma/vooroordelen die inwoners, en de maatschappij, ervaren.
- Het belang van de menselijke maat.

Aanbevelingen:

1. Kom met een vernieuwde aansprekende visie waarin de patronen verweven zijn.
2. Benut de verhalen en voorbeelden uit deze verhalenbundel om de visie concreter te maken; dit is wat we wel of niet willen.
3. Betrek ervaringsdeskundigen actief bij het formuleren van de visie en het concretiseren van uitgangspunten: “Dit is wat we wél doen en dit niet meer.”
4. Creëer een gezamenlijke reflectieruimte waarin onderzocht wordt wat onder 'de menselijke maat' wordt verstaan.



*Het wordt in ons werk
steeds belangrijker
om goed contact met
de inwoner te maken*

2. Waarden in begeleiding

Naast een heldere visie werken kernwaarden over ‘hoe we willen werken’ bij een visie verhelderend en richtinggevend voor het handelen van professionals in de dagelijkse praktijk. Goede kernwaarden kunnen als kompas werken voor het handelen in de toekomst en het verleden; welk handelen zien we graag en kunnen we nog toepassen of hebben we dit voldoende toegepast. Een aantal kernwaarden kunnen bijvoorbeeld zijn:

- We hebben oprechte aandacht voor de mens achter de schuld en maken verbinding
- We praten nooit over de inwoner maar met de inwoner
- We houden rekening met de krachten en belemmeringen van ieder mens
- We kijken breed; iemand is meer dan zijn financiële zorgen
- We laten de inwoner niet zelf zoeken maar gaan met hen op zoek

Aanbevelingen:

1. Kom tot een set van kernwaarden voor het handelen die uit de patronen en verhalen blijken. Samen met ervaringsdeskundigen en een vertegenwoordiging van uitvoerend professionals.
2. Bespreek en concretiseer de kernwaarden in een aantal sessies met uitvoerend professionals. Vul aan met voorbeelden en verhalen die veelzeggend zijn voor de kernwaarden.
3. Stel een profiel op voor uitvoerend professionals; welke vaardigheden, gedrag en houding zijn essentieel in de begeleiding.
4. Benut het profiel en kernwaarden voor de (door)ontwikkeling van professionals en bij werving en selectie van nieuwe professionals.

3. Tools in begeleiding

Uit de patronen komen een aantal tools naar voren die nodig zijn om passende en effectieve begeleiding te kunnen bieden.

Aanbevelingen:

1. Train én begeleid professionals in stress- en traumasensitief werken.
2. Betrek structureel ervaringsdeskundigen voor en bij de begeleiding van professionals en/of inwoners.
3. Organiseer voldoende steunende en stimulerende begeleiding, intervisie en collegiale consultatie.
4. Geef ruimte aan professionals om hun oordelen te (h)erkennen en bespreekbaar te maken.



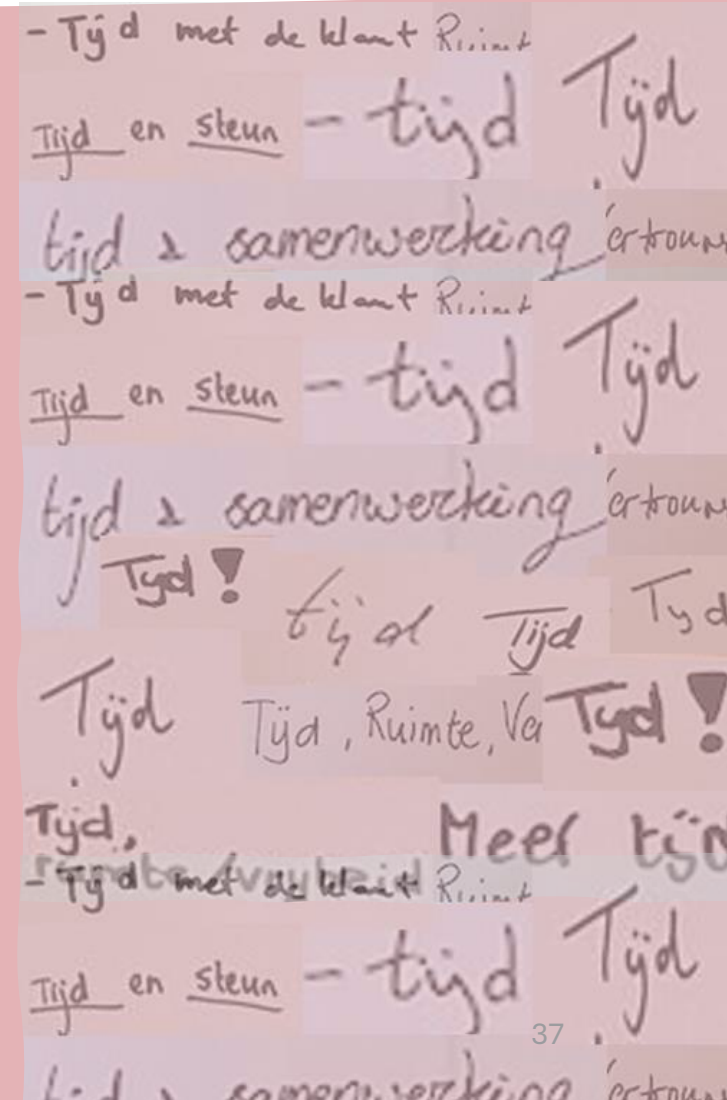
Toch de persoonlijke aandacht, het leren oordeelloos te luisteren en aan te sluiten bij de vraag. Dat is goede informatie om voor ons te weten om zo de gesprekken te kunnen voeren

