



Voorwoord

"Anders Denken Anders Doen" is steeds bekender in Limburg. Schuldhelpverlening anders gaan inrichten en samenwerken aan betere resultaten is een echte omslag die nog enige jaren zal duren. Toch zijn de eerste effecten van dit veranderingsproces zichtbaar.

Als voorzitter van dit bestuur kan ik melden dat in 2018 meer mensen met schulden hulp hebben gevraagd bij KBL. Meer mensen die hun leven weer op de rit hebben kunnen brengen.

Door beter samen te werken met gemeenten, maatschappelijke instellingen, het UWV, de SVB en alle anderen, bereiken we meer mensen die onze hulp hard nodig hebben. Ook zien we de mensen met schulden sneller waardoor we de hulp eerder kunnen aanbieden. Zo worden problemen niet onnodig groter.

Toch hebben nog teveel mensen schulden die nog niet onze hulp hebben gevraagd en gekregen. Ook deze mensen hopen we in de toekomst onze hulp te kunnen bieden.

Met elkaar blijven we ons inzetten om mensen met schulden sneller en beter te helpen en zo het verschil te maken voor mensen die de negatieve gevolgen van schuldenproblemen ervaren en door schaamte of welke andere reden dan ook nog niet bij ons in beeld zijn.

Peter van Zutphen
Voorzitter



Publieksverslag 2018 Anders Denken Anders Doen

KBL 2.0 Anders Denken Anders Doen

KBL biedt mensen met schuldenproblemen weer vooruitzicht.

We weten dat door de stress van schulden je intelligentie tijdelijk vermindert en je vaardigheden om in actie te komen afneemt. Dat mensen met een licht verstandelijke beperking of mensen die minder goed kunnen lezen het extra zwaar hebben om uit de schulden te komen. We weten ook dat mensen met schulden het lastig vinden om zelf de stappen te zetten die nodig zijn om hieruit te kunnen komen. Dit weten verplicht ons om hier iets mee te doen.

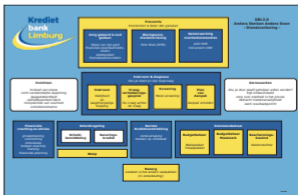
Als je financieel je leven (weer) op de rit hebt, lukt het ook beter om op alle andere levensgebieden (zoals wonen, werken, sociaal, gezondheid, enzovoort) vooruit te komen.

Anders Denken Anders Doen vraagt van onze medewerkers medemenselijkheid en een kijk op elke situatie zonder oordeel. Iedere dag weer vragen zij zich bij hun dagelijkse werk af 'Zou ik door mezelf geholpen willen worden?'. Ook proberen onze medewerkers de doorlooptijd zo kort mogelijk te houden zodat onze klant niet onnodig lang in de stress hoeft te blijven zitten. Het resultaat voor onze klant is wat telt voor de medewerkers bij KBL.

In 2018 hebben we op allerlei manieren onze werkwijze verbeterd en ook dit jaar zullen we daar nog flinke slagen in gaan maken.

In dit publieksjaarsverslag vertellen onze medewerkers graag over hun bevlogenheid in hun werk. Samen kunnen we het verschil maken!

Ruud van den Tillaar
Algemeen Directeur



Jong geleerd is oud gedaan

"Als ik al jong leert omgaan met geld, krijg je later minder vaak te maken met financiële problemen. De samenwerking met verschillende organisaties rondom jongeren is in 2018 flink toegenomen. We kennen elkaar veel beter en weten elkaar veel makkelijker te vinden en dat motiveert tot nieuwe initiatieven!

Zo zijn we bijvoorbeeld samen met PIW gestart met een proef om met kwetsbare jongeren te sporten. Door samen te sporten kunnen we niet alleen mogelijke schuldenproblemen oplossen, maar we zien veel meer positieve effecten", vertelt casemanager Roy. "De eerste jongere die aan deze proef meedoet is inmiddels gestart met een opleiding.

We hebben afgelopen jaar veel kinderen en jongeren bereikt. In de Week van het Geld hebben we in Sittard-Geele bijvoorbeeld 700 basisschoolleerlingen een programma aangeboden waarbij ze leerden om te gaan met geld. En de Young Cash Tour die nu een verplicht onderdeel is in het praktijkonderwijs bij De Capo College. KBL vormt meer en meer de logische partner voor onderwijsinstellingen.

Via facebook en op straat ontvangen we positieve reacties van de jongeren. Het geeft een kick als je zomaar in de supermarkt wordt aangesproken door een jongere met de vraag: "Wanneer komt u weer naar school? Ik liet nu veel meer op mijn beltegoed en op de uitgaven die ik doe." Daar doe je het allemaal voor."

