

Maak kennis met Jaap

Jaap (63 jaar) heeft een jaar geleden een schulddienstverleningstraject afgerond bij de ISD Bollenstreek. Drie jaar lang heeft hij zoveel mogelijk schulden afgelost en nu gaat hij gelukkig weer schuldenvrij door het leven.

Jaap heeft zijn hele leven hard gewerkt in de bouw tot hij tien jaar geleden niet langer zijn werkzaamheden kon uitvoeren. Jaap had al enige tijd last van zijn knieën, wat met de tijd eigenlijk alleen maar verslechterde. Hierdoor werd hij gedwongen te stoppen met werken. Jaap raakte depressief en overzag het allemaal niet meer. Hierdoor betaalde hij zijn rekeningen niet meer op tijd. Hij bouwde in die periode alleen maar meer schulden op bij onder andere de Belastingdienst, de woningcorporatie en bij bedrijven als Neckermann.

Dit gaat enkele jaren zo door en Jaap probeert om zelf uit de schulden te komen. Intussen ontvangt Jaap ook zorg vanuit de GGZ voor zijn depressie en via hen komt hij in aanraking met Humanitas. Op een gegeven moment lopen de schulden zo hoog op dat er een huisuitzetting dreigt voor Jaap. De keuze was of aankloppen bij de ISD of het huis uitgezet worden. Jaap kiest eieren voor zijn geld en pakt de telefoon om contact op te nemen met de ISD.

Een afspraak is gelukkig snel gemaakt, zeker nadat Jaap aangeeft dat er een dreiging van uithuiszetting speelt. Jaap is blij met het tempo waarmee de ISD handelt en ziet door de snelheid waarmee de ISD handelt ook de ernst van de situatie in.

Het gesprek dat Jaap voert met zijn vaste consulent ervaart hij als zeer prettig. Er wordt goed naar hem geluisterd en ook met hem meegedacht wat passend is. Vanwege zijn depressie wordt er besloten om niet alleen een schulddienstverleningstraject aan te gaan, maar ook gebruik te maken van budgetbeheer. Hierdoor hoeft Jaap niet zelf zijn financiën te organiseren (hierdoor is hij tenslotte in de problemen gekomen) en krijgt hij gewoon een vast bedrag per maand waarvan hij moet rondkomen.

Jaap vindt het heel fijn dat hij geholpen wordt, maar tegelijkertijd is het wel een erg laag bedrag per maand waarvan hij rond moet komen. Ook wordt er in de laatste maanden van zijn budgetbeheer een foutje gemaakt waarbij een van de schuldeisers niet betaald wordt waardoor hij weer aanmaningen krijgt en telefoontjes van de schuldeiser. Maar zo geeft Jaap ook aan, de medewerkers bij de ISD zijn ook gewoon mensen: 'Iedereen maakt weleens een foutje, gelukkig werd het ook weer snel opgelost.'

In 2020 is Jaap schuldenvrij en kan hij nu echt bouwen aan een betere toekomst waarbij er in zijn hoofd ook meer ruimte komt om de depressie echt goed aan te pakken. Wel wordt er in overleg tussen Jaap, de ISD en de GGZ besloten dat het voor Jaap beter is dat hij nog wel een tijdje in budgetbeheer blijft. Dit omdat het belangrijk is dat Jaap niet weer opnieuw de fout ingaat door rekeningen niet (op tijd) te betalen. Daarbij is hij ook weer terug bij Humanitas die hem tegelijkertijd probeert te leren beter de administratie bij te houden. Hopelijk kan Jaap in de toekomst alles weer zelf oppakken en heeft hij niet langer hulp nodig van de ISD. Maar tot die tijd houden ze een oogje in het zeil en dat vindt hij ook alleen maar prettig.

Overkoepelende inzichten vanuit het klantervaringsonderzoek

Wat gaat goed?

- Respondenten geven aan dat de consulenten vriendelijk en deskundig zijn. Ze zijn goed op de hoogte van de verschillende regels en nemen doorgaans ook de tijd om met de klant in gesprek te gaan. Daarnaast zijn de consulenten ook goed bereikbaar voor aanvullende vragen.
- Over het hebben van een vast contactpersoon zijn de respondenten uit deze doelgroep erg tevreden. Het zorgt ervoor dat ze het gevoel hebben altijd ergens terecht te kunnen met vragen.
- Respondenten geven aan dat ze snel geholpen worden. Soms duurt het maar enkele maanden voordat ze in een traject zitten. Enkele respondenten die afkomstig zijn uit andere gemeenten en al eens eerder in aanraking zijn geweest met schuldhulpverlening geven aan erg tevreden te zijn over de snelheid van de hulp bij ISD Bollenstreek.
- Vrijwel alle respondenten geven aan heel erg tevreden te zijn met de schulddienstverlening van de ISD. Enkele respondenten merkten zelfs op meer tevreden te zijn met de schulddienstverlening dan met de Participatiewet.

Wat kan beter?

- Toelating tot de schulddienstverlening lijkt in een enkel geval afhankelijk van de consulent die de klant spreekt.
- Respondenten geven aan dat er veel papierwerk gedeeld moet worden in de beginfase. Voor sommigen kan dit een drempel vormen voor de voortgang in het traject. Dit is echter een bekend landelijk fenomeen en gezien de ISD Bollenstreek zich moeten houden aan de geldende wetgeving kan men hier weinig aan veranderen.