4. Randvoorwaarden

Het gaat niet alleen om de houding en het handelen van de uitvoerend professional. In het groepsgesprek, met ervaringsdeskundigen en in de workshop met de leden van de NVVK kwam het duidelijk naar voren: de randvoorwaarden voor de professional. Vooral voldoende tijd voor de begeleiding werd heel veel genoemd, maar bijvoorbeeld ook een cultuur waarin ruimte is voor het opbouwen van vertrouwen en rugdekking van leidinggevendenden om bijvoorbeeld soms af te mogen wijken. Een gesprek dat binnen (lokale) organisaties gevoerd kan worden.

Aanbevelingen:

1. Ga in gesprek met elkaar over wat mogelijk beperkende en juist stimulerende factoren zijn om de ondersteuning conform de visie en kernwaarden te kunnen bieden. Wat zit in de weg of helpt juist goed? Waarvan willen we meer en wat moet weg?
2. Formuleer vervolgens passende acties die kunnen helpen; wat kan de professional zelf (meer of anders) doen, en waarin kan of moet de organisatie wat betekenen?



Bijlagen

Bijlage 1 - Verdieping

Stress

Uit onderzoek blijkt dat wanneer mensen chronische stress ervaren zij meer moeite hebben met plannen, organiseren, informatie verwerken en het nemen van lange termijn beslissingen^{8,9,10}. Ook impulsief gedrag en concentratieproblemen komen vaker voor. Daarnaast vergroot stress de kans op psychische aandoeningen zoals angststoornissen, depressies en verslavingsproblematiek⁹. Zo is langdurige stress zelf in verband gebracht met lage intelligentiescores¹⁰.

Op lichamelijk niveau kan chronische stress onder anderen leiden tot een verhoogt risico op hart- en vaatziekten, diabetes, hormonale ontregeling, obesitas, een verzwakt immuunsysteem en zelfs versnelde veroudering van cellen⁹.

Schaamte door vooroordelen

Het sterke sociale stigma dat bestaat over mensen in schulden leidt tot gevoelens van schaamte. Schaamte is een van de grootste barrières voor mensen om hulp te zoeken bij schulden. Deze schaamte kan zelfs leiden tot sociale isolatie en het vermijden van sociale contacten^{12, 13}.

Het doorbreken van schaamte vraagt om een benadering waarbij hulpverleners niet oordelen, vertrouwen opbouwen en cliënten actief betrekken bij hun eigen proces¹¹. Autonomie-georiënteerde hulpverlening, waarbij mensen zelf regie houden, kan gevoelens van schaamte verminderen en het hulpzoekproces vergemakkelijken¹³.

