

Omgaan met geld in Amstelveen

Verbinden is het sleutelwoord in een effectieve schuldhulpverlening

Interview met ervaringsdeskundige Deborah en medewerkers van AanZ en Vita,
door Matthijs den Hollander en Irma Vroegop

Schuldhulpverlening gaat eigenlijk niet over geld, maar over verbinden en samenwerken. Dat is een van de conclusies van een arena-discussie van Amstelveense zorgprofessionals, georganiseerd door Vita Welzijn en Advies en AanZ.

Een arena-discussie is bedoeld om de dienstverlening van een bedrijf of organisatie te bediscussiëren en analyseren. In een eerste ronde doen cliënten hun verhaal en luisteren de medewerkers. In de volgende ronde ontstaat een gesprek tussen cliënten en medewerkers op basis van wat de cliënten hebben gezegd en worden verbeteracties geformuleerd. De formule van een arena-discussie komt er dus op neer dat een kleine aantal 'ervaringsdeskundigen' spreekt en dat een brede groep professionals uit verschillende disciplines vooral luistert. De idee is dat het gespreksthema aldus naar een hoger niveau wordt getild.

Het verhaal van Deborah is als een goed boek

In deze setting werd gesproken over het beter leren omgaan met geld. Deborah, die enkele jaren in grote financiële problemen verkeerde: 'Ik zag geen enkele uitweg meer toen ik me aan het loket van mevrouw Gom meldde. Het klinkt misschien vreemd maar die dag heb ik ervaren als een geschenk uit de hemel. Samen met de curator, heeft mevrouw Gom mij uiteindelijk uit de misère gehaald. Van beiden heb ik geleerd dat financiële problemen een tijdelijk iets zijn, waartegen je iets kunt doen.'

Elena Nabatova, teamleider bij de Amstelveense welzijnsorganisatie Vita is blij met verhalen als die van Deborah. 'Luisteren naar het verhaal van Deborah is alsof je een goed boek aan het lezen bent. Het laat zien dat schuldproblematiek weliswaar een beladen onderwerp is, maar dat cliënt en professional in hun gesprek samen een diepere laag kunnen aanboren. Hun gesprek gaat dan niet alleen over geld, maar ook over de normen en waarden die ze beiden belangrijk vinden.'

Nieuwe verbindingen leggen

Om een dergelijk gesprek mogelijk te maken, moeten welzijn en hulpverlening anders gaan werken. Een

nieuwe aanpak, waarmee schuldhulpverlening en de maatschappelijke zorg in Amstelveen tot een andere manier van denken worden verleid. En waarmee aan de professionals nieuwe tools worden aangereikt om hun cliënten beter te ondersteunen. Irma Vroegop: 'Cruciaal is dat professionals mensen weten te verbinden en dat zij een balans aanbrengen tussen de 'blauwe wereld' en de leefwereld. Dat ze een evenwichtige verhouding realiseren tussen menselijke maat enerzijds en de regels, protocollen en administratie anderzijds'.

Nabatova vult aan: 'Om te kunnen verbinden, moeten we in het maatschappelijk werk ontschotten, samen met én voor de mensen om wie het gaat. We moeten niet langer óver hen praten, maar voortaan samen mét hen kijken en doen. Er staan, behalve schuldhulpverlening nog meer onderwerpen op mijn verlanglijstje, ik denk daarbij vooral aan het verminderen van sociaal isolement, de preventie van huiselijk geweld en het bevorderen van de gezondheid in de wijk. Niet vanuit nieuwe programma's, maar door samen met de mensen naar oplossingen en mogelijkheden te zoeken die vanuit de praktijk naar boven komen drijven'.

Om te kunnen verbinden, is een goed netwerk inderdaad van groot belang, zegt maatschappelijk werker Aksana van Maanen. 'Onlangs meldde zich een vrouw bij mij die geen geld had om hoogstnodige kleren te kopen. Omdat ze geen 'Amstelveenpas' had, was ze afgewezen door Kledingbank Amstelland. Normaliter betekent dit einde verhaal. Omdat ik mensen bij de Kledingbank ken, heb ik ervoor kunnen zorgen dat deze vrouw alsnog kleren kreeg. Een professional die over een breed netwerk beschikt, is goed in staat tot het vinden van oplossingen. We moeten met elkaar die creatieve kracht ontwikkelen.'

Maak bijvoorbeeld een 'smoelenboek' zodat je elkaar weet te vinden als het nodig is!