Sociale Verzekerings Bank

Samen met SVB (Sociale Verzekerings Bank) werken we als proef aan het signaleren en oplossen van schuldenproblemen.

"De SVB ziet de signalen als het financieel niet goed gaat bij hun klanten, ze pakken een belangrijke rol in de vroegsignalering en benaderen hun klanten. Wij als KBL kunnen dan die belangrijkste eerste stappen naar de oplossing in gang zetten. Stappen die de mensen in schulden op dat moment vaak nog niet kunnen zetten." Aldus regiomanager Roger.

"Denk bijvoorbeeld aan dat ouder echtpaar, ze leven zo zuinig mogelijk, maar al jaren stapelen de schulden zich op. De medewerker van SVB vroeg het echtpaar of KBL contact met ze mocht zoeken. Het waren goede gesprekken die hun weer op weg hielpen. Alles bij elkaar hebben ze nu weer extra financiële ruimte. Anders hadden ze hun huis moeten verkopen met de onzekerheid of ze dan wel de huur van een ander huis zouden kunnen betalen. Zij geven hun leven inmiddels weer een dikke voldoende!"

"Zou je door jezelf geholpen willen worden?"

Instromen nieuwe stijl

Als iemand na zo'n vijf jaar in de schulden eindelijk de stap heeft genomen om binnen te lopen bij je spreekuur dan is het belangrijk dat diegene zich gehoord voelt. Mensen zijn vaak zenuwachtig. Hebben veel stress en ook vaak weinig zelfvertrouwen over. Ze schamen zich voor de schulden en zijn bang voor vooroordelen.

Hoe belangrijk is het om diegene niet te veroordelen en stukje bij beetje weer het zelfvertrouwen te zien terugkrijgen. Casemanager Kelly licht toe: "Ik denk bijvoorbeeld aan de onzekere jonge vrouw bij mij op het spreekuur, die vanuit een Blijf van mijn lijf-huis met haar dochter naar een eigen huurwoning was verhuisd. Ze kwam uit een geweldadige relatie waarin schulden waren ontstaan. Vele jaren had ze te horen gekregen dat ze niets waard was. Het duurde een tijd voordat ze mij vertrouwde en vertelde wat er aan de hand was.

Na een aantal gesprekken waarin we haar schuldensituatie konden stabiliseren en de stress rondom haar financiën afnam, sprak zij over haar passie voor tuinieren en buitenwerken. Ze had een bijstandsultkering en zat thuis. Toen ik doorvroeg op haar passie voor tuinieren gaf ze aan dat ze een facebook bericht had gezien dat er een vrijwilliger werd gezocht om het groen te onderhouden van een kerkhof bij haar in de buurt.

Met wat hulp en bemiddeling van mij en mijn collega van Werk en Bemiddeling werd het eerste contact gelegd en ging zij aan de slag.

De schuldregeling loopt, ze heeft inmiddels een mooi spaarpotje en haar zelfvertrouwen is terug. Ze kan nu van betekenis zijn voor anderen. Ze doet wat ze leuk vind en waar ze goed in is. En nog belangrijker. Ze kan dit ook meegeven aan haar dochtertje."

"Toon medemenselijkheid en werk resultaatgericht"

Deregulering schuldenregeling

"Hoe zou ik nu geholpen willen worden?" Dat is de vraag die Dave, één van onze schuldenregelaars in de regio Kerkrade zich elke dag stelt.

Een voorbeeld uit de werkpraktijk:

"In september vorig jaar stond een Duitse mevrouw bij ons aan het loket nadat zij eerst voor hulp had gevraagd bij de gemeente. Ze had schulden over de grens.

Vanuit de gedachte "Hoe zou ik nu geholpen willen worden?" ben ik samen met casemanager Gido aan de slag gegaan. We zijn de uitdaging aangepaan om de doorlooptijden zo kort mogelijk te houden en samen vanuit Anders Denken Anders Doen te werken. We spraken met mevrouw in het Duits omdat zij niet goed Nederlands kon. En haar Duitse schuldeisers werden in het Duits aangeschreven.

Pas geleden heeft de rechter mevrouw toegelaten tot de Wasp. Dit gebeurde direct tijdens de zitting waarbij de rechter opmerkte dat deze uitspraak grensoverschrijdend is, gezien de zogenoemde Europese insolventieverordening.

Zij hoeft dus nu niet helemaal opnieuw een traject op te starten in Duitsland en heeft nu het vooruitzicht om binnen drie jaar schuldenvrij te zijn.

Zo zou ik nu ook geholpen willen worden!"