Werkende elementen voorlichting

1. Persoonlijke benadering: Voorlichting moet aansluiten bij de leefwereld en het taalniveau van de doelgroep, bijvoorbeeld door gebruik van begrijpelijke taal en visuele hulpmiddelen^{14, 5}
2. Herkenning en erkenning: Door ervaringsdeskundigen in te zetten, voelen cliënten zich begrepen en ontstaat sneller vertrouwen, wat de motivatie om vol te houden vergroot⁵.
3. Transparantie: Openheid over het proces en heldere uitleg over verwachtingen en mogelijke uitkomsten verminderen onzekerheid en stress⁵.

Actief luisteren

Actief luisteren is essentieel in niet-directieve hulpverlening. Door gevoelens te reflecteren zonder richting te geven, ontstaat ruimte voor eigen regie. Empathie en het vermijden van sturing staan hierbij centraal. De focus ligt op de kracht en mogelijkheden van de cliënt, die zelf de regie houdt over herstel en begeleiding⁷.

Oordeelloos luisteren

Uit onderzoek van K2 in een lokale gemeente blijkt dat oordeelloos luisteren helpt om bij te dragen aan hetgeen dat voor de inwoners stabiliteit vergroot en stress vermindert. Oordeelloosheid kan helpen om een meer mensgerichte verbinding te maken en echt aan te sluiten op wat een inwoner aangeeft nodig te hebben. Helemaal oordeelloos zijn kan niet, maar je kunt je wel bewust zijn van welke oordelen je hebt en hoe deze jouw blik beïnvloeden.

Kijk op de toekomst

Geldzorgen en schulden hebben ingrijpende gevolgen op verschillende leefgebieden. Ze beïnvloeden onder andere de lichamelijke en mentale gezondheid, de mate van maatschappelijke participatie, gezinsrelaties, gevoelens van eenzaamheid en de arbeidsproductiviteit.

Onderzoek laat zien dat schuldhulpverlening niet alleen leidt tot verbetering van de financiële situatie, maar ook positieve effecten heeft op andere leefgebieden, zoals de woonsituatie, het sociaal netwerk en de algehele gezondheid. Deze bredere impact draagt bij aan een verbeterde kwaliteit van leven⁷.

Naarmate de financiële druk afneemt, ontstaat er meer mentale ruimte voor toekomstgerichte beslissingen en planning. Mensen ervaren minder stress, hervinden stabiliteit en nemen weer actiever deel aan de samenleving⁸.

Bijlage 2 - Bronnenlijst

- 1: Beledigende Broccoli, van Tim 'S Jongers (2022)
- 2: Maak van verhalen je superkracht - De beste breinprikkels voor je publiek van Jeanne Bakker (2025)
- 3: Handboek Storytelling van Suzanne Tesselaar. (2009)
- 4: De weg naar een schone lei - onderzoek naar de doeltreffendheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening van Nederlandse Arbeidsinspectie (2024)
- 5: Verschil maken in de schuldhulpverlening van het Verwey Jonker Instituut (2021)
- 6: Wat werkt bij eigen regie van Movisie (2017)
- 7: Handreiking aan de slag met schuldpreventie van de VNG (2024)
- 8: Stabiliteitsdenken voor preventie, hulp en ondersteuning aan mensen en gezinnen in een kwetsbare positie van K2 (2024)
- 9: Leven met ongezonde stress van Pharos (2021)
- 10: Schaarste; hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen van Sendhil Mullainathan (2013)

Bronnenlijst

- 11: Schaamte voor schulden doorbreken; het kan! van Movisie (2021)
- 12: Afgelost = opgelost; Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact? van Martijn Keizer, RUG (2016)
- 13: De psychologie van hulp vragen van Kenniscentrum Psychologie en Economisch gedrag (2025)
- 14: Evaluatie van de effectiviteit van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod van D&B en Kenniscentrum Psychologie en Economisch gedrag (2024)
- 15: Zien, Luisteren en Helpen van het Sociaal Cultureel Planbureau (2024)
- 16: De waarde van het sociaal domein; Een slimme investering in bestaanszekerheid, kansengelijkheid en gezond samenleven van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2023)

Colofon

Deze verhalenbundel is tot stand gekomen door inwoners uit het hele land: heel veel dank daarvoor!

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de NVVK.

Verschijning

Juni 2025

Contact

Mail voor meer informatie naar info@nvvk.nl

Ontwerp verhalenbundel

K2, adviesbureau voor maatschappelijke vraagstukken, in opdracht van de NVVK.