Louise Teerink, wijkcoach AanZ: 'We hebben de ambitie om beter samen te werken en verbindingen tussen mensen te organiseren. Op deze bijeenkomst hebben vijftien mensen zich hieraan geëngageerd. Op de vervolgbijeenkomst in het najaar wordt het "Hoe" en "Wat" duidelijk.'

Het belang van vertrouwenspersonen en bedrijven

Adriëne Bosch, ook maatschappelijk werker, bevestigt het nut van een breed netwerk, maar wijst daarnaast op het belang van een vertrouwenspersoon achter het loket. 'Ik ken een zzp-er die getroffen is door een herseninfarct, maar omdat hij, zoals vele zzp-ers, geen arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft, is hij enorm in de problemen gekomen. Zijn dochter probeerde lange tijd te helpen, maar kon dat op een gegeven moment niet langer bolwerken. Als mensen met welke problematiek dan ook zich bij ons melden, is het reuze belangrijk dat ze niet van het kastje naar de muur worden gestuurd, maar achter het loket een vertrouwenspersoon aantreffen die zich voor hun situatie wil inzetten.'

Nabatova: 'Mijn droom is dat we warmte in het groot organiseren en met elkaar allerlei creatieve en originele verbindingen leggen. En dat er een voedselbank komt waar vrijwilligers samen met de doelgroep voedsel inzamelen, uitdelen en spullen organiseren. We moeten ons in het welzijnswerk ook meer richten op bedrijven en hun wens om

maatschappelijk te ondernemen. Eén bedrijf kan niet de hele samenleving helpen. Maar als we tien bedrijven vinden die een beetje meedoen, ontwikkelen we samen slagkracht.'

Eigenlijk gaat het over talenten van mensen

Tijdens de discussie doorbrak één van de deelnemers het 'verplichte' zwijgen als toehoorder: 'Realiseren jullie je dat het woord 'geld' letterlijk niet meer ter sprake komt? Het gaat gewoon over energie!' Dat bewustzijn was voor de deelnemers een enorme eyeopener. Gaat 'geld' dan uiteindelijk inderdaad niet over 'geld'? Aksana van Maanen: 'Het gaat er om te beseffen dat we samen sterk zijn. Met dat dat basale uitgangspunt kan je enorm veel bereiken'. Aan het eind van de bijeenkomst maakte iemand de opmerking: 'We moeten allemaal warme mensen zijn, op persoonlijk én op maatschappelijk niveau. Eigenlijk gaat het over talenten van mensen.'

In lijn met de gedachte dat de mens centraal dient te staan, opende Deborah niet alleen de bijeenkomst, maar sloot zij ook af. Dat deed zij met het voorlezen van een 'app' aan haar vriendin: 'Doordat ik in contact ben gekomen met anderen die hetzelfde hebben ervaren, heb ik geleerd me niet langer voor mezelf te schamen en ben ik zelfs TROTS op mezelf geworden. Door die opgedane contacten én de cursus die ik gevolgd heb, weet ik nu waar ik op kan bezuinigen en waar ik recht op heb. Ik kan nu heel veel zelf.'

Meer informatie bij Adriëne Bosch 06 23 05 38 25

Oogst van de bijeenkomst op een rij

1. Herkenning van de veelzijdigheid van het woord 'geld'
2. Erkenning aan behoefte om samen hier tegenaan te gaan, incl. de gemeente
3. Waardering van elkaars aanwezigheid en aanbod
4. Behoeft aan meer weten over elkaars kennis en aanvulling
5. Verhaal van de klant centraal en vandaar uit samen kijken wat nodig is aan innovatie
6. Het werkt om met elkaar de dialoog aan te gaan voor meer wederzijds begrip
7. Een initiatiefgroep van 15 mensen die werk willen maken van meer zichtbaarheid en vindbaarheid van hulp

vodafone NL 13:25 48%

< Chats

+31

laatst gez. vandaag om 09:59



di 30 jun.

Nathali.

21:13

Dat ik in contact ben gekomen met Meerdere mensen die hetzelfde hebben ervaren min of meer!!! Dat doorbreekt schaamte, dat geeft juist TROTS!!!
Het gastspreken en de wie is wie bingo.. Gaf mij ook te weten dat ik recht heb op de kledingbank bijvoorbeeld!
Daarnaast ben ik door de cursus en het gastspreken alerter geworden op wat ik waar zou kunnen bezuinigen!!
E.d. !!!

21:13