Mobility Mentoring

Langdurige stress, door bijvoorbeeld armoede en schulden, werkt verlammend op ons vermogen problemen op te lossen. Mobility Mentoring ondersteunt juist mensen om hun financiële en sociale problemen aan te pakken, met als doel een economisch zelfredzaam leven.

"Het is eigenlijk logisch. Bij stress gebeurt het ook bij mij. Ik vergeet dingen, plan verkeerd en reager zonder reden geïrriteerd. Het hebben van schulden leidt tot langdurige stress. Het beeld dat mensen niet gemotiveerd zijn, komt in een ander daglicht te staan als je de invloed van stress onderkent. Het gedrag is niet de oorzaak van de problemen, de problemen zijn de oorzaak van dit gedrag.", beschrijft casemanager Roy.

Eind 2018 is in Brunssum-Noord "O's Hoes" geopend. Een huiselijke plek waar mensen met problematische schulden ondersteund worden. De inwoner blijft zelf de regisseur van zijn/haar oplossing, waar nodig geholpen door vrijwilligers of professionals.

"Ik pak een coachende rol." licht casemanager Monique toe. "Wat heeft betrekkinge nodig om minder stress te ervaren? Geen brief sturen maar samen met hem/haar even de vragen doornemen is soms al genoeg. Dan lukt het wel. En hij/zij voelt zich minder gestrest en is trots het zelf voor elkaar te kunnen krijgen.

Mooi om te zien als jonge moeders die al een aantal jaren van een uitkering afhankelijk zijn, nu in het project Droommoeders in Maastricht gelukt is stappen te zetten. Een opleiding zijn gaan volgen, of een baan hebben gevonden."

"Zorg voor snelheid in het proces en kijk onbeoordeeld"

Budgetbeheer Maatwerk

De rechtbank heeft afgelopen jaren veel mensen onder beschermingsbewind geplaatst omdat zij schulden hebben. Je krijgt dan een bewindvoerder die je geldzaken beheert, maar je blijft dan voor lange tijd afhankelijk van deze bewindvoerder. Je leert niet om zelf anders met je geld om te gaan.

Budgetbeheer Maatwerk is voor een deel van deze mensen een oplossing omdat je onder begeleiding van KBL leert om binnen een overzichtelijke periode (gemiddeld 18 maanden) wel weer je eigen geldzaken zelfstandig te kunnen beheren.

"De betrokken medewerkers van KBL zijn al lerende aan de slag gegaan met deze proef", vertelt regionaamanager Robert. "Met de leerpunten van klanten en samenwerkingspartners en de wensen van opdrachtgevers hebben we deze dienstverlening steeds beter vorm kunnen geven. KBL vormt zo een lerende organisatie."

De klanten die aan deze proef hebben deelgenomen zijn enthousiast. Enkele van hun reacties: "Er is een stuk rust teruggekeerd", "Ik heb nu meer inzicht en kan beter met mijn geld omgaan", "Ik adviseer het aan jongere vrienden van mij", "Wat ik ook heel positief vind, is dat jullie steeds bezig zijn om het goed en beter te laten verlopen".

Budgetbeheer Maatwerk: gewoon doen!

Werkgeversdienstverlening

Werkgevers merken meestal als een van de eersten wanneer werknemers financiële problemen ervaren. Maar dan moeten ze deze signalen ook kunnen herkennen en vervolgens weten wat ze kunnen doen om hun werknemers te ondersteunen bij het aanpakken van de geldzorgen. We weten inmiddels dat geldzorgen je belemmeren in je werk en uiteindelijk zelfs kunnen leiden tot ontslag.

Werklijks houdt casemanager Rudder open inlooppreekruuk op locatie bij Wozi (Werkvoorzieningschap Oostelijk Zuid-Limburg). De medewerkers van Wozi ervaren dit als heel positief en laagdrempelig. Doordat we mensen nu eerder bereiken, hoeven de oplossingen niet zo ingrijpend te zijn. Zo kunnen schulden van verschillende schuldeisers vaak via een sociaal krediet bij KBL worden overgenomen en heeft de medewerker weer overzicht over zijn financiële situatie.

"De stress van schulden eet als Pacman je hersenen op"
(Herman 6 dec 2010)

"Gewetenloze handel in schulden"
(De Groene Amsterdammer 5 jul 2017)

"Kinderen van ouders met schulden kampen vaak ook met geldproblemen"
(AD 28 aug 17)

"Helemaal de draad kwijt door moeilijke taal"
(AD 31 aug 17)

"Meer dan 2 miljoen Nederlanders zijn verstandelijk beperkt"
(NRC 16 okt 17)

Maatschappelijke ontwikkelingen

De media besteedt veel aandacht aan de oorzaken van schulden, de effecten van schuldenproblemen op mensen, de schuldhulpverlening en aan de schuldenindustrie.

De gedragswetenschap heeft de denkpatronen die veroorzaken doen door schaarste al zichtbaar gemaakt.

Iemand met schulden heeft alleen nog aandacht voor het hier en nu. Verliest het overzicht en heeft geen idee meer wat de hoofd- en de bijzaken zijn. Voelt het zelfbeeld afnemen en raakt los van de samenleving. Is daardoor vaak niet meer in staat om zich op te laden voor een baan. Iemand die bijna letterlijk gebukt gaat onder de last van een schuld, denkt niet meer rationeel. Komt tot keuzes waarvan je als buitenstaander denkt: hoe is het mogelijk....

Zoals de aanschaf van een veel te dure televisie, omdat hij denkt er daarmee toch nog bij te horen. Maakt de post niet meer open, uit angst dat daar weer nieuwe rekeningen tussen zitten. Rekeningen die niet alleen door bedrijven verstruind worden, maar ook door allerlei overheden. Vaak verhoogd met boetes bij niet tijdig betalen. We hoeven niet uit te leggen wat er gebeurt als die post ongeopend in de papierbak verdwijnt. En met een beetje pech komt iemand dan ook nog eens in aanraking met de bizarre wereld die ook wel de schuldenindustrie wordt genoemd. Het is bijna onmogelijk om hier uit te ontsnappen. Hoe eerder we erbij zijn, hoe beter!

Ook in Den Haag kan de schuldhulpverlening op steeds meer aandacht rekenen. De regering wil dat er meer mensen uit hun schulden worden geholpen. In Nederland zijn 1,4 miljoen huishoudens die problematische of risicovolle schulden hebben. De stress die deze mensen ervaren door de schulden veroorzaakt weer andere problemen zoals slapeloosheid, geestelijke problemen, lichamelijke klachten, werkloosheid of het moeilijker vinden van een baan, etc. Armoede is een hardnekkig probleem in Nederland en in Zuid-Limburg in het bijzonder.

De staatssecretaris wil met een aantal verbeteringen van de Wet op de Schuldhulpverlening meer mensen kunnen bereiken. De aanpassingen zijn twee jaar uitgesteld omdat Belastingdienst en UWV deze tijd nodig hebben om hierop aan te passen. Gemeenten krijgen daarnaast het adviesrecht aan de voorkant van het bewindvoeringsproces.

Landelijke onderzoeksgegevens rondom schuldenproblematiek

Uit onderzoek weten we inmiddels veel meer over de effecten van schuldeproblemen.

Zo weten we dat:

- >> als je voor langere tijd stress ervaart, je intelligentie 13 IQ punten afneemt (Nadja Jungmann, 2014)
- >> mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen veel vaker langdurig arm zijn dan niet-laaggeletterden. Laaggeletterdheid is vaak een belemmering om zelfredzaam te zijn en armoede vergroot de kans op laaggeletterdheid (uit onderzoek ECHO en ROA, 2015)
- >> Problematische schulden ontstaan vaak doordat de overheid te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van burgers (onderzoek WRR, 2016)
- >> 1 op de 5 huishoudens in Nederland heeft risicovolle schulden (Divosa, 2018)
- >> Gemiddeld duurt het 4 tot 5 jaar voordat iemand met financiële problemen zich meldt. Gemiddeld is de schuld dan al opgelopen tot € 42.000 (NVVK, 2017)
- >> 40% van de arme mensen heeft werk als belangrijkste inkomstenbron (Divosa, 2018)
- >> in 33% van de gevallen verlengen werkgevers het tijdelijke arbeidscontract niet indien een werknemer schulden heeft (Nibud, 2017)
- >> In 20% van de gevallen is schulden de reden voor ontslag (Nibud, 2017)
- >> Een werknemer met schulden kost de werkgever € 13.000 per jaar extra. Dit komt omdat de productiviteit daalt met 20%, het ziekteverzuim gemiddeld met 7 dagen toeneemt en het per beslag 3 uur extra tijd kost om loonbeslagen enzovoort te verwerken (Nibud, 2017)
- >> In Nederland groeien 378.000 kinderen op in een gezin met een laag inkomen (Platform 31, 2014)
- >> Met 16.900 kinderen (9,4%) heeft Limburg boven landelijk gemiddeld veel kinderen die in armoede leven (CBS, 2016)



A Markt 1a, 6161 GE Geleen
P Postbus 1183, 6160 BD Geleen
T 045-560 5705
I www.kredietbanklimburg.nl